

Barómetro da Governação Municipal 2017

Relatório de dados quantitativos

A EQUIPA DA PESQUISA

Equipa do IESE

Salvador Forquilha (Coordenador do projecto)

Luís de Brito

Wim Neeleman

Egídio Chaimite

Lúcio Posse

Bernardino António

Equipa da Beira

Adozinda Baptista

Euridice Povo

Janete Camasso

Lígia Mototia

Milauzia de Melo

Shelzia Issumalgy

Tomás Machute

Turaste Vurande

Equipa da Ilha de Moçambique

Aguinaldo Munialavo

Amade Abudo

Duaha Alberto

Jamal Mucussete

José Uamir

Kevin Alfixa

Moisés da Silva

Saide Marenga

Equipa de Manjacaze

Alda Langa

Arcénio Nhampule

Carmen Fumo

Lizete Zunguza
Marlícia Balane
Momad Bernardino
Naira Matavel
Olinda Machai

Equipa de Lichinga

Custódio Siteo
Edie Valoi
Fernando Malemia
Jurema Maine
Maria Rego
Mendita Ugembe
Rui Kenneth
Shadreck Kwagwanji

Equipa de Nampula

Ana Jorge Ouana
Consolada José
Constantino Artur
Helton Namize
Momed Oliveira
Neima Mathe
Salimo Ali Salimo
Yolanda da Costa Gil

Equipa de Pemba

Delfina Labés
Dília Miguel
Fauzia Fidalgo
Fernando da Conceição Jorge
Hedson Jonas
Helena Anzara
Jemusse Malonga
Orlando Arlindo

Equipa de Quelimane

Alice Muianga

Calton da Costa Ferreira

Castiguiño Falaque

Catarina de Melo

Gaudêncio Alves

Iracema Carvalho

Jéssica Ivo

Mirna Nalocolela

Equipa de Tete

Amon Jombo

Celeste Ventura

Felizmina Pita

Isabel Mate

Jércio Mavando

Joice Trezenta

Julião Sumal

Minelva Melo

Introdução

O objectivo principal da pesquisa “Barómetro da Governação Municipal” (BGM) é produzir dados de base sobre a avaliação dos munícipes em relação ao desempenho da governação municipal, tendo o questionário sido elaborado por forma a proporcionar uma série de indicadores cobrindo as diferentes vertentes da actuação dos órgãos e serviços municipais. Especificamente, a pesquisa pretende estabelecer medidas quantitativas de indicadores de boa governação, produzir evidências que permitam e facilitem um diálogo construtivo entre a Associação Nacional dos Municípios de Moçambique (ANAMM) e o Governo na área do desenvolvimento municipal, e disponibilizar ao público uma base de dados com informação relevante sobre os municípios. Não só o produto do inquérito poderá contribuir para uma melhor definição de áreas prioritárias de acção para os governos municipais, como, pela sua repetição regular (em princípio de três em três anos), permitirá observar e monitorar as mudanças ao longo do tempo.

Para obter resultados estatisticamente fiáveis, o questionário foi administrado a uma amostra representativa da população municipal maior de 18 anos¹. Tendo como referência um nível de confiança de 95% e um intervalo de confiança de 4%, foi usado um tamanho de amostra de um pouco mais de 600 inquiridos em cada município.

Dada a inexistência nos municípios de uma lista dos cidadãos maiores de 18 anos, que permitiria a composição aleatória da amostra, a alternativa foi usar como *proxy* a distribuição mais recente (2013) da população adulta por locais e mesas de voto para atingir esse objectivo². Assim, foi definido o número de questionários a serem realizados à volta de cada um dos locais de votação do município, na proporção do número de eleitores registados em cada um desses locais. Para respeitar a composição da população em termos de género, cada inquiridor tinha como instrução alternar a administração do questionário entre homens e mulheres. A administração do questionário foi realizada em colaboração com equipas de estudantes e docentes da Universidade Católica (Beira, Lichinga, Nampula, Pemba, Quelimane e Tete), da Universidade Pedagógica (Manjacaze) e da Universidade Lúrio (Ilha de Moçambique).

Pretende-se que o Barómetro da Governação Municipal se desenvolva no futuro cada

¹ Na primeira fase do projecto foram abrangidos apenas oito municípios, cobrindo diferentes regiões do país (Beira, Ilha de Moçambique, Lichinga, Manjacaze, Nampula, Pemba, Quelimane e Tete). Este número será gradualmente aumentado ao longo dos próximos anos.

² Foi usada a lista de locais e mesas de voto publicada pelo STAE para as eleições autárquicas de 2013.

vez mais através do envolvimento de um grupo representativo de actores da vida local, nomeadamente o governo municipal, o sector privado, as organizações da sociedade civil e outros, num processo participativo, para contribuir para um modelo de boa governação.

O relatório está organizado à volta de sete secções temáticas e inclui, para além desta introdução, uma conclusão e vários anexos. Na primeira secção, dedicada ao perfil dos inquiridos, é apresentada a sua distribuição por município e feita a sua caracterização em termos de idade, educação e ocupação. Ainda nesta secção, são apresentados os dados relativos ao acesso aos serviços básicos de água e electricidade, às principais fontes de informação e ao interesse declarado em relação ao acompanhamento dos assuntos municipais; a segunda secção cobre os aspectos referentes aos direitos, deveres e participação; a terceira secção apresenta os resultados do inquérito no que respeita à confiança nas instituições municipais; a quarta secção é dedicada ao nível de satisfação com os serviços prestados pelo município; a quinta secção trata da percepção da corrupção a nível municipal e explora a questão dos valores éticos no seio dos inquiridos; na sexta secção, são abordados os assuntos da prestação de contas pelas autoridades municipais e os mecanismos de inclusão política dos munícipes; a sétima secção apresenta a identificação e hierarquização dos principais problemas que afectam a vida dos munícipes. O relatório inclui ainda um anexo, onde são apresentados para cada município os índices de acesso dos cidadãos aos serviços públicos (incluindo a sua capacidade de influenciar as decisões), de confiança na liderança e nos funcionários municipais, de participação na vida municipal (através de diferentes mecanismos de consulta), de satisfação com os serviços prestados pelo município, e de corrupção. Deste conjunto de índices resulta o Índice de Percepção da Governação Municipal (IPGM), que também é apresentado para cada município.

O perfil dos munícipes

A metodologia utilizada no inquérito por questionário, tomando a distribuição por mesas de voto e locais de votação da população eleitoral recenseada como *proxy* da distribuição da população adulta dos municípios³, permite ter uma amostra representativa da população municipal adulta, cujas características principais são apresentadas em seguida. A tabela 1 mostra a distribuição da amostra por sexo e município.

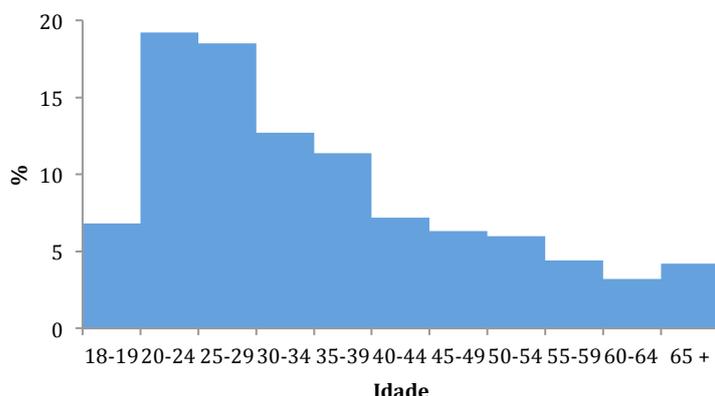
Tabela 1 - Distribuição da amostra por Município e sexo

		Sexo		
		Homem	Mulher	Total
Município	Beira	317	304	621
	Ilha de Moçambique	321	306	627
	Lichinga	313	312	625
	Manjacaze	293	327	620
	Nampula	312	317	629
	Pemba	306	318	624
	Quelimane	293	324	617
	Tete	313	289	602
Total		2468	2497	4965

Como se pode ver no gráfico 1, trata-se de uma população muito jovem, tendo quase metade dos inquiridos (45%) uma idade inferior a 30 anos e 70% têm menos de 40 anos. Estes valores correspondem muito aproximadamente à estrutura da distribuição etária da população moçambicana em geral que se pode observar nos dados do censo da população produzidos pelo Instituto Nacional de Estatística (INE).

³ Os inquiridores receberam a indicação do número de questionários a serem administrados, partindo em quatro direcções diferentes do ponto onde se situava cada local de votação. Embora se saiba que há uma parte dos potenciais eleitores que não efectua o seu recenseamento eleitoral, admitiu-se como hipótese que a variação da percentagem de cidadãos nessa situação seria relativamente reduzida ao nível do município, não afectando significativamente a correspondência entre os eleitores recenseados e a população adulta (maior de 18 anos).

Gráfico 1 - Distribuição dos inquiridos por classe de idade



Em termos de educação, verifica-se (tabela 2) que se trata de uma população razoavelmente educada: 64% dos inquiridos têm frequência do ensino secundário (51%) e superior (13%), havendo apenas 10% que não têm nenhum nível de escolaridade formal.

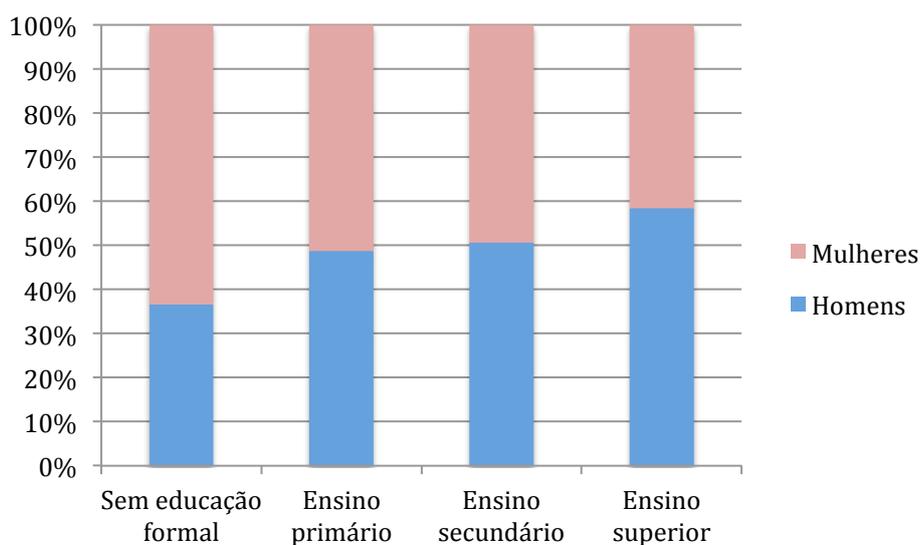
Tabela 2 - Nível de educação dos inquiridos

	Número	%
Sem educação formal	498	10,0
Ensino primário	1287	25,9
Ensino secundário	2534	51,0
Ensino superior	646	13,0
Total	4965	100,0

Embora nos níveis de frequência do ensino primário e secundário a proporção entre homens e mulheres seja equilibrada, observa-se que há quase duas vezes mais mulheres que homens sem qualquer escolaridade e que, no nível de educação superior, o número de homens é significativamente mais elevado que o das mulheres (gráfico 2). Portanto, embora o nível médio de educação nos municípios seja superior à média nacional⁴, os resultados do inquérito mostram ainda uma desigualdade flagrante em termos do acesso das mulheres à educação em geral, assim como, em particular, ao nível do ensino superior.

⁴ Segundo os dados do *Anuário Estatístico 2016*, publicado pelo INE (<http://www.ine.gov.mz/estatisticas/publicacoes/anuario/nacionais/anuario-estatistico-2016>), a taxa de analfabetismo em Moçambique era de 44,9%, muito superior aos 10% da amostra da população dos oito municípios onde decorreu a pesquisa.

Gráfico 2 - Sexo dos inquiridos por nível de educação



Do ponto de vista da principal ocupação profissional, nota-se a predominância do trabalho informal, representando os trabalhadores assalariados apenas cerca de 26% do total (tabela 3). No entanto, estes valores médios escondem variações relativamente importantes entre os vários municípios estudados. Com efeito, se considerarmos o peso relativo dos camponeses no conjunto da população municipal, verificamos que há municípios mais "urbanos" que outros. Os camponeses são poucos em cidades como Pemba, Beira, Tete, Nampula e Quelimane (respectivamente, 1%, 4%, 8%, 10% e 14%), mas constituem uma percentagem importante da população na Ilha de Moçambique (23%), em Lichinga (24%) e em Manjacaze (39%).

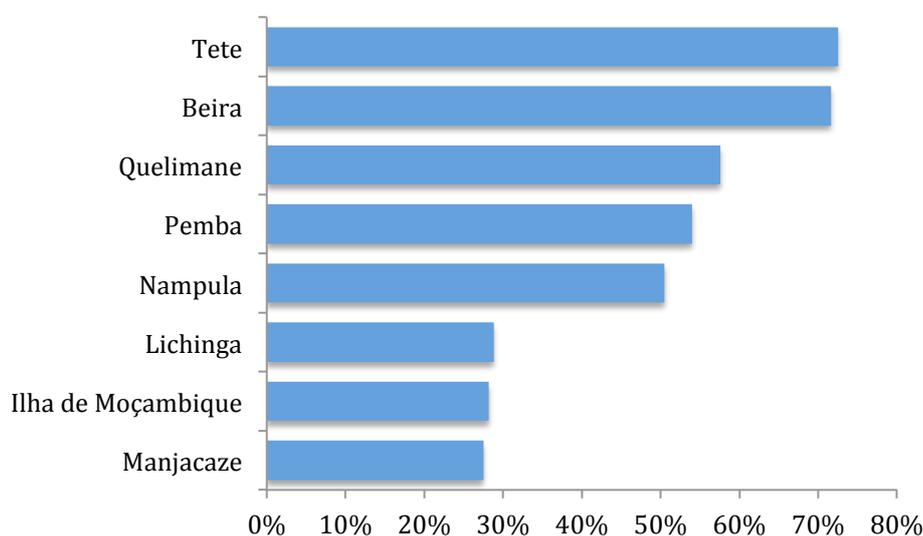
Tabela 3 - Ocupação principal dos inquiridos

	Número	%
Camponeses	757	15,2
Trabalhadores informais	1442	29,0
Dm domésticas	780	15,7
Estudantes	722	14,5
Trabalhadores assalariados	1264	25,5
Total	4965	100,0

Esta composição da população corresponde, por sua vez, a uma distribuição igualmente diferenciada dos municípios em dois grupos no que se refere ao acesso dos municípios aos serviços básicos de água e electricidade. Em média, no conjunto dos municípios, há 49% dos inquiridos que têm acesso a água canalizada e a electricidade nas suas casas. Porém, como se pode ver no gráfico 3, esse valor ultrapassa os 70% na Beira e em Tete, situa-se entre 50% e 60% para Nampula,

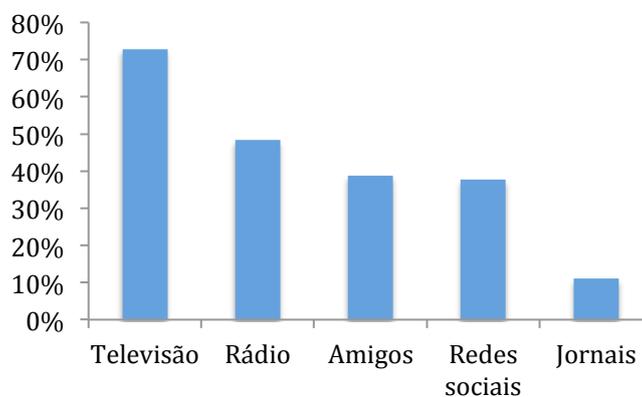
Pemba e Quelimane, e é ligeiramente inferior a 30% em Lichinga, Ilha de Moçambique e Manjacaze.

Gráfico 3 - Acesso a água e electricidade



Em termos de acesso à informação, é de notar que o principal meio de informação é a televisão, seguindo-se a rádio. Como se pode ver no gráfico 4⁵, apesar de se tratar de zonas essencialmente urbanas, a imprensa escrita é marginal como fonte de informação para os cidadãos. Os dados mostram ainda que as redes sociais e o círculo de amigos também ocupam uma posição relativamente importante no acesso dos cidadãos à informação.

Gráfico 4 - Principais fontes de informação



Finalmente, embora haja 51% dos cidadãos que dizem ter muito interesse nos

⁵ O gráfico mostra a percentagem de inquiridos que indicaram seguir a informação através de cada um dos diferentes *media*. A categoria "Amigos" inclui também vizinhos e familiares.

assuntos municipais, há uma percentagem relativamente elevada (24%) que desconhecem que o município cobra impostos e taxas e, dos que responderam positivamente, só há 17% que são capazes de enumerar mais de três impostos ou taxas do município. No entanto, é de notar que cerca de dois terços dos inquiridos (65%) afirmam estar dispostos a pagar mais impostos, ou taxas, para melhorar a qualidade dos serviços municipais.

2

Direitos, deveres e participação

Os munícipes têm uma ideia muito clara sobre o direito de voto, como se pode ver na tabela 4. O segundo direito mais reconhecido é o de acesso a terreno para construir habitação. O direito de acesso à informação relativa às actividades do Município, bem como o direito à liberdade política de aderir a partidos e movimentos, e o direito de criticar a governação municipal, são reconhecidos apenas por pouco mais de metade dos munícipes, o que denota uma fraqueza da consciência cívica dos cidadãos. Os restantes direitos são apenas reconhecidos por menos de metade dos inquiridos.

Porém, a análise dos resultados por município revela que, por exemplo, no que se refere ao direito de aderir a partidos e movimentos, os maiores valores são observados nos municípios da Beira, Nampula, Quelimane e Lichinga. De facto, olhando para o conhecimento do conjunto dos direitos pelos inquiridos, pode-se constatar que estes quatro municípios se destacam por apresentarem os resultados mais positivos, sendo que os três primeiros conheceram uma alternância na governação municipal e são governados pelo Movimento Democrático de Moçambique (MDM).

Tabela 4 - Os direitos que os munícipes reconhecem ter (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Voto	96,9	94,7	96,3	99,0	96,5	97,5	96,8	97,1	97,7
Ter acesso a terreno para habitação	70,1	75,0	45,9	85,3	61,1	73,1	67,9	70,8	82,0
Ter acesso a informação sobre as actividades municipais	58,2	70,9	47,0	69,8	50,8	66,3	51,4	66,6	42,7
Participar em movimentos e partidos	56,5	65,1	45,5	63,2	52,9	72,3	41,0	71,2	40,2
Criticar o governo municipal	56,2	63,1	51,0	68,8	39,8	64,7	59,8	60,5	41,5
Assistir às sessões da Assembleia Municipal	49,9	56,7	47,8	61,4	42,1	54,2	52,9	51,1	32,1
Escrever petições	49,7	68,6	47,7	57,1	32,6	55,3	45,0	59,2	31,2
Participar em manifestações de protesto	42,0	54,9	37,8	45,3	34,2	46,1	33,0	54,8	29,7
Participar na planificação do Município	35,6	45,4	23,0	47,2	28,9	44,7	31,7	41,7	21,9

Essa ideia é reforçada também pela tendência de nesses mesmos municípios haver também um maior conhecimento dos deveres, como se vê na tabela 5.

Tabela 5 - Os deveres que os munícipes reconhecem ter (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Pagar impostos e taxas	88,9	89,0	88,4	89,8	89,5	89,0	93,1	86,4	85,9
Conhecer as leis e regulamentos municipais	70,2	75,5	64,1	81,3	57,7	77,4	64,9	74,2	65,9
Colaborar com o governo municipal	66,3	73,9	64,4	72,6	49,2	73,4	72,3	70,7	53,5
Participar na manutenção dos bens e equipamentos do Município	61,3	68,0	53,7	69,8	61,6	73,3	53,7	67,9	41,5

Cerca de metade dos munícipes interrogados (tabela 6) declararam ter muito interesse nos assuntos do município (51%). Embora haja alguma variação entre os diferentes municípios, a Ilha de Moçambique destaca-se pelo facto de haver 30% de inquiridos (o que é o dobro da média dos oito municípios) que disseram não ter interesse nenhum nos assuntos do município. Pode-se colocar como hipótese que isso se deva à configuração particular do território municipal, partilhado entre a ilha e o continente, e ao facto da população do continente ser mais numerosa e, em parte, rural.

Tabela 6 - Interesse pelos assuntos municipais (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Nenhum interesse	15,6	11,3	30,3	13,4	6,5	13,2	13,8	17,3	19,3
Pouco interesse	31,8	42,4	24,4	26,4	37,7	32,4	24,8	26,6	40,4
Muito interesse	50,8	45,4	40,8	59,0	51,9	54,1	60,9	54,0	39,7
Não sabe	1,8	1,0	4,5	1,1	3,9	0,3	0,5	2,1	0,7

Embora um pouco mais de metade dos munícipes tenha declarado ter interesse nos assuntos dos municípios, parece haver um défice da parte destes em lhes prestar informação. Com efeito, pode-se ver na tabela 7 que cerca de um terço dos cidadãos diz que nunca é prestada informação. Esta situação é particularmente preocupante nos municípios da Ilha de Moçambique, Nampula e Quelimane, todos com valores à volta de 40%. No caso da Ilha de Moçambique, pode-se admitir como hipótese - a verificar - que o mau resultado corresponda à configuração muito especial do território municipal, como já foi atrás referido. Já nos casos de Nampula e Quelimane, com governos do MDM, parece haver uma contradição entre a consciência cívica mais forte,

conforme observado anteriormente, e, na opinião dos inquiridos, a fraca resposta das autoridades municipais à expectativa que essa consciência alimenta em relação aos métodos de governação. O município de Manjacaze apresenta os valores mais altos em termos de informação aos munícipes.

Tabela 7 - Frequência com que é prestada informação aos munícipes (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Nunca	28,7	27,9	43,2	31,5	8,5	40,7	18,4	39,5	19,1
Muitas vezes/sempre	15,5	16,4	10,0	10,4	41,0	11,0	14,3	11,5	9,6

Em consonância com a fraca informação prestada aos cidadãos, observa-se que estes têm uma baixa participação em iniciativas que permitiriam um melhor exercício dos direitos de cidadania (tabelas 8 a 10). Assim, no último ano, cerca de metade dos inquiridos nunca participou, ou apenas participou uma ou duas vezes, em reuniões do bairro. A percentagem é significativamente mais elevada nas grandes cidades (Beira - 66%, Nampula - 63%, e Quelimane - 61%), que nos municípios com maior componente rural (Ilha de Moçambique - 35%, e Manjacaze - 21%).

Tabela 8 - Participação dos munícipes em reuniões do bairro (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Nunca	33,3	47,7	25,2	35,5	12,3	42,8	32,2	37,3	33,7
Só uma ou duas vezes	17,0	18,2	9,4	18,7	8,9	19,9	25,2	23,3	12,6
Algumas vezes	27,4	23,0	30,3	24,5	37,1	23,2	26,8	22,5	31,7
Muitas vezes	22,1	11,0	34,4	21,3	41,8	14,0	15,9	16,9	21,6
Não sabe	0,2	0,2	0,6	0,0	0,0	0,2	0,0	0,0	0,3

Juntar-se a outros vizinhos para levantar uma questão, submeter uma petição ou fazer um protesto é uma forma de participação muito pouco usada pelos munícipes.

Tabela 9 - Associação com outros munícipes para levantar questões e protestos (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Nunca	71,9	70,7	58,4	81,1	79,7	75,5	65,5	71,0	73,4
Só uma ou duas vezes	11,7	15,1	11,5	10,2	9,2	10,2	14,1	15,6	7,5
Algumas vezes	10,8	9,5	19,0	5,4	7,4	10,5	12,8	8,8	13,1
Muitas vezes	5,4	4,5	9,7	3,2	3,7	3,8	7,4	4,5	6,0
Não sabe	0,2	0,2	1,4	0,0	0,0	0,0	0,2	0,2	0,0

No entanto, é de sublinhar que os resultados apresentados na tabela 9 indicam a existência de um nível bastante acima da média de participação em iniciativas cidadãs na Ilha de Moçambique e em Pemba.

Particularmente na Ilha de Moçambique o nível de participação em manifestações de protestos organizadas por associações, ou partidos, é muito superior à média (tabela 10).

Tabela 10 - Participação em manifestações de protesto organizadas por associações, partidos, etc. (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Nunca	86,5	90,7	67,6	88,5	91,8	87,8	91,5	85,6	89,0
Só uma ou duas vezes	6,3	4,7	12,1	6,6	4,5	7,0	3,4	8,1	3,7
Algumas vezes	4,5	2,9	12,1	3,2	2,6	3,3	2,7	3,7	5,3
Muitas vezes	2,5	1,8	7,5	1,6	0,8	1,6	2,2	2,4	1,7
Não sabe	0,3	0,0	0,6	0,2	0,3	0,3	0,2	0,2	0,3

Confiança nas instituições e pessoal municipais

A confiança dos cidadãos nas diferentes instituições municipais dá uma indicação sobre a legitimidade e a qualidade da governação. Os resultados do inquérito mostram que o grau de confiança expresso em relação aos presidentes dos municípios é muito variável (tabela 11).

Tabela 11 - Confiança no Presidente do Município (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Não confia	17,8	9,2	36,0	39,5	4,5	7,2	15,9	13,6	16,4
Confia um pouco	36,3	36,7	30,3	38,7	24,8	26,4	47,9	38,1	48,0
Confia muito	43,2	52,0	28,5	19,7	67,6	65,5	34,6	45,5	31,6
Não sabe	2,7	2,1	5,1	2,1	3,1	1,0	1,6	2,8	4,0

O maior grau de confiança ("confia muito") no Presidente do Município é registado em Manjacaze⁶ e Nampula (respectivamente 68% e 66%), seguindo-se a Beira (52%) e Quelimane (46%). Destacam-se, em nível de desconfiança ("não confia"), os municípios de Lichinga e Ilha de Moçambique, com valores muito acima da média (40% e 36%, respectivamente).

Tabela 12 - Confiança nos Membros da Assembleia Municipal (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Não confia	22,9	28,7	33,7	19,8	8,2	21,9	21,8	32,7	15,8
Confia um pouco	44,5	39,0	34,6	46,9	40,5	48,2	54,2	38,1	54,7
Confia muito	21,3	17,6	22,0	25,4	33,7	18,4	21,0	16,2	15,8
Não sabe	11,4	14,8	9,7	7,8	17,6	11,4	3,0	13,0	13,8

O nível de confiança nos membros da Assembleia Municipal (tabela 12) é claramente inferior ao registado em relação aos presidentes dos municípios. É de salientar neste caso que a desconfiança é especialmente elevada na Ilha de Moçambique e em

⁶ Em geral, os resultados de Manjacaze destacam-se por serem muito mais positivos que os observados para os restantes municípios. Isso pode corresponder em parte a um desempenho óptimo das autoridades municipais, mas é provavelmente também em parte o resultado do controle partidário da Frelimo na região, que leva os inquiridos a fornecerem, mais que noutros locais, respostas que pensam ser "politicamente correctas". Abona nesse sentido o facto de em algumas perguntas sensíveis haver em Manjacaze um grande número de respostas "não sabe", se comparado com o mesmo tipo de respostas nos outros municípios.

Quelimane (respectivamente 34% e 33%), assim como na Beira (29%). O melhor resultado é o de Manjacaze (34%).

A opinião em relação aos vereadores (tabela 13) é praticamente a mesma que sobre os membros das Assembleias Municipais. Também neste caso os valores mais altos de confiança são registados em Manjacaze (35%) e a desconfiança é maior na Ilha de Moçambique (37%) e em Quelimane (36%).

Tabela 13 - Confiança nos Vereadores (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Não confia	26,5	27,7	36,5	25,0	9,5	27,8	31,6	36,3	17,1
Confia um pouco	39,9	35,4	27,6	44,2	38,2	40,1	44,4	34,8	54,8
Confia muito	19,1	14,0	23,3	20,5	35,0	12,4	20,4	12,8	14,3
Não sabe	14,5	22,9	12,6	10,4	17,3	19,7	3,7	16,0	13,8

Do mesmo modo, a confiança nos responsáveis e nos funcionários dos serviços municipais é relativamente baixa, como se pode ver na tabela 14. Dentro do mesmo padrão anteriormente observado, os municípios onde a desconfiança é maior, com valores substancialmente superiores à média, são Quelimane (31%) e Ilha de Moçambique (29%). O único valor que se destaca acima da média na categoria "confia muito" é o de Manjacaze (34%).

Tabela 14 - Confiança nos Chefes e Funcionários do Município (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Não confia	21,4	21,4	28,5	21,6	6,6	22,7	22,4	31,4	16,4
Confia um pouco	48,7	47,3	40,8	53,1	42,7	53,4	56,7	39,2	56,1
Confia muito	19,2	17,6	19,3	19,8	34,0	14,6	18,1	14,9	15,0
Não sabe	10,7	13,7	11,3	5,4	16,6	9,2	2,7	14,4	12,5

A apreciação da polícia municipal é, do conjunto das instituições e autoridades municipais, aquela que apresenta os piores resultados em termos de confiança (tabela 15). Claramente, a polícia municipal não goza de grande simpatia no seio dos municípios. A média de desconfiança dos oito municípios em relação à sua polícia é de 33% e não há uma grande disparidade entre os valores encontrados para cada um deles: quase todos, incluindo Manjacaze, se situam próximo da média, com exceção da Ilha de Moçambique e de Tete, que têm valores abaixo da média (respectivamente 27% e 26%).

Tabela 15 - Confiança na Polícia Municipal (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Não confia	32,5	34,9	26,5	34,4	34,7	35,1	32,5	35,2	26,4
Confia um pouco	40,6	37,8	37,8	42,7	30,2	38,5	45,4	40,7	51,8
Confia muito	22,2	20,5	31,4	19,7	23,7	23,2	20,2	20,4	18,4
Não sabe	4,7	6,8	4,3	3,2	11,5	3,2	1,9	3,7	3,3

Os fiscais municipais também suscitam uma opinião quase tão negativa como a polícia municipal (tabela 16). Destacam-se os maiores valores de desconfiança, em relação a estes agentes municipais, em Quelimane (40%) e na Beira (32%). Nampula e Pemba, embora em escala menor, também apresentam uma desconfiança acima da média, respectivamente 30% e 29%. Visivelmente, o problema de relacionamento da polícia municipal e dos fiscais com os munícipes é maior nas grandes cidades (Beira, Nampula e Quelimane).

Tabela 16 - Confiança nos Fiscais do Município (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Não confia	26,1	31,6	20,9	25,3	10,0	29,7	29,3	40,4	21,9
Confia um pouco	43,9	41,7	40,2	46,1	40,6	43,6	45,2	35,0	59,1
Confia muito	22,9	19,8	33,0	19,8	30,5	23,4	22,8	18,2	15,4
Não sabe	7,1	6,9	5,9	8,8	18,9	3,3	2,7	6,5	3,5

Ao contrário do que foi visto para as categorias anteriores, os secretários de bairro e outros líderes comunitários de base beneficiam de uma grande confiança por parte dos munícipes, pois, em média, mais de metade dos inquiridos (54%) declaram confiar muito neles. Como seria de esperar, os valores observados nas grandes cidades e particularmente na Beira, onde a vida é menos comunitária, são mais baixos que a média. Ao mesmo tempo, deve-se sublinhar que aparece um nível de desconfiança superior à média em Nampula (17%) e Quelimane (16%). Provavelmente, estes resultados poderão ser explicados por dinâmicas políticas ao nível da base (os secretários de bairro são escolhidos pelo partido que governa o município).

Tabela 17 - Confiança nos Secretários e Líderes Comunitários (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Não confia	11,1	12,9	13,4	7,5	4,4	16,5	9,0	16,4	8,3
Confia um pouco	32,1	39,9	29,0	32,0	17,9	28,8	35,7	37,8	36,2
Confia muito	54,2	40,3	54,5	59,7	76,5	51,4	54,0	43,9	53,7
Não sabe	2,6	6,9	3,0	0,8	1,3	3,3	1,3	1,9	1,8

A avaliação do desempenho do pessoal do município corresponde em geral à estrutura identificada para o nível de confiança. Dentre os presidentes, dois municípios destacam-se por uma avaliação francamente negativa⁷ (tabela 18): Lichinga (45% de opiniões negativas) e Ilha de Moçambique (37%). Os presidentes de Manjacaze e Nampula (Mahamudo Amurane) beneficiam da melhor avaliação positiva, respectivamente 83% e 75%; o edil da Beira consegue um valor um pouco superior à média (58%) de opiniões positivas e o de Quelimane um valor muito próximo da média (48%); os restantes apresentam valores inferiores à média.

Tabela 18 - Desempenho do Presidente do Município (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito mal	6,4	1,4	19,0	19,8	0,2	0,5	4,3	2,8	3,2
Mal	9,2	4,5	18,0	24,8	2,4	1,4	6,6	4,5	11,3
Razoavelmente	35,1	34,5	32,7	34,1	12,9	22,1	52,1	39,4	54,0
Bem	29,7	41,4	14,8	16,2	51,1	35,1	26,4	28,5	24,3
Muito bem	16,6	16,6	8,3	2,7	32,1	39,9	9,1	19,6	4,2
Não sabe	2,9	1,6	7,2	2,4	1,3	1,0	1,4	5,2	3,2

No que respeita à opinião sobre os membros da Assembleia Municipal (tabela 19), observa-se que em termos de opinião positiva apenas se destaca Manjacaze (50%) e em termos de opinião negativa destaca-se a Ilha de Moçambique (35%).

Tabela 19 - Desempenho dos membros da Assembleia Municipal (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito mal	7,2	10,8	19,1	6,4	0,3	2,4	5,0	12,0	1,7
Mal	10,8	9,3	15,8	17,9	3,1	8,7	11,7	10,2	9,3
Razoavelmente	41,3	37,4	31,7	45,0	27,1	44,2	57,4	38,1	49,8
Bem	17,7	18,2	13,6	17,0	38,5	18,9	11,5	13,6	10,5
Muito bem	5,7	1,9	6,1	3,4	11,0	6,5	7,4	6,5	3,2
Não sabe	17,2	22,4	13,7	10,4	20,0	19,2	7,1	19,6	25,6

Para os vereadores (tabela 20), a avaliação é praticamente idêntica à que os inquiridos fizeram em relação aos membros das Assembleias Municipais. Assim, também neste caso Manjacaze se destaca pela predominância de opiniões positivas (49%) e a Ilha de Moçambique pelas opiniões negativas (37%).

⁷ A avaliação negativa corresponde aqui à agregação das categorias "muito mal" e "mal" e a avaliação positiva à soma das categorias "bem" e "muito bem".

Tabela 20 - Desempenho dos Vereadores (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito mal	7,4	5,8	18,8	6,2	0,6	5,6	6,7	13,8	1,7
Mal	13,5	12,7	18,3	19,5	4,7	11,0	20,4	11,2	9,6
Razoavelmente	37,0	35,1	26,6	43,0	25,2	37,5	44,2	35,8	49,0
Bem	16,7	15,5	13,2	14,9	35,8	15,4	12,8	12,2	13,8
Muito bem	5,7	1,6	6,5	3,2	13,2	4,3	6,9	6,5	3,5
Não sabe	19,7	29,3	16,4	13,1	20,5	26,2	9,0	20,6	22,4

No caso da avaliação do desempenho dos responsáveis de serviços municipais (tabela 21), é de notar que os municípios da Ilha de Moçambique, Lichinga e Quelimane apresentam uma avaliação negativa acima da média, respectivamente 31%, 25% e 22%.

Tabela 21 - Desempenho dos Chefes de Serviços do Município (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito mal	5,9	4,3	17,4	6,2	0,2	2,1	3,5	12,5	1,2
Mal	10,4	6,6	14,0	18,6	3,1	9,9	11,7	9,9	9,5
Razoavelmente	42,4	47,3	33,5	45,4	25,6	45,6	56,9	38,7	46,3
Bem	18,6	17,9	15,0	13,4	40,5	20,7	12,7	11,7	16,8
Muito bem	4,9	1,9	4,0	3,0	10,2	4,6	7,9	4,9	2,3
Não sabe	17,8	21,9	16,1	13,3	20,5	17,2	7,4	22,4	23,9

O desempenho da polícia municipal é particularmente mal visto em Lichinga (37%) e em Manjacaze (36%), onde se registam valores bem acima da média (tabela 22).

Tabela 22 - Desempenho da Polícia Municipal (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito mal	12,5	12,6	14,0	15,5	18,5	12,9	6,3	14,9	5,3
Mal	16,5	16,4	11,3	21,1	17,6	17,5	17,8	13,5	16,8
Razoavelmente	38,5	37,8	37,6	39,7	20,8	34,7	51,4	38,4	47,7
Bem	20,7	20,8	21,1	16,5	25,0	24,2	14,7	19,9	23,3
Muito bem	5,8	3,4	9,9	4,6	6,3	5,7	7,5	5,8	3,2
Não sabe	6,0	9,0	6,1	2,6	11,8	5,1	2,2	7,5	3,8

No caso dos fiscais municipais (tabela 23), o município de Quelimane é o único que apresenta uma avaliação negativa bem acima da média (29%). Os dois municípios que têm uma avaliação do desempenho positiva a cima da média são Manjacaze (47%) e Ilha de Moçambique (38%).

Tabela 23 - Desempenho dos Fiscais do Município (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito mal	7,7	7,4	10,4	7,5	1,3	9,5	5,6	15,6	4,2
Mal	13,4	12,2	9,1	17,3	5,0	14,5	19,9	13,6	15,6
Razoavelmente	41,1	42,7	34,3	45,0	27,6	39,0	50,5	36,0	54,3
Bem	22,9	25,3	23,1	16,8	39,8	27,3	13,8	18,8	18,4
Muito bem	6,2	2,4	14,7	2,7	6,8	5,1	8,3	6,6	2,8
Não sabe	8,7	10,0	8,5	10,7	19,5	4,6	1,9	9,4	4,7

O desempenho dos funcionários municipais (tabela 24) tem uma avaliação negativa na Ilha de Moçambique (20%), Quelimane (19%) e Lichinga (17%).

Tabela 24 - Desempenho dos Funcionários do Município (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito mal	4,0	2,6	11,0	3,7	0,5	1,6	2,6	9,1	1,2
Mal	7,5	5,0	8,8	13,6	1,9	4,9	7,9	9,6	8,5
Razoavelmente	47,1	47,7	39,6	51,4	26,5	50,7	60,6	41,3	59,6
Bem	25,1	26,7	20,6	24,2	49,7	28,3	17,5	14,7	18,9
Muito bem	5,4	2,7	6,4	3,0	8,1	5,1	8,2	6,3	3,0
Não sabe	10,9	15,3	13,7	4,2	13,4	9,4	3,4	19,0	8,8

A avaliação predominantemente positiva do desempenho dos líderes comunitários (tabela 25) vai de par com a grande confiança que os munícipes neles depositam. Assim, no conjunto dos municípios, há uma média de avaliações positivas de 60%, para apenas 8% de avaliações negativas. Se exceptuarmos o caso de Manjacaze, que apresenta um valor de avaliação positiva de 87%, os restantes municípios apresentam valores de avaliação positiva próximos da média. No entanto, é de salientar que há dois municípios em que a avaliação negativa do desempenho dos líderes comunitários se situa bastante acima da média: em Nampula (15%) e em Quelimane (11%).

Tabela 25 - Desempenho dos Líderes Comunitários (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito mal	2,6	2,1	4,9	2,1	0,6	3,7	1,6	3,4	2,0
Mal	5,1	5,2	3,8	4,8	0,6	11,3	4,2	7,5	3,3
Razoavelmente	28,5	34,0	30,9	28,5	10,0	26,1	33,0	35,5	30,4
Bem	34,6	35,9	25,5	39,5	41,6	29,4	39,6	29,5	36,2
Muito bem	25,5	11,4	31,1	24,3	45,8	25,1	19,9	20,6	25,9
Não sabe	3,6	11,4	3,7	0,8	1,3	4,5	1,8	3,6	2,2

Satisfação com os serviços

O nível de satisfação que os munícipes expressam em relação aos diferentes serviços municipais é um indicador importante para a avaliação do desempenho da sua governação, mas igualmente um instrumento precioso para a definição das prioridades e planos do município. Os dados que a seguir se apresentam dão uma ideia geral do grau de satisfação dos cidadãos e permitem identificar quais deveriam ser, do ponto de vista dos munícipes, as principais preocupações por parte das autoridades municipais⁸.

A manutenção das estradas e passeios (tabela 26) é causa de insatisfação dos munícipes principalmente em Lichinga (71%), em Tete (52%) e, em menor grau, na Beira (45%). Por seu lado, Manjacaze, Nampula e Ilha de Moçambique são os municípios onde o nível de satisfação é mais alto, respectivamente 86%, 69% e 58%.

Tabela 26 - Manutenção de estradas e passeios (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito insatisfeito	14,4	12,1	23,0	27,4	2,3	5,2	10,7	14,3	20,4
Insatisfeito	23,3	32,4	10,0	43,5	6,0	15,1	23,9	24,1	31,9
Nem satisfeito, nem insatisfeito	12,6	12,7	8,1	8,5	5,5	10,5	24,5	16,9	14,3
Satisfeito	31,1	29,6	26,3	17,0	41,9	41,2	30,3	32,7	30,1
Muito satisfeito	18,3	13,0	31,3	3,7	44,0	28,0	10,4	12,0	3,2
Não sabe	0,3	0,2	1,3	0,0	0,3	0,0	0,2	0,0	0,2

Já no que se refere à manutenção dos parques e jardins (tabela 27), as opiniões mais favoráveis destacam-se em Nampula (76%), Manjacaze (64%), Beira (55%) e Ilha de Moçambique (53%). Lichinga e Pemba são os municípios que apresentam o maior nível de insatisfação, respectivamente 53% e 51%. A satisfação muito superior à média registada em Nampula parece corresponder a um reconhecimento por parte dos munícipes em relação à qualidade do trabalho desenvolvido por esta edilidade neste campo.

⁸ É de salientar, no entanto, a conveniência de se fazer uma análise mais fina destes resultados, pois, dada a composição diferenciada do território municipal, há serviços que não são relevantes para todos os munícipes. Um exemplo típico desta situação é a questão da recolha do lixo: para os munícipes que vivem nas zonas rurais do município e que tratam do seu lixo de forma independente, a questão é irrelevante.

Tabela 27 - Manutenção dos jardins e parques públicos (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito insatisfeito	10,8	3,4	25,0	14,2	2,4	2,5	19,2	11,7	7,3
Insatisfeito	20,4	12,9	11,0	39,0	12,3	11,8	31,9	20,9	23,3
Nem satisfeito, nem insatisfeito	15,0	17,7	6,7	10,6	12,7	7,6	22,1	18,8	24,3
Satisfeito	31,0	46,9	24,9	16,2	49,2	45,2	17,6	31,3	16,6
Muito satisfeito	11,9	7,7	27,6	3,4	14,5	31,0	3,0	5,5	1,8
Não sabe	11,0	11,4	4,8	16,6	8,9	1,9	6,1	11,8	26,7

A manutenção dos cemitérios recebe uma apreciação positiva acima da média em Manjacaze (69%), Beira (67%) e Pemba (67%) (tabela 28). Nota particularmente negativa neste aspecto regista-se em Lichinga (60%) e na Ilha de Moçambique (40%).

Tabela 28 - Manutenção dos cemitérios (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito insatisfeito	9,4	2,4	24,9	15,2	2,7	5,2	5,3	10,2	8,8
Insatisfeito	20,0	10,8	15,2	44,5	12,4	22,9	8,5	20,7	25,2
Nem satisfeito, nem insatisfeito	13,1	11,8	9,4	8,5	9,8	18,3	14,9	16,7	15,1
Satisfeito	38,8	55,6	21,9	23,4	49,5	35,6	49,7	39,2	35,7
Muito satisfeito	11,6	11,4	22,2	3,0	19,5	10,0	17,0	6,3	3,0
Não sabe	7,2	8,1	6,5	5,4	6,0	7,9	4,6	6,8	12,1

Os mercados (tabela 29) são motivo de crítica principalmente em Lichinga (48%) e em Quelimane (44%). A maior satisfação nesta área observa-se em Manjacaze (79%), Nampula (61%) e Beira (57%).

Tabela 29 - Manutenção, limpeza e construção de mercados (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito insatisfeito	10,1	6,8	19,3	12,2	1,6	6,5	9,1	18,5	6,8
Insatisfeito	21,1	17,7	13,4	35,5	7,1	19,2	20,5	25,8	29,7
Nem satisfeito, nem insatisfeito	15,3	15,9	12,6	11,0	9,0	13,0	28,8	13,1	18,8
Satisfeito	39,7	49,4	28,1	36,5	54,7	45,8	30,4	34,8	37,7
Muito satisfeito	11,9	7,6	23,9	4,2	24,4	15,1	10,4	6,0	3,5
Não sabe	1,9	2,6	2,7	0,6	3,2	0,3	0,6	1,8	3,5

A recolha do lixo é, como se verá adiante, um dos principais problemas identificados pelos munícipes. A tabela 30 mostra que o grau de insatisfação com a qualidade deste serviço é muito elevado em Lichinga (69%) e em Tete (54%). Os dois municípios onde se regista a maior satisfação são: Nampula (61%) e Ilha de Moçambique (58%).

Tabela 30 - Recolha do lixo (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito insatisfeito	15,5	12,2	24,4	26,7	6,6	6,5	9,1	18,0	20,4
Insatisfeito	25,9	31,9	11,3	41,9	18,1	18,3	26,9	26,1	33,2
Nem satisfeito, nem insatisfeito	11,9	11,9	5,6	7,2	10,2	13,8	19,7	15,1	11,8
Satisfeito	31,9	34,5	23,0	21,6	39,5	40,4	34,0	32,9	29,6
Muito satisfeito	12,8	8,4	34,8	2,4	14,8	20,7	10,3	7,6	3,0
Não sabe	2,0	1,1	1,0	0,2	10,8	0,3	0,0	0,3	2,0

Os problemas de saneamento do meio relacionados com o sistema de esgotos e drenagem (tabela 31) são motivo de grande insatisfação em Lichinga (65%) e Pemba (56%), enquanto os municípios onde a opinião é mais positiva são a Beira (46%) e Quelimane (41%).

Tabela 31 - Limpeza dos esgotos e drenagem (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito insatisfeito	13,2	8,5	23,4	14,6	2,7	8,9	21,5	16,0	9,6
Insatisfeito	26,5	24,3	13,9	50,2	8,9	26,4	34,6	25,4	28,1
Nem satisfeito, nem insatisfeito	15,8	15,6	11,8	10,9	14,7	21,6	18,8	14,3	18,8
Satisfeito	24,3	38,5	18,5	6,7	34,2	30,7	17,5	34,2	14,1
Muito satisfeito	6,3	7,2	16,9	1,8	6,1	6,2	3,2	7,1	1,3
Não sabe	14,0	5,8	15,5	15,8	33,4	6,2	4,5	2,9	28,1

Um outro problema que ocupa uma posição de destaque nas prioridades dos munícipes é o abastecimento de água. Neste domínio, como se pode ver na tabela 32, há um nível de insatisfação muito alto em Lichinga (74%), situando-se Tete (44%) e Pemba (43%) ligeiramente acima da média. Ao contrário, a satisfação em relação ao abastecimento de água é notória na Ilha de Moçambique (66%)⁹ e, em menor grau, em Quelimane (58%) e na Beira (57%).

Tabela 32 - Abastecimento de água (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito insatisfeito	16,9	7,4	21,2	34,7	10,8	16,4	14,6	11,8	18,3
Insatisfeito	22,7	20,8	6,1	39,4	18,1	22,4	27,9	21,1	26,1
Nem satisfeito, nem insatisfeito	10,5	13,4	5,9	5,6	14,7	12,4	13,5	9,1	9,5
Satisfeito	35,6	45,9	24,1	18,4	41,8	35,6	31,7	47,2	40,5
Muito satisfeito	13,4	11,1	41,6	1,6	11,3	13,0	12,3	10,5	5,0
Não sabe	0,9	1,4	1,1	0,3	3,4	0,2	0,0	0,3	0,7

⁹ É de notar a percentagem muito elevada que se regista aqui de respostas na categoria "muito satisfeito": 42% em relação a uma média de apenas 13%.

A falta de iluminação pública (muito associada pelos cidadãos com o favorecimento da criminalidade) é igualmente um problema que preocupa bastante os munícipes. Na tabela 33 pode-se ver que, surpreendentemente, o maior valor de insatisfação se regista em Manjacaze (57%), seguindo-se Tete com 56%. É interessante notar o contraste de opiniões na Ilha de Moçambique, onde há claramente um grupo de munícipes que se declaram muito insatisfeitos (34%) (sendo estes maioritariamente das zonas peri-urbanas e rurais: 31% e 61%, respectivamente, contra 10% na zona urbana) e, ao mesmo tempo, um outro grupo importante que se declara muito satisfeito (20%) (maioritariamente composto por munícipes residentes na zona urbana: 34%, contra 18% e 11% nas zonas peri-urbanas e rurais, respectivamente).

Tabela 33 - Iluminação pública (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito insatisfeito	18,9	12,4	33,7	12,2	25,0	20,0	8,7	18,6	20,9
Insatisfeito	28,5	27,9	19,0	36,0	31,9	27,7	28,2	23,0	34,6
Nem satisfeito, nem insatisfeito	11,8	11,6	8,1	7,8	15,3	9,2	19,9	10,4	12,1
Satisfeito	32,5	40,3	18,2	36,2	22,1	36,4	36,5	40,8	29,6
Muito satisfeito	7,8	7,2	20,1	7,0	5,3	6,7	6,4	6,6	2,3
Não sabe	0,5	0,6	1,0	0,8	0,3	0,0	0,3	0,5	0,5

A forma como é feita a gestão do problema da erosão dos solos, como se pode ver na tabela 34, é motivo de preocupação e insatisfação especialmente nos municípios mais afectados por este fenómeno. Assim, em primeiro lugar no nível de insatisfação aparece Pemba (60%), seguida de Lichinga (56%), Ilha de Moçambique (48%) e Nampula (47%). Curiosamente, na cidade da Beira, que vem sofrendo de fortes problemas causados pela erosão costeira, o assunto não parece constituir uma preocupação para a maioria dos munícipes. Aliás, 25% dos inquiridos na Beira responderam "não sabe" à pergunta sobre a gestão da erosão.

Tabela 34 - Gestão de problemas de erosão (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito insatisfeito	10,1	5,6	25,4	6,9	2,3	10,2	15,5	10,5	4,0
Insatisfeito	30,0	23,0	22,8	48,8	8,7	37,2	44,7	29,2	25,4
Nem satisfeito, nem insatisfeito	17,6	19,5	12,3	14,4	15,3	20,0	24,4	16,0	18,8
Satisfeito	19,4	25,3	14,0	10,4	39,0	24,2	9,5	19,6	13,3
Muito satisfeito	4,1	1,3	12,1	1,3	10,2	2,5	3,0	1,5	1,2
Não sabe	18,7	25,3	13,4	18,2	24,5	5,9	2,9	23,2	37,4

Em relação à questão do transporte, observa-se uma forte polarização entre os municípios (tabela 35). Por um lado, há municípios que registam uma grande

insatisfação, nomeadamente Lichinga (81%), Beira (78%) e Quelimane (63%) e outros que registam um bom nível de satisfação, como Nampula (73%), Ilha de Moçambique (53%) e Manjacaze (50%).

Tabela 35 - Serviços de transporte público (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito insatisfeito	19,3	35,3	22,5	32,0	12,4	3,5	11,4	23,8	13,8
Insatisfeito	29,9	42,2	11,3	49,4	24,5	14,0	26,4	39,2	32,2
Nem satisfeito, nem insatisfeito	11,6	6,8	11,5	5,9	11,3	9,5	20,2	13,5	14,6
Satisfeito	27,7	13,0	23,4	9,8	41,6	47,5	31,1	19,3	35,7
Muito satisfeito	10,4	2,3	30,0	1,0	8,4	25,3	10,6	2,3	2,7
Não sabe	1,1	0,5	1,3	1,9	1,8	0,2	0,3	1,9	1,0

Uma outra dimensão da satisfação dos cidadãos em relação à governação municipal é a que se refere à forma como são atendidos quando precisam de tratar de algum assunto junto dos serviços municipais. O inquérito mostrou que, nos doze meses anteriores, apenas cerca de um terço dos inquiridos terá ido tratar de algum assunto no município. Na tabela 36, pode-se ver que a percentagem dos que nunca foram tratar de assuntos ao município não apresenta grandes variações entre os municípios estudados, com excepção de Nampula e Ilha de Moçambique que têm valores um pouco superiores à média (respectivamente 69% e 67%, em relação à média de 61%).

Tabela 36 - Contacto com o município para tratar de um assunto (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Nunca	61,3	53,9	66,5	64,5	58,2	68,7	54,2	63,2	61,5
Algumas vezes	33,5	38,0	27,4	29,3	38,7	29,3	37,8	32,6	34,7
Muitas vezes	4,4	7,6	4,5	5,6	1,6	2,1	7,2	3,7	3,2
Não sabe	0,8	0,5	1,6	0,6	1,5	0,0	0,8	0,5	0,7

Há três municípios onde os munícipes consideraram que o tratamento de assuntos era complicado, ou muito complicado (tabela 37). Trata-se de Pemba (57%), Tete (56%) e Quelimane (54%). É de sublinhar, por outro lado, que Quelimane e Tete são os que registam os valores mais altos na categoria "muito complicado", respectivamente 29% e 20%.

Tabela 37 - Tratamento de assuntos no Município (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito complicado	15,7	15,5	17,0	11,0	4,4	15,7	14,6	28,6	20,2
Complicado	28,8	30,0	20,5	25,7	18,8	27,9	42,0	25,4	36,0
Simple	54,9	54,4	61,0	60,6	76,4	56,3	43,4	45,1	43,9
Não sabe	0,6	0,0	1,5	2,8	0,4	0,0	0,0	0,9	0,0

Dentro desta linha, a tabela 38 apresenta os resultados relativos à questão sobre o grau de dificuldade para obter junto dos serviços municipais um documento, ou uma licença. Nesta perspectiva, vemos que a maior dificuldade se observa em Pemba (74%, sendo 32% na categoria "muito difícil") e Quelimane (70%, sendo 37% na categoria "muito difícil"). Os municípios onde se verifica a maior facilidade para obter documentos, ou licenças, são Manjacaze (70%) e Ilha de Moçambique (49%)¹⁰.

Tabela 38 - Dificuldade para obter documentos/licenças (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito difícil	14,7	14,0	11,3	15,8	4,4	15,1	24,4	19,1	13,6
Difícil	22,8	26,4	13,7	20,0	16,3	25,9	31,6	17,3	31,1
Fácil	23,4	25,0	20,6	30,1	40,2	20,8	17,0	13,8	19,9
Muito fácil	2,5	1,3	2,9	1,3	7,3	2,2	2,9	1,6	0,8
Nunca tentou	31,4	29,5	49,0	30,1	19,5	33,4	17,5	43,1	28,9
Não sabe	5,2	3,9	2,6	2,7	12,4	2,5	6,7	5,0	5,6

Sobre a questão da dificuldade de obter um terreno para construir habitação, cujos resultados constam da tabela 39, o primeiro dado importante é que um pouco mais de um terço dos inquiridos declarou nunca ter tentado fazer o pedido. Essa percentagem situa-se muito acima da média na Ilha de Moçambique (57%), mas também é relativamente elevada em Quelimane (43%) e Nampula (41%)¹¹. Eliminando dos cálculos as respostas "nunca tentou" e "não sabe", constata-se que os municípios onde há maior dificuldade para obter um terreno são: Quelimane (87%), Pemba (84%), Nampula (84%) e Beira (81%). Note-se, por outro lado, que se considerarmos apenas as respostas "muito difícil", os dois municípios que se destacam são o de Quelimane (48%) e o da Beira (43%).

¹⁰ Os valores aqui apresentados foram recalculados eliminando as respostas "nunca tentou" e "não sabe".

¹¹ O número de respostas "não sabe" a esta pergunta é anormalmente alto, especialmente em Manjacaze. Pode-se admitir como hipótese plausível que na maioria desses casos não houve pedidos.

Tabela 39 - Dificuldade para obter um talhão para habitação (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito difícil	17,6	26,7	12,0	16,8	4,8	16,1	27,4	25,6	11,5
Difícil	26,5	23,7	17,1	27,8	16,6	31,0	38,5	20,9	37,0
Fácil	14,0	11,4	9,3	18,4	32,4	8,4	10,9	5,2	16,1
Muito fácil	1,5	0,2	1,4	1,8	4,2	0,6	1,6	1,6	0,5
Nunca tentou	35,2	32,5	57,1	33,0	24,8	41,2	17,8	42,9	32,1
Não sabe	5,1	5,5	3,2	2,2	17,1	2,7	3,8	3,7	2,8

Para além da forma como os assuntos são tratados nos municípios, o tipo de relacionamento dos funcionários com os cidadãos é um dado importante para a imagem da governação municipal (tabela 40). Como se pode ver na tabela, a apreciação dos cidadãos sobre a arrogância dos funcionários pode ser considerada bastante negativa nos municípios de Pemba (20%), Ilha de Moçambique (18%) e Lichinga (18%).

Tabela 40 - Arrogância dos funcionários municipais (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Nunca	25,0	34,3	23,6	20,3	51,6	22,3	13,0	23,2	11,8
Algumas vezes	40,0	37,2	31,6	43,8	21,1	49,8	52,2	31,1	53,7
Muitas vezes	9,6	7,7	12,9	13,1	1,8	11,4	12,0	10,2	7,8
Sempre	4,5	2,6	4,8	4,5	0,2	4,0	7,9	5,2	6,6
Não sabe	20,8	18,2	27,1	18,2	25,3	12,6	14,9	30,3	20,1

Um dos problemas enfrentados pelos munícipes quando tratam de assuntos com os serviços municipais é o desaparecimento de documentos (tabela 41). Considerando as respostas "sempre" e "muitas vezes", este problema parece ser particularmente frequente nos municípios de Quelimane (21%) e Pemba (16%). Naturalmente, porque muitos dos inquiridos não tiveram que tratar de documentação junto das entidades municipais, o número de respostas "não sabe" é bastante elevado.

Tabela 41 - Perda de documentos (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Nunca	24,6	35,1	19,0	22,6	48,5	26,1	15,7	14,1	15,1
Algumas vezes	28,1	27,1	29,3	27,7	13,2	34,5	39,3	24,1	29,7
Muitas vezes	8,6	7,4	6,5	9,6	1,9	10,2	10,7	15,9	6,8
Sempre	2,7	0,5	1,1	3,4	0,3	2,2	5,3	5,5	3,0
Não sabe	36,0	30,0	44,0	36,8	36,0	27,0	29,0	40,4	45,3

Finalmente, a avaliação global do desempenho do governo municipal (tabela 42) mostra que os cidadãos são muito críticos em Lichinga (34%) e na Ilha de Moçambique (34%) e têm uma avaliação positiva do desempenho das autoridades

municipais em Manjacaze (69%) e em Nampula (53%).

Tabela 42 - Desempenho do governo municipal (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito mau	5,8	2,3	17,4	12,6	0,6	0,8	6,3	3,7	2,2
Mau	8,3	4,2	16,1	21,0	1,3	1,9	8,0	4,7	9,5
Razoável	47,5	52,2	37,8	44,3	26,8	43,9	61,2	50,1	64,5
Bom	26,3	29,6	13,4	16,8	53,1	37,7	15,9	24,3	19,4
Muito bom	9,0	8,7	6,5	4,5	15,8	14,8	6,9	12,5	2,5
Não sabe	3,1	3,1	8,8	0,8	2,4	1,0	1,8	4,7	2,0

Corrupção e valores éticos

Embora a corrupção não esteja entre os principais problemas apontados pelos cidadãos durante o inquérito, ela afecta a qualidade da governação municipal na medida em que se traduz por actos ilegais que põem em causa o interesse da colectividade. Nesta secção são apresentados os resultados das questões relativas à corrupção nos municípios estudados, mas também das questões sobre a opinião dos munícipes em relação a alguns aspectos da ética dos funcionários.

A avaliação global dos cidadãos sobre o nível de corrupção existente nos municípios é bastante negativa. A tabela 43 mostra que cerca de um terço dos inquiridos considera que existe "muita" corrupção, valor que sobe para 42% se não forem consideradas as respostas "não sabe". Os municípios onde a percepção dos inquiridos é mais positiva (onde se registam os valores mais altos da resposta "nenhuma") Manjacaze (18%)¹² e Ilha de Moçambique (16%). Os piores resultados (onde se registam os valores mais altos da resposta "muita") observam-se nos municípios de Lichinga (46%) e Pemba (42%), mas os municípios de Tete e Quelimane também apresentam valores superiores à média, respectivamente 38% e 36%.

Tabela 43 - Quanta corrupção há no município (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Nenhuma	10,0	5,6	16,4	5,9	17,9	11,8	7,5	9,7	5,0
Alguma	37,6	49,1	27,9	37,3	32,9	43,9	41,8	31,8	35,9
Muita	34,1	33,5	32,5	45,6	12,7	32,8	41,5	36,3	37,5
Não sabe	18,3	11,8	23,1	11,2	36,5	11,6	9,1	22,2	21,6

No que diz respeito à percepção se a corrupção teria aumentado, diminuído, ou se se teria mantido na mesma, durante os doze meses precedentes, as respostas (tabela 44) são interessantes: na maioria dos municípios a opinião dominante é que a corrupção teria aumentado, nomeadamente na Ilha de Moçambique (56%), em Tete (51%), em Lichinga (49%), em Pemba (43%) e em Quelimane (38%); em dois municípios a opinião dominante é que a corrupção se manteve ao mesmo nível, nomeadamente na

¹² Note-se que em Manjacaze houve 37% dos inquiridos que preferiram dar a resposta "não sabe", o que corresponde ao dobro do valor médio de não respostas no conjunto dos oito municípios. O facto de haver um número tão elevado de munícipes que preferem não responder a este tipo de pergunta, de par com números de não respostas também muito elevados noutras perguntas, parece indicar a existência de uma franja significativa da população que tem receio de manifestar abertamente as suas opiniões.

Beira (39%) e em Manjacaze (37%); e só em Nampula é que se registou uma opinião positiva em relação à evolução da corrupção, pois mais de metade dos inquiridos (51%) considera que diminuiu¹³.

Tabela 44 - Evolução da corrupção (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Aumentou	41,4	36,3	56,2	48,8	26,5	29,0	42,9	37,6	50,5
Está na mesma	30,1	39,4	19,5	31,7	37,1	17,4	39,4	29,5	25,1
Diminuiu	25,1	21,8	17,7	17,6	30,0	51,2	15,6	27,4	21,7
Não sabe	3,5	2,5	6,6	1,9	6,4	2,3	2,1	5,5	2,7

Apenas uma minoria dos inquiridos (12%) disse ter sido solicitado para pagar uma gratificação a funcionários municipais durante os doze meses que precederam o inquérito (tabela 45). É de sublinhar que este número é superior à média em Lichinga (17%), Beira (16%) e Ilha de Moçambique (15%).

Tabela 45 - Pedido de gratificação (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Não	85,9	83,3	80,9	83,0	91,3	88,1	89,6	84,8	86,0
Sim	11,8	15,5	14,8	16,6	4,4	10,5	9,6	12,3	10,3
Não sabe	2,4	1,3	4,3	0,3	4,4	1,4	0,8	2,9	3,7

Os pedidos de gratificação dos funcionários estão maioritariamente relacionados em primeiro lugar com pedidos de atribuição de talhões e autorização para construir casa (36%) e depois com a polícia municipal e os fiscais (30%). Dos 12% de inquiridos que disseram ter recebido pedidos de gratificação, apenas 5% dos inquiridos disse ter apresentado queixa, enquanto 33% disseram não ter feito nada e 60% declararam ter tido que pagar.

A insatisfação é um sentimento bastante presente no que se refere aos esforços dos municípios para combater a corrupção (tabela 46). Há quatro municípios onde esse sentimento é dominante (superior à média do conjunto de municípios estudados): a percentagem de inquiridos que responderam estar "muito insatisfeitos", ou "insatisfeitos" é de 51% em Lichinga, 45% na Ilha de Moçambique, 42% em Tete e 40% em Pemba. Por outro lado, há dois municípios onde se regista um claro nível de satisfação (agregação das respostas às categorias "satisfeito" e "muito satisfeito") com os esforços de reduzir a corrupção, nomeadamente Manjacaze, com 61%, e Nampula,

¹³ A tabela 44 inclui apenas respostas dos inquiridos que declararam antes que havia "alguma" ou "muita" corrupção.

com 56% das respostas. Num nível bem mais baixo, mas ainda superior à média, aparece a Beira, com 40% de satisfação.

Tabela 46 - Satisfação em relação ao combate à corrupção (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito insatisfeito	9,5	6,8	19,8	11,8	2,1	5,9	9,1	13,1	7,5
Insatisfeito	24,8	25,0	24,9	38,7	6,6	16,4	30,9	22,2	34,1
Nem satisfeito, nem insatisfeito	16,6	17,9	10,7	9,8	8,1	18,4	24,8	20,1	22,9
Satisfeito	28,4	32,7	17,2	22,1	50,2	47,4	21,8	19,9	15,3
Muito satisfeito	6,8	7,1	6,9	8,2	10,6	8,9	6,1	4,9	1,5
Não sabe	13,9	10,6	20,6	9,4	22,4	3,0	7,2	19,8	18,8

A problemática da corrupção é muito complexa e não está totalmente desligada dos valores que dominam na sociedade. Há práticas que, à luz da lei e de uma visão moderna da sociedade, são consideradas ilegais e integram a noção de corrupção, mas que são toleradas, ou vistas como normais, por alguns sectores da sociedade. O inquérito procurou identificar o grau de aceitação, ou tolerância relativa, dos munícipes em relação a algumas dessas práticas.

A tabela 47 permite constatar que o facto de dar um emprego a um familiar é aceitável (agregação de "não é mau" e "é mau, mas compreensível") para um pouco mais de um quarto dos inquiridos (27%), sendo Tete que regista o resultado mais elevado nesta perspectiva (33%). Deve-se notar, no entanto, que tanto em Lichinga, como na Beira e na Ilha de Moçambique a percentagem dos que consideram que esse tipo de prática "não é mau" se situa acima da média, 10%, 10% e 9%, respectivamente. Pemba e Nampula são os municípios onde a opinião de que esse favoritismo deve ser punido é a mais elevada, com 76% e 73%, respectivamente.

Tabela 47 - Emprego de familiares não qualificados (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Não é mau	7,3	9,7	8,6	10,2	4,5	6,2	4,6	6,8	7,8
É mau, mas compreensível	20,1	17,2	19,3	18,2	20,3	19,6	18,8	22,7	24,8
É mau e deve ser punido	70,3	71,8	64,3	70,7	72,1	73,3	75,8	68,1	66,3
Não sabe	2,3	1,3	7,8	0,8	3,1	1,0	0,8	2,4	1,2

Em geral, a prática nepotista de favorecimento dos que são mais próximos é relativamente tolerada (tabela 48). Assim, há 17% dos inquiridos que consideram que isso "não é mau" e apenas 52% dizem que tais práticas devem ser punidas. Quelimane e Nampula apresentam os maiores valores de aceitação, com 53% e 52%

respectivamente. Em Nampula observa-se mesmo um valor (27%) muito acima da média das respostas na categoria "não é mau".

Tabela 48 - Nepotismo (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Não é mau	17,3	12,7	13,2	21,6	18,4	27,0	9,1	14,1	22,4
É mau, mas compreensível	28,4	25,9	23,8	26,6	27,4	24,6	35,6	39,1	24,4
É mau e deve ser punido	52,4	60,4	56,1	51,2	52,6	47,4	54,3	44,9	52,7
Não sabe	1,8	1,0	6,9	0,6	1,6	1,0	1,0	1,9	0,5

O pedido de gratificações por parte de funcionários (tabela 49) é uma prática que não é bem aceite pelos munícipes, pois apenas 4% dizem que não é mau e 81% pensam que deve ser punida. Neste aspecto não há grandes diferenças entre os oito municípios, se exceptuarmos uma tendência superior à média na Ilha de Moçambique para considerar essa prática aceitável (23% para uma média de 17%).

Tabela 49 - Exigência de gratificação (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Não é mau	4,1	3,9	6,9	6,4	2,1	4,5	3,0	3,7	2,0
É mau, mas compreensível	12,7	12,1	16,1	10,9	10,0	13,0	13,1	14,4	11,6
É mau e deve ser punido	81,0	83,6	68,6	81,4	85,3	82,0	83,2	79,6	84,9
Não sabe	2,2	0,5	8,5	1,3	2,6	0,5	0,6	2,3	1,5

Curiosamente, a aceitação de presentes pelos funcionários (tabela 50) é uma prática apenas condenada por uma minoria dos inquiridos (23%). A aceitação de tais actos (vistos como não condenáveis) é especialmente notória na Beira (68%) e em Nampula (62%). Portanto, a partir do momento em que a iniciativa de pagar provem dos utentes dos serviços, a corrupção é vista de uma forma bem mais tolerante.

Tabela 50 - Aceitação de presentes (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Não é mau	46,0	67,8	49,8	35,2	40,6	62,3	25,3	36,6	50,2
É mau, mas compreensível	28,7	22,5	27,0	26,6	24,2	23,4	36,9	34,4	34,7
É mau e deve ser punido	23,4	9,3	15,3	36,6	32,9	13,7	37,5	27,1	14,3
Não sabe	2,0	0,3	8,0	1,6	2,3	0,6	0,3	1,9	0,8

Finalmente, a utilização de bens públicos para fins privados (tabela 51) é condenada por 75% dos munícipes. Não se observam grandes diferenças entre os vários municípios, sendo apenas de assinalar uma percentagem ligeiramente superior à média das respostas "não é mau" registada na Ilha de Moçambique (9%) e em Nampula (8%), para uma média de 6%.

Tabela 51 - Uso de bens públicos para fins privados (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Não é mau	5,5	5,8	9,1	5,8	1,0	7,8	5,0	5,7	3,8
É mau, mas compreensível	17,8	19,0	13,9	14,1	16,8	15,3	21,0	23,3	19,3
É mau e deve ser punido	74,8	74,1	71,9	78,4	79,4	76,3	73,4	68,6	76,1
Não sabe	1,9	1,1	5,1	1,8	2,9	0,6	0,6	2,4	0,8

Prestação de contas e inclusão

A prestação de contas e a inclusão são duas faces de um mesmo processo de governação representativa e democrática, sendo o tipo de interacção existente entre as autoridades municipais e os munícipes um indicador da qualidade da governação.

No caso dos oito municípios estudados, há uma percepção diferenciada entre os cidadãos sobre a sua capacidade de influenciarem as decisões das autoridades municipais (tabela 52), mas, em termos gerais, a opinião dominante é que a capacidade de influenciar é fraca (37%). Esta opinião é particularmente marcada nos municípios de Lichinga (55%) e da Ilha de Moçambique (45%).

O município da Beira é onde há uma maior percentagem de inquiridos que pensa que os cidadãos têm uma capacidade forte de influência (34%).

No município de Quelimane, constata-se uma polarização, havendo uma maioria que considera que a capacidade de influência é fraca (35%), ao mesmo tempo que existe um número significativo de cidadãos que pensa o contrário, ou seja, que a sua capacidade de influenciar é forte (31%).

Tabela 52 - Capacidade de influenciar as decisões do município (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Fraca	36,7	25,9	44,5	55,0	25,5	37,8	39,1	35,3	30,1
Média	32,1	33,7	18,5	26,7	38,4	37,8	34,0	26,7	41,7
Forte	22,0	33,7	22,0	12,2	23,2	20,3	15,4	30,5	18,4
Não sabe	9,2	6,8	15,0	6,1	12,9	4,0	11,5	7,5	9,8

Nesta perspectiva, é interessante analisar a frequência com que as autoridades e funcionários municipais consultam as comunidades. No que diz respeito ao Presidente do Conselho Municipal (tabela 53), os resultados mostram uma enorme diferença entre Manjacaze, onde 44% dos inquiridos respondeu que o presidente do município consultava muitas vezes a comunidade, e os restantes municípios, onde os valores correspondentes nunca chegam a 10%¹⁴.

¹⁴ A sinceridade dos resultados de Manjacaze é muito duvidosa, o que reforça a ideia de um peso excepcional neste município de respostas "politicamente correctas", tanto em relação a esta questão como a muitas outras.

Tabela 53 - Frequência da consulta do Presidente do município à comunidade (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Nunca	45,5	31,4	53,3	71,8	8,2	64,9	45,8	53,6	34,2
Algumas vezes	37,7	54,4	31,1	20,8	45,8	26,4	42,0	31,9	50,0
Muitas vezes	10,8	8,2	9,9	2,2	43,7	2,7	6,6	6,8	6,0
Não sabe	6,0	6,0	5,7	5,1	2,3	6,0	5,6	7,6	9,8

Em princípio, os membros das assembleias municipais deveriam ser aqueles que têm mais contacto com os munícipes eleitores. No entanto, os resultados sobre a consulta das comunidades por parte destes (tabela 54) apresentam o mesmo padrão que o observado em relação aos presidentes dos municípios. Para os oito municípios no seu conjunto, a opinião de cerca de 50% dos inquiridos é que os membros das assembleias nunca contactam com as comunidades, havendo apenas 7% que dizem haver contactos muitas vezes. Tal como no caso anterior, Manjacaze é excepção, com 27% dos inquiridos que afirmam que o contacto dos membros da assembleia com as suas comunidades é muito frequente.

À semelhança do que já se tinha constatado em relação aos presidentes, Quelimane, Nampula e Lichinga são os municípios onde também os membros das assembleias têm os piores resultados, respectivamente 64%, 61% e 62% das respostas na categoria "nunca".

Tabela 54 - Frequência da consulta dos membros da assembleia municipal à comunidade (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Nunca	50,4	56,0	54,4	61,9	15,2	61,4	51,4	64,3	38,0
Algumas vezes	29,3	23,8	28,5	25,4	44,5	24,8	35,4	18,2	34,2
Muitas vezes	6,7	3,9	7,2	2,6	26,8	2,2	3,7	4,9	2,7
Não sabe	13,5	16,3	9,9	10,1	13,5	11,6	9,5	12,6	25,1

Em relação ao contacto com as comunidades por parte dos vereadores (tabela 55), repete-se exactamente o cenário identificado para os presidentes e os membros das assembleias.

Tabela 55 - Frequência da consulta dos vereadores à comunidade (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Nunca	50,8	52,7	56,9	60,6	17,3	63,0	56,6	64,0	34,7
Algumas vezes	28,3	24,3	24,2	25,6	43,7	19,6	30,6	18,5	40,0
Muitas vezes	6,1	2,3	6,9	2,6	25,6	1,0	2,2	4,4	4,3
Não sabe	14,8	20,8	12,0	11,2	13,4	16,5	10,6	13,1	20,9

Os secretários de bairro e os líderes comunitários são muito mais próximos dos cidadãos e usam uma série de métodos de contacto com estes, como as reuniões de bairro, as reuniões de quarteirão e as visitas casa a casa. As reuniões de bairro são o método de contacto mais frequente, com 29% dos inquiridos a dizer que acontecem muitas vezes (tabela 56). Manjacaze, Ilha de Moçambique e Tete são os municípios onde parece haver maior número de reuniões de quarteirão, com 67%, 32% e 31%, respectivamente. Entre os casos em que há maior número de respostas "nunca" salienta-se Nampula (26%).

Tabela 56 - Reuniões de bairro (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Nunca	17,4	20,9	20,9	21,4	1,8	26,1	12,8	21,7	13,5
Algumas vezes	49,0	48,8	42,9	52,3	29,2	55,8	61,7	51,9	49,3
Muitas vezes	28,9	19,0	31,6	24,5	67,3	15,1	22,1	21,2	30,9
Não sabe	4,7	11,3	4,6	1,8	1,8	3,0	3,4	5,2	6,3

As reuniões de quarteirão (tabela 57) são menos frequentes que as reuniões de bairro. De acordo com os resultados do inquérito, os municípios onde elas acontecem mais frequentemente são Manjacaze (48%), Ilha de Moçambique (25%) e Pemba (24%). Os valores mais altos de respostas "nunca" registam-se na Beira (37%), Lichinga (34%) e Nampula (32%).

Tabela 57 - Reuniões de quarteirão (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Nunca	26,7	36,9	26,8	34,1	8,4	32,0	21,8	28,7	24,9
Algumas vezes	46,5	40,6	41,9	47,7	39,8	53,7	49,2	45,5	53,5
Muitas vezes	20,4	8,5	24,7	16,0	48,2	9,9	24,2	17,8	13,6
Não sabe	6,4	14,0	6,5	2,2	3,5	4,5	4,8	7,9	8,0

No caso das visitas casa a casa (tabela 58), apenas é de destacar a Ilha de Moçambique, onde elas parecem ter lugar com uma frequência muito superior à que se regista nos outros locais (21% para uma média de 8%).

Tabela 58 - Visitas casa a casa (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Nunca	64,3	74,7	51,2	73,6	43,1	72,5	62,3	75,0	62,1
Algumas vezes	24,4	15,6	25,8	20,0	45,3	20,5	28,7	16,2	22,9
Muitas vezes	7,5	2,9	20,6	5,6	8,7	4,6	5,3	5,5	6,8
Não sabe	3,8	6,8	2,4	0,8	2,9	2,4	3,7	3,2	8,1

Considerando os resultados sobre a consulta às comunidades e de contacto das autoridades de base acima apresentados, não é surpreendente que a insatisfação seja o sentimento dominante entre os munícipes. Assim, em termos globais, há 39% de insatisfeitos, contra 36% de satisfeitos (tabela 59). Os maiores níveis de insatisfação registam-se em Lichinga (55%), Nampula (51%) e Quelimane (49%). Por seu lado, destacam-se pelo alto nível de satisfação - em relação à média - os municípios de Manjacaze (78%) e Beira (47%).

Tabela 59 - Satisfação com os esforços de consulta à comunidade (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito insatisfeito	10,0	5,0	24,1	9,3	1,0	14,1	9,5	10,9	5,6
Insatisfeito	29,4	21,1	22,6	46,1	5,2	36,4	29,6	37,6	36,5
Nem satisfeito, nem insatisfeito	16,7	20,5	10,5	11,5	7,6	14,8	23,7	18,8	26,9
Satisfeito	29,7	41,9	20,9	21,3	60,6	26,7	27,7	24,0	14,3
Muito satisfeito	6,4	5,5	8,1	3,5	17,3	4,9	5,4	3,9	2,2
Não sabe	7,8	6,1	13,7	8,3	8,4	3,0	4,0	4,9	14,5

Por fim, o sentimento de que as autoridades municipais têm uma política não discriminatória em relação aos cidadãos é um indicador de boa governação. Sobre a questão da satisfação em relação aos esforços do município para garantir que todas as pessoas recebam tratamento igual e justo, a tabela 60 mostra que na maior parte dos municípios prevalece a insatisfação (tabela 60). Esse é o caso de Lichinga (47%), Ilha de Moçambique (46%, dos quais 24% de muito insatisfeitos), Tete (40%), Nampula (39%), Quelimane (39%) e Pemba (37%). Apenas em dois municípios o grau de satisfação é superior ao grau de insatisfação: Manjacaze (75%) e Beira (43%).

Tabela 60 - Tratamento igual e justo (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Muito insatisfeito	9,6	8,5	23,8	6,7	2,1	9,5	9,8	9,2	7,3
Insatisfeito	26,5	20,9	21,7	40,2	9,0	29,9	27,4	30,1	32,7
Nem satisfeito, nem insatisfeito	16,6	19,5	9,7	11,2	5,0	19,7	24,4	19,8	23,9
Satisfeito	30,0	37,4	19,8	23,8	57,7	27,5	29,2	26,6	18,1
Muito satisfeito	7,6	6,0	10,5	11,8	17,3	4,8	4,3	4,4	1,3
Não sabe	9,6	7,7	14,5	6,2	8,9	8,6	5,0	9,9	16,6

Principais problemas

Os inquiridos foram convidados a indicar quais eram, do seu ponto de vista, os três principais problemas que afectavam o município. Os resultados apresentados na tabela 61 foram obtidos através de um cálculo em dois momentos: em primeiro lugar, foi feita a adição simples do número de vezes que cada problema identificado foi referido em primeiro, segundo e terceiro lugar e, em seguida, foi calculado, em forma de percentagem, o seu peso dividindo o número de vezes que foi referidos pelo número total de todos os problemas referidos em cada município¹⁵. Como se pode ver na tabela, se do conjunto dos resulta que os três principais problemas são as estradas e acessos, em primeiro lugar, a criminalidade e a iluminação pública¹⁶, em segundo lugar, e, em terceiro lugar, o lixo e saneamento, a hierarquia dos problemas varia um pouco de município para município¹⁷.

Tabela 61 - Principais problemas (%)

	Geral	Beira	Ilha	Lichinga	Manjacaze	Nampula	Pemba	Quelimane	Tete
Estradas/acessos	17,0	21,6	10,7	23,1	8,0	16,6	16,5	21,3	17,9
Criminalidade e iluminação pública	14,2	13,0	10,3	11,1	14,8	22,0	9,3	19,5	14,9
Lixo e saneamento	13,5	17,3	5,5	17,0	2,7	13,6	16,8	20,0	15,4
Água	13,3	7,1	8,5	20,2	13,9	15,6	15,7	11,1	12,5
Desemprego	8,6	3,2	16,3	2,7	16,6	8,2	6,4	5,3	10,3
Transportes	6,3	13,7	6,6	5,7	3,3	2,3	8,4	5,8	5,0
Corrupção	3,1	2,4	2,8	5,2	1,2	2,5	4,0	2,5	4,2
Saúde	4,6	5,2	9,6	4,2	7,5	2,1	3,7	1,0	3,0
Educação	2,3	1,5	5,0	1,0	6,2	1,4	1,4	0,5	1,7
Electricidade	4,5	3,5	6,2	2,5	10,3	5,6	1,8	1,6	4,0
Erosão	1,9	1,7	1,9	0,5	0,2	2,4	6,1	1,5	0,5
Total	89,2	90,1	83,3	93,2	84,7	92,3	90,1	90,0	89,5

¹⁵ A percentagem de inquiridos que declararam não haver nenhum problema foi a seguinte: Beira, 2,9%; Ilha de Moçambique, 4,3%; Lichinga, 0,3%; Manjacaze, 1,8%; Nampula, 4,9%; Pemba, 2,2%; Quelimane, 8,6%; e, Tete, 4%.

¹⁶ Como na generalidade dos casos o problema da iluminação pública é relacionado com a questão da segurança e da criminalidade, optámos por considerar essas categorias como uma única.

¹⁷ Os três problemas mais importantes estão assinalados em cada coluna em negrito.

Conclusão

Os resultados sumariamente apresentados neste relatório dão uma ideia de conjunto da situação particular de cada um dos municípios estudados, o que pode permitir às autoridades municipais melhor conceberem os seus planos de acção e a responderem de maneira mais eficaz às expectativas dos munícipes.

O município de Manjacaze destaca-se dos restantes pelos seus resultados excelentes, mas também por níveis muito altos de não respostas, o que indica que aqui o problema das respostas "politicamente correctas" é especialmente agudo. Embora os valores observados para cada uma das questões tratadas não possam ser considerados como uma medida exacta da situação, eles permitem identificar as tendências e uma visão comparativa entre os diferentes municípios. De qualquer forma, trata-se sempre de construções estatísticas que devem ser objecto de uma análise crítica permanente e de um aprofundamento necessário. Por exemplo, um peso importante de população rural e camponesa na área do município pode afectar os resultados na medida em que o modo de vida e a utilização dos serviços municipais deste tipo de população é distinto do modo de uso dos urbanos.

Em termos de direitos, deveres e participação, os resultados são razoáveis, mas existe ainda um campo importante para progressos, pois a informação não é suficientemente partilhada e a participação dos munícipes pode ser melhorada, especialmente nos pequenos municípios. Já nas grandes cidades, como se pôde observar, o modo de vida resulta inevitavelmente numa maior distância entre munícipes e autoridades municipais.

Os resultados do inquérito mostram um forte contraste na confiança que os munícipes depositam nas instituições e, em particular, no pessoal municipal. Apenas os presidentes dos municípios e os líderes comunitários obtiveram bons resultados e esses resultados em termos de confiança reflectem-se quase mecanicamente na avaliação que os munícipes fazem do desempenho das instituições e pessoas.

No que diz respeito à satisfação com os serviços municipais, há um número muito significativo de munícipes que se queixam, atingindo valores à volta de 40%, de questões como o lixo e saneamento, o abastecimento de água, os transportes, mas também de dificuldades burocráticas no relacionamento com os serviços do município. Não obstante essa situação, a avaliação em geral do desempenho da governação municipal é bastante benevolente, pois apenas cerca de 13% dos inquiridos assumiram uma posição muito crítica.

O sentimento prevalecente no que se refere à corrupção é, para mais de um terço dos munícipes, de que esta tem tendência a aumentar. Há, no entanto, nos resultados do

inquérito sobre este assunto um aspecto interessante: a crítica da corrupção dos funcionários é acompanhada de uma maior tolerância quando se trata de formas de nepotismo, ou quando a iniciativa do suborno parte do cidadão.

No capítulo de prestação de contas e inclusão, salienta-se a opinião dominante no seio dos munícipes de que a sua capacidade de influenciar as decisões do município é bastante fraca. Por outro lado, exceptuando os líderes comunitários, as consultas aos cidadãos são raras.

Embora com alguma variação entre os municípios, reflectindo as suas dinâmicas específicas, os principais problemas apontados pelos munícipes relacionam-se com a questão dos acessos e estradas, a criminalidade e o lixo.

Naturalmente, os resultados acima referidos são apenas uma indicação geral, existindo muitas variações e diferenças entre os municípios. Na verdade os resultados por município é que são mais relevantes e devem ser objecto de análise, pois só a comparação de resultados entre municípios permite identificar as suas dinâmicas e singularidades. Assim, por exemplo, um dos aspectos mais interessantes observado é que em municípios que vivem em alternância política na governação, como Nampula e Quelimane, há uma clara tendência - mais forte que nos restantes municípios - para aceitar as práticas de nepotismo e favorecimento dos apoiantes do partido no poder localmente¹⁸.

¹⁸ No município da Beira esse fenómeno é muito menor que em Nampula e Quelimane, sendo a explicação mais provável que a situação se normalizou pelo facto de se tratar de um município onde a alternância se verificou há muito tempo.

Anexo 1 - Índices de percepção da governação

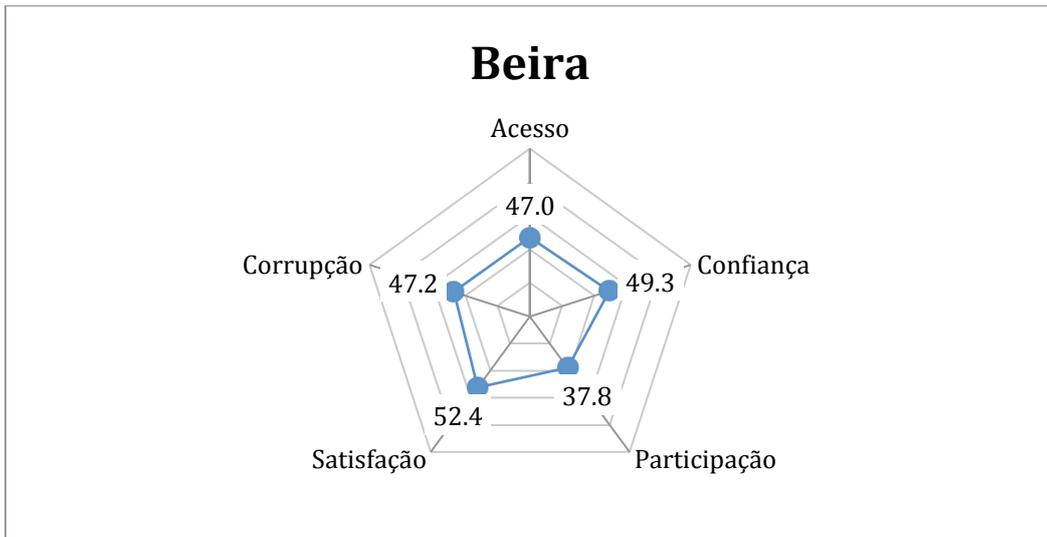
O IPGM é um valor, entre 0 e 100, que resulta da média de cinco índices parciais calculados com base nas respostas a vários conjuntos de perguntas do inquérito do Barómetro da Governação Municipal, cobrindo cada um desses conjuntos uma temática própria.

Os seguintes índices parciais foram elaborados com base no questionário, cada um deles a partir de um conjunto de questões tratando do mesmo assunto:

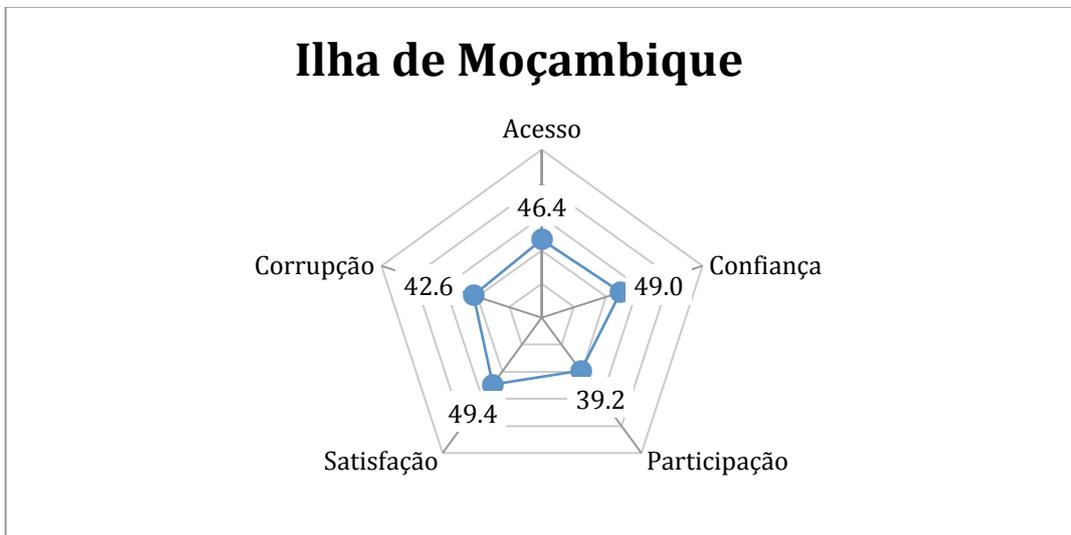
- *Acesso*: questões relacionadas com a capacidade de influenciar as decisões do município, o grau de dificuldade para obter serviços e aspectos da relação entre os municípios e as autoridades municipais;
- *Confiança*: questões relacionadas com a acção dos municípios em termos de consulta aos cidadãos, igualdade de tratamento e confiança na liderança municipal e nos funcionários;
- *Participação*: questões sobre iniciativas de cidadania, canais de consulta com os cidadãos e visitas à comunidade por agentes municipais;
- *Satisfação*: questões sobre a satisfação com serviços específicos, sobre a avaliação geral do desempenho do governo municipal e da liderança e funcionários municipais, e sobre o modo como o governo municipal lida com diferentes assuntos;
- *Corrupção*: questões sobre a percepção do envolvimento dos agentes municipais em actos de corrupção e sobre o sentimento geral sobre a situação e a evolução recente da corrupção no município.

Tabela 62 - Classificação dos municípios por IPGM

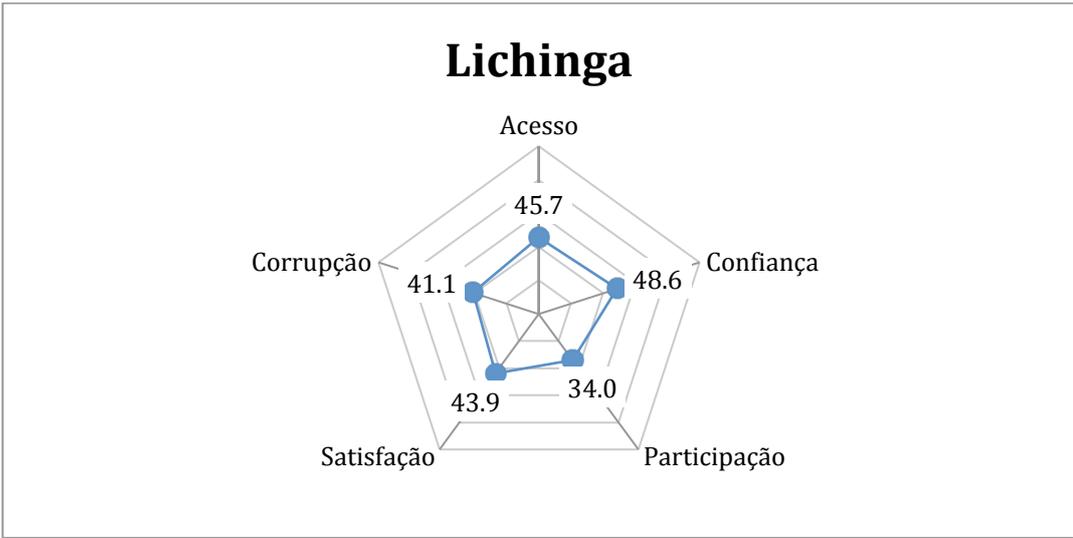
Município	IPGM
Manjacaze	59,3
Nampula	48,1
Beira	46,7
Tete	45,8
Ilha de Moçambique	45,4
Pemba	45,2
Quelimane	44,0
Lichinga	42,7



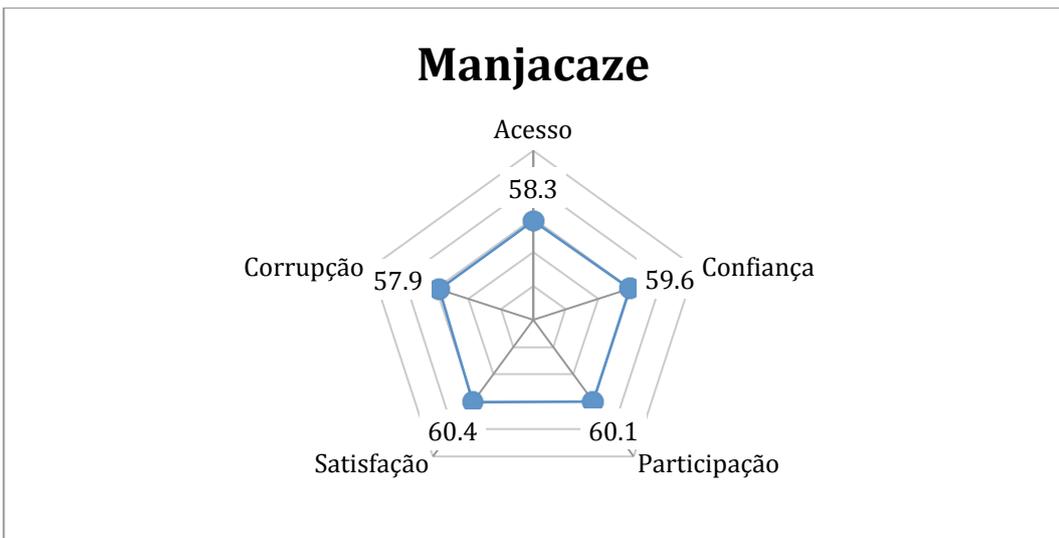
IPGM Beira = 46,7



IPGM Ilha de Moçambique = 45,4

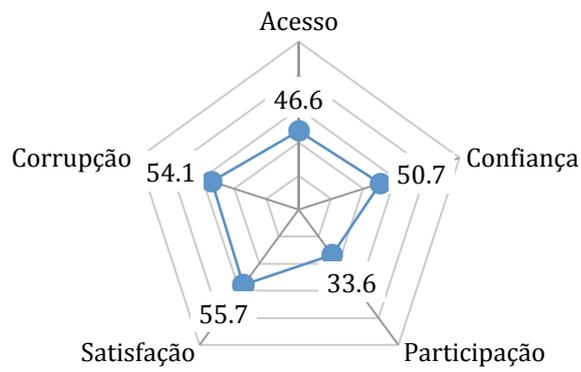


IPGM Lichinga = 42,7



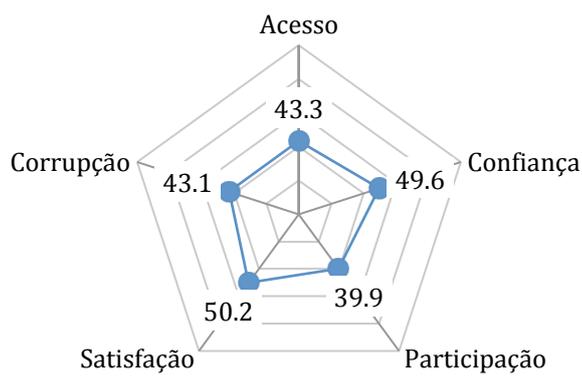
IPGM Manjacaze = 59,3

Nampula

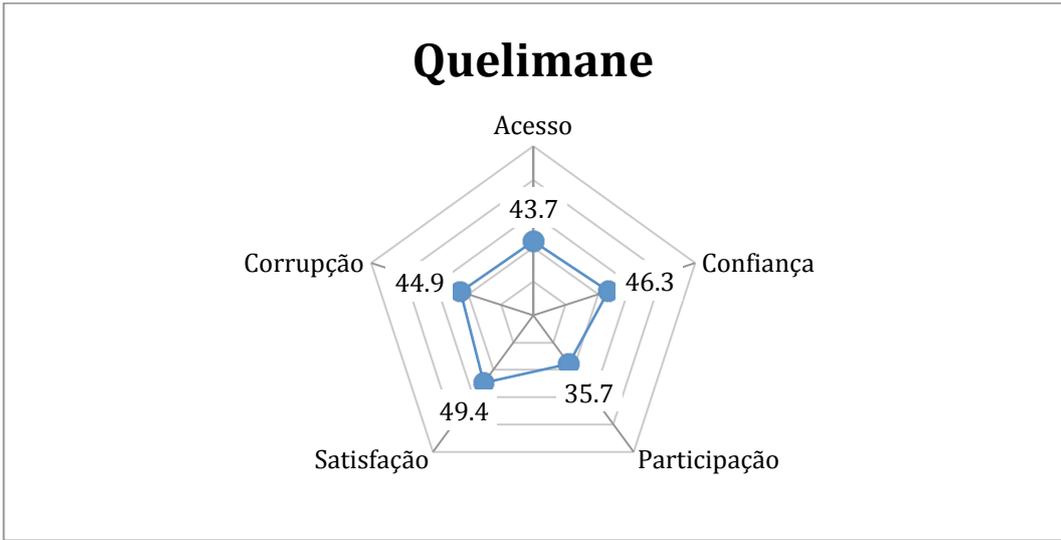


IPGM Nampula = 48,1

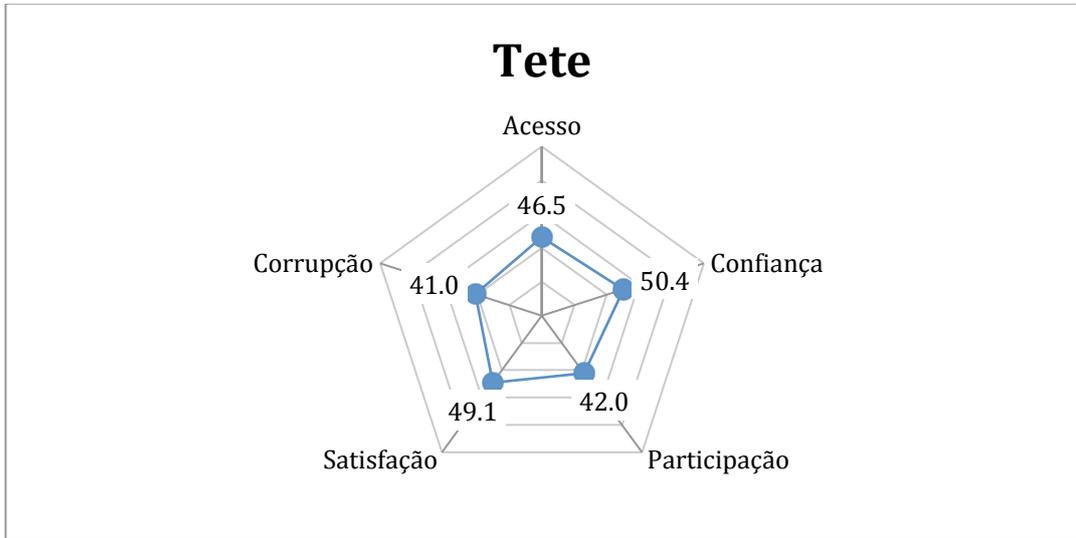
Pemba



IPGM Pemba = 45,2



IPGM Quelimane = 44,0



IPGM Tete = 45,8

Anexo 2 - O questionário

Em que município se realizou o inquérito?

Beira
Ilha de Moçambique
Lichinga
Manjacaze
Nampula
Pemba
Quelimane
Tete

Código do inquiridor

1 - 99

Data em que o inquérito se realizou

Hora de início da entrevista

Record: Barómetro
Local de votação

Sexo

Homem
Mulher

Tipo de casa

Casa de alvenaria
Casa de madeira e zinco
Casa de blocos
Palhota
Outro

Que outro tipo?

P1

Vamos começar por registar algumas informações sobre você.

Quantos anos tem?

(Se o inquirido não sabe a idade, faça uma estimativa)

P2

Até que classe estudou?

Indique o nível mais avançado que o inquirido frequentou

(Não ler as opções)

Sem educação formal (não estudou)

Alfabetização (sabe ler e escrever mas não teve educação formal)

Ensino Primário do Primeiro Grau – EP1 (1^a - 5^a classe)

Ensino Primário do Segundo Grau – EP2 (6^a - 7^a classe)

Ensino Secundário Geral – Primeiro Ciclo (8^a - 10^a classe)

Ensino Secundário Geral – Segundo Ciclo (11^a - 12^a classe)

Ensino Técnico Profissional Básico (ingresso 7^a + 3 anos)

Ensino Técnico Profissional Médio (ingresso 10^a + 3 anos)

Formação de Professores (nível médio)

Ensino Superior

Outro tipo de formação

Não sabe

Que outro tipo de formação?

P3

Qual é a sua ocupação/actividade principal?

(Não ler as opções)

Camponês/a (produz essencialmente para subsistência/alimentar a família)

Agricultor/a (produz essencialmente para vender)

Trabalhador/a do sector privado

Funcionário/a do Estado / Trabalhador/a de empresa pública

Empresário/a (comerciante formal)

Trabalhador/a do sector informal por conta de outrem

Trabalhador/a informal por conta própria (artesão/vendedor, etc.)

Empregado/a doméstico

Trabalhador/a familiar sem remuneração específica

Estudante

Reformado/a

Doméstica

Desempregado/a

Militar

Outra

Não sabe

Que outra ocupação?

P4

Em geral, como descreve a situação económica actual neste Município?

(Ler as opções)

Muito má
Má
Nem boa, nem má
Boa
Muito boa
Não sabe

P5

Em geral, como descreve as condições de vida actuais da sua família?

(Ler as opções)

Muito más
Más
Nem boa, nem más
Boas
Muito boas
Não sabe

P6

Nesta casa tem...

(Ler as opções. São permitidas respostas múltiplas)

Água canalizada na casa
Electricidade na casa
Empregado(a) doméstico(a)

P7a

Quais são as suas três fontes principais de informação e notícias?

(Ler as opções)

[Registe a primeira opção]

Rádio
Televisão
Jornais
Redes sociais (Whatsapp, Facebook, etc.)
Amigos, vizinhos ou familiares
Outra
Nenhuma
Não sabe

Que outra fonte?

P7b

Há mais alguma fonte?

(Repetir as opções se necessário)

[Registe a segunda opção]

Que outra fonte?

P7c

Há mais alguma fonte?

(Repetir as opções se necessário)

[Registe a terceira opção]

Que outra fonte?

P8

Votou nas últimas eleições municipais?

Não

Sim

Não sabe

P9

Qual é o seu interesse nos assuntos do Município?

(Ler as opções)

Nada interessado

Pouco interessado

Muito interessado

Não sabe

P10

É membro ou militante de algum partido (não precisa de dizer qual é o partido)?

Não

Sim

Não sabe

P11a

Eis uma lista de acções que as pessoas como cidadãos realizam, por vezes. Para cada uma, diga-me se você, pessoalmente, realizou qualquer destas coisas durante o último ano.

a. Ir a uma reunião do bairro

(Ler as opções)

Nunca

Só uma ou duas vezes

Algumas vezes

Muitas vezes

Não sabe

P11b

b. Juntar-se a outros vizinhos para levantar uma questão, submeter uma petição ou fazer um protesto

Nunca

Só uma ou duas vezes

Algumas vezes

Muitas vezes

Não sabe

P11c

c. Participar numa manifestação de protesto organizada por uma associação, partido, etc.

Nunca

Só uma ou duas vezes

Algumas vezes

Muitas vezes

Não sabe

P12

Como classifica a capacidade das pessoas de influenciarem as decisões do Governo Municipal?

Fraca

Média

Forte

Não sabe

P13

Durante o ano passado, teve alguma situação em que precisou de contactar com as seguintes pessoas?

(Ler as opções. São permitidas respostas múltiplas)

O Presidente do Município

Um Membro da Assembleia Municipal

Um funcionário do Município

Um vereador

Um funcionário de um partido político

Uma autoridade local (líder tradicional, líder comunitário, secretário)

Outra pessoa influente

Que outra pessoa?

P14A

Na sua opinião, quais dos seguintes direitos você tem como cidadão deste Município?

(Ler as opções. São permitidas respostas múltiplas)

Direito de voto

Direito de assistir às sessões da Assembleia Municipal

Direito de acesso livre a informação sobre as actividades do Município

Direito a expressar as suas críticas ao Governo Municipal

Direito a escrever uma petição

Direito a participar em manifestações de protesto

Direito de acesso a um terreno para construir a sua casa

Direito a participar em qualquer movimento cívico ou partido político

Direito de participar no processo de planificação do Município

P14B

Na sua opinião, quais dos seguintes deveres você tem como cidadão deste Município?

(Ler as opções. São permitidas respostas múltiplas)

Dever de pagar impostos

Dever de colaborar com o Governo Municipal

Dever de conhecer as leis e os regulamentos municipais

Dever de participar na manutenção dos bens e equipamentos municipais
(infraestruturas de água, saneamento, contentores de lixo, etc.)

Algum outro dever

Que outro dever?

P15a

Por favor, diga-me em que medida está satisfeito com os seguintes serviços.

a. Manutenção de estradas e passeios

(Ler as opções)

Muito insatisfeito

Insatisfeito

Nem satisfeito, nem insatisfeito

Satisfeito

Muito satisfeito

Não sabe

P15b

b. Recolha do lixo

Muito insatisfeito
Insatisfeito
Nem satisfeito, nem insatisfeito
Satisfeito
Muito satisfeito
Não sabe

P15c
c. Manutenção dos jardins e parques públicos

Muito insatisfeito
Insatisfeito
Nem satisfeito, nem insatisfeito
Satisfeito
Muito satisfeito
Não sabe

P15d
d. Manutenção de cemitérios públicos

Muito insatisfeito
Insatisfeito
Nem satisfeito, nem insatisfeito
Satisfeito
Muito satisfeito
Não sabe

P15e
e. Polícia Municipal

Muito insatisfeito
Insatisfeito
Nem satisfeito, nem insatisfeito
Satisfeito
Muito satisfeito
Não sabe

P15f
f. Serviços de Mercado Municipal (tais como manutenção, limpeza, construção de novos mercados)

Muito insatisfeito
Insatisfeito
Nem satisfeito, nem insatisfeito
Satisfeito
Muito satisfeito
Não sabe

P15g
g. Serviços de abastecimento de água

Muito insatisfeito
Insatisfeito
Nem satisfeito, nem insatisfeito
Satisfeito
Muito satisfeito
Não sabe

P15h

h. Serviços de limpeza dos esgotos, manutenção e construção de novos sistemas de drenagem onde necessário

Muito insatisfeito
Insatisfeito
Nem satisfeito, nem insatisfeito
Satisfeito
Muito satisfeito
Não sabe

P15i

i. Serviços de electricidade

Muito insatisfeito
Insatisfeito
Nem satisfeito, nem insatisfeito
Satisfeito
Muito satisfeito
Não sabe

P15j

j. Iluminação pública

Muito insatisfeito
Insatisfeito
Nem satisfeito, nem insatisfeito
Satisfeito
Muito satisfeito
Não sabe

P15k

k. Gestão de problemas de erosão

Muito insatisfeito
Insatisfeito
Nem satisfeito, nem insatisfeito
Satisfeito
Muito satisfeito
Não sabe

P15l

l. Distribuição de talhões para construção

Muito insatisfeito
Insatisfeito
Nem satisfeito, nem insatisfeito
Satisfeito
Muito satisfeito
Não sabe

P15m
m. Serviços de Transporte

Muito insatisfeito
Insatisfeito
Nem satisfeito, nem insatisfeito
Satisfeito
Muito satisfeito
Não sabe

P16
Sabe que há impostos e taxas que são cobrados pelo Município?

Não
Sim

P17
Quais é que conhece?

(Não ler as opções. Permitidas respostas múltiplas)

Imposto Pessoal Autárquico (IPA)
Imposto Predial Autárquico (IPRA)
Imposto Autárquico de Veículos (IAV)
Imposto Autárquico de Sisa (IASISA)
Contribuição de melhorias
Taxa de uso e aproveitamento do solo autárquico (DUAT)
Taxa por Actividade Económica (TAE)
Taxa de mercados e feiras
Taxa por prestação de serviços ao público
Taxa da venda ambulante nas vias e recintos públicos
Estacionamento de veículos em parques ou outros locais a esse fim destinados
Taxa de publicidade
Taxa por actividades turísticas
Taxa para a realização de enterros em cemitérios mantidos pela autarquia
Taxa de abastecimento de água e energia eléctrica
Taxa de recolha, depósito e tratamento de lixo
Taxa de transportes urbanos colectivos
Taxa de utilização de matadouros
Taxa de manutenção de jardins e mercados
Taxa de manutenção de vias
Outro

Qual outro?

P18a

Na sua experiência, com que facilidade ou dificuldade se obtém os seguintes serviços municipais?

a. Um documento (uma licença, por exemplo)

(Ler as opções)

Muito difícil

Difícil

Fácil

Muito fácil

Nunca tentei

Não sabe

P18b

b. Um talhão para construção

Muito difícil

Difícil

Fácil

Muito fácil

Nunca tentei

Não sabe

P18c

c. Informação sobre serviços municipais

Muito difícil

Difícil

Fácil

Muito fácil

Nunca tentei

Não sabe

P18d

d. Informação sobre como os fundos municipais foram gastos

Muito difícil

Difícil

Fácil

Muito fácil

Nunca tentei

Não sabe

P19

Tem informação sobre quanto é que o Município recebe dos impostos e taxas que cobra?

Não
Sim
Não sabe

P20

Estaria disposto a pagar mais impostos, ou taxas, para melhorar a qualidade dos serviços do Município?

Não
Sim
Não sabe

P21

Nos últimos 12 meses, quantas vezes você foi tratar de um assunto ao Município?

(Ler as opções)

Nunca
Algumas vezes
Muitas vezes
Não sabe

P22

O processo no Município foi...

(Ler as opções)

Muito complicado
Complicado
Simples
Não sabe

P23

Qual é a sua avaliação sobre os funcionários do Município?

(Ler as opções)

Muito má
Má
Razoável
Boa
Muito boa
Não sabe

P24

No último ano, você apresentou alguma vez uma queixa ao Município pelo seguinte?

(Ler as opções. São permitidas respostas múltiplas)

Mau atendimento, ou serviço

Atrasos nos serviços
Discriminação
Decisões incorrectas e problemáticas
Recusa de atender um pedido
Perda de documentos
Corrupção ou má conduta
Pessoal arrogante
Outro

Que outro?

P25a

a. Por favor, diga-me em que medida está satisfeito com os esforços do Município no combate à corrupção.

(Ler as opções)

Muito insatisfeito
Insatisfeito
Nem satisfeito, nem insatisfeito
Satisfeito
Muito satisfeito
Não sabe

P25b

b. Em que medida está satisfeito com os esforços do Município em consultar as pessoas?

(Repetir as opções se necessário)

Muito insatisfeito
Insatisfeito
Nem satisfeito, nem insatisfeito
Satisfeito
Muito satisfeito
Não sabe

P25c

c. Em que medida está satisfeito com os esforços do Município em garantir que todas as pessoas recebam tratamento igual e justo?

(Repetir as opções se necessário)

Muito insatisfeito
Insatisfeito
Nem satisfeito, nem insatisfeito
Satisfeito
Muito satisfeito
Não sabe

P26a

a. Em que medida confia no Presidente do Município?

(Ler as opções)

Não confia
Confia um pouco
Confia muito
Não sabe

P26b

b. Em que medida confia nos Membros da Assembleia Municipal?

(Repetir as opções se necessário)

Não confia
Confia um pouco
Confia muito
Não sabe

P26c

c. Em que medida confia nos Vereadores?

(Repetir as opções se necessário)

Não confia
Confia um pouco
Confia muito
Não sabe

P26d

d. Em que medida confia nos Chefes e funcionários dos serviços municipais?

(Repetir as opções se necessário)

Não confia
Confia um pouco
Confia muito
Não sabe

P26e

e. Em que medida confia na Polícia Municipal?

(Repetir as opções se necessário)

Não confia
Confia um pouco
Confia muito
Não sabe

P26f

f. Em que medida confia nos Fiscais Municipais?

(Repetir as opções se necessário)

Não confia
Confia um pouco
Confia muito
Não sabe

P26g

g. Em que medida confia nos Secretários e Líderes Comunitários?

(Repetir as opções se necessário)

Não confia
Confia um pouco
Confia muito
Não sabe

P27

Neste Município quanta corrupção há?

(Ler as opções)

Nenhuma
Alguma
Muita
Não sabe

P28

Na sua opinião, nos últimos tempos, a corrupção neste Município...

(Ler as opções)

Aumentou
Está na mesma
Diminuiu
Não sabe

P29

No último ano, alguma vez um funcionário do Município (incluindo funcionários administrativos locais, fiscais de mercados, polícias municipais, etc.) lhe pediu para pagar uma gratificação, dar um presente ou fazer um favor?

(Se houver vários casos, considere apenas o mais recente)

Não
Sim
Não sabe

P30

Para qual serviço?

(Não ler as opções)

Para obter uma autorização para construção de casa, ou obras da sua casa

Para obter um talhão

Para obter um espaço no mercado

Para obter um serviço na casa (como água canalizada, drenagem, limpeza de fossa, etc.)

Para evitar um problema com a Polícia Municipal ou com fiscais (multa, arrancar os produtos, etc.)

Outro

Não sabe

Que outro serviço?

P31

E o que fez?

Não fez nada

Apresentou uma queixa

Teve que pagar

Outro

Não sabe

Que outra acção?

P32a

Em cada um dos seguintes casos, diga o que pensa sobre as seguintes acções?

a. Um funcionário do Município dá emprego a um familiar, sem que este tenha as qualificações necessárias

(Ler as opções)

Não é mau

É mau, mas compreensível

É mau e deve ser punido

Não sabe

P32b

b. Um funcionário do Município exige algum favor ou um pagamento adicional por um serviço que faz parte do seu trabalho

Não é mau

É mau, mas compreensível

É mau e deve ser punido

Não sabe

P32c

c. Um funcionário do Município aceita um presente de cidadãos como agradecimento por um serviço ou um favor que o funcionário prestou como parte do seu trabalho

Não é mau

É mau, mas compreensível

É mau e deve ser punido

Não sabe

P32d

d. Um funcionário do Município usa carros e fundos do Município para levar a sua família de férias

Não é mau

É mau, mas compreensível

É mau e deve ser punido

Não sabe

P32e

e. Um funcionário do Município aceita um presente ou outra coisa para acelerar o tratamento do requerimento de um cidadão

Não é mau

É mau, mas compreensível

É mau e deve ser punido

Não sabe

P32f

f. Um funcionário do Município decide prestar melhores serviços na área onde vivem os seus amigos e apoiantes

Não é mau

É mau, mas compreensível

É mau e deve ser punido

Não sabe

P33a

Com que frequência as seguintes pessoas consultam esta comunidade/bairro?

a. Presidente do Município

(Ler as opções)

Nunca

Algumas vezes

Muitas vezes

Não sabe

P33b

b. Membros da Assembleia Municipal

Nunca
Algumas vezes
Muitas vezes
Não sabe

P33c
c. Chefes de serviços Municipais e/ou pessoal técnico

Nunca
Algumas vezes
Muitas vezes
Não sabe

P33d
d. Vereadores

Nunca
Algumas vezes
Muitas vezes
Não sabe

P34a
Nos últimos 12 meses, quantas vezes o Secretário ou os Líderes Comunitários utilizaram os seguintes canais para consultar a comunidade e os cidadãos?

a. Reuniões de bairro

(Ler as opções)

Nunca
Algumas vezes
Muitas vezes
Não sabe

P34b
b. Reuniões de quarteirão

Nunca
Algumas vezes
Muitas vezes
Não sabe

P34c
c. Visitas casa-a-casa

Nunca
Algumas vezes
Muitas vezes
Não sabe

P35a

Na sua opinião, quais são os três problemas mais importantes deste Município que devem ser resolvidos?

(Não ler as opções)

[Registe a primeira opção]

Segurança/Crime
Desemprego
Pobreza / apoio a grupos vulneráveis
Fome / falta de comida
Transportes
Comunicações
Estradas
Educação
Saúde
Corrupção
Abastecimento de água
Fornecimento de electricidade
Iluminação pública
Remoção do lixo
Conflitos de terra
Erosão
Poluição sonora
Estacionamento
Outro
Nenhum / não há problemas
Não sabe

Qual outro problema (1)?

P35b
Há mais algum problema?

(Não ler as opções)

[Registe a segunda opção]

Qual outro problema (2)?

P35c
Há mais algum problema?

(Não ler as opções)

[Registe a terceira opção]

Qual outro problema (3)?

P36

Conhece o Plano e o Orçamento do Município?

Não

Sim

Não sabe

P37

O plano reflecte as prioridades da sua comunidade?

Não

Sim

Não sabe

P38

Em geral, como avalia o desempenho do Governo Municipal?

(Ler as opções)

Muito mau

Mau

Razoável

Bom

Muito bom

Não sabe

P39a

Na sua opinião, como é que as seguintes pessoas realizaram os seus trabalhos nos últimos 12 meses?

a. Presidente do Município

(Ler as opções)

Muito mal

Mal

Razoavelmente

Bem

Muito bem

Não sabe

P39b

b. Membros da Assembleia Municipal

Muito mal

Mal

Razoavelmente

Bem

Muito bem
Não sabe

P39c
c. Vereadores

Muito mal
Mal
Razoavelmente
Bem
Muito bem
Não sabe

P39d
d. Chefes de serviços municipais

Muito mal
Mal
Razoavelmente
Bem
Muito bem
Não sabe

P39e
e. Polícia Municipal

Muito mal
Mal
Razoavelmente
Bem
Muito bem
Não sabe

P39f
f. Fiscais do Município

Muito mal
Mal
Razoavelmente
Bem
Muito bem
Não sabe

P39g
g. Funcionários do Município

Muito mal
Mal
Razoavelmente
Bem
Muito bem

Não sabe

P39h

h. Secretários / Líderes Comunitários

Muito mal

Mal

Razoavelmente

Bem

Muito bem

Não sabe

P40a

a. Na sua opinião, neste Município, com que frequência há informação sobre os serviços municipais?

(Ler as opções)

Nunca há informação

Algumas vezes há informação

Muitas vezes há informação

Sempre há informação

Não sabe

P40b

b. Com que frequência o pessoal do Município é suficientemente qualificado para resolver os problemas?

Nunca é suficientemente qualificado

Algumas vezes é suficientemente qualificado

Muitas vezes é suficientemente qualificado

Sempre é suficientemente qualificado

Não sabe

P40c

c. Com que frequência o pessoal do Município está ausente?

Nunca está ausente

Algumas vezes está ausente

Muitas vezes está ausente

Sempre está ausente

Não sabe

P40d

d. Com que frequência os funcionários municipais tratam o público de forma arrogante?

Nunca tratam o público com arrogância

Algumas vezes tratam o público com arrogância

Muitas vezes tratam o público com arrogância

Sempre tratam o público com arrogância

Não sabe

P40e

e. Com que frequência perdem-se documentos?

Nunca se perdem documentos

Algumas vezes se perdem documentos

Muitas vezes se perdem documentos

Sempre se perdem documentos

Não sabe

Língua

Em que língua foi conduzida a entrevista?

[Indique a língua utilizada desde o início até ao fim da entrevista; se houve mudança de língua, por favor indique a última que usou]

Português

Emakhuwa

Xichangane

Cisena

Elomwe

Cinyanja

Echuwabu

Cindau

Cithswa

Cinyungwe

Ciyao

Cicopi

Shimakonde

Ciute

Xirhonga

Gitonga

Cimanyika

Cibalke

Kimwani

Kiswahili

Ekoti

Cishona

Ciswzazi

Cizulu

Outra língua

Que outra língua

Hora do fim da entrevista

