

MARÇO DE 2013



CONSELHO MUNICIPAL DE MAPUTO

REPORT CARD SOBRE A SATISFAÇÃO DOS MUNICIPES-2012

RELATORIO FINAL



COWI

ENDEREÇO COWI Lda.
Av. Zedequias Manganhela, 95
1º andar (Prédio 33 andares)
C.P. 2242
Maputo
Moçambique

TEL. +258 21 358 300

FAX +258 21 307 369

WWW cowi.co.mz

MARÇO DE 2013
CONSELHO MUNICIPAL DE MAPUTO

REPORT CARD SOBRE A SATISFAÇÃO DOS MUNICÍPIES-2012

RELATÓRIO FINAL

PROJECTO Nº	216-22C
DOCUMENTO Nº	01
VERSÃO Nº	02
DATA DE EMISSÃO	15.03.2013
PREPARADO	RIP
VERIFICADO	CSCR
APROVADO	CSCR

CONTEÚDO

Abreviaturas	10
Sumário Executivo	11
O Município de Maputo	11
Contexto do Estudo	11
Caracterização do Universo de Inqueridos	11
Importância dos Serviços	13
Qualidade dos Serviços	14
Relacionamento Entre Municípios e o Município	17
Corrupção	17
Conclusões e Recomendações	18
Metodologia	21
Introdução	22
Contexto do Estudo	27
Metodologia: amostragem e recolha de informação	28
Organização do relatório	32
1 Caracterização do Universo dos Inquiridos	33
1.1 Compleição das entrevistas	33
1.2 Características dos entrevistados	34
1.3 Características dos agregados	38
1.4 Índice de pobreza	43
Em resumo	45
2 Importância dos Serviços	47
2.1 Importância dos serviços por distrito municipal – serviços prestados exclusivamente pelo município	51

2.2	Importância dos serviços por distrito municipal – serviços prestados em conjunto com o município	58
2.3	Importância dos serviços por distrito municipal – serviços prestados por outros provedores	62
2.4	Serviços específicos	66
	Em resumo	70
3	Qualidade dos Serviços	73
3.1	Qualidade dos serviços por distrito municipal – serviços prestados exclusivamente pelo município	76
3.2	Qualidade dos serviços por distrito municipal – serviços prestados em conjunto com o município	96
3.3	Qualidade dos serviços por distrito municipal – serviços prestados por outros provedores	100
	Em resumo	105
4	Relacionamento entre Municípios e Município	113
4.1	Relacionamento entre Municípios e Município	113
4.2	Mecanismos de comunicação entre Municípios e Município	117
	Em resumo	119
5	Corrupção	121
5.1	Experiência de corrupção	121
5.2	Caracterização dos municípios mais afectados	123
	Em resumo	128
6	Conclusão Geral	130
6.1	Mudanças socio-demográficas no município	130
6.2	Prestação de serviços pelo município	131
6.3	Relação entre importância e qualidade de serviços	134
6.4	Governança	136
6.5	Corrupção	137
6.6	Propostas de melhorias da qualidade dos serviços avaliados	138

FIGURAS

Figura 0-1 Distribuição Administrativa do Município de Maputo	23
Figura 0-2 Esquema resumo do organograma do município	26
Figura 1-1 Género dos entrevistados	34
Figura 1-2 Estado civil dos entrevistados	35
Figura 1-3 Ocupação dos entrevistados	36
Figura 1-4 Escolaridade dos entrevistados	37
Figura 1-5 Educação por género	38
Figura 1-6 Paredes da casa	39
Figura 1-7 Cobertura da casa	40
Figura 1-8 Posse de bens, cidade de Maputo	41
Figura 1-9 Posse de bens por distrito municipal	41
Figura 1-10 Despesas diárias em Mts	43
Figura 1-11 Índice de posse por distrito municipal	44
Figura 1-12 Índice de posse por escolaridade	44
Figura 2-1 Lixo no distrito de KaMpfumu, bairro central	51
Figura 2-2 Estrada esburacada, distrito de KaMpfumu, bairro do Alto-Maé A	53
Figura 2-3 Lixo acumulado no mercado da Malanga, distrito de Nhlamankulu	55
Figura 2-4 Distribuição geográfica dos cemitérios, por distrito municipal	56
Figura 2-5 Entidade que faz a limpeza do bairro	58
Figura 2-6 Avaliação da satisfação global aos diferentes serviços prestados na área da saúde	59
Figura 2-7 Preferência de transportes públicos	61
Figura 2-8 Razão para não usar transporte público	62
Figura 2-9 Desemprego por distrito	63
Figura 2-10 Poço de água no distrito de KaNyaka	64
Figura 2-11 Fonte de água por distrito	65
Figura 2-12 Fonte energia por distrito	66
Figura 2-13 Sistema de saneamento por distrito	67
Figura 2-14 Estrada alagada, distrito de KaMpfumu– baixa da cidade	67
Figura 2-15 Quarteirão parcelado na KaTembe	68
Figura 3-1 Avaliação global da qualidade dos serviços	74
Figura 3-2 Comparação da qualidade dos serviços por quintil de posse	75
Figura 3-3 Tratamento do lixo global	76
Figura 3-4 Tratamento do lixo por distrito	78
Figura 3-5 Avaliação global da qualidade da recolha de lixo	78
Figura 3-6 Mapa de satisfação em relação a recolha de lixo	80
Figura 3-7 Comparação da qualidade da recolha de lixo nos últimos 4 estudos	81
Figura 3-8 Frequência de recolha de lixo, por distrito	82

Figura 3-9 Eficácia da recolha de lixo	83
Figura 3-10 Avaliação global da qualidade das estradas	84
Figura 3-11 Estrada em obras Av. Mahomed Siad Barre, bairro do Alto Maé, distrito de KaMpfumu	85
Figura 3-12 Comparação da qualidade das estradas nos últimos 4 estudos	86
Figura 3-13 Frequência da manutenção de estradas	87
Figura 3-14 Avaliação global das condições de higiene dos mercados	88
Figura 3-15 Comparação da qualidade da higiene nos mercados nos últimos 4 estudos	89
Figura 3-16 Avaliação global dos cemitérios	89
Figura 3-17 Comparação da qualidade da higiene dos cemitérios nos últimos 4 estudos	90
Figura 3-18 Avaliação global da limpeza no bairro	91
Figura 3-19 Frequência da varredura das estradas	92
Figura 3-20 Responsável pela limpeza do bairro	92
Figura 3-21 Eficácia da limpeza no bairro	93
Figura 3-22 Comparação da qualidade da limpeza do bairro nos últimos 4 estudos	94
Figura 3-23 Mapa de satisfação em relação a varredura das estradas	95
Figura 3-24 Avaliação global da saúde	96
Figura 3-25 Comparação da qualidade da saúde nos últimos 4 estudos	97
Figura 3-26 Avaliação global dos transportes públicos	98
Figura 3-27 Uso de transporte por nível de renda	98
Figura 3-28 Satisfação em relação ao transporte	99
Figura 3-29 Comparação da qualidade dos transportes nos últimos 4 estudos	100
Figura 3-30 Avaliação global da segurança	101
Figura 3-31 Comparação da qualidade da segurança nos últimos 4 estudos	102
Figura 3-32 Avaliação global do abastecimento de água	103
Figura 3-33 Comparação da qualidade do abastecimento de água nos últimos 4 estudos	103
Figura 3-34 Avaliação global da qualidade do fornecimento da energia eléctrica	104
Figura 3-35 Comparação da qualidade do fornecimento da energia eléctrica nos últimos 4 estudos	105
Figura 3-36 Melhoria da prestação do município em relação ao ano 2011	105
Figura 3-37 Percepção da qualidade dos serviços mais importantes para os municípios	106
Figura 4-1 Satisfação com os serviços de licenciamento, atendimento e tempo de expediente	114
Figura 4-2 Tempo de expediente na obtenção de licenças	114
Figura 4-3 Pessoas que solicitaram licenças	115

Figura 4-4 Experiência para obtenção de licenças	116
Figura 4-5 Percepção da mudança nas áreas de relacionamento com o município	117
Figura 4-6 Contacto do Município com o Município	118
Figura 4-7 Estrutura de contacto	119
Figura 4-8 Fonte preferida de comunicação	119
Figura 5-1 Experiência de Pagamento de Taxas Extras Para Obtenção de Licenças	122
Figura 5-2 Experiência de Pagamento de Taxas Extras a Funcionários Municipais	123
Figura 5-3 Experiência de Pagamento de Taxas Extras Para Obtenção de Licenças, por distrito	124
Figura 5-4 Experiência de Pagamento de Taxas Extras aos Funcionários Municipais, por Distrito	124
Figura 5-5 Experiência de Pagamento de Taxas Extras Para Obtenção de Licenças, por Índice de Riqueza	125
Figura 5-6 Experiência de Pagamento de Taxas Extras aos Funcionários Municipais, por Índice de Riqueza	125
Figura 5-7 Experiência de Pagamento de Taxas Extras Para Obtenção de Licenças, por Nível de Escolaridade	126
Figura 5-8 Experiência de pagamento de taxas extras aos funcionários municipais, por nível de escolaridade	126
Figura 5-9 Experiência de Pagamento de Taxas Extras Para Obtenção de Licenças, Por Género	127
Figura 5-10 Experiência de pagamento de taxas extras aos funcionários municipais, por género	128
Figura 6-1 Relação entre a avaliação de qualidade e a prioridade dos serviços	135

TABELAS

Tabela 0-1 Projecção da População do Município, por Distrito Municipal	29
Tabela 1-1 Percentagem de Compleição da Amostra, por distrito	33
Tabela 2-1 Tabela comparativa das prioridades dos municípios nos últimos 4 estudos	48
Tabela 2-2 Tabela comparativa das prioridades por género	50
Tabela 2-3 Resumo da importância dos serviços por distrito	69
Tabela 3-1 Comparação entre os índices de satisfação nos últimos 4 anos, por distrito	75
Tabela 3-2 Comparação da qualidade nos últimos quatro anos, por prioridade	111

Abreviaturas

CENACARTA	Centro Nacional de Cartografia e Teledetecção
CMM	Conselho Municipal de Maputo
DINAGECA	Direcção Nacional de Geografia e Cadastro
DM	Distrito Municipal
EDM	Electricidade de Moçambique
INE	Instituto Nacional de Estatísticas
IOF	Inquérito sobre o orçamento familiar
MINED	Ministério da Educação
MINT	Ministério do Interior
MISAU	Ministério da Saúde
MTC	Ministério dos Transportes e Comunicações

Sumário Executivo

O Município de Maputo

O Município de Maputo tem 1,194,121 habitantes distribuídos por 7 Distritos Municipais e 60 bairros. É governado por um Presidente do Conselho Municipal eleito e pela Assembleia Municipal, também eleita.

Os diferentes distritos são governados por vereadores. Os bairros estão divididos por quarteirões e a esse nível a administração é feita pelos Secretários de Bairros, Chefes de Quarteirões e Chefes de 10 Casas.

O Município está organizado por 10 pelouros, geridos por vereadores, os quais estão subordinadas as respectivas direcções.

Contexto do Estudo

Têm sido conduzidos inquéritos anualmente, desde 2006 usando a metodologia do *Citizen Report Card* (CRC) com o objectivo de avaliar a gestão, bem como definir as prioridades das iniciativas governativas do Município. O presente relatório refere-se ao 7º *Report Card* sobre a satisfação dos municípios.

A abordagem do CRC utiliza uma metodologia específica que inclui uma combinação de métodos quantitativos e qualitativos participativos sobre a percepção do público em relação aos serviços públicos.

Caracterização do Universo de Inqueridos

Ao todo foram inquiridos 2721 indivíduos. De todos os inquiridos, 63% eram mulheres e 37% eram homens. Esta diferença pode ser parcialmente explicada pela maior disponibilidade das mulheres para responderem ao questionário. Os homens tendem a recusar mais as entrevistas. Eles também têm mais propensão a estarem ausentes de casa por períodos de tempo mais longos e não são localizados durante o período de recolha de informação para o estudo. Apesar de não existirem dados de pesquisas sobre diferenças etárias (16+ anos) entre géneros, parece haver mais

mulheres do que homens nas idades elegíveis para o estudo, havendo deste modo, maior probabilidade de ter mais respondentes femininos do que masculinos.

A média etária dos entrevistados é de 35 anos. Os entrevistados dos distritos de KaMpfumu, KaMaxakeni e KaTembe são em média mais velhos que os dos restantes distritos. Os entrevistados mais novos são dos distritos de KaNyaka e KaMavota.

Uma grande proporção dos inquiridos (45%) é solteira ou vive numa relação conjugal (*de jure*, 17% ou *de facto*, 28%).

A maioria dos entrevistados está presentemente desempregada (33.5%) ou a estudar (21.5%). A principal ocupação remunerada exercida pelos entrevistados está relacionada com o emprego assalariado e a reforma (30%) ou trabalhos por conta própria (19%).

A maior percentagem dos entrevistados (33%) tem o nível primário, 23% possui o nível secundário, 21% tem o nível médio e 6% tem o nível superior.

A maioria das casas da cidade de Maputo está coberta por chapas de zinco (84%). Houve uma melhoria das condições de habitação dos distritos do município, sendo que a maioria das casas da cidade já têm paredes de bloco e cimento (89%). Esta melhoria é notória, em particular no distrito de KaNyaka, onde as casas com paredes de cimento aumentaram de 27% para 31% e as casas de parede de caniço diminuíram de 69% para 59%. Os distritos da KaMavota (97%) e KaMubukwana (92%) são os que tiveram maior aumento de inquiridos com casas construídas com material convencional, 3% em relação ao ano de 2011.

A maioria dos agregados no Município de Maputo possui Celular (94%), TV (92%) e rádio (79%).

O acesso às tecnologias de informação ainda é reduzido na cidade. Apenas 30% dos municípios têm acesso a um computador. Existe ainda uma diferença muito grande entre os municípios do distrito de KaMpfumu (69%) e os restantes distritos no que se refere a posse do computador.

O gasto médio diário dos agregados inquiridos é de 211,00 Mt por dia. O distrito de KaMpfumu é o distrito que apresenta o maior nível de gastos. Este é o distrito onde se concentram a maioria das actividades remuneradas do município. Os níveis de ocupação desse distrito são mais elevados que nos outros.

Para uma melhor análise da relação entre as características socio-económicas dos municípios e a avaliação da qualidade dos serviços prestados pelo município, foram estabelecidos quintis de posse, baseados em indicadores como a cobertura da casa; tipo de casa de banho; posse de computador e carro; gasto em combustível, comida e electricidade.

KaNyaka é o distrito do Município mais pobre, com mais de 70% dos municípios nos dois quintis mais baixos. KaMpfumu é o distrito municipal mais abastado e possui menos de 10% de municípios entre o quintil intermédio e os dois primeiros

quintis. Houve uma melhoria das condições sócio-económicas dos municípios de KaNyaka e um ligeiro empobrecimento dos municípios de KaMpfumu comparativamente ao estudo de 2011.

O nível e o tipo de formação têm um grande impacto no bem-estar sócio-económico dos indivíduos. Os indivíduos com nível superior são os que apresentam um nível mais elevado de posses. Os indivíduos que se seguem são os do ensino técnico médio. Os de ensino primário são os que apresentam o menor nível de posse.

Importância dos Serviços

Os municípios consideraram os seguintes serviços como os dez mais importantes:

- 1 Recolha de lixo
- 2 Segurança no bairro
- 3 Atendimento nos postos e centros de saúde
- 4 Transportes públicos
- 5 Condições das estradas
- 6 Abastecimento e qualidade da água consumida
- 7 Condições dos mercados
- 8 Limpeza e conservação dos cemitérios
- 9 Fornecimento de energia eléctrica
- 10 Limpeza do local de residência

À semelhança dos dois últimos estudos, a segurança e a recolha de lixo figuram nos serviços de maior importância para os municípios. As grandes diferenças que se verificam nas prioridades dos municípios são:

- O retorno da recolha de lixo para primeira prioridade (no ano 2011 era a 2ª prioridade) e a troca de posições com a segurança no bairro;
- Manutenção do atendimento na saúde como uma das três prioridades. Desde o ano 2010 que este serviço tem merecido atenção por parte dos municípios (3ª prioridade em 2011, contra 6ª prioridade em 2010 e 7ª prioridade em 2008);
- Aumento dos transportes públicos como prioridades (4ª prioridade em 2012, contra 7ª prioridade em 2011 e 2010, e 6ª prioridade em 2008);

- O retorno dos mercados às 10 primeiras prioridades (7ª prioridade em 2012 contra última prioridade em 2010 e 2008);
- A redução da importância do abastecimento de água (6ª prioridade em 2012, contra 4ª prioridade em 2011, e 2ª prioridade em 2010);
- A entrada dos cemitérios na lista de prioridades; e
- A saída dos serviços de drenagem das primeiras 10 prioridades.

Note-se que dos 10 serviços considerados prioritários para o ano de 2012 ainda constam serviços que não são da responsabilidade directa do município, como são os casos da segurança no bairro, indicado como o segundo serviço mais importante para os municípios, abastecimento de água, e o fornecimento de energia eléctrica, serviços considerados este ano como sendo, a sexta e a nona prioridade, respectivamente.

Foi verificado que apesar dos serviços serem semelhantes aos priorizados nos últimos estudos, existem diferenças na ordem das prioridades não só entre os diferentes distritos municipais, mas também entre o género dos respondentes, a área de residência e o índice de posse dos municípios.

Qualidade dos Serviços

A qualidade dos serviços prestados no Município foi avaliada em relação ao acesso, frequência, satisfação global e reclamações. Apenas foi avaliada a qualidade dos 10 serviços considerados mais importantes pelos municípios.

A avaliação global da prestação do município manteve-se estacionária em relação ao ano anterior (2.7, em 5 pontos). Ela continua superior a 2010 (2.5 pontos), mas ainda não voltou a atingir os níveis de satisfação de 2008 (2.9 pontos). Os serviços prestados pelas empresas públicas, com características de gestão privada permanecem os que receberam melhor avaliação. Seguem-se os serviços da responsabilidade do município prestados por entidades externas ao município. Os serviços prestados pelo estado, ainda que em colaboração com o município, como a transitabilidade das estradas, são os que estão pior avaliados. Adicionalmente, os serviços considerados mais importantes pelos municípios não necessariamente receberam a melhor avaliação da qualidade. Dois destes serviços são os melhores avaliados (abastecimento de água e energia), dois têm uma avaliação abaixo de 2.5 pontos (cemitérios e estradas) e os restantes têm uma avaliação intermédia.

- 1 Recolha de Lixo:** Este ano houve mudanças no fornecimento do serviço de recolha de lixo no município. Estas mudanças ocorreram principalmente ao nível da recolha secundária de lixo, do contentor para o depósito final. A frequência de recolha reduziu para a maioria dos distritos municipais urbanos e periurbanos que dependem dos camiões de recolha. Em contrapartida nos distritos mais rurais como KaNyaka e KaTembe, onde grande parte do lixo é normalmente tratado pelos municípios, parece que a insatisfação em relação ao serviço tem a ver com a recolha primária.

- 2 **Transitabilidade e Condições do Pavimento das Estradas:** A proporção de municípios satisfeitos com este serviço continua a diminuir desde o último estudo e isto tem implicações na avaliação geral da qualidade. Este é um dos serviços municipal cuja avaliação da qualidade mais desceu no último ano e é justificada por um lado, pela redução da frequência da manutenção das estradas em grande parte dos distritos municipais centrais, como KaMpfumu, Nhlamankulu e KaMaxakeni. Por outro lado, a insatisfação em relação às estradas também ocorre pela deficiência ou inexistência deste serviço nos distritos mais afastados do centro, como KaMubukwana, KaMavota, KaTembe e KaNyaka.

- 3 **Condições de Higiene nos Mercados Municipais:** A insatisfação com os mercados aparenta estar relacionada com a insatisfação em relação a recolha secundária de lixo nos contentores depositados nos mercados. Os distritos mais insatisfeitos com este serviço são os mais centrais, KaMpfumu, Nhlamankulu e KaMaxakeni, que são ao mesmo tempo os mais insatisfeitos com a recolha de lixo. Em contrapartida o distrito mais rural do município, KaNyaka considera-se satisfeito em relação a limpeza dos mercados.

- 4 **Limpeza e Conservação dos Cemitérios:** A insatisfação com os cemitérios é comum para todos os distritos e as razões parecem variar em função da localização geográfica dos distritos municipais. Para os distritos mais insatisfeitos, como KaMpfumu e KaMubukwana, a insatisfação em relação a este serviço parece estar relacionada com a falta de cemitérios suficientes e próximos. Para os distritos mais rurais como KaTembe e KaNyaka, a insatisfação e a avaliação da qualidade dos cemitérios parece estar relacionada com a ausência da gestão municipal para este serviço.

- 5 **Limpeza do Bairro:** A insatisfação com este serviço diminuiu. Distritos mais centrais do município, como KaMpfumu e KaMaxakeni são os mais insatisfeitos devido a redução da frequência e da eficácia e da frequência da limpeza nestes distritos. Para os distritos mais afastados do centro como KaMubukwana e KaMavota, a insatisfação com este serviço ocorre porque ele não existe. Nos distritos mais rurais do município onde a varredura depende dos próprios municípios, há em geral maior proporção de pessoas satisfeitas com este serviço.

- 6 **Atendimento nos Centros e Postos de Saúde:** A apreciação geral da qualidade deste serviço aumentou, pese embora o serviço tenha mantido a mesma posição de 2011 na priorização dos municípios. Todos os distritos com excepção de KaNyaka mostraram-se satisfeitos em relação ao serviço e melhoraram a sua avaliação. Em KaNyaka, avaliação negativa do serviço está relacionada a inexistência de unidades sanitárias suficientes para cobrir as necessidades dos municípios. KaMpfumu é o distrito onde há maior oferta de centros e posto de saúde e de pessoal médico afecto a estas instituições. Neste distrito, a satisfação com este serviço parece estar relacionada com essa oferta e com a melhoria dos serviços. No geral os municípios continuam insatisfeitos com tempo de atendimento e com forma de atendimento por parte dos funcionários.

- 7 **Transportes Públicos:** A avaliação da qualidade e da satisfação dos municípios em relação aos transportes públicos decresceu em relação ao ano 2011. Os distritos de KaMavota e KaMubukwana continuam com níveis de insatisfação altos, principalmente ligados a distância em relação ao centro da cidade e a inexistência de estadas transitáveis que levam a redução da oferta de transportes nesses distritos. De igual modo, os distritos de KaMpfumu, KaMaxakeni e Nhlamankulu, são os mais satisfeitos do município e tem uma avaliação semelhante entre si. No distrito da KaTembe e KaNyaka a satisfação está ligada ao acesso, sendo que cerca de 60% e 90% dos municípios, respectivamente, não têm acesso ao serviço.
- 8 **Segurança:** Este é um dos serviços pior classificados pelos municípios dentre os serviços considerados prioritários. Este ano houve uma ligeira melhoria da satisfação e da avaliação da qualidade deste serviço. No entanto, os municípios dos distritos de KaMaxakeni e Nhlamankulu continuam a ser os que manifestam maior insatisfação com a segurança. A segurança é prioridade para o distrito de KaMpfumu e os municípios deste distrito estão insatisfeitos com este serviço.
- 9 **Abastecimento de água:** O abastecimento de água é o serviço melhor avaliado pelos municípios. Parece ter havido investimentos na expansão da rede principalmente para os distritos da periferia da cidade. Os distritos de Nhlamankulu, KaTembe e KaNyaka, são os que tem maior percentagem de municípios insatisfeitos com o abastecimento de água. Nos restantes distritos houve um ligeiro aumento da satisfação em relação ao ano 2011.
- 10 **Fornecimento de Energia Eléctrica:** este é o segundo serviço melhor avaliado entre os dez serviços prioritários. Houve uma ligeira redução da avaliação da qualidade deste serviço em relação ao último estudo. Este ano a satisfação em relação a este serviço diminuiu 8% e parece estar relacionada com a frequência de cortes de energia para a remodelação da rede eléctrica, que começou em meados de 2011.

Em 2012, à semelhança do último estudo a proporção de municípios que consideram que a prestação do município melhorou continua a ser alta (71%). Esta percentagem continua a ser ligeiramente inferior à de 2010, quando a avaliação se situava nos 72%. No entanto a percentagem dos que consideram que piorou também diminuiu, de 3% para 2%. Em sete serviços que têm uma avaliação baixa na lista geral de serviços avaliados, somente dois são considerados prioritários, mas cinco são da responsabilidade do município. Neste sentido, não existe necessariamente uma relação directa entre a avaliação da qualidade e a priorização dos serviços.

No geral, o número de serviços avaliados negativamente decresceu. De igual modo, o número de serviços avaliados positivamente também decresceu aumentando o número de serviços com avaliação mediana. Este ano apenas três serviços foram avaliados positivamente, contra cinco em 2011. Destes serviços, apenas dois são considerados prioritários. A avaliação média global, no entanto ainda é mediana.

Relacionamento Entre Municípios e o Município

Tal como no estudo anterior, a avaliação da qualidade dos serviços que dependem do relacionamento com o município está ligada a avaliação do tempo de demora do expediente. Em 2012 o licenciamento para construção (2.6 pontos) e para o DUAT (2.4 pontos) são os piores avaliados.

O licenciamento para o comércio é o serviço de licenciamento melhor avaliado (2.9 pontos), pese embora a sua classificação tenha reduzido em relação ao estudo anterior. O licenciamento para o transporte este ano é o segundo onde a satisfação mais cresceu comparativamente ao ano de 2011. Quanto mais tempo para obtenção de licenças pior a avaliação da experiência de atendimento. O aumento na requisição das licenças ocorreu de facto nas licenças de reabilitação e de construção, áreas em que aumentaram também as experiências de corrupção.

O contacto dos municípios com o município continua mínimo ao nível dos 10%. No geral houve uma redução no nível de contacto das autoridades municipais com os municípios, e o distrito mais contactado pelas autoridades do município continua a ser KaTembe seguido de KaNyaka. Os distritos com menos contacto são KaMpfumu (à semelhança de 2011), KaMavota e KaMaxakeni. O secretário do bairro e o chefe de quarteirão continuam a ser a principal ligação entre o município e o município.

A televisão continua a ser o principal veículo de informação sobre os assuntos relacionados com o município. As autoridades dos bairros apenas são relevantes para as questões relacionadas com os bairros.

Corrupção

Os resultados deste capítulo devem ser lidos com bastante cautela, uma vez que esta é uma questão sensível. Os respondentes tendem a não ser completamente honestos sobre experiências de corrupção. Desta forma as percentagens apresentadas servem principalmente como indicação e não necessariamente a representação da realidade. No entanto, esta indicação apresenta claramente as áreas e funcionários mais vulneráveis a actos de corrupção.

A experiência geral com pagamentos ilícitos variou em todos os serviços de licenciamento avaliados. Houve um aumento da experiência de pagamentos extra aos funcionários municipais para a obtenção de outros serviços e licenças. As excepções foram o licenciamento para o comércio – o serviço de licenciamento melhor avaliado este ano, e o licenciamento para o DUAT. O serviço de licenciamento para transportes é o que teve o aumento mais significativo de experiência de corrupção.

Os secretários do bairro passaram a ser os mais propensos a receber pagamentos ilícitos dos municípios para a obtenção de declarações de residência. Estes são seguidos pelos chefes do quarteirão.

Os distritos de KaMpfumu, KaNyaka e KaTembe são os que têm maior redução da experiência de corrupção. KaMaxakeni é o distrito onde uma maior proporção de municípios teve experiência em pagar aos funcionários municipais.

O rendimento continua a influenciar os pagamentos ilícitos para a obtenção de licenças. Deste modo, municípios com maior rendimento apresentaram maior tendência a pagar para obtenção de licenças.

Apesar de ter reduzido em relação ao ano de 2011, os municípios com educação secundária continuam a ser os mais propensos a pagar para obter licenças do que os municípios com outros níveis de escolaridade. Em 2012 houve um aumento da proporção dos municípios com formação superior que efectuaram pagamentos ilícitos para a obtenção de licenças.

Em 2012, também houve mudanças no comportamento das mulheres e homens no que se refere a actos de corrupção. Há mais homens com experiência de pagamentos ilícitos do que mulheres. Este aumento faz-se sentir particularmente no licenciamento para os transportes públicos que parece não ser um serviço atractivo para as mulheres.

Conclusões e Recomendações

A avaliação geral em relação aos serviços municipais continua baixa, estando ao mesmo nível da avaliação do ano 2011. Os serviços providenciados por entidades públicas ou privadas continuam a ter a melhor média de satisfação em relação aos serviços providos exclusivamente pelo município. No entanto, houve uma redução dos serviços avaliados positivamente e dos serviços com avaliação negativa. Esta redução implicou no aumento dos serviços com avaliação intermédia, em relação aos estudos anteriores.

Os serviços prioritários indicados têm muito poucas diferenças em relação aos dos estudos anteriores. De facto, a satisfação em relação aos serviços continua a não influenciar a definição dos 10 serviços prioritários dos municípios.

A configuração socio-económica do município está a mudar ao longo dos anos e esta mudança influencia a priorização e a avaliação da qualidade dos serviços municipais principalmente para os distritos mais centrais.

Pese embora em termos de capacidade económica o município ainda se apresente dividido em grupos de renda distintos, em termos de urbanização e resposta dos serviços, ele aparenta não estar dividido. Deste modo, a área rural, periurbana e urbana que em estudos anteriores se distinguiam em termos de serviços prioritários e avaliação da qualidade, actualmente, tem alguns problemas em comum, o que influencia na priorização e na avaliação da qualidade dos serviços.

Com a excepção das estradas e dos cemitérios, todos os restantes serviços priorizados que são da responsabilidade do conselho municipal foram avaliados em função da recolha de lixo. A insatisfação com a recolha de lixo secundária ditou a

baixa avaliação dos mercados e da varredura, pese embora este último não tenha uma satisfação baixa.

A avaliação mediana da qualidade dos serviços municipais sugere que os níveis de exigência dos municípios em relação a qualidade dos serviços aumentou e já começa a fazer-se sentir nos distritos municipais como KaMubukwana, KaTembe e KaNyaka. Nestes distritos, começa a haver uma maior preocupação pela qualidade na priorização dos serviços.

O acesso a televisão e a rádio já começam a influenciar na priorização e na avaliação da qualidade dos serviços nos distritos como KaTembe e KaNyaka. Estes distritos começam a estabelecer padrões de comparação com os distritos mais centrais do município, como KaMpfumu e Nhlamankulu, no que se refere a qualidade dos serviços a que tem acesso.

A questão sobre a corrupção deve ser vista com muita cautela. A percentagem de municípios que afirmou ter sido afectado por actos de corrupção é reduzida, mas proporciona algumas indicações das áreas e funcionários que podem ser considerados mais problemáticas.

Os funcionários municipais mais propensos a pagamentos ilícitos são os secretários do bairro seguidos dos chefes do quarteirão. Ao mesmo tempo, são os municípios de maior renda e com educação média os mais propensos a pagamentos ilícitos para a obtenção de licenças.

Uma das maiores conclusões do presente estudo é que continua a não existir uma relação de interdependência entre os serviços considerados importantes e a avaliação da qualidade dos mesmos. Deste modo, as características sócio-económicas dos municípios associada a satisfação em relação aos serviços municipais continuam a determinar a priorização dos serviços municipais.

Em relação aos serviços específicos providenciados pelo município, deve-se envidar maior esforço para a identificação de uma empresa que possa se responsabilizar pela recolha secundário do lixo nos contentores, e garantir que esta (s) empresa (s) tenha capacidade de recolha de todo o lixo depositado nos contentores. Para os distritos periurbanos mais afastados do centro do município deve-se reforçar o apoio às micro-empresas de recolha de lixo existentes e abrir espaço para a entrada de novos operadores para cobrir a necessidade de recolha. Para os distritos mais rurais do município deve-se continuar a apoiar a organização comunitária para a recolha.

A preocupação com a limpeza pode ser reduzida se o município importar o modelo de limpeza baseado na iniciativa comunitária dos distritos com características mais rurais como KaTembe e KaNyaka para os distritos periurbanos mais afastados do centro do município (KaMavota e KaMubukwana) e começar a envolver os municípios na limpeza dos seus próprios bairros, esta actividade aumentaria a frequência da varredura nestes distritos. Para tal deve-se contar com o apoio dos secretários dos bairros e chefes de quarteirões para a mobilização dos municípios. Adicionalmente esta medida deve por exemplo instituir prémios aos bairros mais limpos.

O município deve continuar a dar maior atenção a manutenção das estradas. Por um lado, dever-se-ia garantir que os empreiteiros contratados para trabalhar nas estradas ofereçam garantias de qualidade do material usado e compromisso de manutenção dentro da vigência do período de garantia, por exemplo, 6 meses ou 1 ano dependendo dos casos. Por outro lado, o município deve impor multas pesadas aos empreiteiros que não cumpram com os prazos ou que não entreguem estradas em boas condições de circulação.

Em relação aos cemitérios, o município deve desenhar um plano para abertura de mais cemitérios em distritos mais afastados dos cemitérios actuais. Adicionalmente, deve haver uma maior capacitação do pessoal do município afecto a este serviço, para a manutenção dos cemitérios e em questões relacionadas com relações públicas e atendimento. A longo prazo, o município deveria desenhar um plano de construção de um crematório que beneficiasse a todos os municípios.

Dos serviços prestados pelo município em parceria com outras entidades, a saúde é que deve merecer maior atenção das autoridades municipais. Em relação a este serviço, o município deve solicitar apoio técnico do Ministério da Saúde para capacitar os gestores municipais nas questões a ter em conta neste serviço. Deve-se melhorar o tempo que as pessoas levam para ser atendidas através da introdução de sistemas de senhas numéricas de atendimento.

Para melhorar o sector de transportes o município deve restringir a entrada de camionetas de caixa aberta no transporte público e criar incentivos para os operadores de transporte que licenciem autocarros de pelo menos 22 lugares para o transporte de passageiros. Reforçar a supervisão dos transportadores semi-colectivos que promovam o encurtamento de rotas e ultrapassam a lotação dos veículos, através da introdução do supervisor a paisana em alguns carros seleccionados aleatoriamente.

Adicionalmente, o município deve penalizar monetariamente ou suspender a licença dos operadores de transporte que encurtem as rotas.

O município deverá envidar esforços junto da EDM para melhorar a iluminação pública dos bairros, na medida em que esta tem grande influência na segurança dos bairros. Apesar da responsabilidade do município em relação a este serviço ser limitada, deve-se em coordenação com os líderes dos bairros e a polícia reforçar o efectivo das polícias comunitárias de forma a garantir maior segurança dos municípios nos bairros periféricos.

Em relação ao serviço de abastecimento de água, o município deve continuar a coordenar com as Águas de Moçambique para acelerar o ritmo de expansão principalmente para os distritos mais afastados do centro da cidade. Onde seja difícil expandir de imediato, dever-se-á repensar em opções de distribuição de água como fontanários ou torneiras colectivas. A tendência é que este serviço se encareça, neste sentido, deve-se equacionar a possibilidade de se introduzir um sistema de créditos para o pagamento da água, à semelhança do que existe para a electricidade.

No geral o relacionamento entre o município e o munícipe deverá melhorar. O município deverá aumentar a sua auscultação ao munícipe. Onde esse exercício se revele difícil, o município deverá recorrer aos canais de comunicação mencionados pelos munícipes como os mais eficientes para a comunicação. Adicionalmente o município deverá enveredar esforços para realizar campanhas contínuas de promoção dos seus esforços nas melhorias dos serviços municipais, usando os mesmos canais de comunicação.

Adicionalmente, recomenda-se um maior envolvimento dos conselhos consultivos locais no contacto com os munícipes. Os conselhos consultivos são uma via eficiente de comunicação entre o município e os munícipes que deve ser mais explorada no sentido de reforçar a ligação município-munícipe. A Assembleia municipal, a representante directa dos munícipes, tem que começar a engajar com os constituintes e a ouvir as preocupações destes em relação a gestão municipal.

Metodologia

O *Report Card* 2012 segue a mesma metodologia usada nos estudos realizados nos três últimos anos, e está dividido em duas componentes – uma qualitativa e outra quantitativa.

A componente qualitativa abarcou três grupos de inquiridos: os Conselhos Consultivos dos distritos municipais, os vendedores de mercado informais e as micro-empresas de recolha de lixo. Foram feitas discussões com os Conselhos Consultivos de todos distritos, sete (7) no total. Foram feitas discussões com quatro (4) grupos de vendedores de mercado informal e com quatro (4) empresas micro-empresas de recolha de lixo.

Para a realização do estudo de 2012 a amostra da componente quantitativa foi desenhada com base nos resultados preliminares do 3º Censo da População e Habitação de 2007 acompanhados da base de cartografia censitária de 2007 do Instituto Nacional de Estatística (INE). A unidade de amostragem é o indivíduo com 16 ou mais anos identificado através do seu agregado familiar.

À semelhança dos estudos dos dois últimos anos, em 2012, em cada distrito municipal a amostra foi estratificada por bairros e é proporcional à dimensão destes. Para responder aos objectivos do estudo, o desenho da amostra deste inquérito foi probabilística e multi-etápica, em três 3 etapas: o bairro, o agregado e o indivíduo.

O presente método de amostragem inquire os munícipes a partir de uma selecção feita no agregado familiar. As principais vantagens do método proposto prendem-se sobretudo às questões de probabilidades amostrais, validação das perguntas, consistência das respostas, disponibilidade dos indivíduos seleccionados, e validade da amostra.

Para efeitos de análise foi atribuído um peso a cada indivíduo da amostra directamente proporcional ao número de agregados do segmento na população.

A Figura 0-1 abaixo ilustra a localização geográfica de cada distrito municipal do município de Maputo.

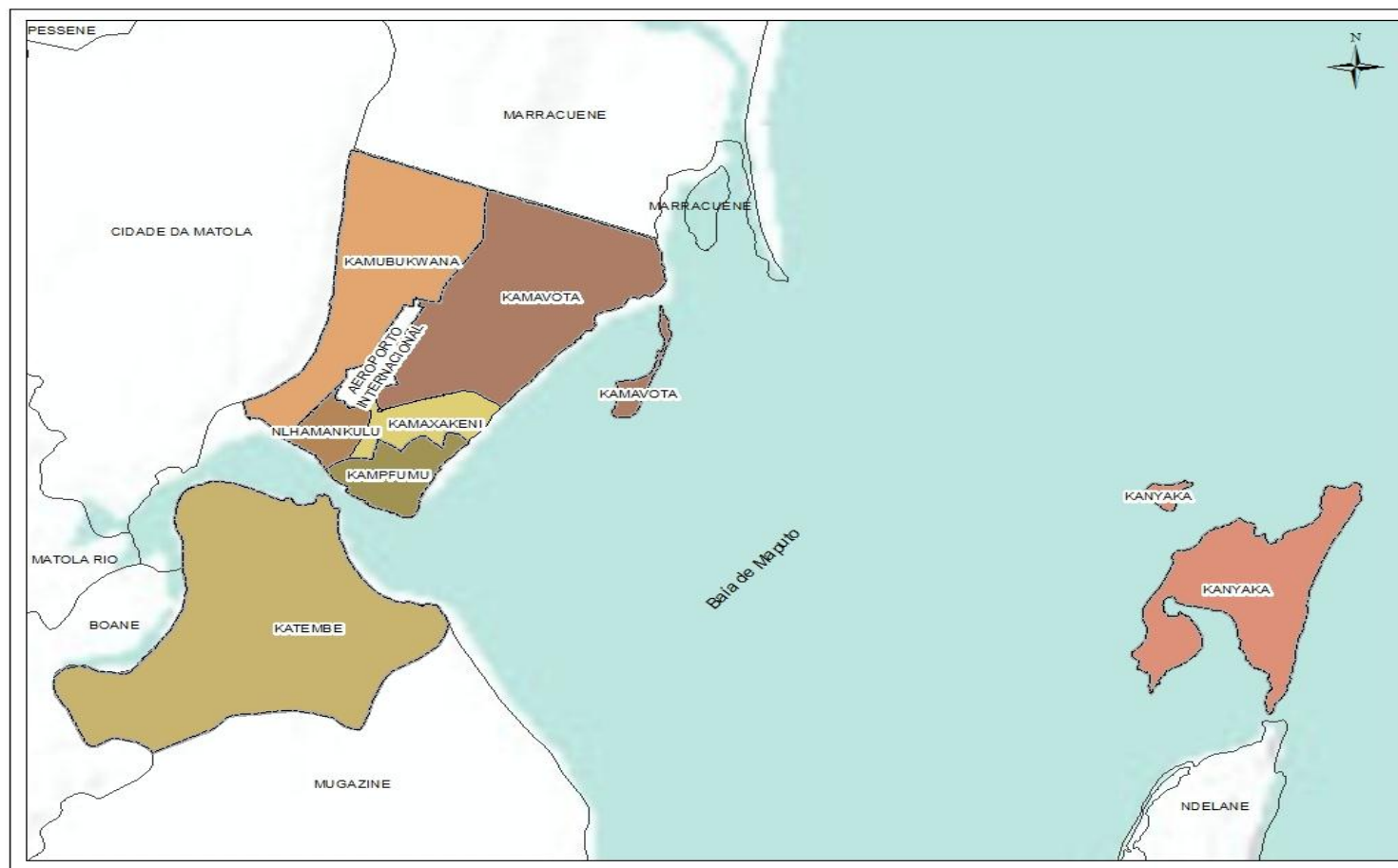


Figura 0-1 Distribuição Administrativa do Município de Maputo

Fonte: [CMM – DMPUA, 2011]

O Conselho Municipal (CM) é o órgão executivo, responsável por gerir o município. Ele é composto pelo Presidente do Conselho Municipal e os Vereadores Municipais. As funções destes últimos incluem:

- › Executar e realizar as tarefas e programas económicos, culturais e sociais de interesse local definidos pela Assembleia e enquadrados pela Lei (2/97) dos municípios;
- › Auxiliar o Presidente do Conselho Municipal na execução e cumprimento das deliberações da Assembleia Municipal;
- › Participar na execução do plano de actividades e do orçamento de acordo com os princípios da estrita disciplina financeira;
- › Deliberar sobre as formas de apoio a organizações não-governamentais e outros organismos que prossigam fins de interesse público no Município;
- › Aprovar por escrito contractos necessários à execução das obras.

O Presidente do Conselho Municipal é o órgão executivo singular do município. É o representante do Conselho Municipal, podendo ser substituído nesta função por um dos vereadores, em caso de ausência. A ele compete a coordenação geral da administração municipal. As suas funções incluem:

- › Dirigir a actividade corrente do Município, coordenando, orientando e superintendendo a acção de todos os vereadores;
- › Executar e velar pelo cumprimento das deliberações da Assembleia Municipal;
- › Escolher, nomear e dispensar do cargo livremente, os vereadores do CM.

A Assembleia Municipal é o órgão deliberativo do município. A esta compete deliberar e aprovar regulamentos municipais e demais legislação de âmbito local. Representa ainda os municípios através de membros de partidos políticos ou grupos de cidadãos eleitos como seus representantes. As suas funções incluem:

- › Pronunciar-se e deliberar, no quadro das atribuições, sobre os assuntos e as questões fundamentais de interesse para o desenvolvimento económico, social e cultural da comunidade municipal, à satisfação das necessidades colectivas e à defesa dos interesses das respectivas populações;
- › Eleger, por voto secreto, a Mesa da Assembleia;
- › Elaborar e aprovar o regimento de execução das actividades do CM;
- › Acompanhar e fiscalizar a actividade dos órgãos executivos municipais, serviços dependentes e empresas municipais, quando existentes.

Cada vereador dirige um pelouro, ao qual estão subordinados os respectivos directores das áreas sob sua jurisdição. Os diferentes DM são também governados por vereadores. Cada DM está dividido por bairros e estes por quarteirões. Nos bairros a administração é feita pelos secretários dos bairros, a quem se subordinam os chefes de quarteirões e a estes aos chefes de 10 casas. Um quarteirão em geral agrega cerca de 50 agregados familiares. O município tem no total 60 bairros (ver lista detalhada no Anexo I).

A Figura 0-2 abaixo apresenta um resumo da organização do Conselho Municipal de Maputo.

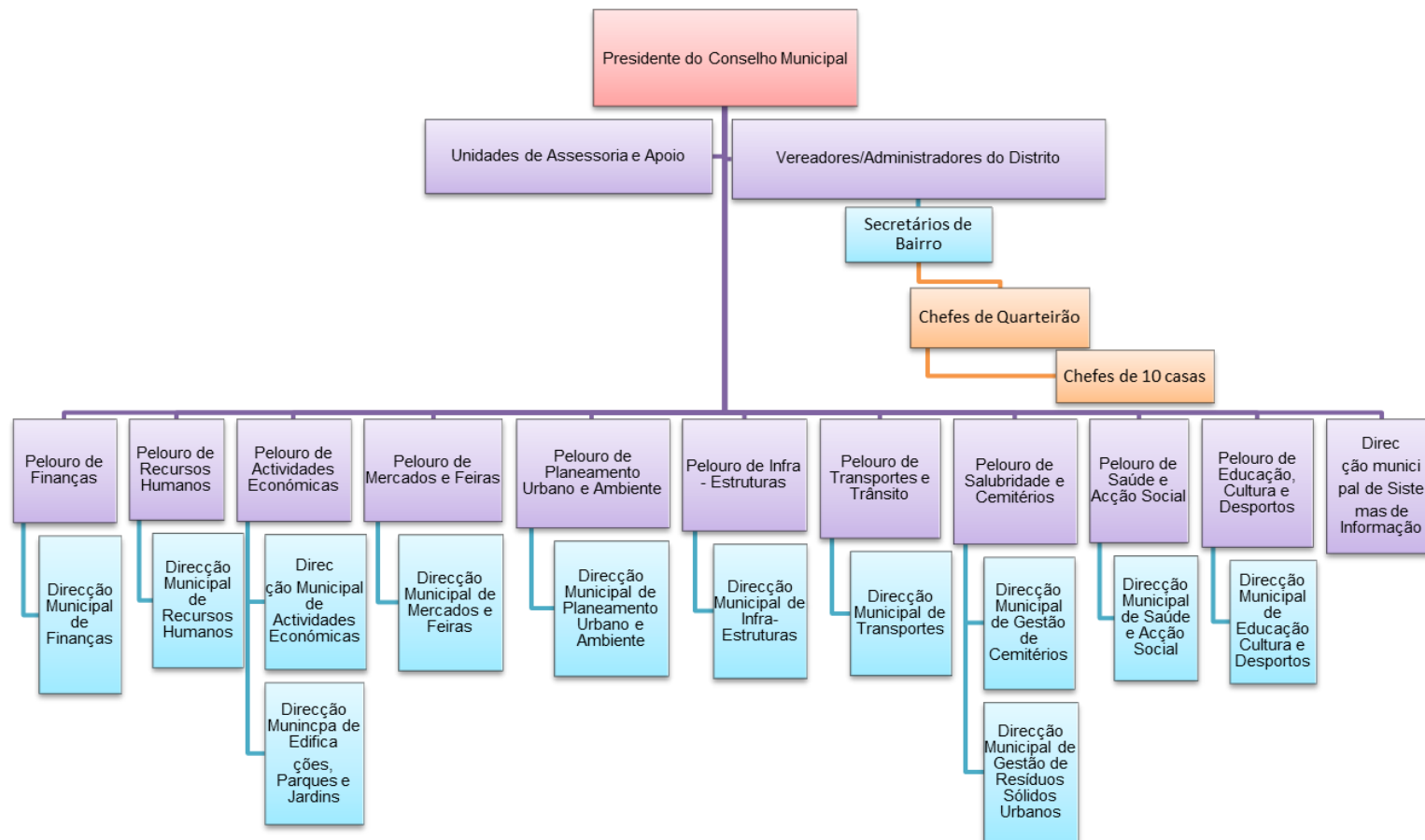


Figura 0-2 Esquema resumo do organograma do município

Em 2012, o município tinha 1.194.121 habitantes, de acordo com projecções do INE a partir do Censo de 2007. Tal corresponde a um aumento de cerca de 8% em relação ao ano em que o Censo foi realizado. Em relação às projecções para o país a percentagem de residente no município reduziu 1%.

Contexto do Estudo

O Conselho Municipal de Maputo (CMM) tem vindo a implementar o Programa de Desenvolvimento de Maputo (PROMAPUTO), com o intuito de responder aos crescentes desafios da gestão e garantia de qualidade dos serviços prestados pelo Município. Nesse âmbito, o CMM tem vindo a auscultar os munícipes sobre a sua satisfação em relação aos serviços municipais. Desde o ano de 2005 têm vindo a ser conduzidos anualmente inquéritos, usando a metodologia do *Citizen Report Card* (CRC) com o objectivo de avaliar a governação, e definir as prioridades das iniciativas governativas do Município.

A abordagem do *Citizen Report Card* utiliza uma metodologia específica que inclui uma combinação de métodos quantitativos e qualitativos participativos sobre a percepção do público em relação aos serviços públicos. Ao contrário de outros estudos de opinião e percepção, o *Citizen Report Card* tem como público-alvo apenas os utilizadores dos serviços, com exclusão total dos prestadores.

O CMM com o exercício do *Citizen Report Card* pretende:

- Determinar que serviços municipais recebem a maior prioridade dos cidadãos nos diferentes distritos municipais (DMs);
- Monitorar a qualidade de serviços prestados;
- Gerar critérios de desempenho padrão que poderão depois ser usados para orientar a alocação de recursos e decisões orçamentais;
- Ajudar na comparação da prestação de serviços e desempenho nos Distritos Municipais;
- Gerar mecanismos de *feedback* / comunicação directos e efectivos entre os provedores de serviços municipais e os cidadãos; e
- Reforçar a voz do cidadão e a participação activa da comunidade.

O CMM contratou serviços da COWI Moçambique para desenvolver a pesquisa sobre a satisfação dos munícipes relativamente aos serviços do Município para os anos de 2011 e 2012. O presente relatório refere-se ao 7º *Report Card* relativo à percepção dos munícipes sobre a prestação dos serviços municipais em 2012.

Metodologia: amostragem e recolha de informação

O estudo que ora se apresenta seguiu uma metodologia semelhante ao do *Report Card* dos dois anos anteriores, tanto na sua componente qualitativa como quantitativa.

Componente qualitativa

A componente qualitativa abarcou três grupos de inquiridos: os Conselhos Consultivos dos distritos municipais, os vendedores de mercados informais e as micro-empresas de recolha de lixo. Foram feitas discussões com os Conselhos Consultivos de todos distritos, sete (7) no total.

Foram feitas discussões com quatro (4) grupos de vendedores de mercado informal. Foram escolhidos os mesmos que no estudo anterior. A escolha inicial incidiu sobre as características distintivas entre eles. Estes incluíam um mercado grossista (Zimpeto), um de retalho (Xikeleni) e dois de construção precária (Estrela e Malanga).

Foram feitas entrevistas a quatro (4) micro-empresas de recolha de lixo de quatro distritos municipais diferentes, escolhidos aleatoriamente. Com base numa lista actualizada providenciada pelo CMM foram entrevistadas as seguintes micro-empresas:

- 1 Maktel Bacissa, Lda. no bairro do Hulene A, no distrito de KaMavota;
- 2 AFA Serviços, Lda. no bairro do Magoanine C, no distrito de KaMubukwana;
- 3 Kutenga, Lda. no bairro da Maxakeni A, no distrito de KaMaxakeni;
- 4 Modac, Lda. no bairro da Munhuana, no distrito de Nhlamankulu.

Componente quantitativa

A amostra para a realização do estudo foi desenhada tendo em conta a metodologia adoptada na execução do *Report Card* referente ao exercício de 2011. Esta foi desenhada pelo INE, através de uma selecção aleatória de áreas de enumeração onde foram seleccionados agregados familiares a partir dos quais foram escolhidos os municípios a serem entrevistados. A base da amostra do inquérito foi o 3º Recenseamento Geral da População e Habitação de 2007 acompanhado da base de cartografia censitária de 2007 do INE. A unidade de amostragem foi o indivíduo com 16 ou mais anos pertencente a um agregado familiar.

Os domínios geográficos para recolha de dados do inquérito foram os 7 DMs, e os 60 bairros do Município de Maputo. Os DMs formam os domínios mais baixos de estimação independentes. A amostra foi desenhada para obter resultados fiáveis em 95% com erro de amostragem não superior a 7% e uma taxa de resposta não inferior a 90% por DM.

A Tabela 0-1 abaixo apresenta a distribuição da população do Município de Maputo por DM. Apresenta ainda os números de bairros por DM. Vide descrição detalhada da amostra no Anexo I.

Tabela 0-1 Projecção da População do Município, por Distrito Municipal

Distrito Municipal	Nr. Bairros	Projecções do INE	
		Habitantes, 2011	Habitantes, 2012
KaMpfumu	11	110,285	110,538
Nhlamankulu	11	158,323	158,723
KaMaxakeni	8	230,751	231,315
KaMavota	11	323,394	329,509
KaMubukwana	11	328,913	337,252
KaTembe	5	20,975	21,275
KaNyaka	3	5,473	5,509
Total	60	1,178,114	1,194,121

Fonte: INE. (2009). Censo Geral da População 2007

Em cada DM a amostra foi estratificada por bairros e é proporcional à dimensão destes. No total foi previsto entrevistar-se 2860 indivíduos distribuídos por todos 60 bairros do município. A base censitária a partir da qual se desenhou a amostra deste estudo não apresenta dados desagregados até ao nível dos bairros. Neste sentido, a amostra desenhada para o estudo é representativa por distrito municipal e a análise dos resultados obedeceu ao mesmo critério.

Etapas de selecção dos entrevistados

Para responder aos objectivos do estudo, o desenho da amostra deste inquérito foi probabilístico e multi-etápico, em três 3 etapas.

1ª etapa: Selecção de áreas de enumeração, com probabilidades iguais de serem seleccionadas. Para este inquérito foram consideradas áreas de enumeração os quarteirões dentro de cada bairro. Os quarteirões dentro de cada bairro são considerados conglomerados com características homogéneas, isto é, onde a variabilidade é mínima. Estes foram seleccionados aleatoriamente, recorrendo a uma tabela de números aleatórios produzidos em folhas de cálculo Excel.

2ª etapa: Selecção aleatória de agregados familiares a serem inquiridos em cada quarteirão seleccionado para o inquérito. Estes foram seleccionados de forma

sistemática, através de um intervalo regular. Este intervalo foi calculado através da divisão do total de agregados residentes no quarteirão pelo número de entrevistas necessárias.

3ª etapa: Selecção aleatória do indivíduo com 16 ou mais anos dentro do agregado familiar utilizando o método *Kish*¹. Uma vez identificado o agregado onde deveria decorrer a entrevista, foram listados por ordem cronológica descendente de todos os membros de 16 anos ou mais. O indivíduo a ser entrevistado é então seleccionado aleatoriamente, em função dos números aleatórios constantes na grelha de *Kish* (vide exemplar no Anexo I).

Recolha de informação

A informação foi recolhida através de quatro fontes:

- › Questionário aos munícipes;
- › Discussão com os Conselhos Consultivos dos DM;
- › Discussão com grupos de vendedores de mercado informais;
- › Entrevista a micro-empresas de recolha de lixo.

O questionário alimenta a componente quantitativa do estudo. Este procurou recolher informação que permitisse comparabilidade com os *Report Cards* anteriores. Como tal respeitou a lista de serviços inquiridos nas pesquisas anteriores.

O questionário está dividido em oito secções, com o seguinte conteúdo:

- 1 **Características sobre o entrevistado** – sexo, idade, escolaridade e ocupação;
- 2 **Avaliação global dos serviços prestados pelo município e priorização dos mesmos** – foram listados 27 serviços. Entre estes encontravam-se serviços de responsabilidade do município, serviços prestados por outros provedores em colaboração com o município e serviços prestados por outros provedores, como o estado e privados;
- 3 **Avaliação da qualidade dos serviços prestados** – foram avaliados diferentes variáveis de qualidade, nomeadamente acesso, frequência e eficiência. Os serviços avaliados em relação a estas variáveis foram a recolha de lixo, varredura, manutenção de parques e jardins, estradas e passeios, saneamento, licenciamentos, polícia municipal, mercados e feiras, transporte, educação e saúde;

¹ Tabela de números aleatórios onde se lista os indivíduos elegíveis a serem entrevistados. Este sistema permite que todos indivíduos listados tenham a mesma possibilidade de serem seleccionados.

- 4 **Impostos e taxas pagas pelos municípios** – foram incluídas quatro taxas: IPRA (Imposto Predial Autárquico), IPA (Imposto Pessoal Autárquico), IAV (Imposto Autárquico de Veículos) e TAE (Taxa de Actividade Económica). Questionou-se sobre a satisfação em relação aos valores dos impostos;
- 5 **Comparação com os anos anteriores** – foram comparados os 27 serviços avaliados sobre as melhorias registadas entre o ano de 2010 e 2011, assim como os serviços que mais melhoraram e os que ainda deveriam melhorar;
- 6 **Relacionamento com órgãos municipais** – foram feitas questões sobre frequência de auscultações, estruturas que participam das auscultações, resultado das auscultações, contacto com funcionários do município ao nível do distrito e bairro, meios de comunicação preferidos para receber informação relacionada com o município;
- 7 **Características do agregado** – foi recolhida informação sobre indicadores socio-económicos dos agregados aos quais pertenciam os inquiridos. De entre esses indicadores encontram-se o tipo de habitação, fonte de água, fonte de saneamento e fonte de energia;
- 8 **Bens, posse, consumo e acesso à informação e tecnologia** – foram feitas questões sobre a posse da terra e da casa, posse de bens e gastos em artigos equivalentes aos definidos e usados nos inquéritos do INE.

As fontes de informação de natureza qualitativa foram recolhidas para enriquecer os resultados da componente quantitativa.

Os **Conselhos Consultivos** dos distritos foram inquiridos sobre as responsabilidades do órgão, o seu nível de autoridade, relacionamento com o município, relacionamento com os moradores, relacionamento entre municípios e município, encontros de auscultação, carências do distrito, principais desenvolvimentos do distrito, qualidade da resposta do município às necessidades dos municípios, contribuição dos municípios, meio de comunicação mais eficaz com os municípios. Também foi requerido aos Conselhos Consultivos que avaliassem especificamente os serviços de abastecimento de água, serviços de apoio à agricultura familiar, cemitérios, estradas e vias de acesso, limpeza e recolha de lixo, saneamento, concessão de terra e atribuição de DUAT, atendimento e tratamento de expediente.

Os **vendedores informais** foram inquiridos sobre os benefícios da actividade que desenvolvem, os prejuízos da sua actividade sobre a cidade, o papel do município na melhoria das condições dos vendedores, relação com a polícia municipal, cuidados com conservação de produtos.

As **micro-empresas de recolha de lixo** foram inquiridas sobre o desempenho da empresa, o relacionamento com o município e a relação com os moradores.

Para guiões de recolha de informação vide o Anexo I a este relatório.

Organização do relatório

Este relatório está dividido em seis capítulos. O **primeiro capítulo** descreve as **características dos munícipes** entrevistados. Neste capítulo são apresentados dados sobre o sexo, a idade, a escolaridade e ocupação dos entrevistados. Serão apresentados dados sobre os agregados familiares inquiridos. Estes dados estão relacionados com o tipo de habitação, posse de bens, nível de consumo e acesso à tecnologia. Adicionalmente foi criado um índice de posse, que diferencia os diferentes grupos sócio-económicos presentes no município, com base nos indicadores de posse, consumo e acesso explorados.

O **segundo capítulo** debruça-se sobre a **importância dos serviços** prestados pelo município. Neste capítulo pretende fazer-se a análise dos serviços considerados mais importantes pelos munícipes, para o município como um todo e por distrito municipal. Faz-se ainda uma comparação com as prioridades encontradas nas pesquisas anteriores.

O **terceiro capítulo** ocupa-se da **qualidade dos serviços** prestados pelo município. Foram analisados os serviços considerados mais importantes, tendo em conta o acesso, provedor, frequência e satisfação geral com o serviço. Foram ainda analisadas questões relacionadas com pagamentos, reclamações e expectativas de melhorias dos serviços. A percepção de qualidade foi analisada para todo o município, bem como comparando entre os diferentes distritos municipais. Foi também feita uma análise em função do índice de posse.

O **quarto capítulo** analisa o **relacionamento** entre munícipes e município. Para o efeito analisa-se o acesso às estruturas e serviços do município, e a satisfação sobre o atendimento por funcionários do município. É ainda feita uma análise sobre os mecanismos de comunicação mais eficientes entre o munícipe e o município.

O **quinto capítulo** apresenta dados sobre indícios de **corrupção** nos diferentes serviços prestados pelo município. Em particular debruça-se sobre o serviço de licenciamentos e funcionários do município que lidam com o público. É feita também uma análise dos munícipes mais propensos a incorrerem em actos de corrupção, por distrito municipal, escolaridade e grupo sócio-económico.

O **sexto e último capítulo** apresenta as **conclusões gerais** do relatório. As conclusões abordam quatro grandes áreas: governação, corrupção, relação entre importância e qualidade dos serviços, propostas de melhorias da qualidade.

1 Caracterização do Universo dos Inquiridos

Neste capítulo apresentam-se as características principais dos indivíduos inquiridos nos sete DMs do município de Maputo. A caracterização dos inquiridos baseou-se nos indicadores usados pelo INE, que são, o género, idade, estado civil, escolaridade e a ocupação. Adicionalmente, caracteriza-se os inquiridos com base em indicadores do agregado que incluem o tipo de habitação, posse de bens, acesso às tecnologias de informação e o nível de consumo. Com base nestas características foi calculado o índice de posse, que determina as categorias sócio-económicas dos municípios.

1.1 Compleição das entrevistas

Ao todo foram inquiridos 2721 indivíduos dos 2860 estimados. Isto representa um grau de compleição das entrevistas previstas de 95%, o que é um aumento de 2% em relação ao ano de 2011. A tabela abaixo descreve a taxa de compleição das entrevistas por distrito municipal.

Tabela 1-1 Percentagem de Compleição da Amostra, por distrito

Domínio/Distrito	Agregados esperados	Agregados inquiridos	Taxa de cobertura
KaMpfumu	352	289	82
Nhlamankulu	418	399	95
KaMaxakeni	462	461	100
KaMavota	528	517	98
KaMubukwana	528	520	98
KaTembe	352	315	89
KaNyaka	220	220	100
Total	2860	2721	95.1

As principais razões para a não compleição das entrevistas previstas são:

- Nenhum membro do agregado seleccionado encontrava-se em casa;

- Ausência prolongada da pessoa seleccionada;
- Recusa por parte da pessoa seleccionada para responder o questionário.

Dois quarteirões do distrito de KaMpfumu tinham menos de 22 agregados, número mínimo para a selecção dos indivíduos a se entrevistar. O quarteirão 30A do bairro Central, tinha 17 agregados, dos quais foram entrevistados 16 indivíduos e o quarteirão 23A do bairro da Malhangalene tinha 12 agregados, tendo sido seleccionados e entrevistados todos 12 indivíduos. O resto das edificações existentes nestes quarteirões eram lojas ou instituições, não elegíveis para a pesquisa.

Para efeitos de análise foi atribuído a cada indivíduo da amostra um peso directamente proporcional ao número de agregados do segmento na população. Este peso não está relacionado com as características demográficas dentro do agregado. Isto prende-se ao facto de não haver ainda disponível análise estatística profunda sobre a variabilidade dentro dos agregados familiares em Moçambique. Como tal, a análise dos pesos da amostra é por enquanto conduzida apenas sobre o agregado e não sobre o indivíduo. Ao mesmo tempo, a análise dos resultados da pesquisa aqui apresentados é conduzida por distrito municipal e não por bairro.

1.2 Características dos entrevistados

À semelhança dos estudos dos anos anteriores, de todos os indivíduos entrevistados em 2012, 63% eram mulheres e 37% homens. Houve uma redução de 1% dos homens entrevistados em relação ao estudo de 2011. Como referido nas pesquisas anteriores, esta percentagem pode ser parcialmente explicada pela maior disponibilidade das mulheres para responder ao questionário. Os homens tendem a recusar mais as entrevistas. Eles também têm mais propensão a estar ausentes de casa por períodos de tempo mais longos e não são localizados durante o período de recolha de informação para o estudo. No entanto, apesar de não existirem dados de pesquisas sobre diferenças etárias (16+ anos) entre géneros, parece haver mais mulheres do que homens nas idades elegíveis para o estudo, havendo deste modo, maior probabilidade de ter mais respondentes femininos do que masculinos.

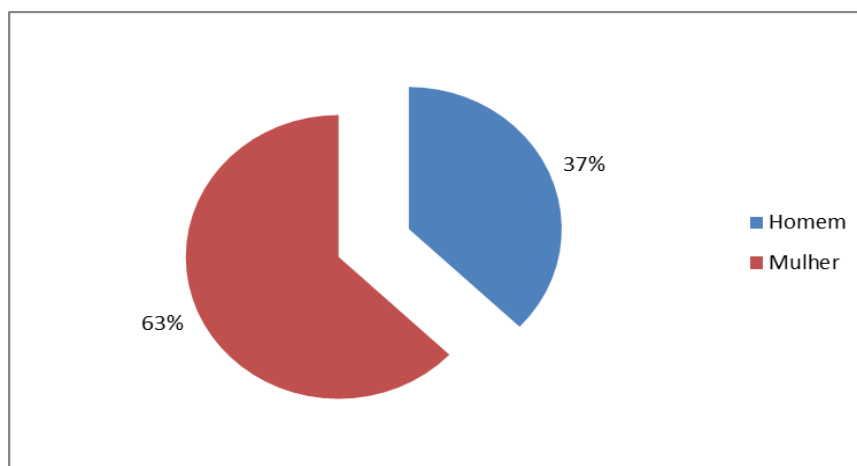


Figura 1-1 Género dos entrevistados

Esta propensão também é confirmada pelo INE que afirma que a probabilidade de se encontrar uma mulher no domicílio com idade acima de 16 anos é superior que a do homem, pois estas têm a responsabilidade sobre a casa, e as suas actividades informais, caso as tenha, são realizadas nas proximidades do domicílio enquanto para o indivíduo do sexo masculino realiza-as em locais distantes da casa. Adicionalmente, em quase todos os inquéritos realizados nas zonas Urbanas (e.g. IFTRAB 2004/2005, IDS 1997) a disponibilidade de uma mulher a responder um inquérito tem sido superior à do homem. Consequentemente a variabilidade da proporção do sexo dos respondentes é grande, empolando por vezes o peso do sexo feminino na amostra, ainda que a escolha dos indivíduos seja aleatória.

A média etária dos indivíduos entrevistados é de 35 anos, um ano mais baixa que a do estudo anterior, sendo desta vez os homens ligeiramente mais velhos que as mulheres. Os inquiridos dos distritos de KaMpfumu, KaMaxakeni e KaTembe são em média, ligeiramente mais velhos que os dos restantes distritos. À semelhança do estudo anterior, os inquiridos dos distritos de KaMpfumu e KaTembe têm sido consistentemente os mais velhos do município. Os inquiridos dos distritos de KaNyaka e KaMavota continuam a ser os mais jovens do município com uma média de idade de 34 anos.

Uma grande proporção dos inquiridos (45%) é solteira ou vive numa relação conjugal (*de jure*, 17% ou *de facto*, 28%). A percentagem de inquiridos solteiros aumentou 6% em relação ao ano de 2011. Em compensação, a percentagem de entrevistados viúvos (7%) e divorciados (4%) reduziu em relação ao ano de 2011.

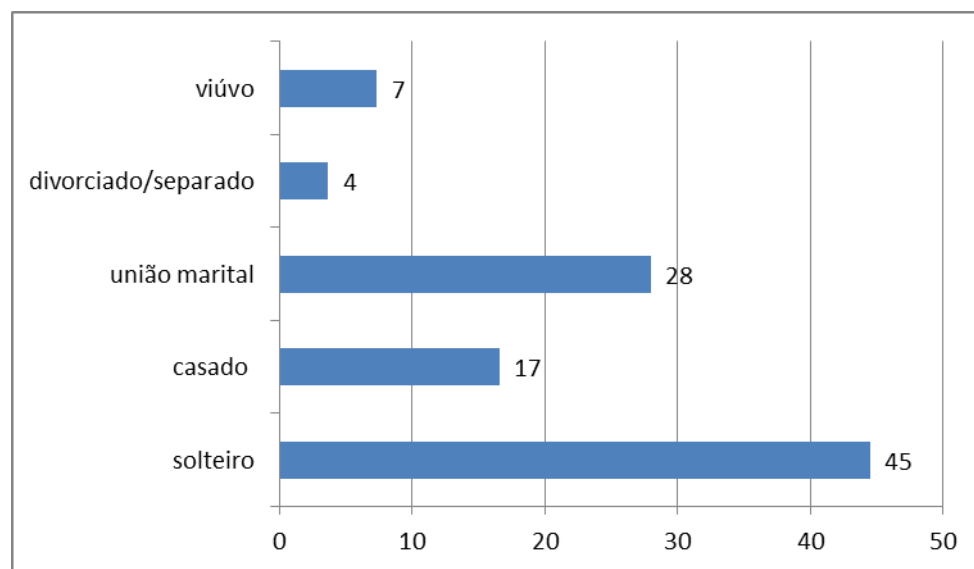


Figura 1-2 Estado civil dos entrevistados

À semelhança do estudo anterior uma grande proporção (33.5%) dos inquiridos encontra-se desempregada ou a estudar (21.5%). Houve uma redução de quase 2% do número dos desempregados e um aumento de 0.5% dos estudantes em relação ao estudo do ano 2011. A idade mínima para elegibilidade de ser entrevistado (16 anos) justifica a grande proporção de estudantes.

Os distritos de KaTembe (46%) e KaNyaka (39%) são os que têm a maior proporção de desempregados no município, no entanto, mesmo nestes distritos houve uma redução da proporção de desempregados em cerca de 8% para KaTembe e 18% para KaNyaka em relação ao ano de 2011. A redução da proporção de desempregados no distrito de KaNyaka pode ser parcialmente explicada pela idade dos entrevistados deste distrito. KaNyaka possui a população mais jovem do município e em idade laboral, facto que contribui para que estes estejam possivelmente empregados. No distrito da KaTembe por sua vez, apesar de carecer de uma análise mais profunda, parece que os investimentos em infra-estrutura, que se prevê para os próximos anos já começam a impulsionar a economia local. Neste distrito, há uma crescente procura de terrenos por parte dos munícipes dos distritos do continente, que por essa via tem solicitado parte da mão-de-obra local disponível. Adicionalmente, pelo facto deste distrito situar-se próximo de KaMpfumu, parte da mão-de-obra local pode estar a ser absorvida por este distrito.

A seguir à KaNyaka e KaTembe, os distritos KaMavota (38%) e KaMaxakeni (35%), apresentam uma grande proporção de desempregados do município. Em KaMavota, houve um aumento de 3% em relação ao ano de 2011. Em contrapartida, em KaMubukwana (32%) houve uma redução da percentagem de desempregados em 7% em relação ao ano de 2011.

Os restantes entrevistados eram assalariados (30%), reformados (4%) ou trabalhavam por conta própria (19%). O que representa um aumento de 5% de indivíduos com acesso a remuneração regular em relação ao ano de 2011.

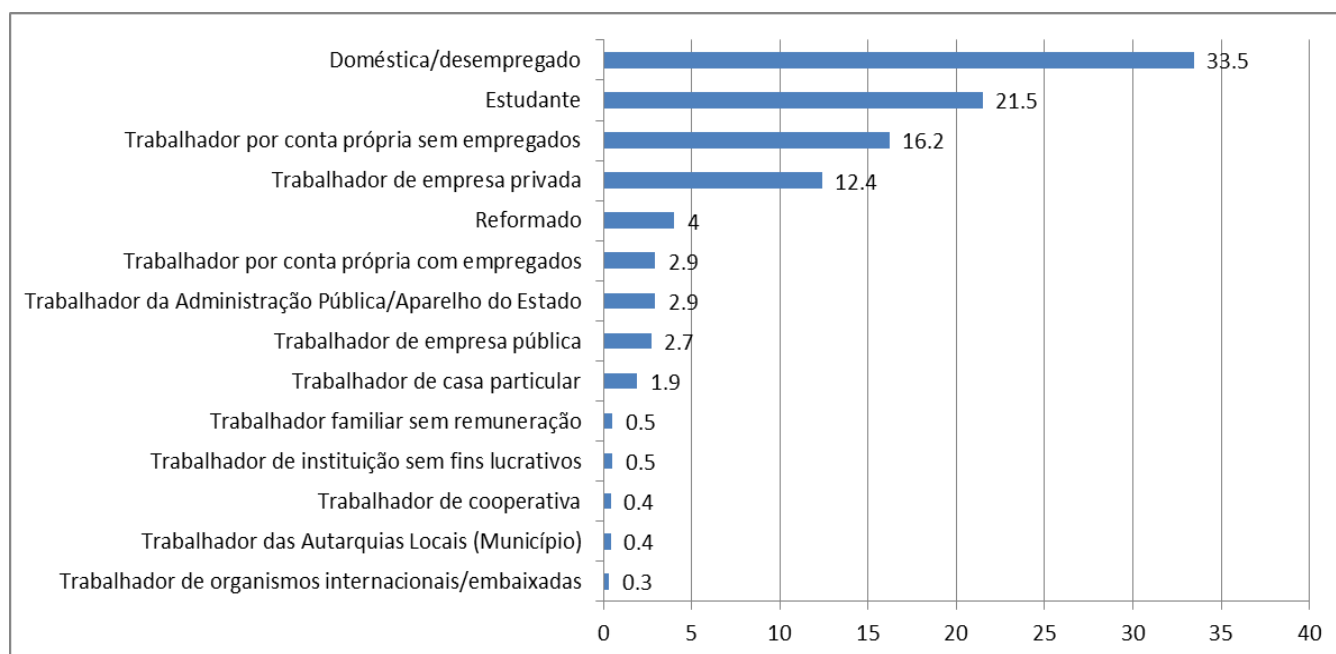


Figura 1-3 Ocupação dos entrevistados

Tal como no estudo de 2011, a maioria dos inquiridos (44%) tem o ensino secundário. Esta proporção aumentou 1% comparativamente aos anos anteriores.

Ao mesmo tempo, a proporção de inquiridos com o nível primário continua alta, porém, reduziu de 37% para 33% em relação ao ano de 2011.

A proporção de entrevistados com o nível superior manteve-se igual à do estudo anterior, 6%, no entanto, ainda é inferior à do estudo de 2010 quando se situava nos 8%. O mesmo acontece com a proporção de entrevistados com o nível de formação de professores (0,1%), que é inferior à de 2010 (0,3%). Em compensação, a percentagem de entrevistados com formação do ensino técnico, aumentou em relação ao ano anterior, de 6% para 7%. A percentagem de entrevistados com nível de alfabetização também aumentou ligeiramente, e a percentagem de entrevistados sem qualquer nível de escolaridade reduziu quase um ponto percentual em relação ao ano de 2011.

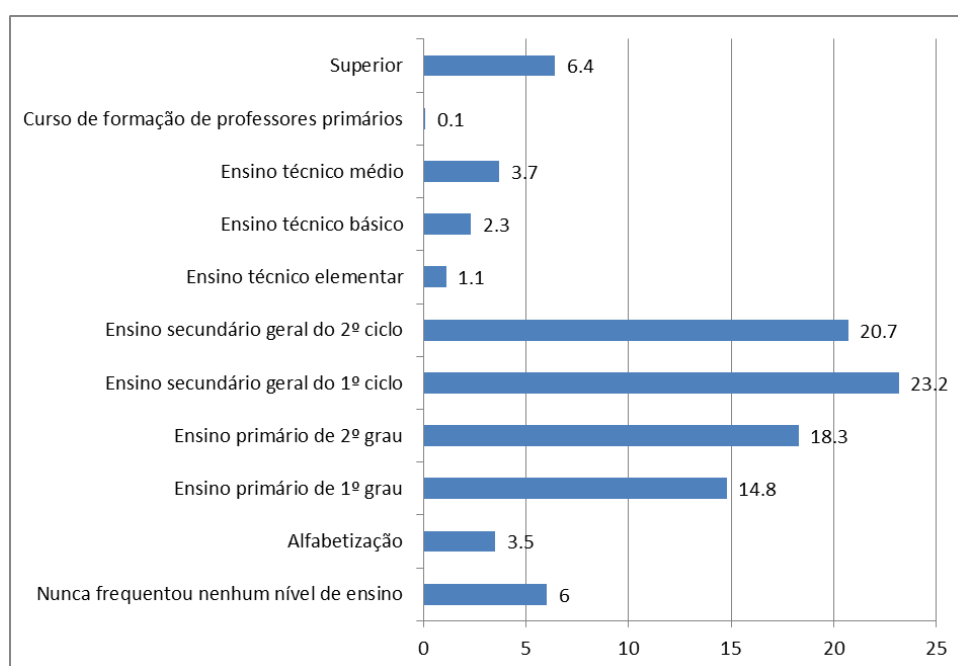


Figura 1-4 Escolaridade dos entrevistados

Tal como no estudo de 2011, os entrevistados sem qualquer nível de escolaridades e os com o nível de alfabetização são os mais velhos do município com uma média de idade superior aos 45 anos, e um quarto deles (25%) são mais pobres. Em contrapartida, os entrevistados que possuem algum nível de educação continuam a ser os mais jovens do município. A maioria dos inquiridos no âmbito do presente estudo continua a ser adulta, com uma média de idade superior a 35 anos e possui um nível de educação primário.

Os inquiridos com o ensino básico e os com o ensino secundário geral do segundo ciclo têm a média de idades mais jovem, 30 anos. Em contra partida, a idade média dos inquiridos com o curso de formação de professores primários é de 47 anos. A média de idades dos inquiridos com o nível técnico médio e com o nível superior situa-se entre 31 e 34 anos.

Os resultados acima sugerem que o investimento na educação continua grande para os residentes do município e que há uma crescente procura dos munícipes adultos

pela escola. Em particular, o investimento no ensino técnico continua a ser substancial.

As diferenças entre homens e mulheres em relação aos níveis educacionais no município de Maputo ainda são salientes. Os níveis mais altos de educação ainda são dominados por homens. A proporção de mulheres sem nenhum nível de formação reduziu em relação ao estudo anterior e continua acima de 5%. Em contrapartida, a proporção de mulheres com formação primária do primeiro e segundo graus cresceu ligeiramente em relação ao ano 2011 e é superior à dos homens. A proporção dos homens com nível superior aumentou em relação ao ano 2011, e a proporção das mulheres com o mesmo nível manteve-se estacionária. Apesar de ter aumentado ligeiramente em relação ao ano 2011, a proporção de mulheres a frequentar o ensino técnico ainda é baixa comparativamente aos homens (vide *Figura 1-5* abaixo).

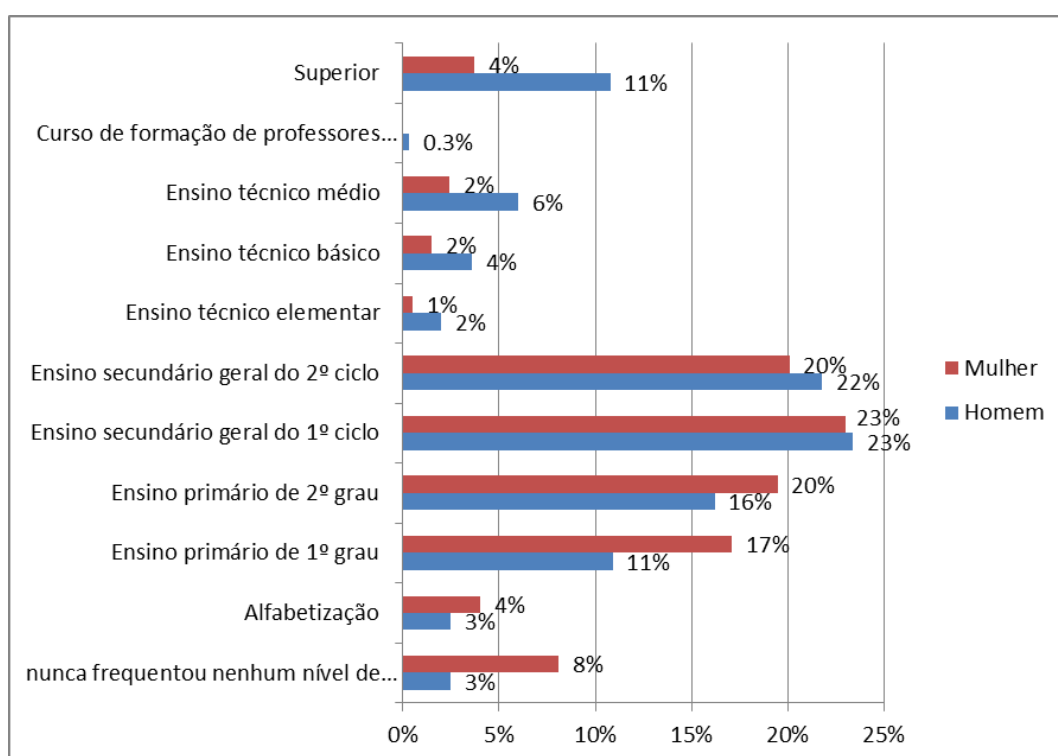


Figura 1-5 Educação por género

1.3 Características dos agregados

A maioria das casas no município de Maputo está construída em bloco de cimento (89%). Esta percentagem manteve-se inalterada em relação ao ano 2011. Efectivamente o tipo de material usado para as paredes das casas não variou de 2011 para 2012, a única alteração foi a percentagem de casas de madeira e zinco que aumentou de 3% para 4% e a percentagem de casas de caniço que reduziu na mesma proporção.

Em quase todos os distritos municipais a situação manteve-se igual à do estudo de 2011, onde grande maioria das casas é construída em bloco. Em particular, o

distrito de KaNyaka foi onde a percentagem de inquiridos com casas construídas com material convencional aumentou 4% em relação ao ano 2011 (de 27% para 31%) e as casas de caniço diminuíram de 69% para 59%, em relação ao mesmo ano. Em contrapartida, na KaTembe, houve uma redução do número de inquiridos com casas construídas com material convencional, de 74% para 70%, esta redução condicionou ao aumento das casas construídas com caniço de 23% para 25% em relação ao ano 2011. Apesar desta redução, a percentagem de inquiridos com casas construídas com material convencional na KaTembe continua superior ao ano de 2010.

Os distritos da KaMavota (97%) e KaMubukwana (92%) são os que tiveram maior aumento de inquiridos com casas construídas com material convencional, 3% em relação ao ano de 2011. Nestes distritos houve uma redução na ordem de 2% dos inquiridos com casas construídas com caniço, em relação ao estudo anterior. Efectivamente, nestes dois distritos houve um aumento da classe média e dos mais abastados conforme descrevemos mais abaixo na secção 1.4 sobre o índice de posses.

Nos distritos de Nhlamankulu e KaMaxakeni houve uma redução de inquiridos com casas construídas com material convencional de 79% para 73% e de 91% para 85%, respectivamente. De facto, é em Nhlamankulu onde houve um aumento da classe de renda baixa e redução das classes média alta e alta. Em contra partida, no distrito de KaMpfumu, a situação manteve-se inalterada em relação ao 2011, onde 94% dos inquiridos possui casas construídas com material convencional.

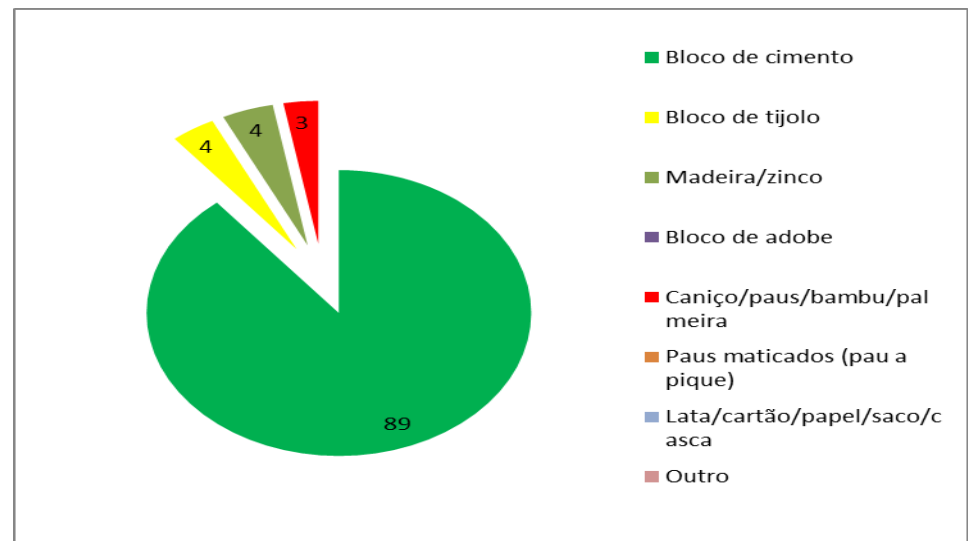


Figura 1-6 Paredes da casa

A cobertura das casas continua a ser maioritariamente de chapa de zinco (84%), o que representa um aumento de 2% em relação ao ano 2011. Este aumento tem sido consistente com o aumento dos anos anteriores e reflecte-se em todos os distritos municipais. Em KaMpfumu houve uma redução de 88% para 83% dos inquiridos com casas cobertas com laje de betão e consequente aumento de 7% para 13% dos inquiridos com casas cobertas por chapa de zinco. No entanto, apesar desta redução, KaMpfumu continua a ser o distrito com o maior número de casas construídas e cobertas por betão, em comparação a outros distritos do município.

KaMavota é o distrito em que a percentagem de inquiridos com casas cobertas por chapas de zinco aumentou de 93% para 95% em relação a 2011. Em Nhlamankulu por sua vez, houve uma redução de inquiridos com casas cobertas por laje de betão de 16% para 9% em relação ao estudo anterior. Esta redução foi acompanhada de um aumento de 78% para 89% de inquiridos com casas cobertas por chapas de zinco neste distrito.

Os restantes distritos registaram um ligeiro aumento de inquiridos com casas cobertas por chapas de zinco, à excepção de KaMaxakeni. Neste distrito houve uma redução de 1% de inquiridos com casas cobertas por chapas de zinco e um aumento na mesma proporção de inquiridos com casas cobertas por laje de betão, em relação a 2011.

Nos distritos mais periféricos e de características rurais, KaTembe e KaNyaka, a maioria dos agregados têm cobertura com chapa de zinco, 95% e 92%, respectivamente. Efectivamente, na KaTembe houve um aumento de 3% de casas cobertas com chapas de zinco e em KaNyaka uma redução na mesma proporção em relação ao ano de 2011.

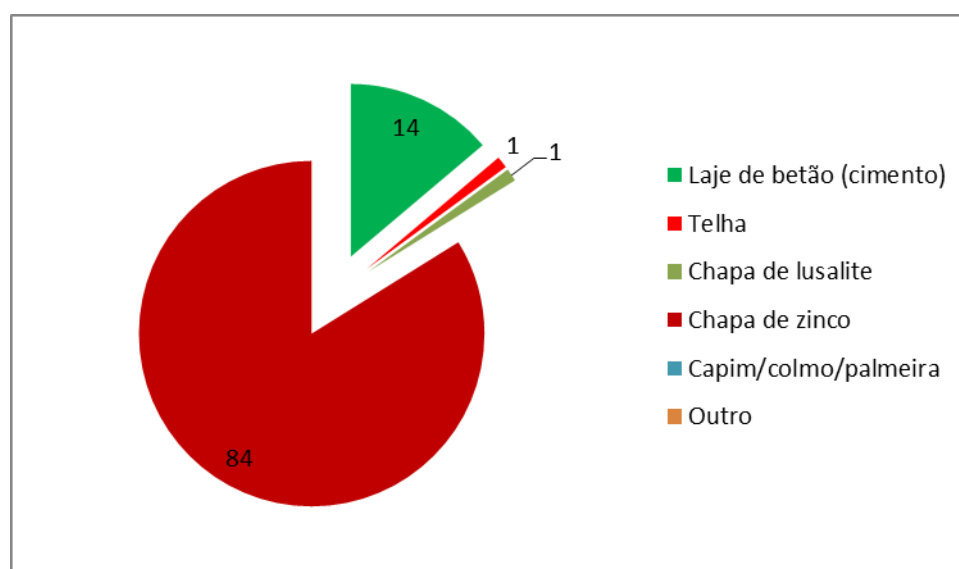


Figura 1-7 Cobertura da casa

No que tange a posse de bens, registou-se um aumento de quase todos os bens, à excepção do carro que se manteve nos 17%. O aumento mais assinalável registou na posse de celular, televisão e rádio, onde mais de 60% dos agregados indicaram possuir estes bens. À semelhança do estudo de 2011, o celular, a televisão e o rádio continuam a ser os bens que a maioria dos agregados possui. O distrito de KaMpfumu, continua a ser o que tem maior posse de bens como computador (69%), menos 4% dos inquiridos em relação ao ano de 2011; celular (99%); TV (98%); e carro (59%). A posse deste último bem é consideravelmente mais elevada em comparação a outros distritos do município.

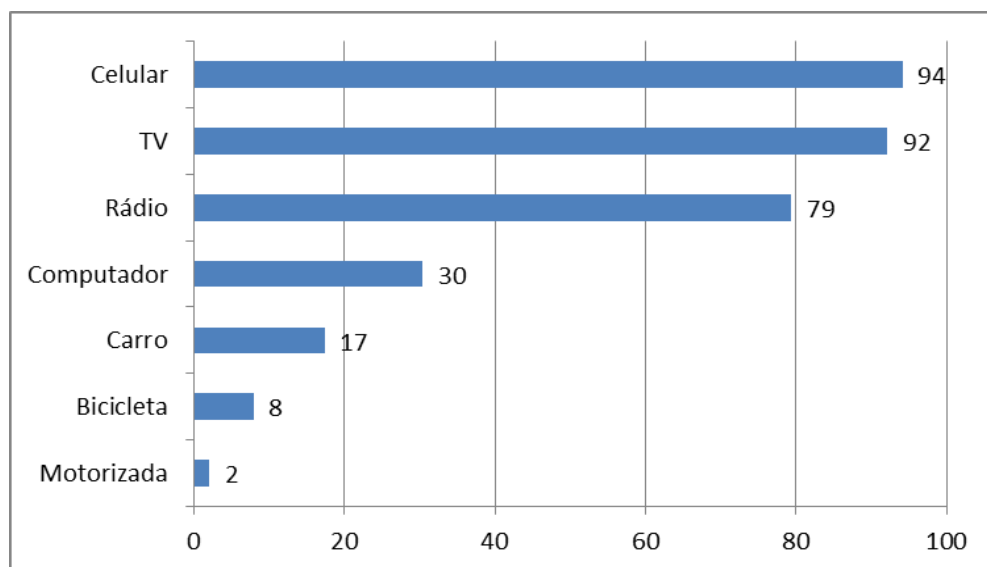


Figura 1-8 Posse de bens, cidade de Maputo

Ao contrário do estudo anterior, o distrito municipal com menos posses é KaMaxakeni, em contrapartida, KaMubukwana foi o distrito que teve maior aumento do nível de posse em relação ao estudo de 2011. Em KaMpumfu, por sua vez, os níveis de posse de bens têm registado uma redução contínua em relação aos anos anteriores, porém, permanece o distrito onde registam-se os maiores níveis de posse do município. Adicionalmente, Nhlamankulu e KaMavota continuam a ser os distritos municipais onde os níveis de posse mais aumentaram proporcionalmente em relação ao estudo anterior. Nestes distritos os níveis de posse do computador mantiveram-se estacionários em relação a 2011 (26%), tendo aumentado a posse de bens como rádio e televisão em mais de 2%.

Os distritos de KaTembe e KaNyaka houve uma redução da posse do rádio, mas houve um aumento da posse de televisão e celular na ordem de 10% e 15%, respectivamente. Nestes distritos houve também um aumento de usuários de computador em comparação ao ano de 2011. Este facto pode ser parcialmente explicado pela expansão da distribuição de energia nestes distritos, como se descreve mais baixo no capítulo 3.

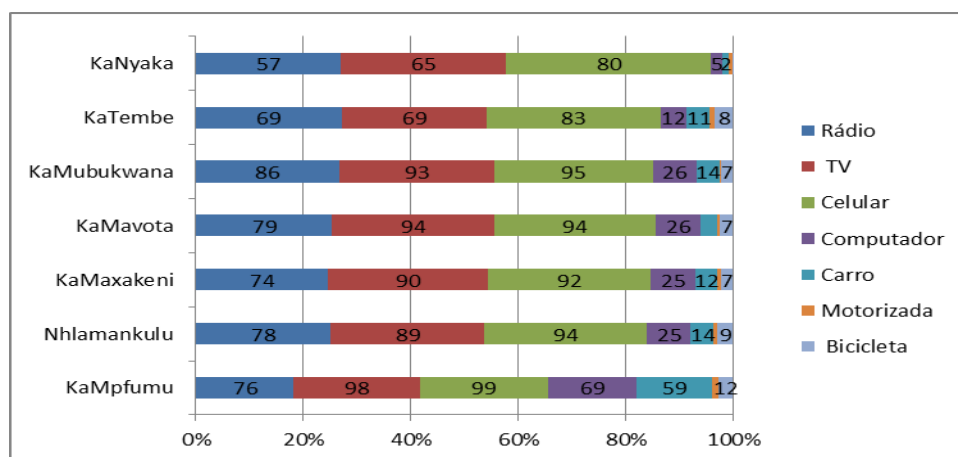


Figura 1-9 Posse de bens por distrito municipal

O acesso às tecnologias de informação e comunicação no município de Maputo continua reduzido. A percentagem dos munícipes que possui computador aumentou ligeiramente em relação ao ano anterior, onde cerca de 30% dos munícipes têm acesso ao computador, representando um aumento de 6% em relação ao estudo de 2011.

Contrariamente ao estudo de 2011, este ano os distritos de KaMavota e KaMubukwana são os que se seguem a KaMpumfu em relação a posse destas tecnologias, ambos com 26%, em substituição de Nhlanhlekulu com 25% (1% a menos em relação a 2011). De Igual modo, os distritos mais afastados do centro do município, KaTembe e KaNyaka registaram um aumento da posse de computador de 9% para 12% e de 1% para 5%, respectivamente, em relação ao ano de 2011.

Comparativamente a 2011, este ano, houve uma redução de 30% do gasto médio diário (de 301,00 Mt dia para 211,00 Mt dia). Neste sentido, o gasto médio diário identificado pelo estudo continua a ser inferior ao indicado pelo Inquérito Sobre o Orçamento Familiar (IOF) do INE (2008) que fixa a despesa média diária dos agregados familiares em 374,25 Mt. Esta redução da despesa pode ser indicação da redução do poder de compra dos munícipes de Maputo.

Os dados do estudo parecem indicar que o poder de compra dos munícipes baixou em relação aos estudos anteriores. Esta redução pode estar relacionada a factores como a desvalorização do metical, o aumento dos preços dos produtos básicos, e a diferença cambial com o ano em que se realizou o IOF. Mantendo a tendência dos dois últimos estudos o distrito de KaMpumfu continua a ser o que regista o maior nível de gastos no município e os distritos de KaNyaka e KaTembe, os que registam os níveis mais baixos de gastos. O distrito de KaMpumfu é o mais abastado, sendo que a ocupação e a distribuição de renda entre os munícipes continuam os mais elevados do município.

Entretanto, em KaTembe e KaNyaka, apesar de haver uma ligeira melhoria dos indicadores sociais básicos como habitação e o nível de posse, as despesas diárias continuam abaixo dos outros distritos municipais. A localização periférica destes distritos e o menor acesso a serviços, e as actividades de remuneração reduz o poder de aquisição dos seus residentes. No entanto, o nível de gastos dos munícipes da KaTembe estão próximos aos dos distritos de KaMavota e Nhlanhlekulu. Este facto pode ser indicação de que o distrito de KaTembe tende a assumir características mais próximas das áreas periurbanas do município, como indicam as características das habitações descritas mais acima.

A maior redução do poder compra em relação ao estudo de 2011, ocorreu nos distritos de KaMpumfu (27%) e Nhlanhlekulu (46%). Os munícipes destes distritos parecem estar a empobrecer-se e este facto parece estar a afectar às condições das habitações e o poder de aquisição dos munícipes. Os distritos da KaTembe e KaNyaka, também apresentaram grandes reduções (44%) do poder de compra comparativamente ao último estudo. Os restantes distritos municipais registaram reduções do poder de compra acima dos 25%, à excepção é o distrito de KaMaxakeni onde houve uma redução de 24% em relação ao último ano.

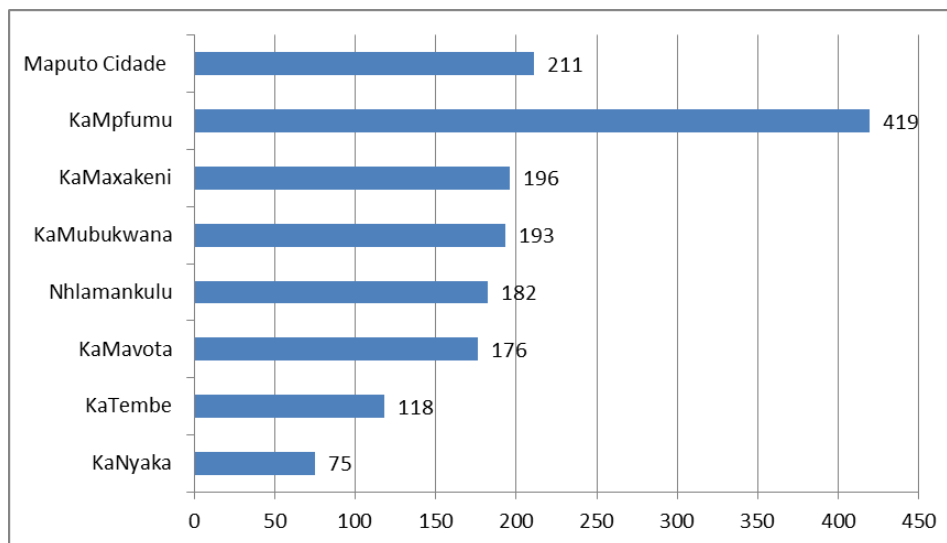


Figura 1-10 Despesas diárias em Mts

1.4 Índice de pobreza

Tal como nos dois últimos estudos, o índice de pobreza foi calculado em função da análise dos principais componentes que distinguem os diferentes grupos sócio-económicos (vide Anexo I sobre a construção do Índice de Posse). Os componentes principais para a avaliação do índice de posse são: a cobertura da casa; tipo de casa de banho; posse de computador e carro; gasto em combustível, comida e electricidade. Com base nesse índice identificaram-se cinco grupos (quintis) de posse diferentes: pobre (q1), médio-baixo (q2), médio (q3), médio-alto (q4) e abastado (q5).

No geral a distribuição da riqueza no município de Maputo não evoluiu de 2011 para 2012. Como no ano anterior, KaNyaka continua a ser o distrito mais pobre e KaMpfumu o mais abastado. No entanto, em KaNyaka houve um aumento da classe média (1%) e da classe abastada (5%) em relação ao estudo de 2011. Na KaTembe houve uma redução das classes média e da classe média-alta (6%) em relação ao ano de 2011, sendo que houve um aumento das classes média-baixa (2%) e baixa (8%). Os distritos de KaMubukwana, KaMavota e KaMaxakeni registaram um aumento de entre 2% a 3% dos mais abastados.

Em KaMubukwana e KaMavota este aumento foi acompanhado por uma redução dos mais pobres e aumento da classe média-baixa. Nhlamankulu é o distrito municipal que teve a maior redução da classe abastada, cerca de 8% e aumento das classes mais pobres. Em KaMpfumu, por sua vez já há sinais de alguma pobreza em relação aos anos anteriores, quando não havia indicação da existência de inquiridos nos dois níveis de posse mais baixos.

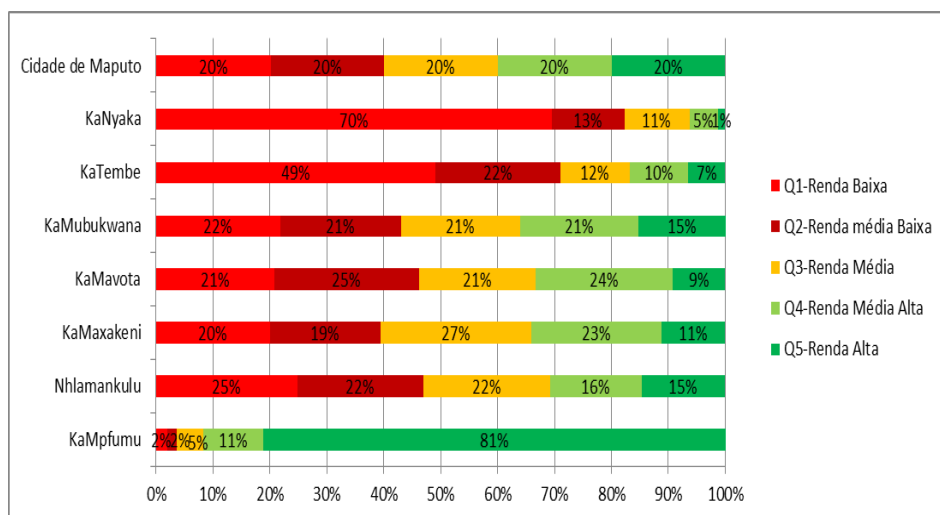


Figura 1-11 Índice de posse por distrito municipal

Tal como em 2010 e 2011, o nível e o tipo de formação continuam a ter um impacto no bem-estar dos inquiridos. De acordo com a *Figura 1-12* abaixo, os inquiridos com nível superior são os que apresentam um nível mais elevado de posses. No entanto, os níveis de posse para este grupo de inquiridos são ligeiramente inferiores aos do ano 2011, 1.48% contra 1.60%. Ao mesmo tempo, os indivíduos com o ensino técnico médio continuam a ser os segundos melhores posicionados em termos de nível de posse.

Os inquiridos com formação inferior ao ensino secundário geral são os que pertencem aos grupos sócio-económicos mais empobrecidos, mesmo os que têm formação técnica básica - facto que a princípio deveria conferir algum acesso ao emprego e aumento do rendimento. O curso de formação de professores é frequentado pelos indivíduos com uma faixa etária média de 47 anos e não confere grande possibilidade de aumento de renda dos indivíduos, principalmente porque depende do sistema de carreiras de remuneração que evolui com a experiência profissional, a qual normalmente não se aplica aos professores primários que geralmente tem salários mais baixos.

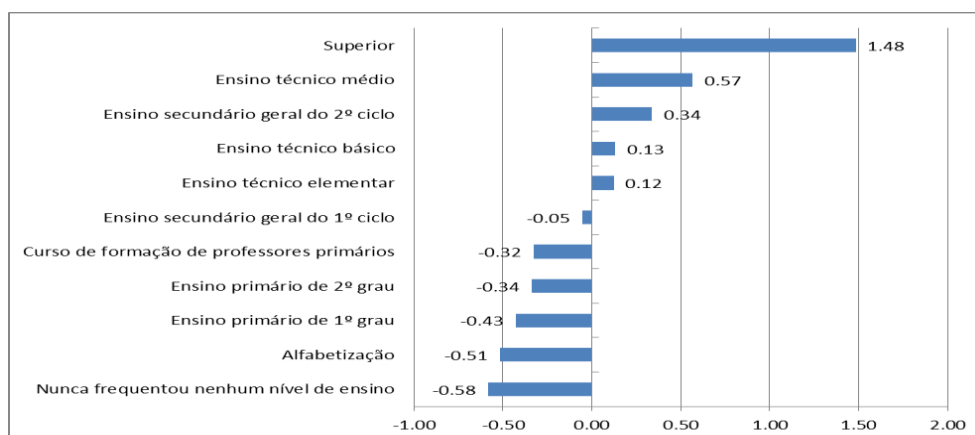


Figura 1-12 Índice de posse por escolaridade

Em resumo

O presente estudo não apresenta grandes diferenças sócio-demográficas em relação aos estudos anteriores. O universo de inquiridos continua a ser maioritariamente constituído por mulheres (63%) com formação entre o ensino primário do segundo grau e o ensino secundário geral. Os níveis de educação dos municípios melhoraram timidamente em relação ao ano de 2011, sendo que este ano houve um maior universo de inquiridos a frequentar o ensino primário e o ensino secundário geral. As diferenças entre homens e mulheres em relação aos níveis educacionais no município de Maputo continuam salientes. Os níveis mais altos de educação ainda são dominados por homens. A proporção de mulheres sem nenhum nível de formação reduziu em relação ao estudo anterior. Em contrapartida, a proporção de mulheres com formação primária do primeiro e segundo graus cresceu ligeiramente em relação ao ano 2011 e é superior à dos homens.

O nível de desemprego reduziu ligeiramente (2%) em relação ao ano de 2011, porém ainda continua alto (34%). Os distritos de KaTembe (46%) e KaNyaka (39%) são os que têm a maior proporção de desempregados no município, pese embora tenha havido uma redução em relação ao ano de 2011. Estes últimos são seguidos pelos distritos de KaMavota (38%) e KaMaxakeni (35%) com grande proporção de desempregados do município. A idade média dos inquiridos é 35 anos e os inquiridos mais velhos residem no distrito da KaTembe, à semelhança de 2011, e os mais jovens residem nos distritos de KaNyaka e KaMavota.

O município continua dividido em três áreas geográficas (urbana, periurbana e rural) que se distinguem pelo nível de posse, condições de habitação e acesso às instituições. Neste sentido, o distrito com características meramente urbana é KaMpfumu, onde grande maioria dos municípios (94%) reside em casas construídas de material convencional e possuem um índice elevado de posse. É neste distrito onde se situa a maioria das instituições, públicas e privadas do município. Os distritos periurbanos mais próximos da área urbana do município são Nhlamankulu e KaMaxakeni, estes distritos tem uma mistura de características urbana e periurbana² o que torna difícil distinguir das características demográficas do distrito de KaMpfumu. Adicionalmente, a área periurbana do município, congrega uma região de expansão onde se situam os distritos de KaMavota e KaMubukwana, esta região tem vindo a crescer anualmente e está a mudar de configuração das características das suas habitações, de precárias para mais duradoiras. Os distritos de características mais rurais do município são KaTembe e KaNyaka, estes distritos estão afastados do centro do município, possuem casas de construção precária e

² Entendemos que não há uma diferenciação clara entre o conceito de urbano e periurbano no município de Maputo. Este último conceito é comumente definido como sendo a área de expansão das cidades. No entanto, a configuração geográfica dos distritos de Nhlamankulu e KaMaxakeni, os coloca parcialmente no centro da cidade assumindo uma mistura de características urbanas e periurbanas. Neste sentido, o conceito de urbano, periurbano e rural adoptado para o presente estudo visa apenas satisfazer as necessidades analíticas tendo em conta os indicadores de diferenciação sócio-demográfica definidos pelos pesquisadores.

agregados com os níveis de posse mais baixo do município. No entanto, os dados do estudo sugerem uma ligeira mudança no cenário sócio-demográfico actual destes distritos.

Não houve grandes melhorias nos níveis de bem-estar geral do município em relação ao ano 2011, pese embora, os distritos de KaMavota, KaMubukwana e KaNyaka tenham uma ligeira melhoria em relação ao ano de 2011. O distrito da KaTembe abrandou ligeiramente tendência de aproximação aos distritos periurbanos do município verificada em 2011. O distrito de Nhlamankulu foi o que teve os piores indicadores de bem-estar do município, tendo empobrecido ligeiramente em comparação aos outros distritos municipais e em relação ao ano anterior. De igual modo, os dados revelam um ligeiro empobrecimento do distrito de KaMpfumu comparativamente aos últimos estudos. No geral o nível de posse e consumo da maioria dos distritos municipais periurbanos e urbanos reduziram em relação aos estudos anteriores. Este facto revela um ligeiro encarecimento do custo de vida no município de Maputo.

O distrito de KaMpfumu continua a ser o distrito mais abastado do município e o único com características maioritariamente de cimento; ainda que tenha havido uma redução na qualidade das habitações neste distrito, a maioria dos seus residentes habita em casas convencionais. Em KaNyaka e KaTembe, houve um aumento de munícipes com casas cobertas de zinco e em KaMavota e KaMubukwana houve um aumento de munícipes com casas construídas com paredes de bloco. Este facto revela uma melhoria das condições de habitação nestes distritos. Efectivamente, em KaNyaka houve um aumento da classe média (1%) e da classe abastada (5%) e nos distritos de KaMubukwana, KaMavota e KaMaxakeni registou-se um aumento de entre 2% a 3% dos mais abastados em relação ao estudo de 2011.

2 Importância dos Serviços

O presente capítulo analisa a importância dos serviços prestados pelo Município. Esta análise será feita globalmente para o Município, por distrito municipal e também pelo gênero e índice de posse dos entrevistados.

À semelhança dos dois últimos estudos, a segurança e a recolha de lixo figuram na lista dos serviços de maior importância para os munícipes. No geral, as prioridades continuam a assemelhar-se bastante aos anos anteriores (vide a Tabela 2-1 abaixo).

As grandes diferenças que se verificam nas prioridades dos munícipes em 2012 em comparação com 2011 são:

- › O retorno da recolha de lixo para primeira prioridade (em 2011 era a 2ª prioridade) e a troca de posições com a segurança no bairro;
- › Manutenção do atendimento na saúde como uma das três prioridades. Desde o ano 2011 que este serviço tem merecido atenção por parte dos munícipes (3ª prioridade em 2011, contra 6ª prioridade em 2010 e 7ª prioridade em 2008);
- › Aumento dos transportes públicos como prioridades (4ª prioridade em 2012, contra 7ª prioridade em 2011 e 2010, e 6ª prioridade em 2008);
- › O retorno dos mercados às 10 primeiras prioridades (7ª prioridade em 2012 contra última prioridade em 2010 e 2008);
- › A redução da importância do abastecimento de água (6ª prioridade em 2012, contra 4ª prioridade em 2011, e 2ª prioridade em 2010);
- › A entrada dos cemitérios na lista de prioridades; e
- › A saída dos serviços de drenagem das 10 primeiras prioridades.

Tabela 2-1 Tabela comparativa das prioridades dos municípios nos últimos 4 estudos

#	Serviços Importantes			
	2008	2009/2010	2011	2012
1	Segurança no bairro	Recolha de lixo	Segurança no bairro	Recolha de lixo
2	Remoção de lixo	Abastecimento de água	Recolha de lixo	Segurança no bairro
3	Sistema de drenagem e esgotos	Segurança no bairro	Atendimento nos postos e centros de saúde	Atendimento nos postos e centros de saúde
4	Condições das estradas	Condições das estradas	Abastecimento e qualidade de água	Transportes públicos
5	Abastecimento de água potável	Limpeza no local residência	Condições das estradas	Condições das estradas
6	Transporte públicos	Atendimento nas unidades sanitárias	Limpeza no local de residência	Abastecimento e qualidade de água consumida
7	Educação	Transportes públicos	Transportes públicos	Condições dos mercados
8	Saúde	Fornecimento de Energia Eléctrica	Disponibilidade de vagas nas escolas	Limpeza e conservação dos cemitérios
9	Fornecimento de Energia Eléctrica	Disponibilidade de vagas nas escolas	Fornecimento de Energia Eléctrica	Fornecimento de Energia Eléctrica
10	Condições dos mercados	Condições dos mercados	Drenagem das águas das chuvas	Limpeza no local de residência

A classificação da importância dos serviços no presente estudo sofreu algumas alterações comparativamente aos dois últimos estudos. Houve uma alteração de posições entre os dois primeiros serviços, houve um aumento de importância dos transportes, e uma redução considerável do abastecimento de água como serviço importante, o retorno dos mercados com alta priorização, a saída da drenagem da lista de prioridades e a entrada dos cemitérios na lista de serviços prioritários. Dos serviços considerados prioritários para o ano de 2012 ainda constam serviços que não são da responsabilidade directa do conselho municipal, como são os casos da segurança no bairro, indicado como o segundo serviço mais importante para os municípios, abastecimento de água, e o fornecimento de energia eléctrica, serviços considerados este ano como sendo, a sexta e a nona prioridade, respectivamente.

O serviço da saúde, transferido para a responsabilidade do município em 2010 manteve a terceira posição e o serviço de educação saiu da lista das 10 principais prioridades. Como se descreverá mais abaixo, a priorização do serviço da saúde não está necessariamente ligada a avaliação deste serviço como sendo da responsabilidade do município, uma vez que, ainda não é claro para os municípios que este serviço passou para a gestão municipal. A saída do serviço da educação da lista de prioridades não está necessariamente ligada a melhoria do serviço em relação ao último ano, mas sim, parece estar relacionada à percepção dos municípios sobre a importância dos restantes serviços municipais. Neste sentido, a educação pode não ter sido priorizada porque para os municípios, os 10 serviços priorizados são os mais necessários e tiveram maior pontuação na sua avaliação.

À semelhança dos serviços de educação e saúde, deste 2010 os serviços de transportes públicos urbanos são da responsabilidade do município. Este serviço aumentou de importância em 2012, da sétima para a quarta posição. Entre o ano 2008 a 2010 havia descido uma posição e em 2011 esteve estacionário. Os restantes serviços priorizados em 2012 – recolha de lixo (deste 2008 este serviço tem variado entre a primeira e a segunda prioridade para os municípios), condições das estradas, condições de higiene nos mercados, limpeza e conservação dos cemitérios (pela primeira vez na lista de prioridades) e limpeza no local de residência – são da responsabilidade do município.

Conforme referido nos *Report Cards* anteriores, o serviço de segurança aos cidadãos providenciada pela polícia de protecção e a segurança pública, ainda é da responsabilidade do Ministério do Interior (MINT). No entanto, para os bairros periféricos da cidade a segurança é garantida principalmente pela polícia comunitária que é constituída por membros da comunidade a trabalhar em regime de voluntariado no auxílio dos órgãos policiais presentes na sua área de residência. Esta polícia está igualmente ligada ao MINT e o município não tem nenhum controle sobre o seu trabalho. A única excepção é a polícia municipal que foi avaliada como um serviço à parte e por isso, não é considerada como entidade responsável pela segurança pública.

O abastecimento de água e o fornecimento de energia, serviços fornecidos por empresas públicas, Electricidade de Moçambique (EDM) e Águas de Moçambique (ADM), respectivamente, não tem participação directa do município. Excepção é conferida para efeitos de priorização das áreas para expansão dos serviços no caso

do abastecimento da água, e da cobrança da taxa de lixo no caso do fornecimento de energia.

Tal como nos estudos anteriores, não há grandes diferenças na indicação dos serviços considerados prioritários para os inquiridos do sexo feminino e os do sexo masculino, há diferenças na ordem dos serviços em cada um dos grupos (vide Tabela 2-2 abaixo). Os homens dão importância à gestão do trânsito e as mulheres à gestão e conservação dos mercados. As prioridades entre géneros coincidem com as prioridades gerais do município, a excepção é a permanência da disponibilidade das vagas na escola em substituição do serviço de fornecimento de energia eléctrica, prioridade para ambos no estudo anterior. O serviço de atendimento nos postos de saúde desceu uma posição em relação ao ano anterior, continuando ainda a ser mais importante para as mulheres. Este ano, os homens substituíram o serviço de drenagem pelo da limpeza e conservação dos cemitérios, uma novidade na lista de prioridades em comparação com os últimos anos.

As diferenças em 2012 registam-se principalmente na importância conferida pelas mulheres à saúde e as condições de higiene dos mercados municipais – duas áreas onde a participação das mulheres é considerável no município. Já os homens priorizam a transitabilidade nas estradas e a gestão do trânsito da cidade o que continua a reflectir uma maior relação destes com a mobilidade dentro do município. Embora também dêem importância à saúde, não é ao mesmo nível que as mulheres que têm maior frequência e experiência de utilização destes serviços. Ao contrário do estudo anterior, em 2012, ambos dão a mesma prioridade ao abastecimento de água. Este serviço é sétima prioridade e caiu uma posição para os homens e quatro posições para as mulheres em relação ao ano de 2011.

Tabela 2-2 Tabela comparativa das prioridades por género

Homens	Mulheres
Recolha de lixo	Recolha de lixo
Segurança no bairro	Segurança no bairro
Condições das estradas	Atendimento nos postos e centros de saúde
Atendimento nos postos e centros de saúde	Condições das estradas
Limpeza no local de residência	Transportes públicos
Transportes públicos	Limpeza no local de residência
Abastecimento e qualidade de água consumida	Abastecimento e qualidade de água consumida
Limpeza e conservação dos cemitérios	Limpeza e conservação dos cemitérios
Gestão do trânsito da cidade (parqueamento, semáforos, sinal	Condições de higiene dos mercados municipais
Disponibilidade de vagas nas escolas	Disponibilidade de vagas nas escolas

Na linha do estudo anterior, não há grandes diferenças entre as prioridades dos agregados mais abastados e os mais pobres, pese embora existam diferenças na ordem de importância dos serviços. Neste estudo, há uma semelhança entre as três primeiras prioridades identificadas pelos inquiridos mais abastados e os mais pobres, havendo diferença apenas na ordem do segundo e o terceiro serviços

prioritários para cada um dos grupos. Tanto os mais abastados como os mais pobres indicaram a recolha do lixo como o serviço mais importante, sendo que o segundo mais importante para os mais abastados é a condição das estradas seguido da segurança no bairro, enquanto os mais pobres indicaram a segurança como segundo e a transitabilidade como o terceiro serviço mais importante. A criminalidade tende a crescer no município e parece afligir a todas as camadas sociais, facto que corrobora com a importância dada a segurança.

2.1 Importância dos serviços por distrito municipal – serviços prestados exclusivamente pelo município

Nesta secção apresentamos a reflexão sobre o grau de importância conferida por cada distrito municipal aos cinco serviços prestados exclusivamente pelo município, entre os 10 serviços mais importantes para o munícipe. Estes serviços são a recolha de lixo; transitabilidade e condições do pavimento das estradas; condições de higiene dos mercados municipais, limpeza e conservação dos cemitérios e a limpeza do bairro.

2.1.1 Recolha de lixo

À semelhança do estudo de 2011, a recolha de lixo continua a ser um serviço considerado importante em todos os distritos, variando apenas o nível de importância atribuído entre os distritos. Em 2012 este serviço foi considerado o mais importante do município, estando entre as três primeiras prioridades para os munícipes dos distritos de KaMpfumu, KaMaxakeni, KaMubukwana, e no distrito de Nhlamankulu teve a maior mudança em relação a 2011, da oitava para a primeira prioridade.



Figura 2-1 Lixo no distrito de KaMpfumu, bairro central

A indicação do serviço de recolha de lixo como principal prioridade para os munícipes do distrito de KaMpfumu pode estar relacionada à frequência de recolha e a falta de capacidade de resposta às necessidades dos munícipes por parte do

actual prestador de serviço de recolha de lixo contratado pelo conselho municipal (para mais detalhes, vide o capítulo 3, sobre a qualidade dos serviços). No final do primeiro semestre de 2012, o conselho municipal terminou o contrato que mantinha com um operador privado para quem havia adjudicado a recolha de lixo na área urbana do município. Actualmente parece que a recolha de lixo no município de Maputo está a ser efectuada interinamente por empresas cuja responsabilidade inicial era a de recolher o lixo nas áreas periféricas do município, onde o lixo para além de ser depositado nos contentores disponibilizados para o efeito, também é enterrado ou queimado pelos munícipes, e deste modo, não há tanta demanda dos serviços de recolha como na área mais urbana do município.

Nhlamankulu é por sua vez, parece o distrito mais influenciado por esta mudança de empresas de recolha de lixo no município. Apesar da sua proximidade geográfica com o distrito de KaMpfumu, a frequência de recolha de lixo neste distrito pode ter reduzido. Ao mesmo tempo, em KaMaxakeni, a priorização deste serviço, à semelhança de 2011, parece estar ligada à percepção do resultado do serviço motivado pela frequência de recolha. Como se verá mais abaixo (no capítulo 3, sobre a qualidade dos serviços), houve uma melhoria na frequência de recolha diária de lixo neste distrito, o que o torna no segundo distrito com maior frequência depois do distrito de KaMpfumu. No entanto, tanto em Nhlamankulu como em KaMaxakeni, devido à proximidade com a área de cimento da cidade e a tipologia de habitação (existência de prédios e casas com talhões pequenos), o hábito de gestão individual do lixo já foi abandonado, o que torna o lixo não recolhido mais visível.

No distrito de KaMubukwana, a recolha de lixo passou da segunda para a primeira prioridade em relação ao ano de 2011. Este distrito é um dos que mais melhorou em termos de indicadores sócio-demográficos do município, e é para onde a cidade está a expandir-se albergando antigos moradores dos distritos de cimento do município, que são mais exigentes e que não têm o hábito de recolha individual do lixo. Em KaMavota a recolha de lixo subiu da quarta para a terceira posição em relação ao ano de 2011.

Os distritos mais afastados do centro do município, KaTembe e KaNyaka conferem uma menor prioridade à recolha de lixo porque os munícipes destes distritos têm o hábito de tratamento individual de lixo. Adicionalmente, nestes distritos existem serviços básicos considerados essenciais como a saúde e o acesso à água que ainda não são garantidos.

2.1.2 Transitabilidade e condições do pavimento das estradas

O serviço de transitabilidade e as condições do pavimento das estradas tal qual o serviço de recolha de lixo, está entre as 10 prioridades de todos os distritos municipais. No entanto apenas os distritos de KaMpfumu e KaMaxakeni o têm entre as três primeiras prioridades. O distrito de Nhlamankulu, que em 2011 tinha este serviço como primeira prioridade, passou-o para a nona prioridade. Em KaTembe e KaNyaka este serviço é a quarta prioridade e os restantes distritos o colocam abaixo disso.

A principal diferença com o último estudo, é que este ano nenhum dos distritos municipais colocou este serviço como primeira prioridade. Este facto não significa que este serviço perdeu importância, mas sim, que existem outros serviços mais importantes. Adicionalmente, esta redução de importância também pode estar relacionada com o universo de inquiridos que não são utentes das estradas como automobilistas. No geral, municípios que não usam as estradas com frequência tendem a não avaliar este serviço.

A prioridade deste serviço em KaMpfumu e KaMaxakeni pode estar ligada à frequência do uso das estradas pelos municípios destes distritos. Nestes distritos residem os municípios mais abastados do município e grande parte deles possui viaturas próprias. Adicionalmente, grande parte das instituições públicas do município situam-se nestes dois distritos, facto que confere maior uso das estradas por parte dos municípios e maior capacidade de priorização deste serviço. Tal como em 2011, KaMpfumu é o único distrito onde o sistema de drenagem foi considerado importante, este facto está ligado a transitabilidade das estradas, pois, neste distrito, no tempo chuvoso as valas de drenagem ficam entupidas, o que dificulta a transitabilidade das estradas.



Figura 2-2 Estrada esburacada, distrito de KaMpfumu, bairro do Alto-Maé A

Este serviço perdeu importância no distrito de Nhlamankulu, principalmente devido às características sócio-económicas dos inquiridos deste distrito. Conforme descrevemos no capítulo 1 deste relatório, Nhlamankulu foi o distrito que mais empobreceu em relação ao ano 2011, neste sentido, parece que os inquiridos deste distrito privilegiaram a priorização de serviços sociais como saúde e o abastecimento de água. Os inquiridos mais pobres geralmente usam o transporte público e a sua sensibilidade em relação ao estado das vias de acesso varia em função da disponibilidade de transporte. Neste sentido, parece que quando não há transportes públicos, a priorização recai sobre os transportes, e quando estes existem, a priorização recai sobre as condições das estradas.

No distrito de KaMavota, por sua vez, este serviço desceu da segunda para quinta prioridade em relação ao ano de 2011. Neste distrito o serviço de transporte público subiu para a segunda posição. Este facto pode significar que as condições das

estradas neste distrito (onde grande parte dos munícipes pertence aos grupos socio-económicos baixo ou médio-baixo) não são boas, o que afecta a disponibilidade de transporte público.

Nos distritos de KaTembe e KaNyaka este serviço não está entre os três prioritários, principalmente devido a escassez de vias de acesso para o trânsito de veículos automóveis. Nestes distritos existem outros serviços básicos que ainda não estão assegurados, como a saúde, o abastecimento de água, e o fornecimento de energia eléctrica, que figuram entre as principais prioridades.

2.1.3 Condições de Higiene dos mercados municipais

A limpeza dos mercados, à excepção do estudo de 2011, é um serviço que desde 2008 tem sido indicado como prioritário para os munícipes, pese embora, sempre tenha ocupado a última posição. Este ano, este serviço voltou a constar da lista de prioridades, tendo ascendido à sétima posição.

Este serviço deixou de ser prioridade para os distritos de KaMpfumu, KaMavota, KaTembe e KaNyaka. O distrito de KaMpfumu por ser a área central do município, tem os mercados mais organizados e há maior frequência de limpeza. No entanto, o serviço foi substituído pela drenagem das águas das chuvas que como referimos acima, tem relação com as condições das estradas, que figura como a terceira prioridade deste distrito. No distrito de KaMavota os munícipes atribuíram mais importância aos serviços como a saúde, os transportes e a recolha de lixo. Em KaTembe e KaNyaka por sua vez, parece que à semelhança da recolha de lixo, a limpeza dos mercados é garantida pelos próprios vendedores e por isso, não é prioritária.

Este serviço é prioridade para os distritos de Nhlamankulu ocupando a oitava posição, KaMaxakeni e KaMubukwana onde é indicado como o nono mais importante. A limpeza dos mercados é uma nova prioridade para o distrito de Nhlamankulu onde substituiu os serviços de bombeiros. A indicação deste serviço como prioridade nestes três distritos parece estar ligada a existência de grandes mercados formais e informais e à ineficácia da recolha de lixo nestes distritos.

Em Nhlamankulu, foram entrevistados os vendedores do mercado da Malanga e estes relacionaram a falta de higiene do mercado com a redução da frequência de recolha de lixo. Os vendedores deste mercado geralmente recolhem o lixo das suas bancas e depositam nos contentores de onde o lixo deveria posteriormente ser recolhido pelo município. No entanto, o lixo fica muitas vezes por recolher, abarrotando os contentores, acabando por transbordar, facto que contribui para a falta de higiene no mercado. Em KaMaxakeni, os vendedores do mercado de Xikeleni também relacionam a higiene do mercado à recolha de lixo, estes também referem a inexistência de contentores para depositarem o lixo. Em KaMubukwana por sua vez, os vendedores do mercado de grossista de Zimpeto abandonaram o mercado e fixaram-se à beira da estrada, o que faz com que ninguém faça a limpeza do mercado e nem da estrada aonde os vendedores se fixaram. Neste distrito, a recolha do lixo é geralmente feita pelos munícipes individualmente, e pelos pequenos operadores locais usando *txovas*, em grande parte dos bairros deste

distrito as vias de acesso não permitem o acesso dos camiões de recolha e a varredura das estradas não é feita pelo município.



Figura 2-3 Lixo acumulado no mercado da Malanga, distrito de Nhlamankulu

2.1.4 Limpeza e Conservação dos Cemitérios

Esta é a primeira vez que este serviço é indicado como prioritário para os municípios, ocupando a oitava posição. O facto de o principal cemitério da cidade, Lhanguene, estar lotado e o novo cemitério em Michafutene ter sido inaugurado somente em Setembro de 2012 – a inauguração deste cemitério ainda aparenta não ser de conhecimento geral dos municípios - pode estar na origem da indicação deste serviço como prioritário.

O serviço de limpeza e conservação dos cemitérios foi indicado como prioridade em quatro distritos, são eles: Nhlamankulu, KaMaxakeni, KaMavota e KaMubukwana. De facto, houve uma maior preocupação dos municípios em relação a este serviço comparativamente ao ano de 2011, onde era prioridade somente para o distrito de KaMavota.

Este serviço é a sétima prioridade em Nhlamankulu, KaMaxakeni e KaMavota, e última prioridade em KaMubukwana. O cemitério de Lhanguene localiza-se no distrito de KaMubukwana e beneficia a todos os outros distritos à excepção de KaMavota, KaTembe e KaNyaka que têm cemitérios próprios. Em KaMavota, existem pelo menos três cemitérios (Washtsene, Guebo, e Romão) e a limpeza dos mesmos parece estar sob a responsabilidade dos municípios, daí a priorização deste serviço neste distrito.

Adicionalmente, os distritos que consideraram este serviço como prioritário são os mais populosos e os menos abastados do município. Para os distritos de KaTembe e KaNyaka, a limpeza dos cemitérios é feita pelos membros da comunidade. Adicionalmente, nestes distritos ainda existem cemitérios familiares, cuja gestão e limpeza é feita por cada família individualmente.

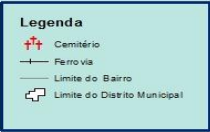


Figura 2-4 Distribuição geográfica dos cemitérios, por distrito municipal

Fonte: DINAGECA

2.1.5 Limpeza do bairro

Em termos gerais, o serviço de limpeza no bairro desceu da sexta para a décima posição em relação ao ano 2011. Este serviço perdeu de importância, porém, a recolha de lixo é considerada o serviço mais importante do município, de forma consistente ao longo dos anos. Efectivamente, em 2008 a limpeza no bairro não fazia parte das prioridades e desde 2010 vem perdendo importância para os municípios. A redução da importância deste serviço não significa que a limpeza nos bairros tenha melhorado, mas pode ser que, os municípios não consideram este serviço como sendo da responsabilidade do conselho municipal, considerando-o como responsabilidade individual dos moradores dos bairros. Tal ocorre principalmente para os distritos periurbanos e rurais. Nos distritos mais urbanos, a varredura parece ocorrer com mais frequência e por isso, pode estar a diminuir de importância para os municípios destes distritos.

À semelhança de 2011, a limpeza no bairro é um serviço considerado prioritário em todos os distritos, embora este ano, apenas nos distritos de Nhlamankulu e KaNyaka este serviço esteja entre as três primeiras prioridades. Quarta prioridade em KaMpfumu, uma posição abaixo em relação ao estudo anterior, quinta posição em KaMaxakeni, subiu uma posição em relação a 2011, oitava posição em KaMubukwana e na KaTembe, este último distrito, foi onde se registou a maior descida em relação ao estudo anterior, quatro posições. Em KaMavota, por sua vez, este serviço encontra-se na penúltima posição.

Nos distritos onde este serviço é considerado uma das primeiras prioridades, a preferência parece estar relacionada às pessoas que normalmente são responsáveis por este serviço. Em distritos mais urbanizados, como KaMpfumu e Nhlamankulu o serviço deve ser providenciado pelo município, caso contrário ninguém o fará. Nos outros distritos ainda prevalece o hábito da limpeza individual. Este ano o distrito da KaNyaka parece ser a excepção aos outros distritos, considerando este serviço como o terceiro mais importante. Durante o grupo focal com os membros do Conselho Consultivo de KaNyaka foi referido que o distrito foi assolado por uma praga de Corvos da Índia que se alimentam de restos de comida e frutos depositados nas ruas. Neste sentido, o aumento da prioridade do serviço de limpeza do bairro neste distrito pode não estar relacionada com a insatisfação ou queda da qualidade do serviço, mas sim, estar relacionada com a praga de corvos.

A maioria dos entrevistados (63%) garante ser responsável por manter limpo o seu bairro cada um limpando o seu quintal, houve uma redução de 3% dos municípios em relação ao ano de 2011. Os grupos de moradores organizados para a limpeza do bairro são os que contribuem com 28% da limpeza, aqui também houve uma redução (1%) em relação ao estudo anterior (vide Figura 2-5 abaixo). Houve um aumento de 5% para 9% dos municípios que declararam ter os seus bairros limpos pelo município.

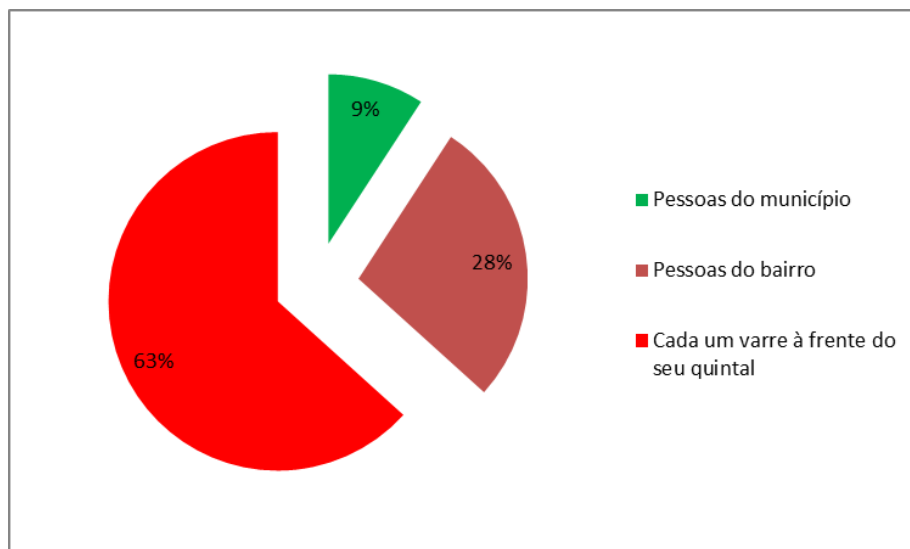


Figura 2-5 Entidade que faz a limpeza do bairro

À semelhança de 2011, é nos distritos municipais de KaTembe (77%) KaMubukwana (76%) KaMavota (73%) e KaMaxakeni (71%), onde a maioria da limpeza dos bairros é feita pelos municípios. Nestes distritos apenas 2% a 6 % do bairro é limpo pelos funcionários municipais. Estes distritos também carecem de grupos de moradores organizados para a limpeza dos bairros, comum no distrito de KaNyaka. Neste último, os grupos de limpeza são organizados pelos secretários dos bairros. Em KaMpfumu (47%) e Nhlamankulu (33%) uma grande percentagem de inquiridos referiram que a limpeza é feita por grupos de moradores organizados diferentemente do estudo anterior onde para o distrito de KaMpfumu grande parte dos inquiridos referiu que a limpeza era feita pelo município.

2.2 Importância dos serviços por distrito municipal – serviços prestados em conjunto com o município

Abaixo apresentamos a reflexão sobre o grau de importância dada por cada distrito municipal dos dois serviços prestados por entidades externas ao município em colaboração com o município, entre os 10 serviços mais importantes para o município. Estes serviços são atendimento nos postos e centros de saúde e os transportes públicos.

2.2.1 Atendimento nos postos e centros de saúde

O atendimento nos postos e centros de saúde é à semelhança do estudo anterior, uma prioridade para todos os distritos municipais, variando apenas na ordem de indicação. Os distritos onde este serviço foi colocado como primeira prioridade foram KaMavota, subiu da quinta posição e KaTembe, a mesma posição que ocupava em 2011. Em KaMpfumu, este serviço desceu da primeira para sétima posição, em Nhlamankulu subiu da terceira para a segunda posição, em KaMaxakeni desceu da terceira para a sexta posição, em KaMubukwana subiu da

quarta para a segunda posição, e em KaNyaka desceu da quarta para a sexta posição, em relação ao estudo anterior.

Não existem ainda dados suficientes para avaliar as razões específicas para cada distrito considerar a saúde como prioridade. Ao nível do município houve mudanças nas responsabilidades perante a gestão dos centros e postos de saúde, passando o município a assumir um papel maior nessa gestão, em parceria com o Ministério da Saúde. A transferência deste serviço para a responsabilidade do município foi aprovada em Dezembro de 2009, e ainda está a decorrer gradualmente. O município está actualmente na fase de aprendizagem sobre os desafios do serviço. Neste sentido, a priorização deste serviço pode estar relacionado com o contacto que os municípios estabelecem com unidades sanitárias específicas e não necessariamente com o serviço como um todo. Ainda não há clareza por parte dos municípios sobre quem recai a responsabilidade deste serviço em particular (CMM ou Ministério da Saúde).

Para os distritos de KaMavota, KaTembe, Nhlamankulu e KaMubukwana, a escassez de unidades sanitárias para satisfazer a demanda e a forma de atendimento por parte do pessoal afecto às unidades sanitárias, pode ter determinado a priorização deste serviço nestes distritos. O tempo de atendimento continua a ser o motivo de maior preocupação dos municípios destes distritos. Tal como no estudo anterior, a forma de atendimento e a quantidade das unidades sanitárias continuam a ser as principais preocupações dos municípios e apresentam uma avaliação de 2.8 pontos (vide *Figura 2-6* abaixo).

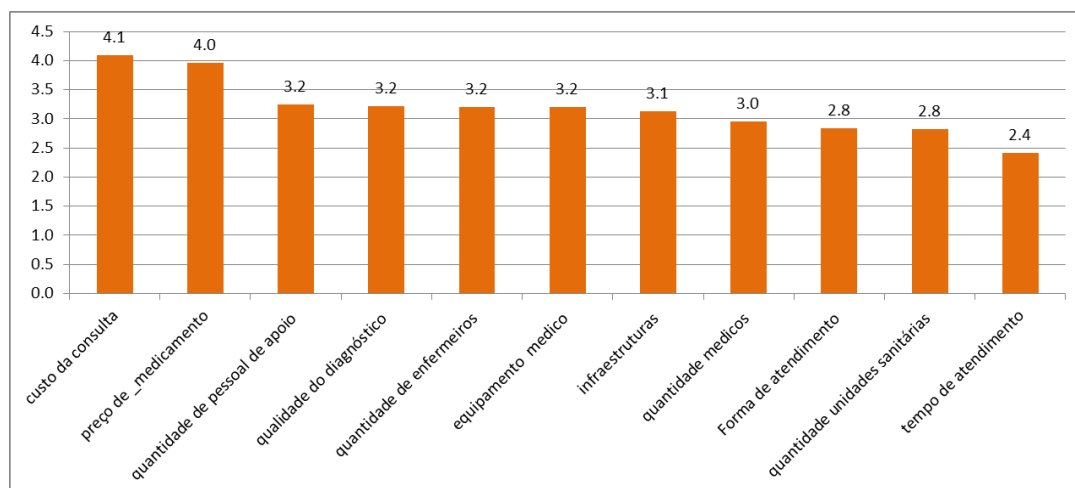


Figura 2-6 Avaliação da satisfação global aos diferentes serviços prestados na área da saúde

2.2.2 Transportes públicos

Ao contrário do estudo anterior onde os transportes públicos eram uma prioridade para todos os distritos municipais, em 2012, este serviço está entre as três primeiras prioridades apenas nos distritos de KaMavota, KaMubukwana e KaTembe. Em KaMubukwana este serviço subiu da nona para a terceira prioridade, em KaMavota subiu da terceira para a segunda prioridade e em KaTembe manteve-se na terceira

prioridade. Os restantes distritos onde estes serviços são indicados como prioritários são KaMaxakeni, desceu da oitava para a última posição, e KaNyaka, onde desceu da segunda para a oitava posição em relação ao estudo anterior.

Os transportes públicos não são prioridade para os distritos de KaMpfumu, Nhlamankulu e KaMaxakeni, principalmente porque estes são distritos centrais com vias de acesso transitáveis, o que permite maior circulação de veículos automóveis. Adicionalmente, é nestes distritos onde há maior oferta de transporte público aos municípios no município e muitos municípios têm viaturas próprias. A priorização deste serviço nos distritos de KaMubukwana e KaMavota pode estar relacionada ao facto destes serem os distritos municipais periurbanos que menos estão cobertos pela rede viária e são os mais susceptíveis ao encurtamento de rotas por parte dos transportadores públicos.

A oferta do serviço de transporte público para o distrito da KaTembe é limitada sendo garantida somente pelos operadores de transportes semi-colectivos privados. Neste sentido, a priorização deste serviço neste distrito pode estar directamente ligada à necessidade de aumento da oferta de transporte para facilitar o acesso às novas áreas de expansão do distrito. Em contrapartida, no distrito de KaNyaka, este serviço é virtualmente inexistente e a indicação como prioridade pode estar relacionada a vontade dos municípios de facilitar a deslocação entre os bairros do distrito. A título de exemplo, durante a recolha de informação para o presente estudo, em KaNyaka, a nossa equipa de pesquisa só pôde deslocar-se usando o carro do município, de outro modo, seria difícil aceder à maioria dos bairros seleccionados para o estudo por não existir transporte público para a deslocação.

Os transportes semi-colectivos de passageiros, vulgarmente conhecidos por “chapas” continuam a ser o principal transporte usado pelos municípios, com 61% dos entrevistados a referir que preferem o chapa como principal meio de transporte. Os carros da empresa municipal de transportes (TPM) são da preferência de apenas 6% dos entrevistados. Entretanto, 23% dos inquiridos não têm preferência, acabando por usar tanto o “chapa” como os carros da empresa municipal de transportes. Somente 11% dos inquiridos referiu que não usa nenhum dos transportes públicos. Naturalmente a maior percentagem destes encontra-se no distrito de KaMpfumu, onde uma grande parte dos municípios possui transporte próprio. Houve uma redução dos municípios que usam chapas (3%) e um aumento correspondente dos que usam o TPM. De igual modo houve uma ligeira redução (1%) dos municípios que referiram não ter preferência em relação ao tipo de transporte existente. Adicionalmente, houve um aumento em 2% dos municípios que declararam nunca usar transporte público.

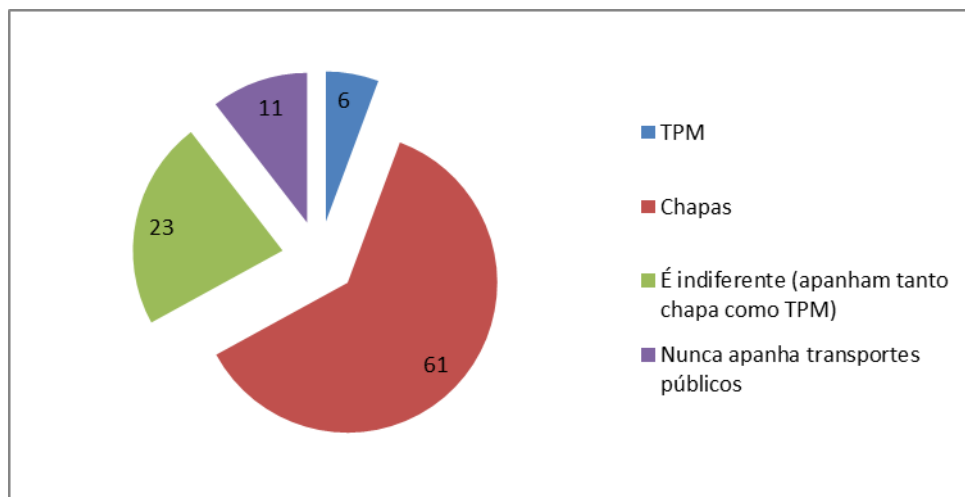


Figura 2-7 Preferência de transportes públicos

Os munícipes que não usam transporte público são apenas 23%. Desses, a maioria (73%) não usa transportes públicos porque possui viaturas próprias, ou porque este serviço não existe nas suas zonas de residência (5%), porque têm acesso a transporte do serviço (12 %) e os restantes não usam por outras razões (10%).

As razões para não usar o transporte público variam consideravelmente entre os diferentes distritos municipais (vide *Figura 2-8* abaixo). Em KaMpfumu (90%), KaMubukwana (67%), KaMaxakeni (66%) Nhlamankulu (65%) e KaMavota (60%) a principal razão para que os munícipes não usem o transporte público é porque possuem viaturas próprias. KaTembe (28%) possui um número mais reduzido de munícipes que não usa os serviços de transportes por deter viatura própria. No entanto, neste último distrito houve um aumento de 19% da proporção de munícipes com viaturas próprias em relação ao estudo anterior.

Em 2012, KaMubukwana (21%) e Nhlamankulu (20%), em substituição de KaMaxakeni e KaMavota, são os distritos onde o patronato melhor serve os seus empregados com transporte do serviço. Adicionalmente, KaTembe é também o distrito municipal onde pelo menos 60% dos munícipes disseram não usar transporte público por este não existir na área. Todos munícipes que não usam transporte público em KaNyaka fazem-no porque este é o único distrito municipal sem acesso a este serviço.

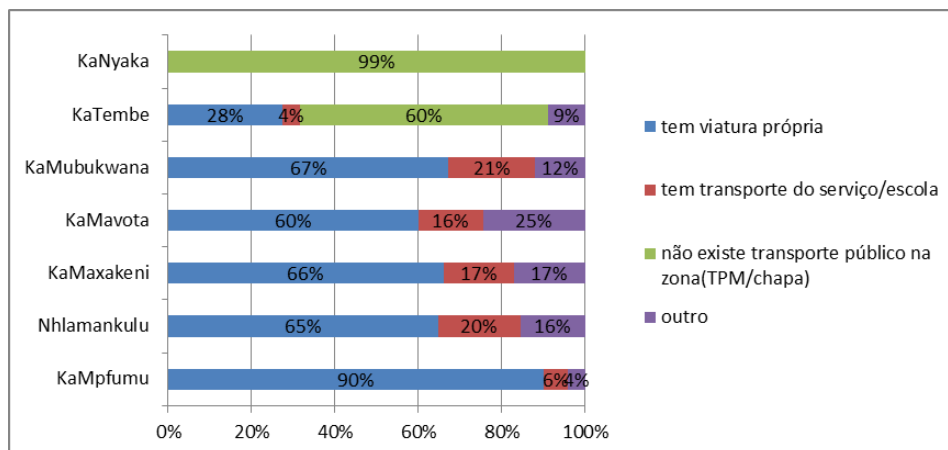


Figura 2-8 Razão para não usar transporte público

2.3 Importância dos serviços por distrito municipal – serviços prestados por outros provedores

Abaixo apresentamos a reflexão sobre o grau de importância dada por cada distrito municipal aos três serviços prestados por outros provedores que não o município, entre os 10 serviços mais importantes para o município. Estes serviços são a segurança; abastecimento de água; e o fornecimento de energia eléctrica.

2.3.1 Segurança

À semelhança do estudo anterior, a segurança no bairro é prioridade em todos os distritos, à excepção do distrito de KaNyaka. O facto de este distrito ser uma ilha e o tamanho da sua população ser reduzido não permite o crescimento da criminalidade de forma a afectar a segurança dos municípios.

Em KaMaxakeni, a segurança mantém-se na primeira prioridade dos municípios, enquanto em Nhlamankulu e KaMavota decaiu da segunda para a quarta posição. Em KaMubukwana, a segurança desceu da terceira para a sétima prioridade. No que toca ao distrito da KaTembe, a segurança, caiu da sétima para a última prioridade.

Contrariamente ao estudo anterior quando não era prioridade para KaMpfumu, este ano, a segurança ocupa a sexta posição. KaMpfumu é o distrito mais abastado do município e é onde se concentram os principais serviços e há maior movimentação de capital, facto que o torna atractivo à prática do crime. No último ano houve um aumento de insegurança, principalmente da classe mais abastada do distrito, devido aos sequestros e assaltos à mão armada na via pública ou nas residências dos municípios.

Mais da metade dos agregados dos distritos de KaMaxakeni e Nhlamankulu pertencem aos grupos sócio-económicos pobre e médio, Nhlamankulu foi o distrito periurbano que mais empobreceu em relação ao último estudo e em KaMaxakeni

os indicadores sócio-económicos dos municípios não sofreu grandes alterações em relação ao estudo de 2011. Deste modo, os baixos indicadores de posse destes distritos podem estar a condicionar o aumento de criminalidade e maior preocupação com a segurança, principalmente para KaMaxakeni, mais populoso em relação a Nhlamankulu.

A percentagem de desemprego entre os distritos que mencionaram a segurança como uma das principais prioridades, tal como no estudo anterior, mantém-se alta, particularmente nos distritos de KaMavota (38%), KaMaxakeni (35%), e Nhlamankulu (34%). A falta de emprego associada à juventude da população desses distritos torna-os vulneráveis à criminalidade. Paradoxalmente, nos distritos da KaTembe (46%), KaNyaka (39%) e KaMubukwana (32%), onde a segurança desceu ou não consta das prioridades, a percentagem de desempregados continua a ser particularmente alta (vide *Figura 2-9* abaixo). Desta forma, subentende-se que para os distritos da KaTembe e KaMubukwana, o facto de ainda existirem áreas verdes que albergam pouca população pode estar a influenciar a não priorização da segurança, principalmente porque os distritos que a priorizam são os mais povoados. Um outro aspecto a se considerar é que nestes distritos a não priorização segurança talvez esteja relacionada com a priorização da iluminação pública. Efectivamente, nestes distritos o serviço de fornecimento de energia foi priorizado acima da segurança.

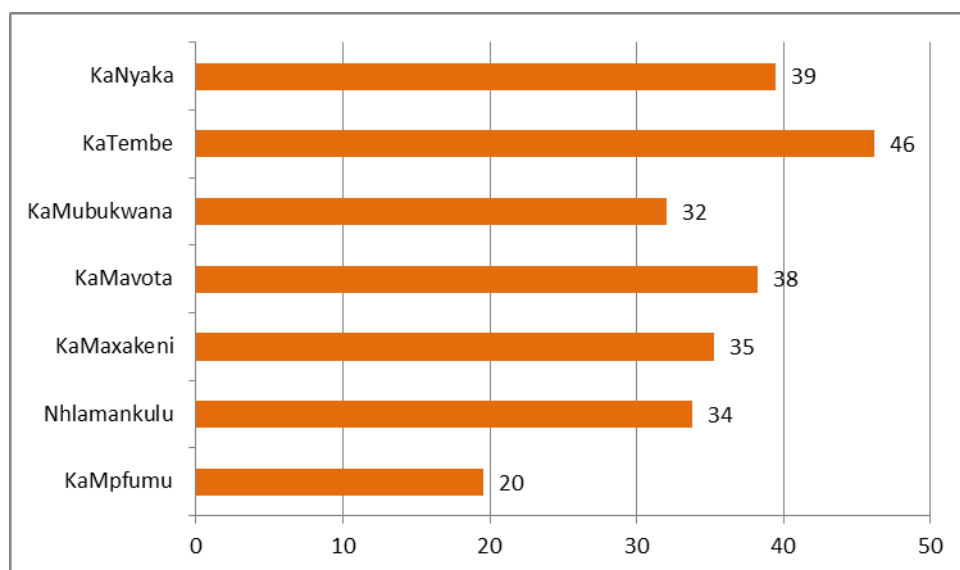


Figura 2-9 Desemprego por distrito

2.3.2 Abastecimento de água

O abastecimento de água tende a diminuir de prioridade ao longo dos anos. Este serviço é, à semelhança do estudo anterior, a primeira prioridade no distrito de KaNyaka e a segunda no distrito da KaTembe. Em contrapartida, o abastecimento de água continua a quinta prioridade no distrito de Nhlamankulu e desceu da sexta para a oitava prioridade no distrito de KaMavota. Em KaMubukwana e KaMpfumu, este serviço não consta da lista dos mais importantes para os municípios. Efectivamente em KaMpfumu a cobertura de fornecimento de água

canalizada é de 100% e em KaMubukwana houve um aumento da cobertura da distribuição de água canalizada de 66% para 89%.

Para os distritos de características mais rurais do município, KaTembe e KaNyaka, o abastecimento de água potável continua crítico, entre 20% a 37% de cobertura. Nestes distritos há ainda uma grande dependência de poços, furos e fontanários.



Figura 2-10 Poço de água no distrito de KaNyaka

A maior cobertura nos distritos periurbanos é de KaMaxakeni (94%), no entanto é em Nhlamankulu (21%) onde um quinto dos agregados já tem canalização dentro de casa (vide Figura 2-11 abaixo). Em KaMavota a proporção de munícipes com água canalizada tende a aumentar ao longo dos anos principalmente devido a expansão da cidade para este distrito.

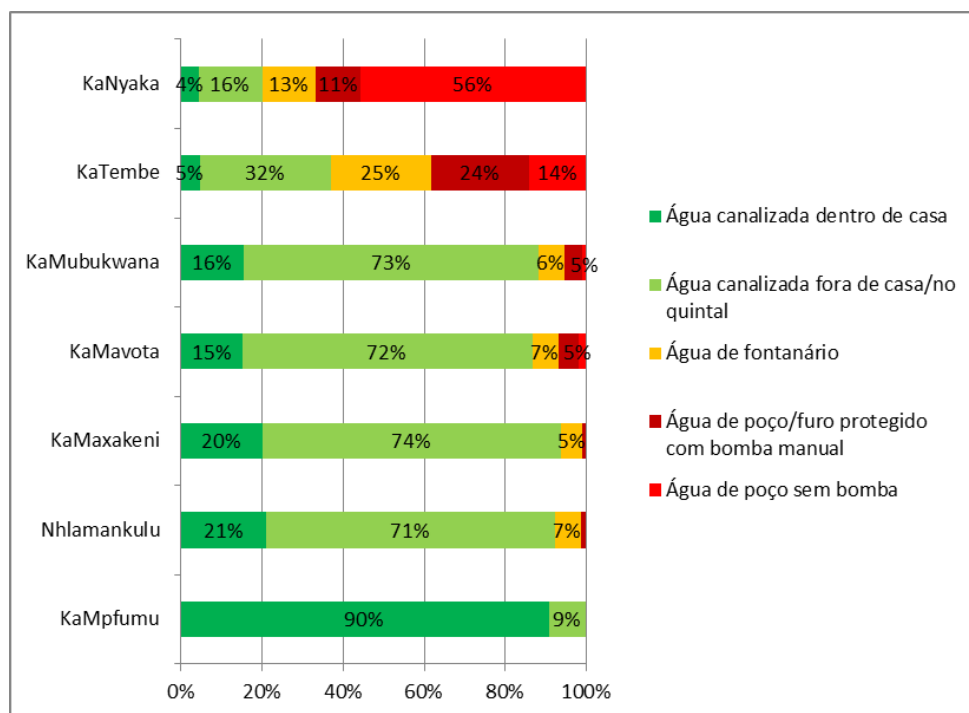


Figura 2-11 Fonte de água por distrito

2.3.3 Fornecimento de energia eléctrica

O fornecimento de energia eléctrica, tal como no estudo anterior, tem diminuído consistentemente de importância e apenas está entre as dez primeiras prioridades para quatro distritos: os dois mais rurais – KaTembe e KaNyaka – e os dois periurbanos mais afastados do centro do município – KaMavota e KaMubukwana. Em KaMavota este serviço desceu para a última posição, o que significa que a expansão da rede eléctrica foi consistente com a expansão da rede de distribuição de água. Em KaMubukwana por sua vez, este serviço subiu da sexta para quinta posição em relação ao ano de 2011.

O distrito de KaNyaka tem este serviço como o segundo mais importante. O fornecimento de energia neste distrito continua alto (77%) mas não aumentou em relação ao ano 2011. Este é, de facto o serviço que, apesar de ter uma avaliação alta, aparenta ter sofrido menos melhorias comparativamente ao abastecimento de água em relação ao último ano (vide capítulo 3 sobre a qualidade dos serviços).

Nos distritos com características rurais, o acesso à energia ainda não está assegurado em pelo menos 20% dos agregados, já nos distritos periurbanos esta percentagem desce para menos de 8% dos agregados que não têm acesso à energia eléctrica (vide Figura 2-12 abaixo). Tal sugere que quando os munícipes dos distritos priorizam o fornecimento de energia se referem ao fornecimento público da energia eléctrica para melhoria da sua segurança como descrito acima na secção 2.3.1, e não necessariamente para o uso privado, que já é garantido quase na plenitude.

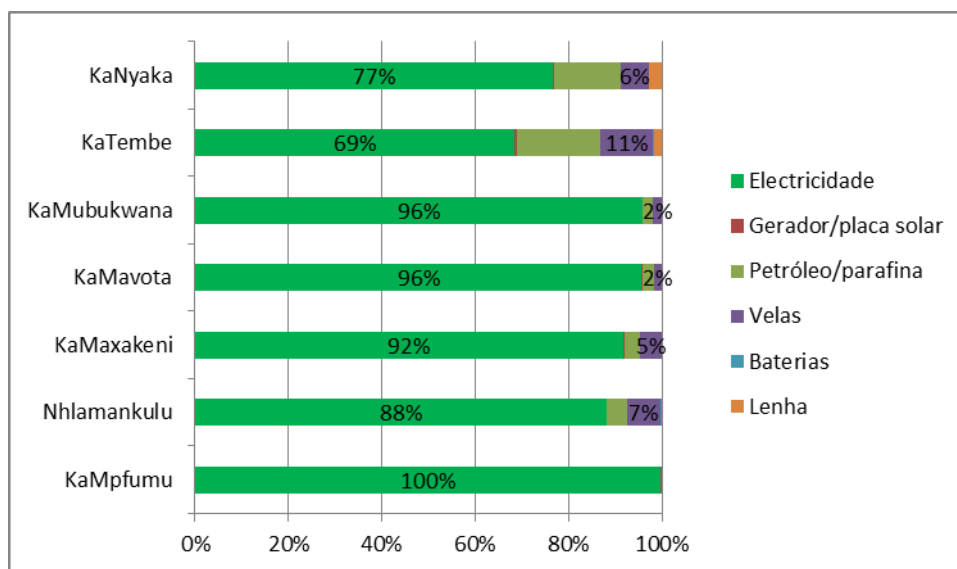


Figura 2-12 Fonte energia por distrito

2.4 Serviços específicos

À semelhança do estudo de 2011, são principalmente os municípios dos distritos mais rurais do município – KaTembe e KaNyaka – e o mais urbanizado, KaMpfumu, que priorizam serviços específicos diferentes dos outros distritos municipais.

O distrito de KaMpfumu, a título de exemplo, continua a priorizar o sistema de esgoto (este serviço tem sido priorizado todos os anos neste distrito), os bombeiros e a drenagem das águas das chuvas, pese embora, os municípios do distrito de Nhlamankulu também priorizem os serviços de bombeiros e os de KaMaxakeni priorizem a drenagem das águas das chuvas, como se ilustra mais abaixo na Tabela 2-3.

O distrito da KaTembe prioriza os serviços de licenciamento para construção e o distrito de KaNyaka, tal como em 2011, prioriza os serviços de apoio a agricultura rural e a criação de espaços de lazer, os quais não são priorizados por mais nenhum distrito.

2.4.1 Serviços Específicos Priorizados em KaMpfumu

Os municípios de KaMpfumu têm sido consistentes na priorização do sistema de esgotos desde 2010. O sistema de esgotos de KaMpfumu é velho e carece de manutenção, facto que concorre para que o sistema de esgotos das residências fique constantemente entupido. Este é o único distrito onde as fossas sépticas ligadas a um sistema de esgotos são comuns. Algumas das construções são antigas e carecem de manutenção.

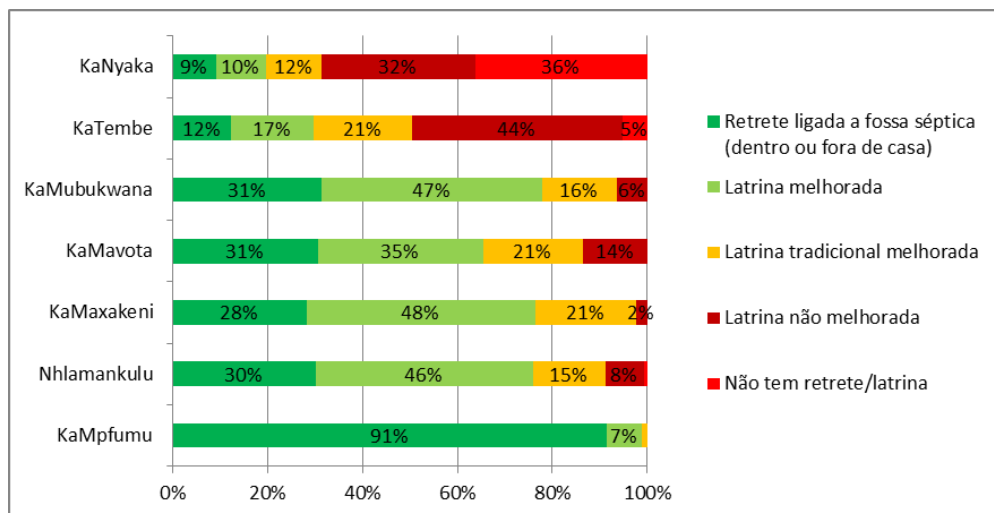


Figura 2-13 Sistema de saneamento por distrito

A drenagem é outro serviço considerado prioritário para os municípios de KaMpfumu. Este serviço também tem sido mencionado consistentemente como prioridade ao longo dos anos. O sistema de drenagem das águas pluviais do distrito de KaMpfumu são os mais recentes do município tendo sido reabilitado em 2009. No entanto, a manutenção deficiente associada ao mau comportamento dos municípios faz com que as valas fiquem entupidas, contribuindo deste modo, para o alagamento das estradas no período chuvoso. Adicionalmente, para além de KaMpfumu, poucos distritos têm este serviço, este facto contribui para que não seja referido como prioritário em outros distritos do município.



Figura 2-14 Estrada alagada, distrito de KaMpfumu – baixa da cidade

2.4.2 Serviços Específicos Prioritários em KaTembe

O plano de reestruturação urbana do município prevê o crescimento da cidade de cimento para o distrito da KaTembe e outros distritos como KaMubukwana e KaMavota. Neste sentido, a construção da ponte que ligará o centro da cidade de Maputo ao distrito da KaTembe parece estar a impulsionar a procura de terrenos neste distrito. A procura de terrenos contribui para que por um lado, aumente a procura pelos serviços de licenciamento de terra por parte dos residentes do distrito da KaTembe, e por outro lado, aumentou a procura dos serviços de licenciamento para os municípios que receberam novas concessões de terra para construírem neste distrito (para mais detalhes, o capítulo 4 vide abaixo).



Figura 2-15 Quarteirão parcelado na KaTembe

2.4.3 Serviços Específicos Prioritários em KaNyaka

À semelhança do estudo anterior, no distrito de KaNyaka os serviços específicos priorizados foram os espaços de lazer e os serviços de apoio à agricultura. A priorização destes serviços apenas enfatiza a natureza rural deste distrito que tende a urbanizar-se a um ritmo lento e ainda com uma relação forte com a prática da pesca e da agricultura.

Este distrito está relativamente isolado do centro do município e nele não há muitas possibilidades de lazer para os municípios em geral e para os jovens em particular. Neste sentido, a priorização deste serviço está ligada ao isolamento do distrito em relação ao centro do município e pela falta de transporte que permitiria a deslocação dos residentes deste distrito para outras áreas do município.

A Tabela 2-3 abaixo apresenta os dez serviços prioritários por distrito municipal.

Tabela 2-3 Resumo da importância dos serviços por distrito

#	KaMpfumu	Nhlamankulu	KaMaxakeni	KaMavota	KaMubukwana	KaTembe	KaNyaka
1	Recolha de lixo	Recolha de lixo	Segurança no bairro	Saúde	Recolha de lixo	Saúde	Abastecimento de água
2	Gestão do trânsito da cidade	Saúde	Recolha de lixo	Transportes públicos	Saúde	Abastecimento de água	Fornecimento de energia eléctrica
3	Transitabilidade nas estradas	Limpeza no seu bairro	Transitabilidade nas estradas	Recolha de lixo	Transportes públicos	Transportes públicos	Limpeza no seu bairro
4	Limpeza no seu bairro	Segurança no bairro	Drenagem	Segurança no bairro	Abastecimento de água	Transitabilidade nas estradas	Transitabilidade nas estradas
5	Sistemas de esgotos	Abastecimento de água	Limpeza no seu bairro	Transitabilidade nas estradas	Fornecimento de energia eléctrica	Vagas nas escolas	Recolha de lixo
6	Segurança no bairro	Vagas nas escolas	Saúde	Vagas nas escolas	Transitabilidade nas estradas	Recolha de lixo	Saúde
7	Saúde	Limpeza dos cemitérios	Limpeza dos cemitérios	Limpeza dos cemitérios	Segurança no bairro	Fornecimento de energia eléctrica	Apoio à agricultura local
8	Bombeiros	Higiene dos mercados municipais	Gestão do trânsito da cidade	Abastecimento de água	Limpeza no seu bairro	Limpeza no seu bairro	Transportes públicos
9	Vagas nas escolas	Transitabilidade nas estradas	Higiene dos mercados municipais	Limpeza no seu bairro	Higiene dos mercados municipais	Licenciamento para construção	Vagas nas escolas
10	Drenagem	Bombeiros	Transportes públicos	Fornecimento de energia eléctrica	Limpeza de cemitérios	Segurança no bairro	Espaços de lazer e desporto

Em resumo

Há ligeiras mudanças entre os 10 serviços considerados prioritários para os municípios dos sete distritos municipais em 2011, e os identificados em 2012. As principais das quais são às ligadas a ordem de priorização dos serviços e à entrada de serviços nunca antes priorizados. Neste sentido, este ano, a higiene dos mercados consta pela primeira vez da lista dos 10 serviços mais importantes para os municípios, e o serviço de drenagem saiu da lista. Ao mesmo tempo, o serviço de recolha de lixo trocou de posição com a segurança e passou para a primeira prioridade. Os cemitérios entraram na lista dos 10 serviços mais importantes e o abastecimento de água baixou de importância para os municípios.

A recolha de lixo e a segurança mantêm-se serviços prioritários para os municípios. Pese embora as mudanças operadas na prestação da recolha do lixo primária, muitos municípios continuam a gerir o tratamento do seu lixo e a fazer a limpeza da sua área de residência. Isto é mais comum nos distritos mais periféricos como KaNyaka, KaTembe e KaMubukwana. O impacto da não recolha ou recolha irregular do lixo, bem como a não prestação ou prestação irregular do serviço de varredura em distritos como KaMpfumu, Nhlamankulu ou KaMaxakeni resulta numa maior visibilidade do lixo para os municípios residentes nestes distritos.

Este ano a saúde ascendeu a terceira prioridade e a educação saiu da lista de prioridades. No entanto, esta mudança ainda não é indicativa sobre a percepção dos municípios em relação à responsabilidade de gestão destes serviços. No caso concreto da saúde por exemplo, a preocupação ainda é com o número de unidades sanitárias, o tempo de espera e com a qualidade do atendimento.

A identificação das prioridades entre os distritos municipais continua a sugerir uma forte relação com as características sócio-económicas dos municípios e com a localização geográfica em relação ao centro da cidade onde se localizam as principais instituições e serviços. Adicionalmente, a experiência de uso de um determinado serviço também determina a definição de prioridade. O distrito de KaMpfumu por exemplo, dá mais importância à gestão do trânsito na cidade e não dá importância aos transportes públicos. Em contrapartida, em KaNyaka, distrito mais rural são priorizados serviços como abastecimento de água e fornecimento de energia. Os distritos periurbanos, como KaMaxakeni e KaMavota priorizam tanto em função das características socio-económicas dos distritos como acesso aos serviços.

A priorização dos serviços no município de Maputo depende essencialmente de dois factores, por um lado, a localização geográfica do distrito associada ao contexto e às dinâmicas sócio-económicas da cidade, tem determinado a priorização dos serviços. Por outro lado, às condições sócio-económicas como desemprego e a redução da capacidade de renda também tem determinado a priorização dos serviços. Deste modo, no distrito da KaTembe, factores como a mobilidade da população e a requalificação urbana do município começam a influenciar a definição das prioridades dos serviços. Adicionalmente, nos distritos periurbanos como Nhlamankulu factores económicos como o desemprego tendem a influenciar a priorização dos serviços. No sentido oposto, em KaMpfumu, a

riqueza tende a impulsionar o crescimento de mazelas sociais como a criminalidade, que levam a identificação de prioridades específicas.

A qualidade das estradas é um serviço prioritário para os distritos mais próximos do centro da cidade onde a rede de estradas alcatroadas é maior, mas sofre uma forte deterioração por irregularidade de manutenção. Este serviço é a terceira prioridade para o distrito de KaMaxakeni onde os munícipes têm maior contacto com o centro da cidade. Em contrapartida, para os distritos mais distantes do centro da cidade como KaMavota, KaTembe e KaNyaka, as estradas são consideradas prioritárias porque não existem e os munícipes sentem que há necessidade de investimento na construção de estradas transitáveis. De facto, a precariedade ou inexistência das estradas condiciona a disponibilidade de transportes públicos. Nos distritos aonde as estradas tiveram uma prioridade média, os transportes públicos tiveram uma priorização alta.

A priorização das estradas, transportes públicos e da gestão do trânsito aparenta estar ligada a proximidade dos distritos em relação ao centro do município, ao acesso e o uso de transportes públicos, e a posse de viaturas individuais para o transporte. Distritos como KaMpfumu, onde a maioria das estradas está alcatroada e uma proporção considerável de munícipes têm viaturas próprias, a priorização incide mais para a gestão do trânsito e manutenção das estradas. Neste distrito, a disponibilidade de transportes públicos não é priorizada porque, por um lado, há uma grande oferta de transportes comparativamente aos outros distritos do município. Por outro lado, neste distrito muitos munícipes deslocam-se em viaturas próprias ou a pé. De igual modo, nos distritos periurbanos mais afastados do centro como KaMavota e KaMubukwana, onde as vias de acesso não cobrem todos os bairros e grande maioria dos munícipes dependem dos transportes públicos para se deslocar, a priorização recai sobre a disponibilidade de estradas e existência de transporte público.

Houve uma melhoria significativa na cobertura do fornecimento de serviços básicos como o abastecimento de água. Em relação ao fornecimento de energia, houve uma melhoria no distrito de KaMubukwana e KaTembe, porém em KaNyaka ainda figura entre as primeiras duas prioridades. O fornecimento de energia apesar de cobrir grande parte do município, manteve-se estacionário em relação ao último estudo. A priorização da energia para os distritos periurbanos como KaMavota e KaMubukwana, parece estar relacionada à falta de iluminação pública dos bairros, o que cria condições para o aumento de criminalidade. O fornecimento doméstico de energia aparenta não ser um problema destes distritos que têm-se expandido, albergando uma proporção considerável de munícipes que residiam nos bairros centrais do município. Nestes distritos a existência de áreas verdes, o desemprego e a falta de iluminação pública, parecem contribuir para priorização da segurança. Para os distritos da KaTembe e KaNyaka apesar de ter havido uma expansão da rede eléctrica em relação ao ano 2011, a priorização deste serviço ainda está ligada a falta de acesso.

Em suma, verifica-se uma grande interligação entre os diferentes serviços considerados prioritários pelos munícipes. Isto é, segurança e fornecimento de energia; estradas e transportes públicos; recolha de lixo e varredura. As diferentes intervenções em áreas chave afectam as áreas complementares, o que por sua vez

ditas as variações no nível de prioridade dado aos serviços. No entanto, os serviços considerados mais importantes para intervenção permanecem os mesmos identificados nos estudos anteriores.

3 Qualidade dos Serviços

Este capítulo pretende analisar a qualidade dos serviços prestados no Município em relação ao acesso, frequência, satisfação global e reclamações. Será avaliada a qualidade apenas dos 10 serviços considerados mais importantes pelos munícipes. A avaliação da qualidade dos 10 serviços municipais foi feita com base na *escala de Likert*³, através da qual foi atribuída uma pontuação que variou de 1-5 pontos para cada um dos serviços municipais.

A avaliação global sobre a prestação do município manteve-se estacionária em relação ao de 2011 (2.7, em 5). Ela continua superior a 2010 quando teve a classificação de 2.5, no entanto, ainda não voltou a atingir os níveis de satisfação de 2008 (2.9). Os serviços prestados pelas empresas públicas, com características de gestão privada permanecem os que receberam melhor avaliação. Seguem-se os serviços da responsabilidade do município prestados por entidades externas ao município. Os serviços prestados pelo estado, ainda que em colaboração com o município e aqueles que requerem grandes investimentos, como a transitabilidade das estradas, são os que estão pior avaliados. As estradas, que haviam recebido uma avaliação intermédia no estudo anterior, este ano receberam uma avaliação baixa. Adicionalmente, os serviços considerados mais importantes pelos munícipes não necessariamente receberam a melhor avaliação da qualidade. Dois destes serviços são os melhores avaliados (abastecimento de água e energia), dois têm uma avaliação abaixo de 2.5 (cemitérios e estradas) e os restantes têm uma avaliação intermédia.

A Figura 3-1 abaixo ilustra a avaliação geral da qualidade dos 27 serviços avaliados. Este ano houve uma redução do número de serviços com avaliação positiva, de 5 para 3 serviços. Ao mesmo tempo, houve um aumento dos serviços com avaliação média de 13 para 17 serviços. No entanto, como se descreverá mais abaixo, a apreciação da qualidade dos serviços com avaliação positiva reduziu

³ A escala de *Likert* é um tipo de classificação de resposta comumente usada em questionários e em pesquisas de opinião. Ao responderem a um questionário baseado nesta escala, os inquiridos atribuem uma pontuação e especificam seu nível de concordância com uma afirmação. Geralmente a pontuação varia de 1-5, onde 1 é a opção máxima de discordância e 5 a opção máxima de concordância em relação a uma opinião, e vice-versa.

ligeiramente em relação ao último estudo onde existiam serviços com avaliação superior a 3.5 pontos.

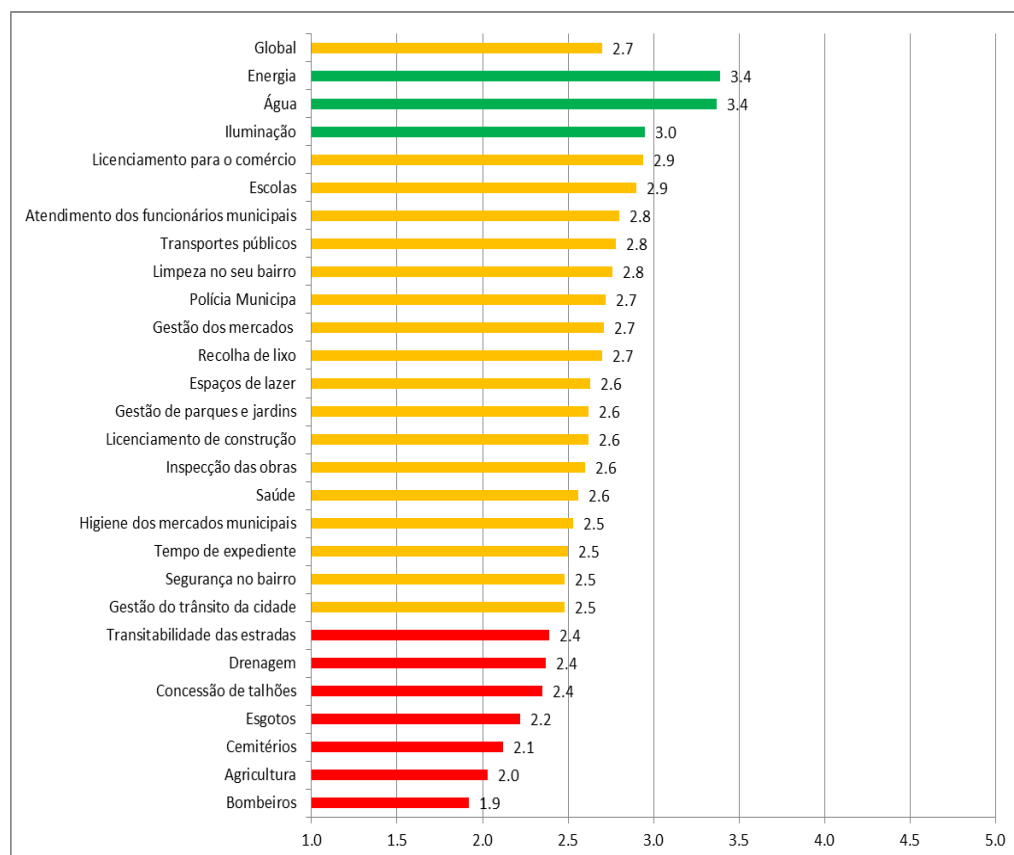


Figura 3-1 Avaliação global da qualidade dos serviços

No geral houve uma ligeira diminuição do grau de satisfação em quase todos os DMs comparativamente ao estudo anterior. Em 2012, a média de satisfação de cada um dos serviços prestados pelo município esteve abaixo de 3 pontos. A recolha de lixo é o serviço que teve a prior avaliação (2.7 pontos) entre os serviços fornecidos pelo município que tinham uma avaliação positiva em 2011. Este serviço é a primeira prioridade este ano. No entanto, este ano existem menos serviços com avaliação abaixo de 2.5. Durante os primeiros anos do exercício do CRC a avaliação dos munícipes estava relacionada a disponibilidade dos serviços, actualmente, a avaliação parece estar relacionada a qualidade dos serviços. Como se descreve mais abaixo, os munícipes parecem mais exigentes em relação aos serviços prestados.

A maior redução em relação a avaliação da qualidade foi a do distrito de KaNyaka, que tinha sido o distrito com avaliação mais positiva no exercício de 2011. Neste distrito a avaliação reduziu de 3.2 para 2.7 pontos e parece estar relacionada com o aumento do grau de exigência dos munícipes. Efectivamente, em KaNyaka houve uma melhoria dos indicadores sócio-económicos dos munícipes e este facto parece estar a influenciar a avaliação da qualidade dos serviços. KaNyaka foi o distrito para onde a rede de energia eléctrica mais se expandiu, neste distrito houve um aumento da posse de bens como rádio e televisão, bens que garantem maior acesso à informação, que parece influenciar na avaliação dos serviços. A informação sobre

as condições dos serviços nos outros distritos municipais pode ter originado nos municípios de KaNyaka o desejo de ter serviços equiparados aos outros distritos do município. Ao mesmo tempo, a avaliação baixa do distrito da KaTembe parece estar a ser influenciada pelo crescente *boom* de novos moradores deste distrito, que começam a avaliar os serviços em função da qualidade. Nos restantes distritos a satisfação reduziu ligeiramente ou manteve-se no mesmo nível do estudo anterior. Na área periurbana, KaMaxakeni e KaMubukwana são os que pior avaliam os serviços municipais seguidos de KaMpfumu e Nhlamankulu. Em KaMavota por sua vez, a avaliação é melhor que a dos restantes distritos.

Tabela 3-1 Comparação entre os índices de satisfação nos últimos 4 anos, por distrito

Distritos Municipais	2012	2011	2010	2008
KaMpfumu	2.7	2.8	2.7	3
Nhlamankulu	2.7	2.8	2.6	3
KaMaxakeni	2.6	2.7	2.6	2.8
KaMavota	2.8	2.9	2.5	2.9
KaMubukwana	2.6	2.6	2.4	2.7
KaTembe	2.5	2.8	2.5	2.9
KaNyaka	2.7	3.2	2.7	3.3
Cidade de Maputo	2.7	2.7	2.5	2.9

Parece não haver grandes diferenças entre a avaliação da satisfação dos distritos mais pobres e os mais abastados. Este ano, a avaliação dos serviços é semelhante entre todos os grupos de renda (2.7), à excepção dos municípios com renda alta que tem uma avaliação mais baixa (2.6). De acordo com a *Figura 3-2* abaixo, embora por uma diferença mínima, os municípios mais insatisfeitos, continuam a ser os mais abastados. No entanto, embora a avaliação da qualidade tenha decrescido para todos os quintis (excepto o quintil intermédio), não atingiu os níveis de 2010 (onde foram os mais baixos). A excepção verifica-se no quintil mais abastado onde a avaliação está no nível de 2010.

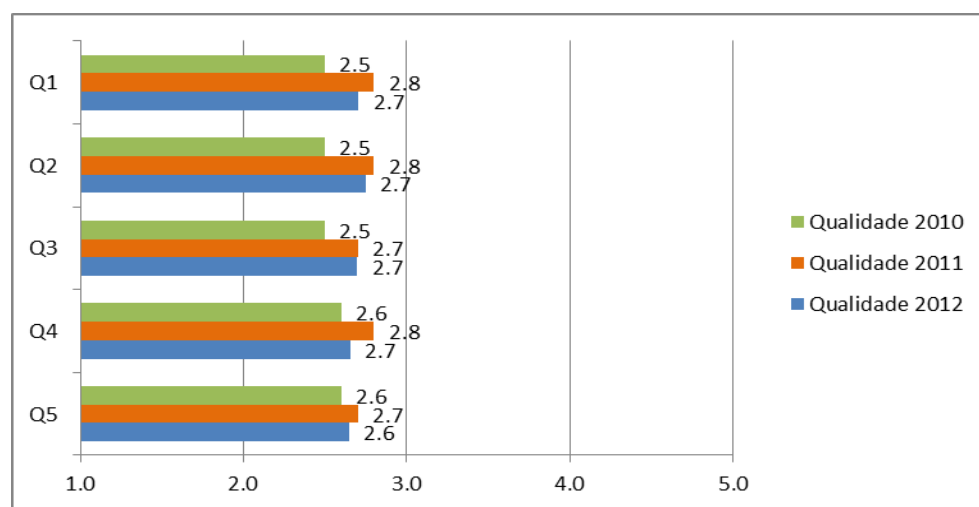


Figura 3-2 Comparação da qualidade dos serviços por quintil de posse

3.1 Qualidade dos serviços por distrito municipal – serviços prestados exclusivamente pelo município

Abaixo apresentamos a reflexão sobre a percepção da qualidade por distrito municipal em relação aos cinco serviços prestados exclusivamente pelo município entre os 10 serviços mais importantes para o munícipe. A qualidade dos serviços foi medida num intervalo de 1 a 5, onde 1 representa a avaliação negativa ou baixa qualidade e 5 representa avaliação positiva ou alta qualidade.

3.1.1 Recolha de lixo

Este ano, a recolha de lixo subiu da segunda para a primeira prioridade e decresceu em termos de avaliação global de qualidade de 3 para 2.7 pontos. No entanto, ao contrário do estudo anterior, a recolha secundária através de camiões de lixo subiu 10% (de 27% para 37%). Ao mesmo tempo, a recolha porta a porta pelas micro-empresas de recolha de lixo, reduziu 7% em termos globais (de 42% para 35%). Adicionalmente, o número de inquiridos que enterra ou queima o lixo no quintal reduziu de 30% para 16% em relação ao ano anterior. Este facto parece sugerir que a capacidade de recolha de lixo caminha no sentido inverso da quantidade de lixo produzido no município. Adicionalmente, parece que a urbanização da cidade começa a influenciar a capacidade dos municípios de desenvolver medidas alternativas de tratamento do lixo, como é o caso do enterro ou queima no quintal.

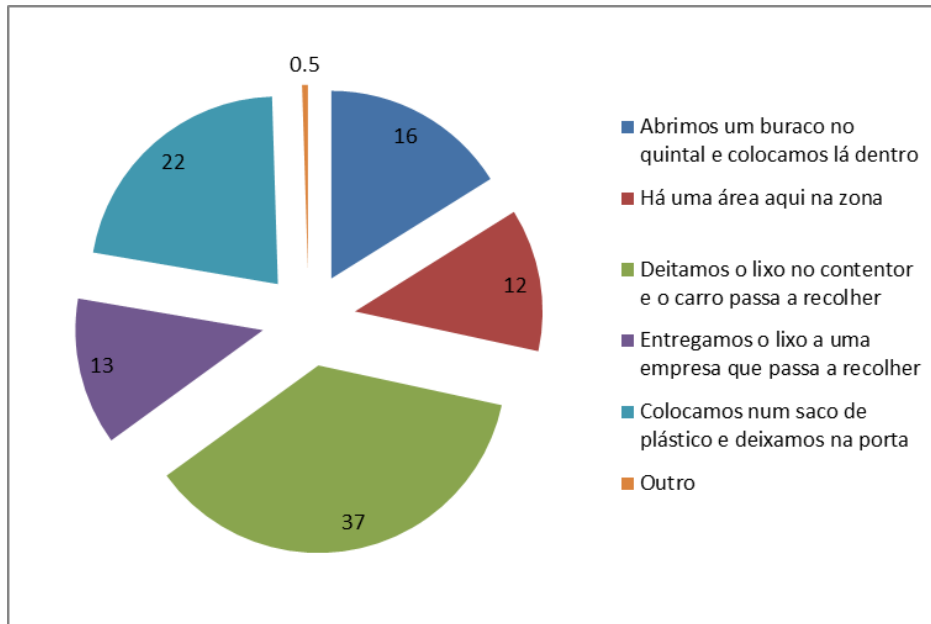


Figura 3-3 Tratamento do lixo global

Nos distritos periféricos da cidade a recolha através de camiões não é ideal devido à sua localização geográfica e ausência de uma rede viária. No entanto, deve notar-se que o número de agregados que trata do lixo individualmente, enterrando, queimando ou deitando num aterro improvisado, manteve-se na mesma proporção (16%) em relação a 2011. Estes agregados continuam concentrados principalmente nos distritos de KaNyaka, KaTembe, KaMubukwana e KaMavota; isto é, os

distritos com características rurais e periurbanas, afastados do centro do município. Há um maior enfoque do município na recolha do lixo com camiões nos distritos mais centrais como KaMpfumu, KaMaxakeni e Nhlamankulu.

Apesar das mudanças nas características sócio-económicas dos municípios da KaTembe, as características rurais do distrito ainda são marcantes principalmente na forma como o lixo é tratado. Neste distrito houve um aumento de 2% de municípios que tratam individualmente o lixo queimando ou enterrando no quintal, em relação a 2011. Adicionalmente, os distritos de KaMubukwana e KaMavota por ainda manterem algumas características rurais e pela falta de acesso aos camiões de lixo na maioria dos bairros, a recolha secundária do lixo ainda não é feita na totalidade pelo município. No entanto, tanto em KaMubukwana como em KaMavota, em 2012 houve um aumento da proporção de municípios que referiram que o lixo foi recolhido pelos camiões do município (de 13% e 8%, respectivamente).

O distrito de KaMaxakeni por sua vez, parece depender mais da recolha do lixo pelo município (44%) em comparação com os outros distritos periurbanos. Neste distrito, houve um aumento de 16% da proporção de municípios que referem que o lixo é recolhido pelo município em relação ao ano de 2011. O aumento da dependência dos municípios de KaMaxakeni na recolha do lixo pelo município, pode ser parcialmente explicada pelas mudanças nas características sócio-demográficas dos distritos municipais periurbanos. A cidade está a mudar, há uma maior mobilidade de municípios da área urbana para os distritos periurbanos, e como consequência pode estar a afectar a exigência dos municípios em relação a qualidade dos serviços.

Um outro aspecto que explica esta mudança, pode estar relacionado a limitação na gestão do espaço nos distritos periurbanos. Distritos periurbanos como Nhlamankulu e KaMaxakeni pela sua localização geográfica são áreas para onde o distrito de KaMpfumu se expande. Este facto, cria condições para que não exista muito espaço para o tratamento individual do lixo e aumento da demanda pelos serviços de recolha do município.

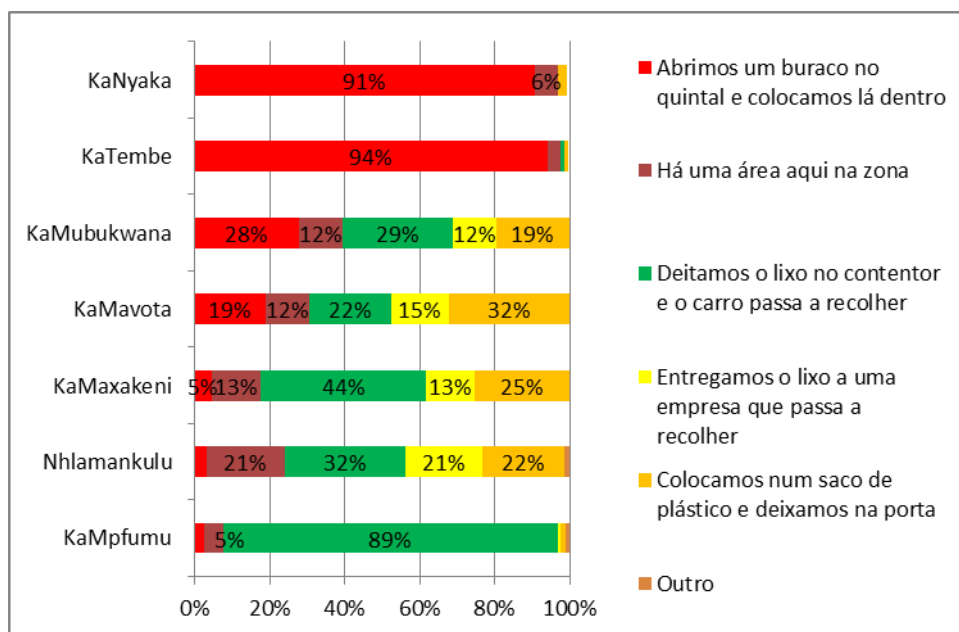


Figura 3-4 Tratamento do lixo por distrito

A proporção de indivíduos que se consideravam satisfeitos com o serviço de recolha de lixo baixou de 36% para 30% em relação ao último ano. Ao mesmo tempo a proporção dos munícipes insatisfeitos aumentou de 30% para 44%. Conforme indicado acima no capítulo 2, este ano a recolha de lixo também está a ser efectuada por empresas vocacionadas para a recolha nas zonas periféricas. Este facto pode estar a contribuir para o aumento da insatisfação generalizada em torno deste serviço. Por um lado, os munícipes dos distritos mais urbanizados não têm o seu lixo recolhido na totalidade porque as empresas que o recolhem não têm capacidade de cobrir toda a área geográfica destes distritos. Por outro lado, para os munícipes das áreas periféricas onde a recolha é feita pelas micro-empresas, o problema está na recolha do lixo dos contentores para a lixeira geral.

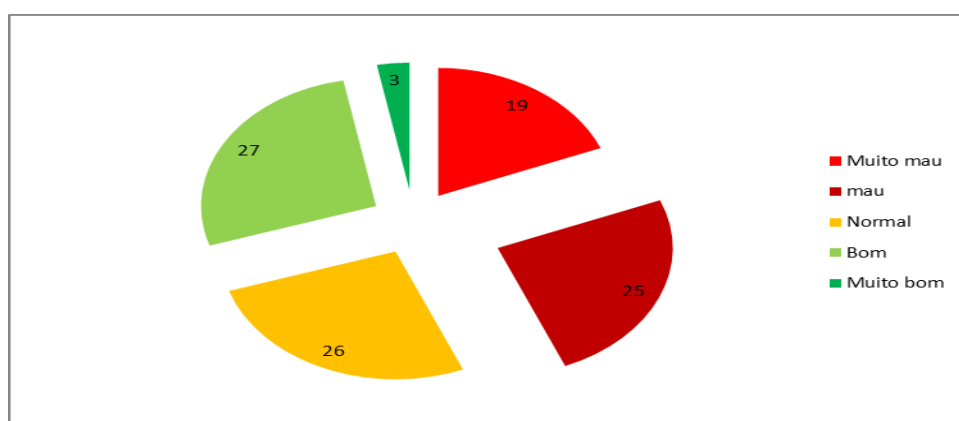


Figura 3-5 Avaliação global da qualidade da recolha de lixo

No distrito de KaNyaka, onde o serviço virtualmente não existe parece que a insatisfação está relacionada a vontade dos munícipes em ter este serviço. Neste distrito, cerca de 10% dos munícipes referem estar satisfeitos com a forma em que o lixo é tratado (um aumento de 7% em relação ao ano 2011). Na KaTembe, houve uma melhoria da satisfação em relação ao ano anterior, neste distrito apenas 9%

dos municípios referiram estar satisfeitos com a forma como o lixo é tratado, o que representa um aumento de 5% em relação ao ano 2011. Para os distritos mais centrais do município, houve um aumento tanto dos municípios insatisfeitos, como dos que estão indiferentes em relação a satisfação com a recolha. Este ano Nhlamankulu (35%) substitui o distrito de KaMpfumu (25%) com a maior proporção de municípios satisfeitos, pese embora a satisfação tenha reduzido em relação ao ano 2011, onde 54% dos municípios de Nhlamankulu estavam satisfeitos com a recolha de lixo. KaMavota é o distrito peri-urbano com maior percentagem de satisfação em relação a recolha de lixo em todo o município. Neste distrito, 46% dos municípios declararam-se satisfeitos com este serviço. Este é o distrito que tem maior proporção de recolha de lixo usando 'txovas' e porta-a-porta, em comparação com outros distritos periféricos. Em KaMubukwana por sua vez, a satisfação diminuiu de 32% para 24% em relação ao ano de 2011.

A Figura 3-6 abaixo ilustra a distribuição da satisfação em relação a recolha de lixo por distrito municipal.

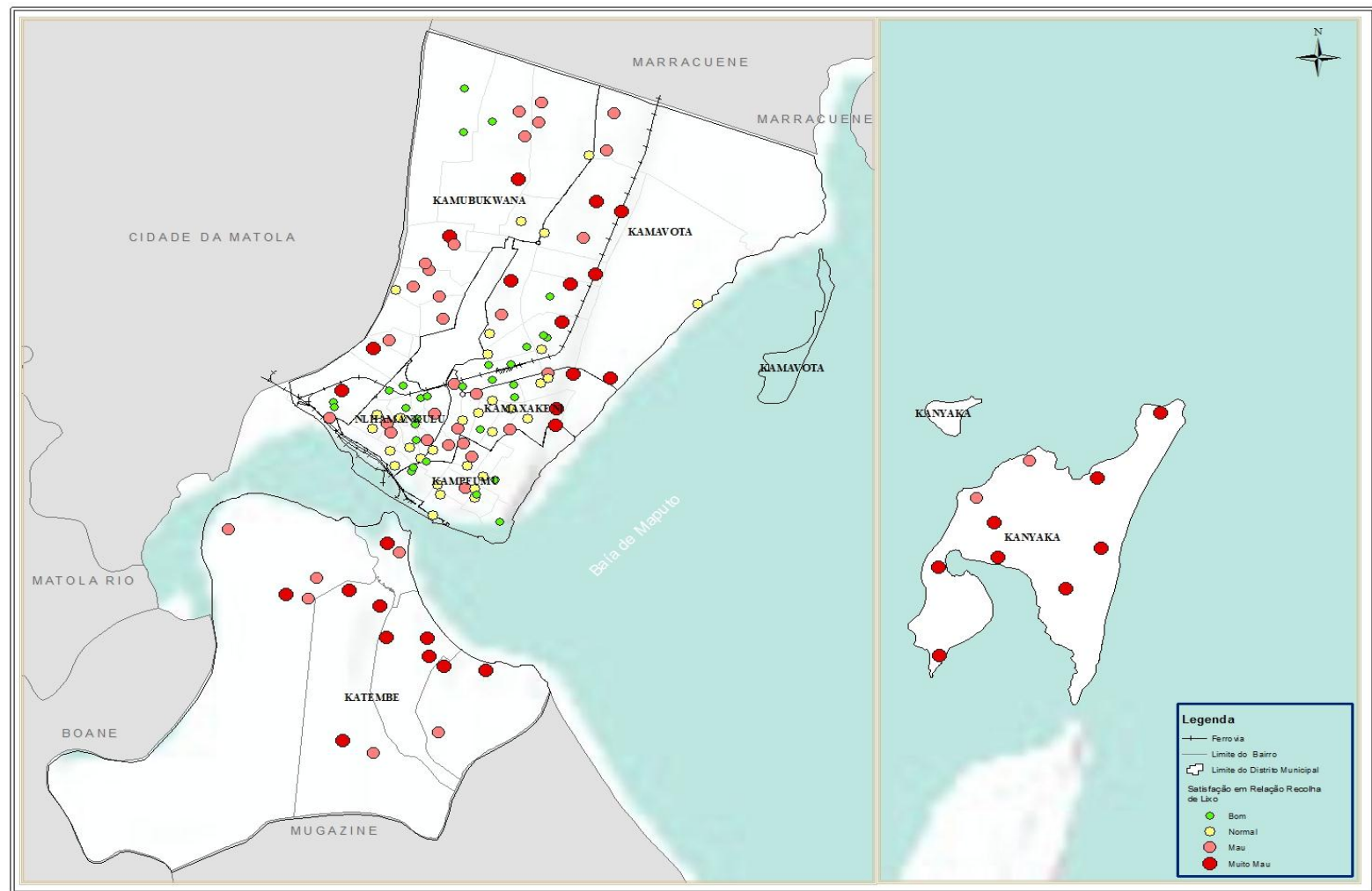


Figura 3-6 Mapa de satisfação em relação a recolha de lixo

A evolução da qualidade ao longo dos últimos quatro anos indica que é nos distritos de KaMpfumu, KaMaxakeni, KaTembe e KaNyaka onde a satisfação tem vindo a baixar. O distrito de KaNyaka passou de mais satisfeitos em 2008 com uma avaliação de 3.3 pontos, ao mais insatisfeito em 2012 com uma avaliação de 1.9 pontos. Nos distritos de Nhlamankulu e KaMavota, apesar de ter diminuído em relação aos anos anteriores, a avaliação da qualidade em relação a recolha do lixo é superior aos outros distritos do município (vide Figura 3-7 abaixo). Esta diminuição pode significar que os munícipes destes distritos geralmente reagem a acções concretas, como por exemplo, ao aumento da frequência de recolha secundária de lixo pode levar a uma maior avaliação da qualidade deste serviço. Contrariamente ao que acontece por exemplo, em relação aos serviços de fornecimento de energia e do abastecimento de água, cuja satisfação depende apenas do acesso ao serviço. Adicionalmente, os dados sugerem que no caso concreto de Nhlamankulu e KaMavota, o município aparenta não ter capacidade de manter os munícipes satisfeitos ao longo dos anos, daí a ligeira redução na avaliação da qualidade.

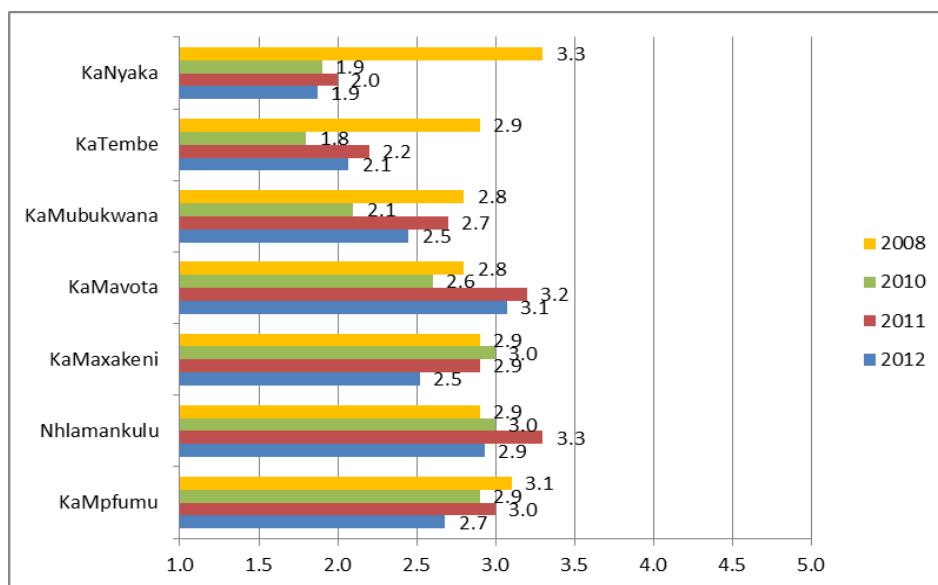


Figura 3-7 Comparação da qualidade da recolha de lixo nos últimos 4 estudos

A frequência de recolha de lixo no município reduziu 2% em relação ao estudo anterior havendo menos DMs onde o lixo é recolhido diariamente (18%), passando, em vez disso a ser recolhido semanalmente. A percentagem de DMs onde o lixo é recolhido semanalmente aumentou de 64% para 67% em relação ao ano de 2011. A percentagem de lixo recolhido esporadicamente ou que nunca é recolhido continua a reduzir no município (1% a menos que em 2011).

Estas percentagens explicam-se também pelo tipo de recolha a que os munícipes têm acesso. Enquanto a recolha primária, porta a porta em geral acontece com a periodicidade semanal, devido à extensão das áreas que os 'txovas' devem cobrir. A recolha secundária, por sua vez, deveria ser diária. No entanto, na opinião dos munícipes a recolha secundária do lixo parece não satisfazer demanda pelo serviço. Para além do distrito de KaMpfumu onde mais de metade do lixo é recolhido diariamente, nos restantes distritos a recolha secundária ocorre entre uma ou mais vezes por semana.

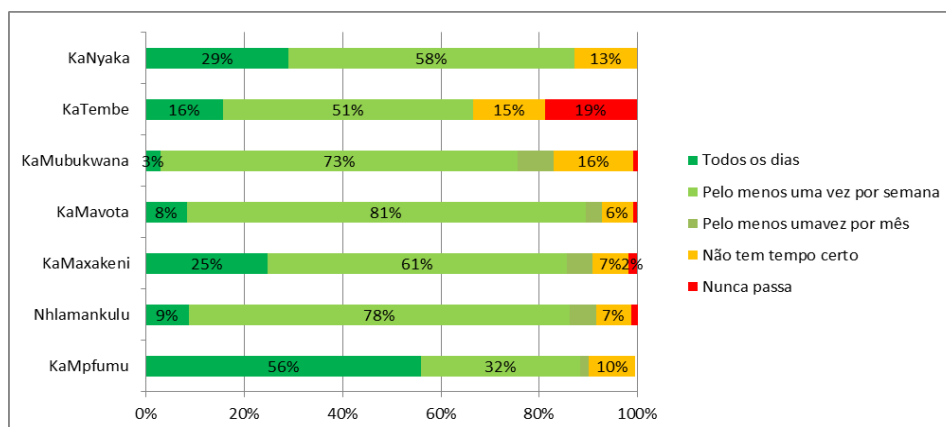


Figura 3-8 Frequência de recolha de lixo, por distrito

A mudança de provedor para a gestão do lixo no município parece estar a influenciar a redução da frequência de recolha do lixo na maioria dos distritos municipais com a excepção de KaMaxakeni e KaNyaka onde a frequência de recolha de lixo aumentou em relação ao ano 2011. Nos distritos de KaMpfumu a frequência de recolha diária reduziu de 73% para 56%. Em Nhlamankulu por sua vez, a recolha diária reduziu de 23% para 9% em relação ao último ano. KaTembe foi o distrito onde a frequência diária de recolha mais reduziu em relação ao último ano de 54% para 16%. No geral a recolha semanal aumentou para todos os distritos municipais, à excepção de KaNyaka onde houve um aumento da recolha diária do lixo. Em KaMavota a recolha diária também aumentou de 5% para 8% e em KaMubukwana diminuiu de 5% para 3%. Houve um declínio da frequência de recolha na maioria dos distritos municipais. Esta redução da frequência pode estar a influenciar na avaliação da qualidade deste serviço no município.

Apesar da redução em relação ao ano 2011, o distrito de KaMpfumu continua a ter uma frequência de recolha do lixo maior em comparação aos outros distritos. Esta frequência explica-se tanto pela quantidade de lixo produzido pelos munícipes deste distrito, como pela impossibilidade destes tratarem do lixo individualmente, o que os torna totalmente dependentes dos serviços do município. Neste distrito pelo menos 10% dos munícipes referiram que a recolha de lixo não tem tempo certo. O distrito de KaMubukwana, por sua vez, continua a ser a área onde a recolha de lixo sem tempo certo ocorre com maior frequência (16%). Tal ocorre devido à extensão do distrito e à incapacidade das empresas de recolha de lixo cobrirem eficazmente o mesmo. Nos distritos de KaTembe e KaNyaka, a recolha de lixo não tem tempo certo para 15% e 13% dos munícipes, respectivamente. Estes são os distritos onde a recolha do lixo depende da acção individual dos munícipes.

Apesar da frequência de recolha de lixo ter sido percebida como tendo diminuído comparativamente ao ano 2011, a eficácia de recolha permanece acima dos 50%. Cerca de 5% dos munícipes considera que sempre fica algum lixo por apanhar após a recolha do lixo (vide Figura 3-9 abaixo).

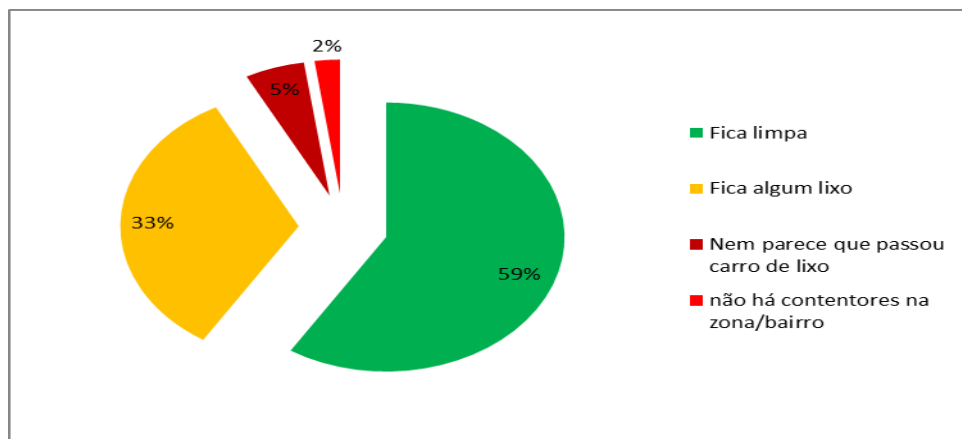


Figura 3-9 Eficácia da recolha de lixo

Este ano KaMavota é o distrito que regista maior eficiência da recolha de lixo no município, onde cerca de 73% dos munícipes referem que o bairro fica limpo depois da recolha. O distrito de KaTembe está entre os distritos com maior eficácia de recolha de lixo no município. Neste distrito, cerca de 69% dos munícipes referem que o distrito fica limpo após a recolha do lixo. O mesmo acontece com os distritos de KaMubukwana e Nhlamankulu onde 65% dos munícipes afirmam que o distrito fica limpo após a recolha do lixo. Adicionalmente, em KaMaxakeni, pouco mais da metade dos munícipes (52%) referem que o distrito fica limpo após a recolha do lixo. KaMpfumu onde apenas 32% dos munícipes indicam que o distrito fica limpo após a recolha, é o distrito central que regista pior eficácia de recolha de lixo no município, ficando apenas a frente de KaNyaka com 29% dos munícipes a referir que o distrito fica limpo após a recolha do lixo.

3.1.2 Transitabilidade e condições do pavimento das estradas

A transitabilidade das estradas passou de um dos serviços melhor avaliados em 2011 com 2.9 pontos para um dos pior avaliados em 2012 com uma pontuação de 2.4. Este ano apenas 17% dos munícipes declararam estar satisfeitos com o estado das estradas, contra os 22% do estudo anterior. A percentagem de munícipes insatisfeitos com a qualidade das estradas também aumentou de 43% para 55% em relação ao último estudo. Efectivamente, a melhor avaliação em relação a este serviço ainda pertence ao ano 2008.

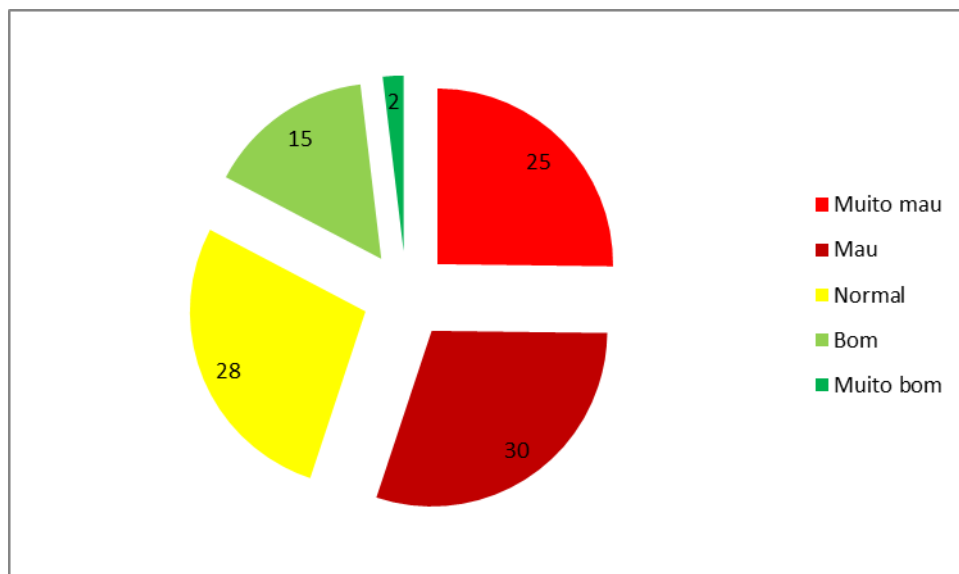


Figura 3-10 Avaliação global da qualidade das estradas

Os municípios de KaNyaka (82%) e KaTembe (86%) continuam a ser os que mais manifestaram a sua insatisfação em relação às estradas. Esta insatisfação continua a estar principalmente relacionada a inexistência de estradas ou a baixa qualidade das estradas nestes distritos. KaMavota, na área periurbana é o distrito onde os municípios (65%) estão mais insatisfeitos em relação às estradas no município. Neste distrito, a insatisfação também está relacionada a inexistência de estradas transitáveis.

Deve notar-se que, nos distritos de KaTembe (6%) e KaNyaka (5%), ainda que reduzido, já começa a haver municípios a responderem sobre a satisfação em relação a este serviço. Nos estudos anteriores, a maioria dos municípios destes dois últimos distritos não avaliava este serviço. A avaliação feita no presente estudo pode significar que começa a haver um investimento da parte do município nas estradas nestes distritos.

Nos distritos municipais urbanos e periurbanos, houve grande redução da proporção de municípios satisfeitos com as estradas. O distrito de KaMubukwana continua a ser o que tem a proporção de municípios satisfeitos com as estradas (23%). KaMpfumu (20%) e Nhlamankulu (18%) são os que se seguem com municípios satisfeitos em relação a este serviço. Em KaMaxakeni apenas 17% dos municípios estão satisfeitos com as estradas.



Figura 3-11 Estrada em obras Av. Mahomed Siad Barre, bairro do Alto Maé, distrito de KaMpfumu

Este ano houve um aumento de municípios insatisfeitos com as estradas nos distritos municipais mais urbanizados. Os maiores aumentos foram em KaMaxakeni, onde a percentagem de municípios insatisfeitos passou de 40% para 51%, Nhlamankulu, onde os municípios insatisfeitos aumentaram de 44% para 53% e KaMpfumu onde houve um aumento de 31% para 41%. Estes são os distritos mais centrais onde grande parte dos municípios possui meio de transporte próprio e usam às estradas com maior frequência e por esta razão são mais propensos a identificar problemas nas estradas em comparação com os municípios que usam as estradas com menor frequência.

A evolução da qualidade das estradas nos últimos quatro anos indica uma redução anual da avaliação dos municípios em relação a este serviço. A melhor avaliação das estradas para todos os distritos foi a do ano de 2008. A avaliação da qualidade para os distritos de KaMavota, KaMaxakeni e KaTembe tem mostrado uma tendência decrescente constante aos longos dos anos. No entanto, o distrito de KaNyaka com a pior avaliação no município em 2011, aparenta estar a melhorar a sua avaliação em relação a este serviço, comparativamente ao último ano. Os distritos de KaMubukwana, Nhlamankulu e KaMpfumu que aprovaram o serviço em 2011, devido aos investimentos nas estradas, este ano reverteram a tendência de avaliação positiva, principalmente o distrito de KaMpfumu, com a pior avaliação de sempre.

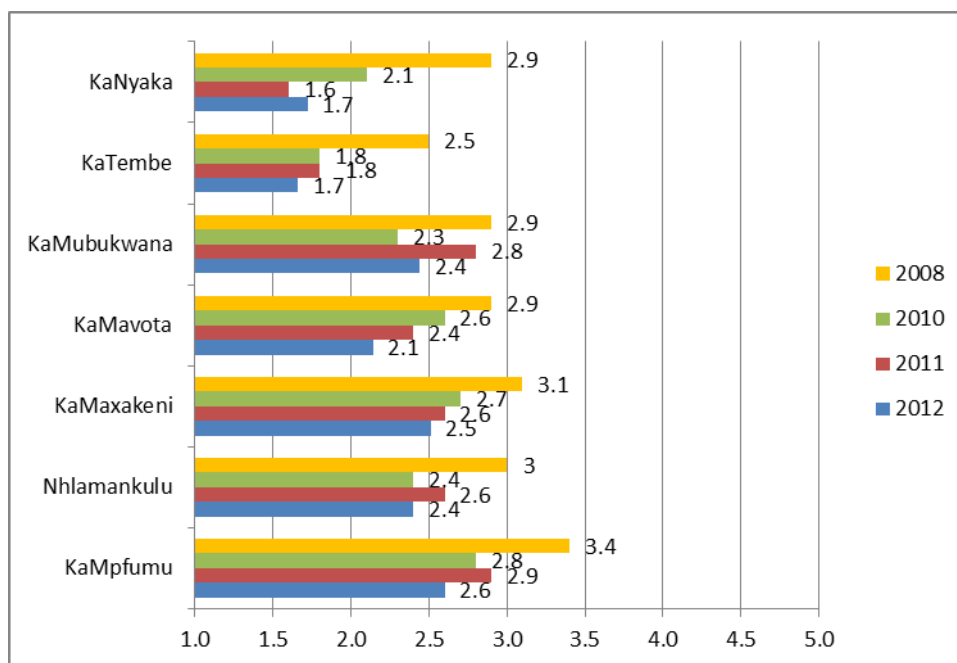


Figura 3-12 Comparação da qualidade das estradas nos últimos 4 estudos

A frequência da manutenção das estradas no município, reduziu em relação ao último estudo, o município reduziu a intervenção rotineira nas estradas comparativamente ao ano de 2011. Tendo havido uma redução de 24% para 17% de municípios que referiram que a manutenção das estradas decorreu pelo menos uma vez por semana. Ao mesmo tempo, houve uma redução de 24% para 14% dos municípios que afirmaram que a manutenção das estradas ocorre mensalmente. Entretanto, a proporção de municípios que referiram que a manutenção de estradas ocorre raramente também aumentou 14% em relação ao ano de 2011 (vide a Figura 3-13 abaixo).

A redução da frequência de manutenção das estradas pode significar um aumento da capacidade de resposta do município em relação às estradas, no entanto, a baixa avaliação e aumento da insatisfação dos municípios em relação a este serviço, sugere que houve menos investimento neste sector e que o município pode ter investido na melhoria de outros serviços prioritários. Os dados dos estudos anteriores sugerem que até o ano 2011 houve um grande investimento na reabilitação de estradas no município, no entanto, parece que o investimento na manutenção das estradas não ocorreu na mesma proporção. Desta forma, parece que quando se investe na reabilitação de estradas a avaliação tende a subir. Neste sentido, o município talvez deveria rever a sua estratégia de investimento na manutenção de estradas para influenciar na avaliação dos municípios nos anos em que não se investe na reabilitação das estradas.

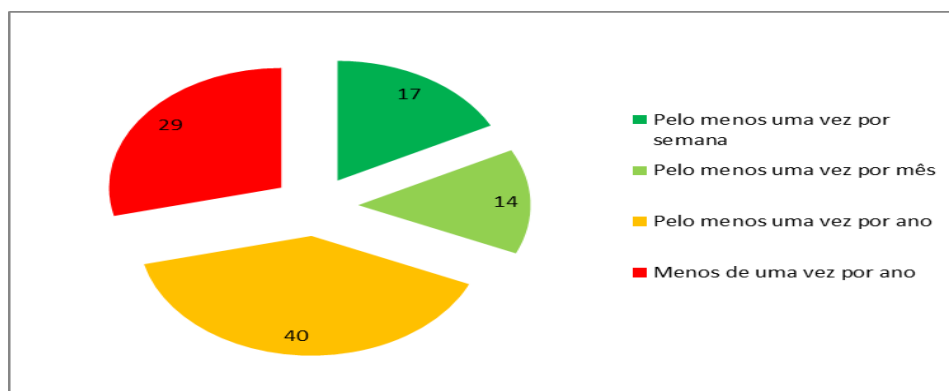


Figura 3-13 Frequência da manutenção de estradas

Os distritos aonde houve maior frequência de manutenção de estradas em relação ao ano de 2011, foram, KaMaxakeni (17%), KaMavota e KaMubukwana (16%) e KaMpfumu (15%). KaMavota foi o distrito onde ocorreu a maior redução da frequência de manutenção das estradas, provavelmente porque este distrito se beneficiou de um investimento na reabilitação de estradas em 2011. Nhlamankulu é o distrito onde a frequência de manutenção semanal mante-se nos níveis de 2011 (25%) facto que pode explicar a colocação das estradas como penúltima prioridade deste distrito. O distrito de KaMpfumu (35%) é onde há a maior percentagem de falta de manutenção das estradas no município. Neste distrito houve uma redução da frequência de manutenção mensal, passando esta a ocorrer anualmente ou raramente. Uma maior frequência de manutenção das estradas sugere estradas mais precárias, com necessidade de manutenção constante. Os distritos onde tal acontece os municípios apresentam-se menos satisfeitos.

3.1.3 Condições de Higiene dos mercados municipais

Este ano, os mercados voltaram a ser considerados prioritários depois de terem ficado de fora da lista de prioridades no estudo anterior. Os mercados ocupam a sétima posição contra a última posição que ocupavam na avaliação de 2010. Os mercados tiveram uma avaliação intermédia de 2.5 pontos, e não são dos serviços municipais pior avaliados. A introdução deste serviço na lista de prioridades parece estar relacionada com a insatisfação em relação a recolha secundária de lixo. Os mercados pela grande circulação de pessoas e devido a concentração de vários produtos, são susceptíveis ao acumulo de lixo que muitas vezes fica por recolher. Os dados sugerem que a recolha primária do lixo (dos locais de venda para os contentores) ocorre sem problemas, uma vez que, são os próprios vendedores que a fazem. Efectivamente, é com a recolha secundária do lixo (dos contentores para a lixeira) que os municípios estão preocupados.

A maioria dos municípios (45%) considera este serviço mau ou muito mau e os restantes 41% considera o serviço normal. O distrito de KaMpfumu é onde a maioria (52%) dos municípios está insatisfeita com este serviço. Sendo que apenas 14% considera o serviço bom, e os restantes 30% o consideram normal. KaMpfumu é o distrito onde a insatisfação em relação a recolha do lixo também é alta. KaMaxakeni é o segundo distrito com grande (46%) insatisfação em relação a aos mercados, neste distrito somente 11% dos municípios estão satisfeitos com o

serviço. Nhlamankulu e KaMubukwana são os distritos periurbanos onde os mercados foram melhor avaliados com 15% dos municípios a declararam-se satisfeitos com o serviço. Em KaMavota por sua vez, apenas 10% dos municípios estão satisfeitos com a higiene nos mercados e 47% estão insatisfeitos.

Para os distritos mais afastados do município, KaTembe é onde grande parte dos municípios (49%) estão insatisfeitos com este serviço, neste distrito, apenas 9% dos municípios indicaram estar satisfeitos com o serviço. Em KaNyaka por sua vez, 30% dos municípios estão satisfeitos com o serviço, 26% estão insatisfeitos e a grande maioria (41%) dos municípios consideram este serviço normal. KaNyaka é o distrito onde a recolha de lixo e a limpeza dos mercados e ruas é realizada pelos municípios, o que torna a acção do município em relação a este serviço, virtualmente inexistente. De facto a avaliação dos municípios deste distrito recai sobre a organização interna dos próprios cidadãos, para a limpeza e o garante da higiene dos mercados locais.

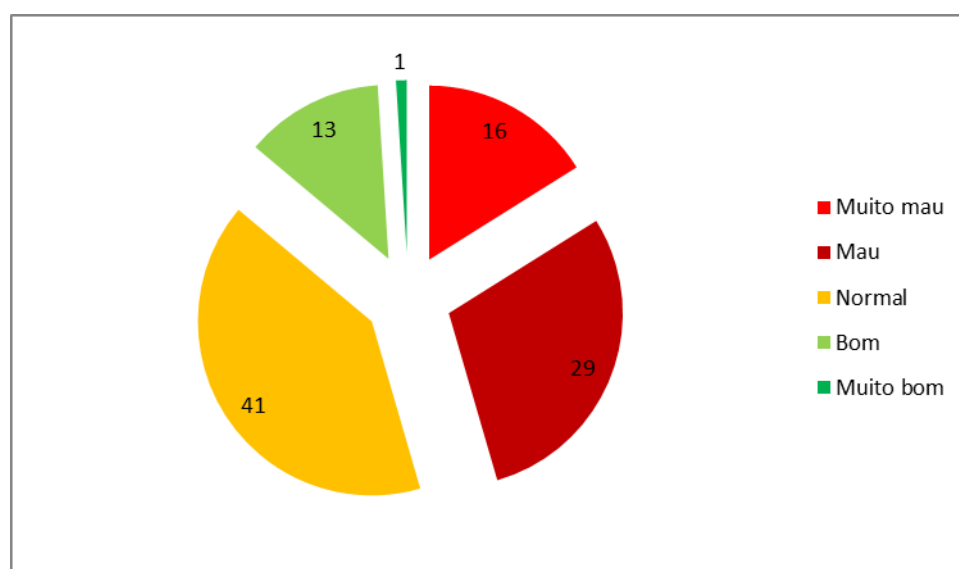


Figura 3-14 Avaliação global das condições de higiene dos mercados

A evolução da qualidade da higiene nos mercados nos últimos quatro anos indica que é em KaNyaka onde este serviço é constantemente melhor avaliado. Este distrito não tem os mercados da dimensão dos outros distritos e a limpeza dos mesmos é feita principalmente pelos municípios. No entanto, desde 2008, a avaliação em relação a este serviço tem reduzido em todos os distritos municipais. À excepção do distrito de KaMpfumu onde a avaliação da qualidade manteve-se a mesma em relação ao estudo anterior, todos os outros distritos tiveram uma queda na avaliação deste serviço (vide Figura 3-15 abaixo). O distrito de KaMavota onde a avaliação da qualidade deste serviço sempre teve uma tendência ascendente, em 2012, teve uma avaliação inferior aos níveis de 2008.

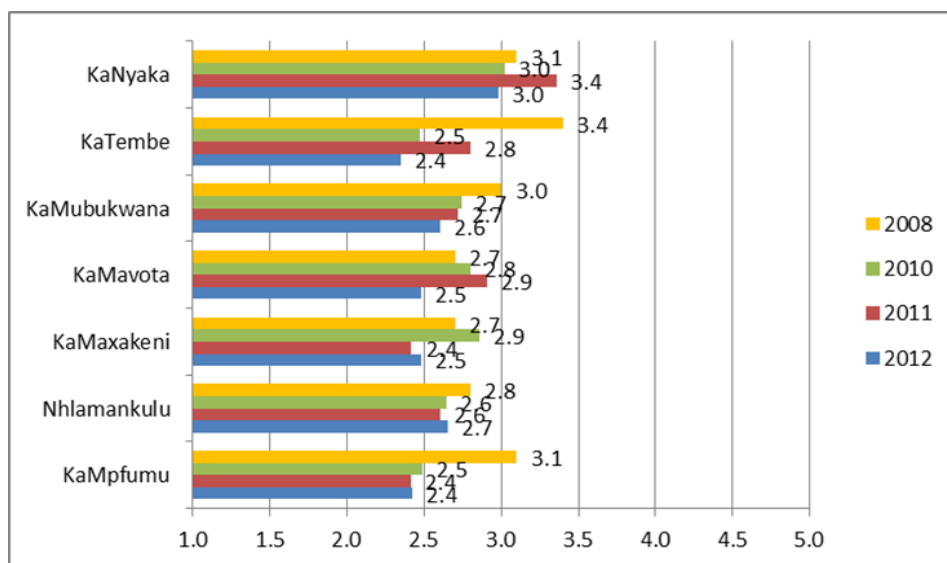


Figura 3-15 Comparação da qualidade da higiene nos mercados nos últimos 4 estudos

3.1.4 Limpeza e Conservação dos Cemitérios

Conforme indicado acima no capítulo 2, este ano é a primeira vez que os cemitérios são indicados pelos municípios como prioridade. Este é o terceiro serviço pior avaliado pelos municípios tendo recebido 2.1 pontos. Grande maioria dos municípios (67%) avalia os cemitérios como maus ou muito maus.

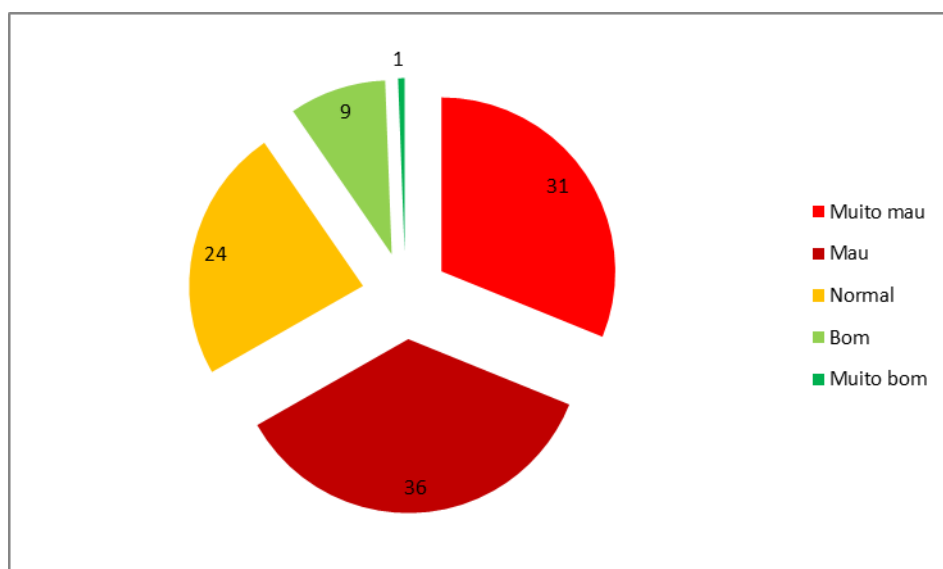


Figura 3-16 Avaliação global dos cemitérios

Na área periurbana, é em KaMubukwana onde há a maior proporção (74%) de municípios insatisfeitos com a higiene dos cemitérios. Em KaMavota (66%) e KaMpfumu (65%) os municípios declaram-se insatisfeitos com o estado dos cemitérios. Nos distritos de Nhlamankulu e KaMaxakeni, 62% dos municípios estão insatisfeitos com o estado de conservação dos cemitérios. A saturação do cemitério principal de Maputo, Lhanguene, e o atraso na inauguração do novo cemitério no

distrito de Marracuene, pode ter estado por detrás do grau elevado de insatisfação dos munícipes dos distritos urbanos e periurbanos em relação ao estado dos cemitérios.

Entre os distritos rurais, KaNyaka é onde os munícipes estão mais insatisfeitos com este serviço (80%). Em KaNyaka, a insatisfação pode estar relacionada com a quase inexistência de cemitérios municipais. Os dados do grupo focal com os membros do Conselho Consultivo de KaNyaka revelam que os munícipes deste distrito usam ainda os cemitérios familiares que são geridos sem o apoio do município. No distrito da KaTembe, 59% dos munícipes estão insatisfeitos com o serviço.

A avaliação da qualidade dos cemitérios ao longo dos últimos quatro anos, tal qual os outros serviços da inteira responsabilidade do município, também vem diminuindo, sendo que a maior diminuição da avaliação ocorre no distrito de KaNyaka, que é também o distrito menos satisfeito com este serviço. A avaliação do ano 2008, continua a ser a melhor para este serviço comparativamente aos últimos anos. Na área mais central do município, os distritos onde o serviço mais desceu de qualidade ao longo do tempo, foram KaMpfumu e Nhlamankulu.

Os distritos municipais, KaNyaka, Nhlamankulu e KaMaxakeni têm vindo a reduzir a sua satisfação com os cemitérios. Os distritos da KaTembe, KaMavota e KaMubukwana desde 2011 têm vindo a reduzir a sua avaliação. KaMubukwana é o distrito que tem estado consistentemente menos satisfeito com este serviço, pese embora, este ano o distrito de KaNyaka tenha uma avaliação abaixo daquele.

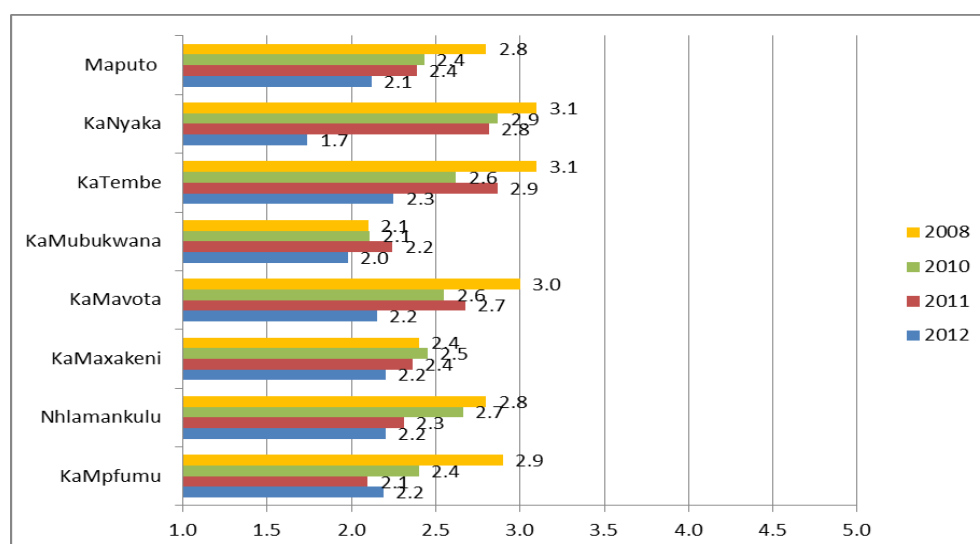


Figura 3-17 Comparação da qualidade da higiene dos cemitérios nos últimos 4 estudos

3.1.5 Limpeza do bairro

Em relação ao estudo anterior, houve uma redução da percentagem de munícipes insatisfeitos com o serviço de limpeza de 30% para 23%. No entanto, o serviço ainda é inacessível para quase 20% da população.

Em termos globais, KaTembe (60%) e KaNyaka (63%) são os distritos mais satisfeitos com a limpeza do bairro. Nestes distritos a limpeza é feita pelos próprios residentes e não pelo município, este facto garante maior controle e melhores resultados deste serviço. Na área urbana do município, KaMpfumu é o distrito com maior satisfação, com 42% dos munícipes a declarar-se satisfeitos. KaMaxakeni (30%) é o distrito com maior percentagem de munícipes insatisfeitos com o serviço de varredura. Em Nhlamankulu houve uma redução de 3% da satisfação em relação ao ano anterior, e este ano 34% dos munícipes estão satisfeitos com este serviço. Em KaMavota (30%) e KaMubukwana (39%) houve um aumento de munícipes satisfeitos com este serviço comparativamente ao ano de 2011, quando 21% e 22% dos munícipes estavam satisfeitos com este serviço, respectivamente.

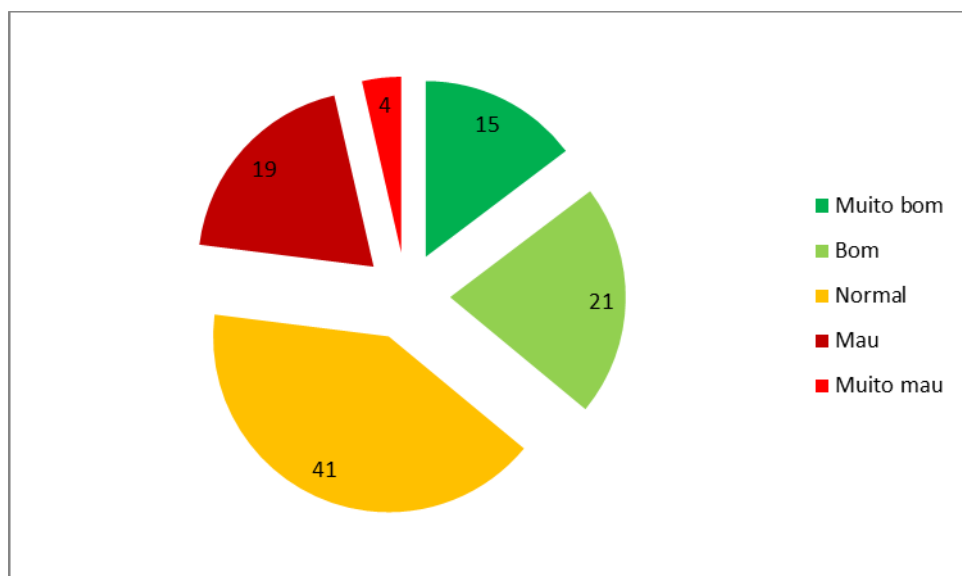


Figura 3-18 Avaliação global da limpeza no bairro

A frequência diária da limpeza teve um ligeiro aumento (3%) em relação ao ano anterior. Este ano 53% dos munícipes afirmaram que a varredura das estradas ocorreu todos os dias. Ao mesmo tempo, 28% dos munícipes referiram não saber ou nunca ter visto alguém a varrer as estradas do seu bairro, o que representa uma ligeira redução (2%) em relação ao ano de 2011 (vide Figura 3-19 abaixo). A varredura das estradas continua a ser mais frequente nos distritos urbanos e periurbanos onde mais de 50% dos munícipes afirma que a varredura ocorre diariamente. Nos distritos rurais a maioria dos munícipes afirmam que nunca viram alguém do município a varrer as suas estradas.

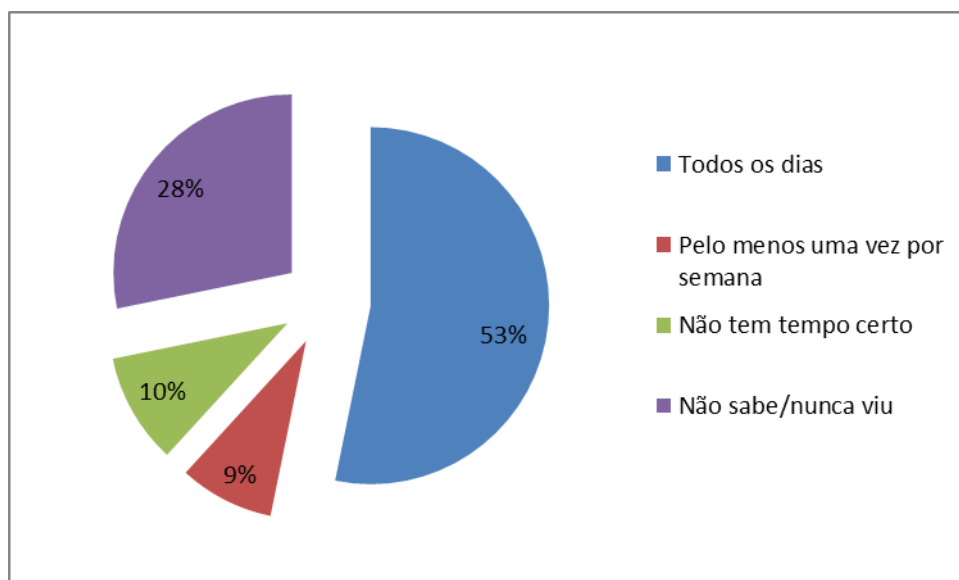


Figura 3-19 Frequência da varredura das estradas

A percentagem da limpeza feita pelo município tal como em 2011, continua baixa (9%). A proporção de munícipes que limpam sozinhos às suas ruas continua igualmente alta (28%), pese embora tenha reduzido timidamente (1%) em relação ao último estudo. De igual modo, a proporção dos munícipes que limpam apenas o seu quintal (63%) também reduziu ligeiramente (3%) em relação ao ano 2011.

KaMpfumu é o distrito com maior frequência de limpeza por parte dos funcionários municipais, onde 39% dos munícipes declararam que as ruas são limpas pelo município. O distrito de Nhlamankulu é o que se segue com 21% dos munícipes a declarar que as estradas são limpas pelo município. Conforme explicamos acima, estes são distritos centrais onde funcionam a maior parte das instituições e com melhor acesso para os funcionários municipais fazerem a limpeza. Estes são também os distritos municipais mais urbanizados e com maior dependência pelos serviços municipais. Para os restantes distritos a limpeza das ruas depende dos próprios munícipes.

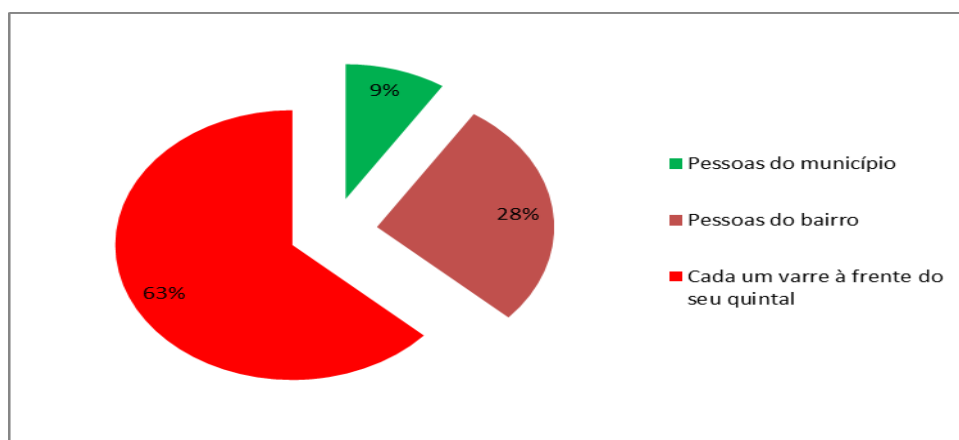


Figura 3-20 Responsável pela limpeza do bairro

A eficácia da limpeza dos bairros do município de Maputo no geral é boa sendo que cerca de 86% dos munícipes considere que os seus bairros ficam limpos após a

varredura. Uma pequena percentagem (13%) de munícipes afirma que fica algum lixo por limpar logo após a varredura.

KaMubukwana é o distrito onde a limpeza dos bairros é mais eficaz, com cerca de 93% dos munícipes a considerarem que os seus bairros ficam limpo após a varredura. É de realçar que apesar de ainda estar abaixo dos 50% a satisfação com a limpeza aumentou neste distrito em relação ao ano 2011. A eficácia da limpeza também é particularmente alta em KaMavota (90%), Nhlamankulu (90%) e KaMaxakeni (85%). No entanto, em KaMpfumu, onde a frequência da limpeza é maior em todo município, a eficácia caminha no sentido inverso, sendo a mais baixa de todo o município. Neste distrito, cerca de 58% dos munícipes referem que os bairros ficam limpos após a limpeza. Os distritos de KaNyaka (86%) e KaTembe (61%) seguem a tendência dos outros distritos municipais com uma eficácia de limpeza igualmente alta.

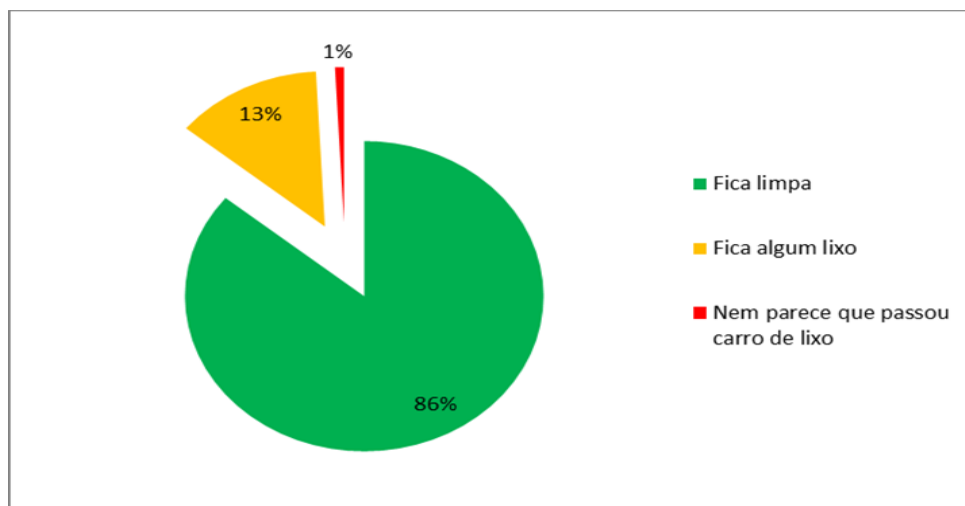


Figura 3-21 Eficácia da limpeza no bairro

No geral não houve grandes alterações em relação a avaliação global da satisfação dos munícipes em relação a varredura, comparativamente ao ano anterior. Em KaMavota e KaMubukwana, houve um aumento da satisfação dos munícipes em relação a este serviço. Os distritos KaTembe e KaNyaka que eram dos mais satisfeitos em 2008, são agora os menos satisfeitos. Em KaMaxakeni e Nhlamankulu a avaliação piorou de 2011 para 2012 e em KaMpfumu manteve-se estacionária. Para os restantes distritos a avaliação continua acima dos 2.5 pontos.

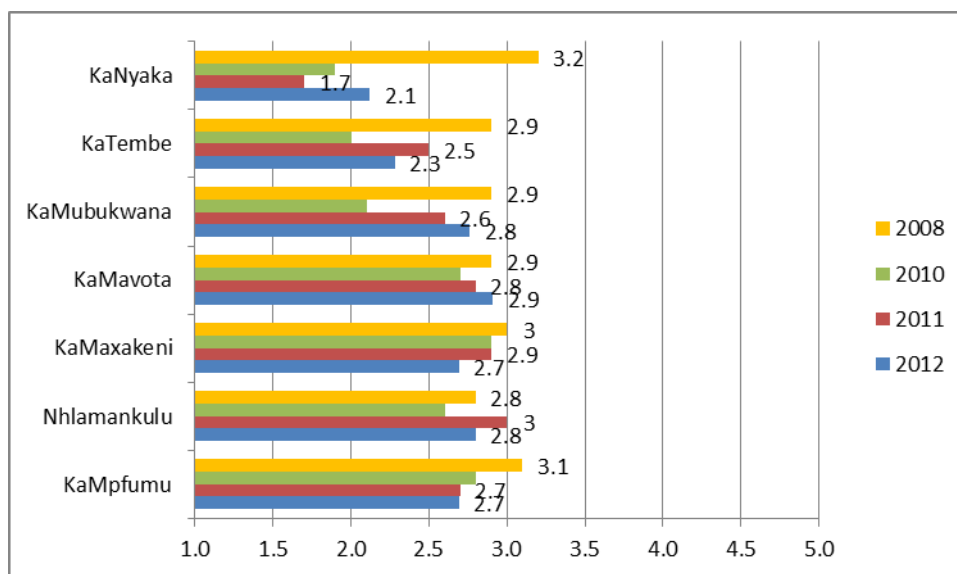


Figura 3-22 Comparação da qualidade da limpeza do bairro nos últimos 4 estudos

A satisfação com este serviço parece estar mais ligada ao prestador do serviço do que à frequência em que o serviço ocorre. Nos distritos em que a limpeza é feita primordialmente pelos moradores a satisfação com este serviço é maior, apesar dos municípios considerarem esta actividade da responsabilidade do município. Um outro aspecto que parece influenciar a satisfação com a varredura é a recolha de lixo. Neste sentido, os distritos que apresentaram uma avaliação baixa para a recolha de lixo tendem a apresentar uma avaliação baixa para a varredura, e vice-versa.

A Figura 3-23 abaixo representa o mapa da satisfação em relação a limpeza no bairro por distrito municipal.



Figura 3-23 Mapa de satisfação em relação a varredura das estradas

3.2 Qualidade dos serviços por distrito municipal – serviços prestados em conjunto com o município

Abaixo apresentamos a reflexão sobre a percepção da qualidade por distrito municipal em relação aos dois serviços prestados por entidades externas ao município em colaboração com o município entre os 10 serviços mais importantes para o munícipe.

3.2.1 Atendimento nos postos e centros de saúde

A percepção da qualidade do atendimento nos postos e centros de saúde este ano, melhorou 2% em relação ao estudo anterior. 48% dos munícipes manifestaram a sua insatisfação com este serviço. Este ano o serviço manteve a mesma posição (3ª posição) na lista de prioridade, mas a avaliação da qualidade subiu de 2.4 para 2.6 pontos, comparativamente ao ano de 2011.

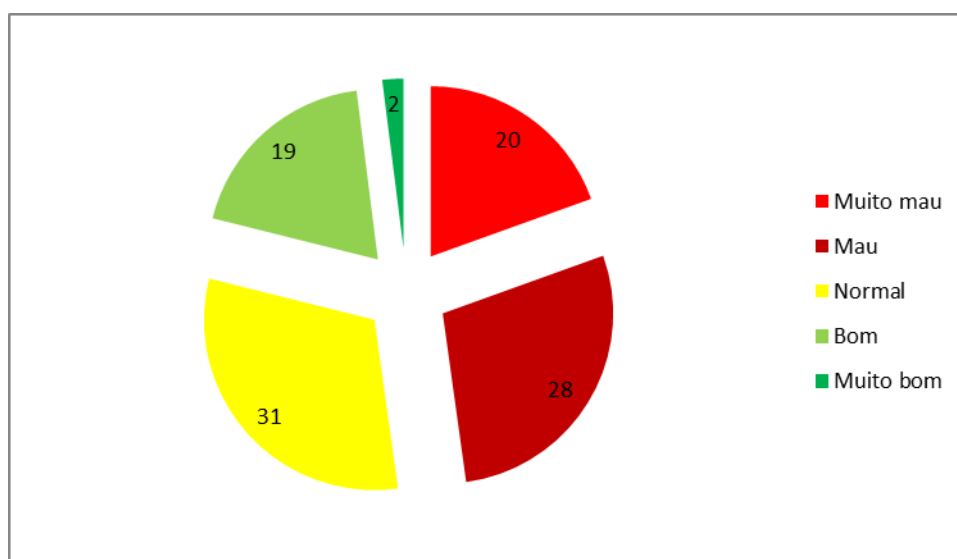


Figura 3-24 Avaliação global da saúde

No geral em todos os distritos, a avaliação da qualidade dos serviços de atendimento nos centros e postos de saúde melhorou, à excepção de KaNyaka onde a satisfação dos munícipes mais decresceu. Em KaMpfumu, onde a avaliação da satisfação dos munícipes em relação a este serviço era a mais baixa em 2011, este ano houve um aumento em 10% dos munícipes satisfeitos com o serviço. KaMpfumu é o distrito onde há maior oferta de centros e posto de saúde e de pessoal médico afecto a estas instituições, neste sentido, a satisfação com este serviço parece estar relacionada com essa oferta e com a melhoria dos serviços.

No geral os munícipes continuam insatisfeitos com tempo de atendimento e com forma de atendimento por parte dos funcionários. Este ano houve uma melhoria geral na avaliação da qualidade dos serviços de saúde em todos os distritos, à excepção de KaMavota onde o serviço foi avaliado como tendo baixado de qualidade e KaTembe onde a avaliação da qualidade manteve-se ao mesmo nível

do ano 2011. KaNyaka tem a avaliação mais alta apesar de ter grande percentagem de munícipes insatisfeitos com o serviço. A avaliação mais baixa este ano está nos distritos de KaMubukwana e KaTembe em substituição de KaMaxakeni – pior avaliado em 2011.

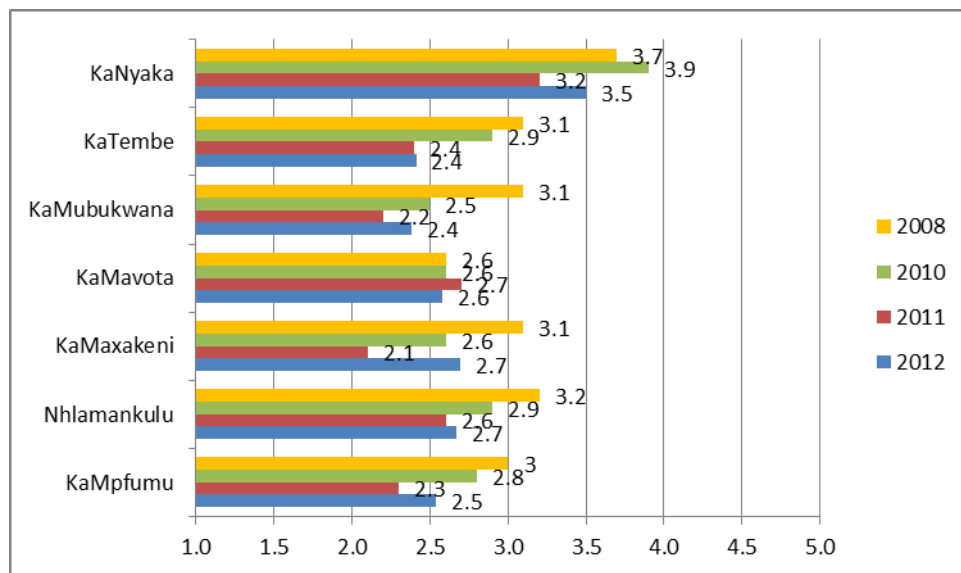


Figura 3-25 Comparação da qualidade da saúde nos últimos 4 estudos

3.2.2 Transportes públicos

A percepção da qualidade dos transportes decresceu. A percentagem de munícipes que se manifestaram insatisfeitos com o serviço aumentou ligeiramente. Em 2012 o preço do transporte público foi reajustado e aumentado em relação ao último estudo. O aumento do custo dos transportes, associado à baixa oferta pode explicar o aumento da insatisfação dos munícipes em relação a este serviço.

À semelhança do estudo anterior, os distritos mais distantes do centro da cidade, KaMavota e KaMubukwana são os mais insatisfeitos em relação a este serviço. No distrito da KaTembe onde cerca de 60% dos munícipes não têm acesso ao serviço de transportes, a percentagem de insatisfação continua próxima à dos munícipes daqueles dois últimos distritos. Em KaNyaka, onde este serviço não existe para mais de 90% da população, mais de 60% dos que usam o serviço não estão satisfeitos. O distrito de KaMpfumu (24%) e os dois distritos imediatamente adjacentes – Nhlamankulu (26%) e KaMaxakeni (28%) – tiveram um ligeiro aumento (entre 1% a 3%) da proporção de munícipes insatisfeitos com os transportes em relação ao estudo anterior. Nestes três distritos um número considerável de munícipes não apanha o transporte público porque possuem viaturas próprias e por conseguinte a avaliação da satisfação em relação a este serviço é condicionada ao uso dos transportes públicos.

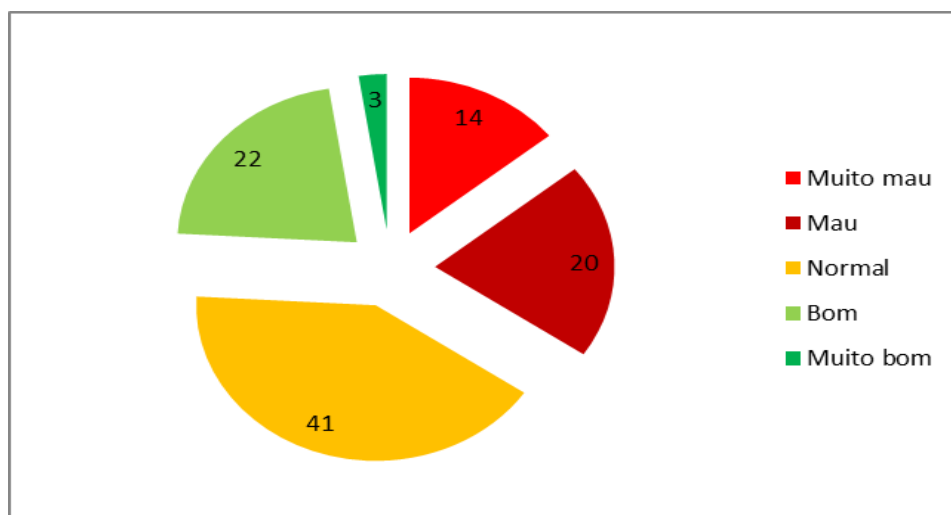


Figura 3-26 Avaliação global dos transportes públicos

De acordo com a Figura 3-27 abaixo, os munícipes mais abastados têm menor necessidade do uso dos transportes públicos. No entanto, mais de 60% dos munícipes ainda usam esse tipo de transporte. O principal prestador na cidade continuam a ser os chapas, mas o uso do TPM, apesar de continuar baixo, aumentou em relação ao ano 2011.

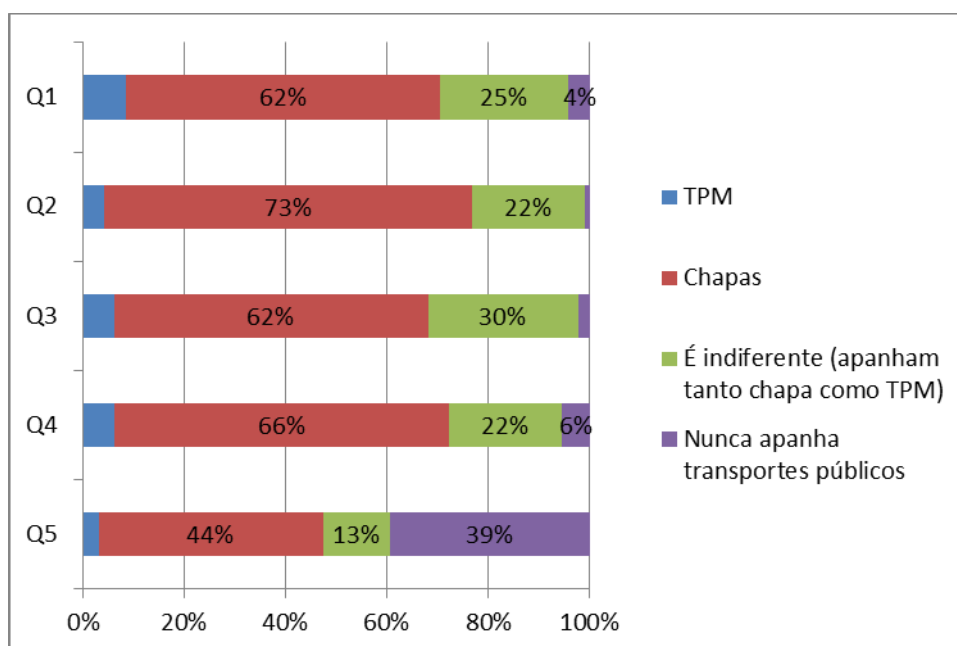


Figura 3-27 Uso de transporte por nível de renda

Contrariamente ao estudo anterior, parece que o aumento dos preços de transporte influenciou na avaliação do serviço, este ano, dentre os diferentes aspectos relacionados aos transportes públicos, os munícipes avaliaram melhor o cumprimento de rotas. Houve uma campanha da polícia municipal no sentido de penalizar os transportadores que não cumprissem com as rotas estabelecidas. Este facto parece ter influenciado a avaliação dos munícipes. Adicionalmente, os munícipes também fazem uma avaliação positiva da pontualidade, frequência e da

qualidade das paragens. O comportamento dos motoristas, a segurança e o preço são as áreas que sofreram uma avaliação mais baixa por parte dos munícipes.

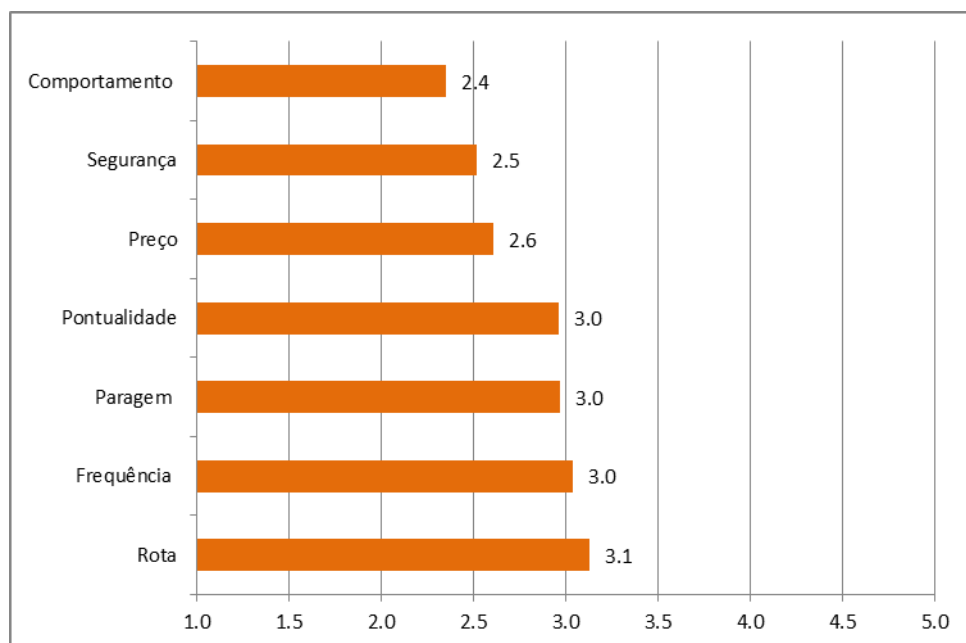


Figura 3-28 Satisfação em relação ao transporte

Em 2012, avaliação da qualidade dos transportes está principalmente ligada ao acesso, cumprimento de rotas e a frequência. Os distritos onde os transportes são mais frequentes e onde as condições das estradas são relativamente melhores, têm a melhor avaliação em relação aos transportes. Os distritos onde a avaliação da qualidade mais decresceu foram, Nhlamankulu e KaMubukwana. O tipo de transporte disponível ainda não pesa na avaliação dos munícipes.

A avaliação da qualidade no distrito da KaTembe está a reduzir ao longo dos anos, em KaMubukwana e Nhlamankulu, depois de uma pequena subida em 2011, este ano baixaram na sua avaliação. Efectivamente, os distritos com a melhor avaliação são KaMpfumu e Nhlamankulu pela disponibilidade e maior frequência de transporte. Quanto mais distante do centro está o distrito, menor é a disponibilidade de transporte.

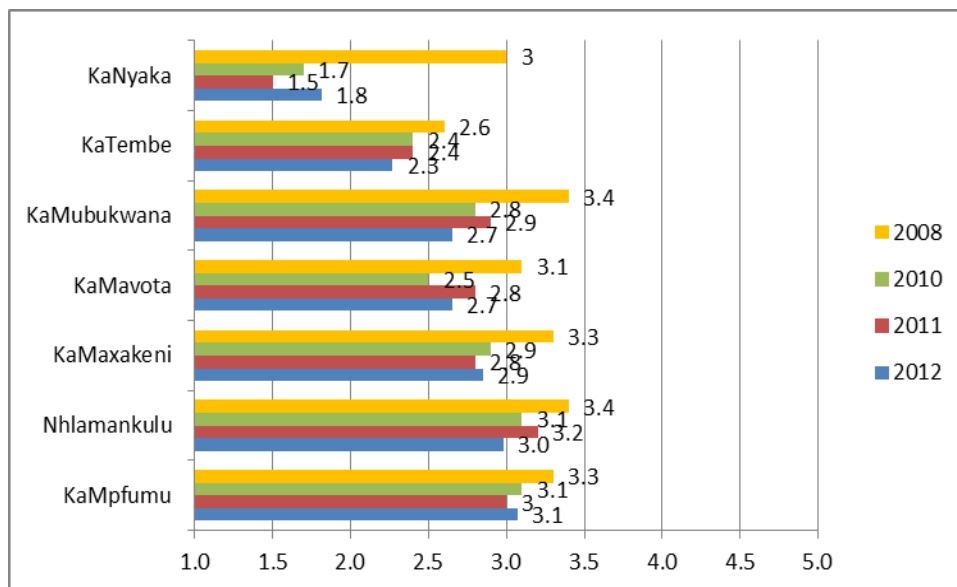


Figura 3-29 Comparação da qualidade dos transportes nos últimos 4 estudos

3.3 Qualidade dos serviços por distrito municipal – serviços prestados por outros provedores

Abaixo apresentamos a reflexão sobre a percepção da qualidade por distrito municipal em relação aos três serviços prestados por outros provedores que não o município, entre os 10 serviços mais importantes para o munícipe.

3.3.1 Segurança

Este ano a segurança desceu uma posição na lista de prioridades, passando a ser o segundo serviço mais importante para os munícipes. Comparativamente ao estudo anterior a avaliação global da qualidade deste serviço subiu de 2.4 para 2.5 pontos. Este é o serviço pior avaliado entre os serviços prestados por outros provedores diferentes do município. Cerca de 51% dos munícipes está insatisfeito com a segurança (vide a Figura 3-30 abaixo).

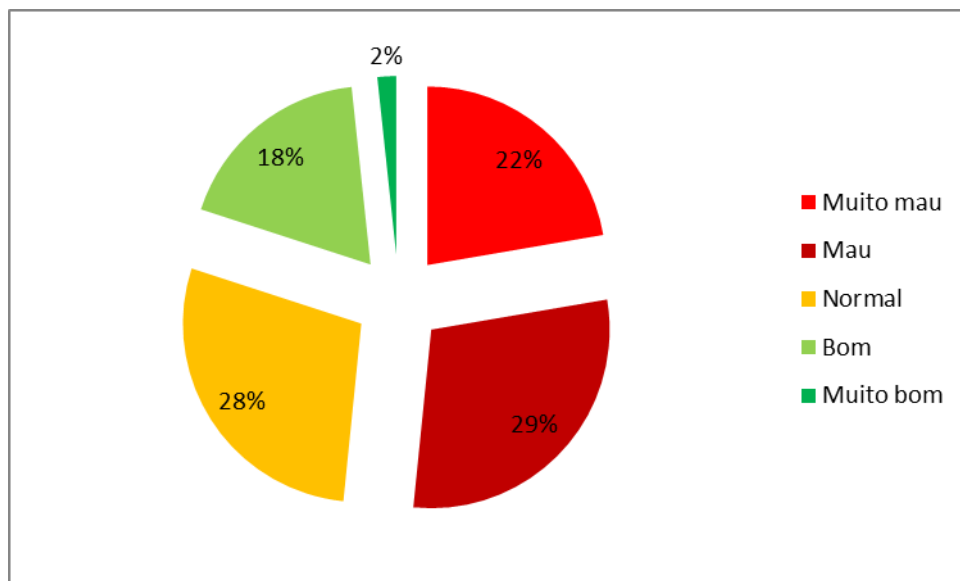


Figura 3-30 Avaliação global da segurança

No distrito de KaNyaka, cerca de 56% dos munícipes afirmam estar satisfeitos com a segurança dos seus bairros. KaNyaka é o distrito com a maior percentagem de munícipes satisfeitos com a segurança e este serviço não consta da sua lista de prioridades. Este facto, pode significar que o policiamento comunitário satisfaz as necessidades dos munícipes deste distrito em termos de segurança.

Adicionalmente, o aumento de satisfação em relação à segurança em KaNyaka pode estar relacionado com o aumento da cobertura da iluminação pública. No distrito da KaTembe por sua vez, houve uma redução dos munícipes satisfeitos em relação ao estudo anterior. Em 2012, apenas 14% dos munícipes estão satisfeitos com a segurança, contra os 17% de munícipes satisfeitos registados em 2011. O aumento da população no distrito da KaTembe pode estar na origem do aumento da preocupação com a segurança neste distrito.

KaMaxakeni é o distrito com mais munícipes (74%) insatisfeitos com a segurança, e esta insatisfação aumentou 9% em relação ao ano 2011. KaMavota (52%) e Nhlamankulu (49%) são os distritos a seguir a KaMaxakeni, onde a preocupação com a segurança tende a crescer. O facto destes serem os distritos mais populosos do município associado a uma taxa de desemprego acima de 30% pode contribuir para o aumento de acções criminosas e consequente avaliação negativa deste serviço. A percentagem dos munícipes insatisfeitos com a segurança no distrito de KaMpfumu (44%), este ano também aumentou tendo ficado acima do distrito de KaMubukwana (38%), onde a satisfação com a segurança aumentou em relação ao ano de 2011. Em KaMpfumu, houve um aumento da preocupação com a segurança principalmente devido ao aumento do crime organizado e da crescente onda de sequestros e assaltos.

Os membros dos Conselhos Consultivos do distrito de KaMaxakeni referem que a falta de iluminação pública e a falta de policiamento das ruas dos bairros facilita o aumento da criminalidade nestes distritos. Esta opinião também é comungada pelo Conselho Consultivo do distrito de Nhlamankulu.

A avaliação global sobre a qualidade da segurança baixou ligeiramente em quatro distritos, KaMpfumu, KaMavota e KaTembe. KaNyaka foi o distrito onde a avaliação da qualidade mais aumentou em relação ao último ano. Em KaMaxakeni e em KaMpfumu, a avaliação da qualidade da segurança tem vindo a decrescer desde 2008. Já KaMubukwana é o distrito periurbano onde a avaliação da qualidade aumentou consideravelmente em relação ao estudo anterior. A melhoria da renda e das condições de habitação dos habitantes deste distrito podem estar a contribuir para a diminuição de incidência de criminalidade.

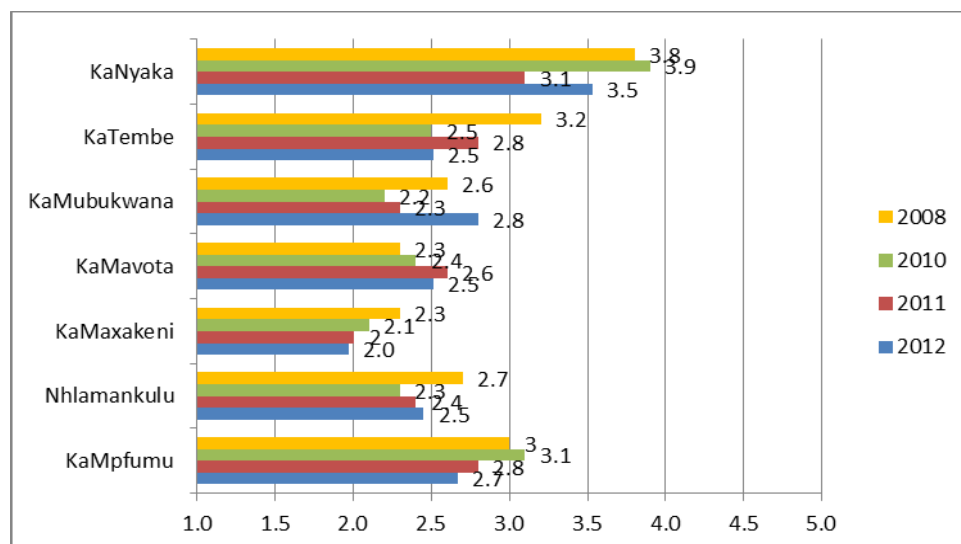


Figura 3-31 Comparação da qualidade da segurança nos últimos 4 estudos

3.3.2 Abastecimento de água

O serviço de abastecimento de água no município tem das avaliações mais positivas entre todos os serviços considerados prioritários. Este ano a avaliação da qualidade em relação a este serviço subiu para 3.4 pontos, tendo baixado da quarta para a sexta prioridade para os municípios. Este serviço igualou a avaliação da qualidade atribuída ao fornecimento de energia.

No geral houve um aumento da satisfação dos municípios em relação abastecimento de água de 55% para 56% comparativamente ao ano anterior. Ao mesmo tempo a proporção de municípios insatisfeitos reduziu de 23% para 19%.

Os distritos onde os municípios estão mais insatisfeitos com este serviço são: KaNyaka, KaTembe e Nhlamankulu. No distrito de KaNyaka somente 20% dos municípios e em KaTembe 37% dos municípios têm acesso regular ao serviço, os restantes têm acesso irregular, o que explica a insatisfação. Em Nhlamankulu, por seu turno, o facto de estar próximo do centro da cidade a insatisfação pode estar ligada ao desejo de ter o serviço com mais regularidade e sem interrupções.

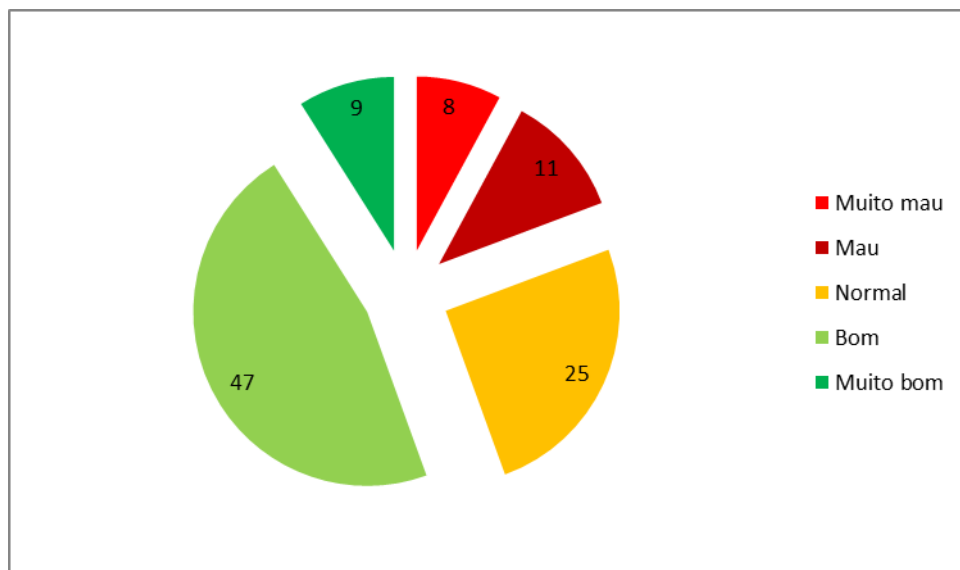


Figura 3-32 Avaliação global do abastecimento de água

Em termos gerais houve uma melhoria da avaliação da qualidade do abastecimento de água em relação ao estudo anterior, mas ainda está aquém da avaliação do ano 2008, à excepção dos distritos de KaMaxakeni e KaMavota onde a avaliação é superior. Nos distritos de KaNyaka, KaTembe e Nhlamankulu a avaliação da qualidade baixou em relação ao último estudo. Para os restantes distritos, a avaliação da qualidade aumentou ou manteve-se estacionária. Efectivamente, foi em KaNyaka e na KaTembe onde houve a pior queda da avaliação deste serviço em relação ao ano de 2011. Nestes distritos, a avaliação da qualidade do serviço está directamente ligada ao acesso ao serviço e não a qualidade da água consumida ou na cobertura.

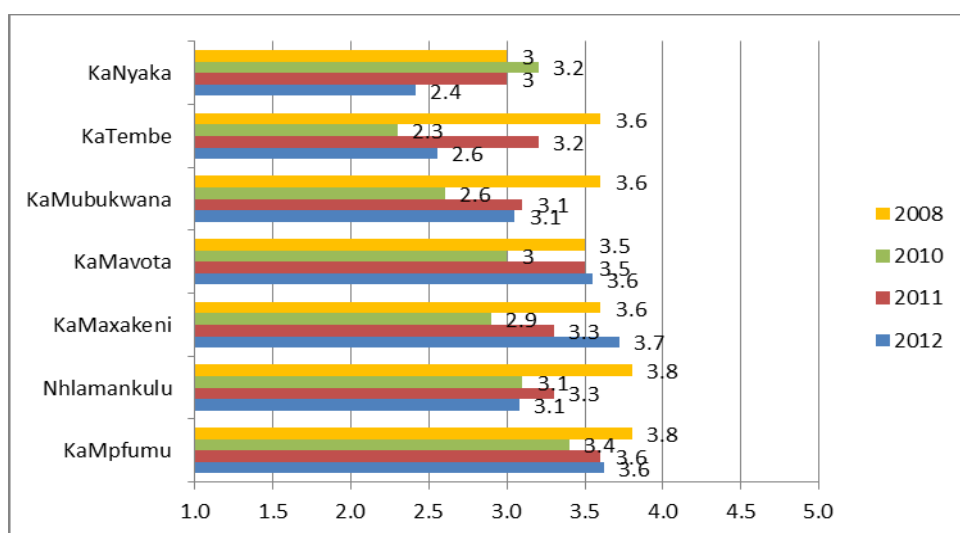


Figura 3-33 Comparação da qualidade do abastecimento de água nos últimos 4 estudos

3.3.3 Fornecimento de energia eléctrica

O fornecimento de energia é, tal como o abastecimento de água, o serviço com o qual os municípios estão mais satisfeitos. No entanto, este ano este serviço baixou

ligeiramente a pontuação obtida na avaliação de 2011, de 3.6 para 3.4 pontos. Também manteve a mesma posição na lista de prioridades.

A avaliação global da satisfação em relação a este serviço diminuiu 8%, em relação ao último estudo. Este ano, cerca de 18% dos municípios estão insatisfeitos com o serviço, o que representa um aumento de 5% em relação ao ano 2011.

Os distritos da KaTembe e KaNyaka continuam a ser os que têm menor cobertura de fornecimento de energia, pese embora em KaNyaka tenha havido um aumento para mais de 70% de cobertura. Efectivamente, KaNyaka tem presentemente uma cobertura semelhante à da KaTembe que é de 69%. No entanto, é em KaNyaka onde a insatisfação em relação a este serviço é igual a 19% contra 29% da KaTembe. Neste distrito a avaliação da satisfação está relacionada com a cobertura do fornecimento de energia.

Na área periurbana do município, Nhlamankulu (12%) e KaMubukwana (17%) continuam a ser os distritos com a maior insatisfação em relação a este serviço. De facto, em KaMubukwana, o fornecimento de energia é a quinta prioridade, o que pode significar que para este distrito a insatisfação pode ainda estar relacionada com o custo do serviço. Em Nhlamankulu por sua vez, a insatisfação pode estar relacionada com a qualidade da energia e com a iluminação pública, o que afecta a segurança do distrito. A segurança é a quarta prioridade deste distrito.

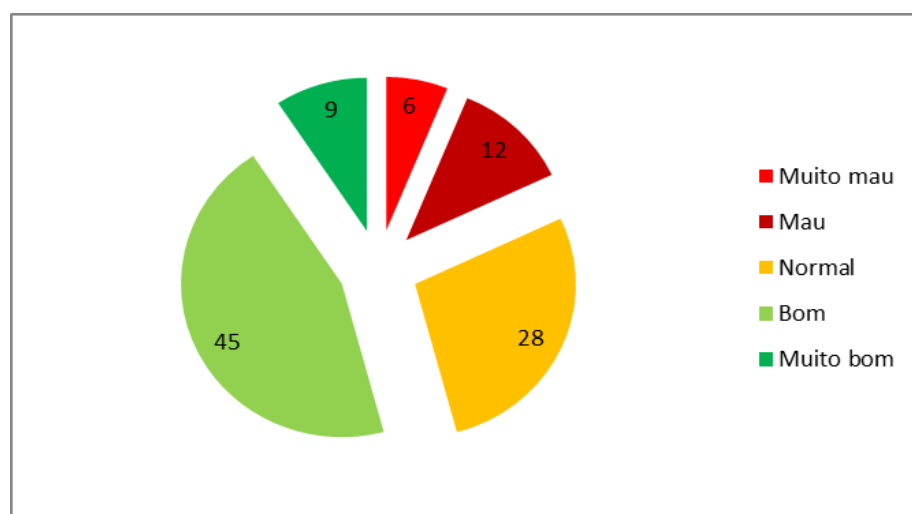


Figura 3-34 Avaliação global da qualidade do fornecimento da energia eléctrica

Apesar da avaliação da satisfação em relação à qualidade do fornecimento de energia, em termos globais ter-se mantido quase ao mesmo nível de 2011, baixou em todos os distritos à excepção de KaMpfumu onde manteve-se estacionária. Desde 2008 a avaliação deste serviço teve sempre uma tendência de subir, no entanto, em 2012 tal não ocorreu. KaMubukwana, KaTembe e KaNyaka foram os distritos onde a avaliação da qualidade mais decresceu. Desde 2011, a EDM tem vindo a reformar o sistema de distribuição de energia, este facto faz com que haja interrupções constantes ao fornecimento de energia em todos os distritos do município. KaMpfumu por ser central e ter a maioria das instituições foi o que

menos sofreu com o efeito dos cortes de energia. Deste modo, a avaliação da qualidade em relação a este serviço pode ter sido afectada por estas reformas.

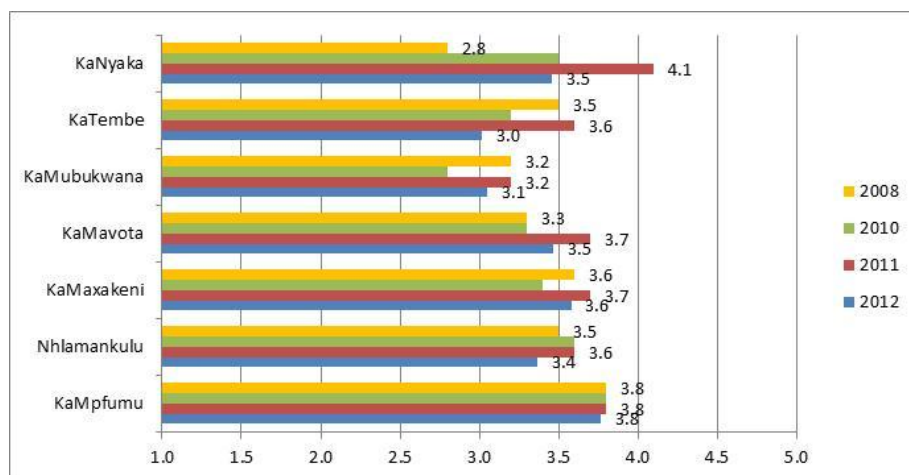


Figura 3-35 Comparação da qualidade do fornecimento da energia eléctrica nos últimos 4 estudos

Em resumo

Este ano, à semelhança do último estudo a percentagem de municípios que consideram que a prestação do município melhorou continua a ser alta e equivale a 71%. Esta percentagem continua a ser ligeiramente inferior à de 2010, quando a avaliação se situava nos 72%. (vide Figura 3-36 abaixo). No geral a avaliação da qualidade dos serviços no município manteve-se igual a do ano anterior, 2.7 pontos, porém, ainda continua inferior ao ano 2008, quando esta se fixou em 2.9 pontos.

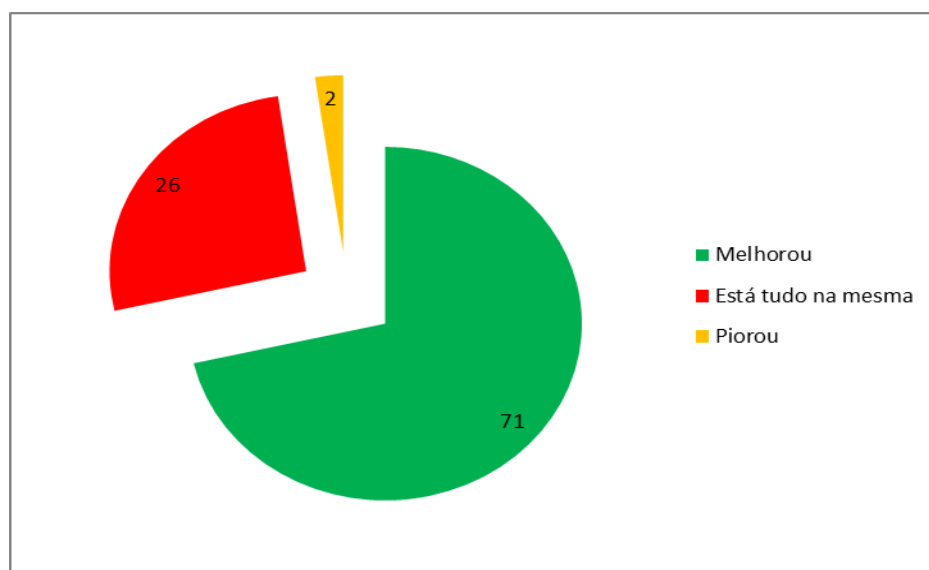


Figura 3-36 Melhoria da prestação do município em relação ao ano 2011

Este ano houve uma redução de oito para sete serviços da lista geral de avaliação, cuja classificação é abaixo de 2.5 pontos. Destes serviços, cinco são da

responsabilidade do conselho municipal, são eles a limpeza e conservação dos cemitérios, o sistema de esgoto, o serviço de atribuição de DUATs (Direito de Uso e Aproveitamento da Terra), a drenagem das águas das chuvas, e a transitabilidade nas estradas. No entanto, somente a limpeza e conservação dos cemitérios e a transitabilidade das estradas são considerados prioritários pelos municípios. Este facto corrobora com o argumento defendido em estudos anteriores, de que a falta de qualidade de um determinado serviço não implica a priorização deste serviço pelos municípios.

Este ano os serviços prioritários fornecidos por outras instituições continuam a ser os que têm melhor avaliação no município. O fornecimento de energia eléctrica apesar de ter uma avaliação positiva, diminuiu ligeiramente na avaliação de qualidade dos municípios de 3.6 para 3.4 pontos. O abastecimento de água caminhou no sentido inverso tendo aumentado de 3.3 para 3.4 pontos na avaliação dos municípios. Nenhum dos serviços fornecidos unicamente pelo município está entre os melhores avaliados. No ano anterior a recolha de lixo estava entre os serviços melhor avaliados, tendo obtido uma avaliação mediana este ano (2.7 pontos).

No geral, o número de serviços com avaliação baixa (entre 0 e 2.5 pontos) decresceu, no entanto a avaliação média global dos serviços continua mediana (entre 2.5 e 3 pontos) no mesmo nível do ano 2011, 2.7 pontos. O número de serviços avaliados negativamente decresceu. De igual modo, o número de serviços avaliados positivamente também decresceu. Este ano apenas três serviços foram avaliados positivamente, contra cinco em 2011. Destes serviços, apenas dois são considerados prioritários.

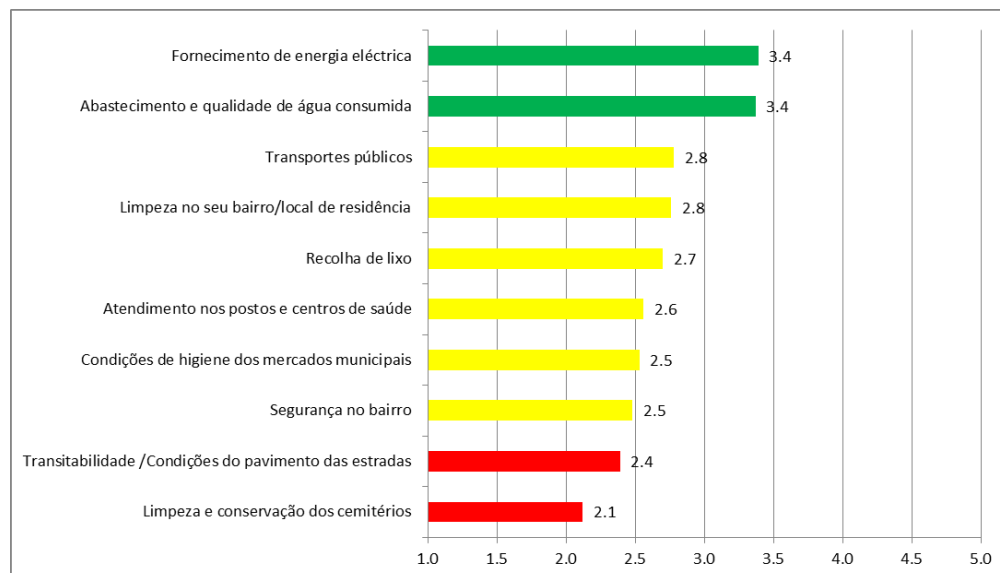


Figura 3-37 Percepção da qualidade dos serviços mais importantes para os municípios

Os distritos com opinião mais negativa sobre a prestação do município continuam a ser KaTembe (2.5) KaMubukwana (2.6) e KaMaxakeni (2.6), KaMavota aumentou ligeiramente a sua satisfação de 2.6 para 2.8 pontos em relação ao estudo anterior. Mudanças socio-económicas nos distritos da KaTembe e KaMubukwana não

influenciaram a avaliação da qualidade e a satisfação em relação aos serviços. Esta situação sugere que os municípios deste distrito já não associam às condições sócio-económicas ao acesso aos serviços.

Este ano os distritos de KaMaxakeni e KaMavota são os mais satisfeitos com o desempenho do município. Em KaMaxakeni cerca de 85% dos municípios considera que a prestação do município melhorou em relação ao último ano e em KaMavota 70% dos municípios consideram o mesmo. O distrito de Nhlamankulu é onde a menor percentagem (1%) de municípios considera que a prestação do município piorou no último ano. O mesmo acontece com os distritos de KaMubukwana e KaTembe. KaMpfumu é o distrito onde a maior percentagem (5%) de municípios considera que a prestação do município piorou em relação ao último ano. No distrito de KaNyaka por sua vez, 54% dos municípios considera que a prestação do município melhorou. Esta avaliação é ligeiramente superior a do ano de 2011 e está acima da avaliação dos municípios do distrito da KaTembe onde 43% deles considera que a prestação do município melhorou no último ano.

Efectivamente, os dados acima revelam que apesar de avaliação do desempenho do município ter sido ligeiramente inferior a do ano 2011, para os municípios, os serviços municipais não estão necessariamente a piorar, apenas não mudaram. Este facto é confirmado pela avaliação global idêntica (2.7 pontos) entre 2011 e 2012.

A avaliação da qualidade entre os níveis de riqueza continua a ser igual à do ano anterior. Os municípios dos quintis mais pobres têm uma avaliação ligeiramente superior comparada a avaliação dos municípios dos quintis mais ricos. Este facto pode ser indicação de que nos distritos mais pobres houve um aumento no fornecimento dos serviços, e que a existência do serviço em si influencia o aumento da satisfação. Em contrapartida, nos distritos mais ricos, a satisfação começa a ser medida pela qualidade do próprio serviço.

O município está dividido por grupos sócio-económicos distintos, estando os mais abastados nos espaços com melhores serviços. Este grupo de municípios é mais exigente ou necessita de serviços especializados que o município não consegue servir propriamente. Para este grupo de municípios, a satisfação e a avaliação da qualidade depende mais da qualidade e da disponibilidade de serviços alternativos. Os mais pobres por sua vez, estão onde os serviços são piores, porém, é onde possivelmente o município tem estado a investir mais para melhorar estes serviços. Nestas áreas, mudanças singulares no fornecimento dos serviços tem um efeito mais visível e imediato na avaliação da satisfação e da qualidade por parte dos municípios.

Sumário por Serviços

Recolha de lixo

Este ano houve mudanças no fornecimento do serviço de recolha de lixo no município. Estas mudanças ocorreram principalmente ao nível da recolha secundária de lixo do contentor para o depósito final. A frequência de recolha reduziu para a maioria dos distritos municipais que dependem dos camiões de

recolha. Em contrapartida nos distritos mais rurais como KaNyaka e KaTembe, onde grande parte do lixo é normalmente tratado pelos municípios, este ano parece que a insatisfação em relação ao serviço tem a ver com a recolha primária. Este ano houve uma redução da satisfação em relação a recolha em todos os distritos do município.

O serviço de recolha de lixo reduziu na apreciação geral de qualidade por parte dos municípios e esta redução parece estar ligada a redução da frequência de recolha e da cobertura do serviço. Houve um ligeiro aumento da recolha secundária nos distritos mais centrais, mas a frequência de recolha diminuiu em relação ao ano 2011. Em contrapartida, para os distritos periféricos parece que a urbanização da cidade começa a influenciar a capacidade dos municípios de desenvolver medidas alternativas de tratamento do lixo, como é o caso do enterro ou queima no quintal. Este facto tem influenciado a avaliação dos serviços.

Transitabilidade e Condições de Pavimento das Estradas

A proporção de municípios satisfeitos com este serviço continua a diminuir desde o último estudo. Esta diminuição tem implicações na avaliação geral da qualidade em relação às estradas. Efectivamente este é um dos serviços municipal cuja avaliação da qualidade mais desceu no último ano e é justificada por um lado, pela redução da frequência da manutenção das estradas em grande parte dos distritos municipais centrais, como KaMpfumu, Nhlamankulu e KaMaxakeni. Por outro lado, a insatisfação em relação a este serviço também ocorre pela inexistência deste serviço nos distritos mais afastados do centro, como KaMubukwana, KaMavota e KaTembe.

Houve uma redução geral da frequência de manutenção das estradas, o que em si pode significar que as estradas são mais duradoiras e não necessitam de intervenção. No entanto, para os distritos onde a transitabilidade das estradas ainda é precária, como KaMavota e KaMubukwana, parece haver necessidade de uma manutenção com maior frequência. Nos distritos mais centrais como KaMpfumu e Nhlamankulu, com o crescente aumento do parque automóvel, as estradas começam a requer maior supervisão e aumento da frequência de manutenção periódica, contrariamente aos anos anteriores.

Em suma, a avaliação da qualidade e a baixa satisfação em relação as estradas, depende da frequência de manutenção e da existência do serviço. Esta falta de satisfação é um sinal claro ao município, de que se necessita de soluções mais permanentes. Adicionalmente, os dados indicam que no ano 2011, o município fez grandes investimentos na reabilitação de estradas e em 2012 não houve investimentos na mesma proporção para a manutenção. Deste modo, parece existir uma relação entre a falta de manutenção, a satisfação e a avaliação da qualidade nos distritos onde a manutenção das estradas não ocorreu.

Condições de Higiene nos Mercados Municipais

A insatisfação com os mercados aparenta estar relacionada com a insatisfação em relação a recolha secundária de lixo nos contentores depositados nos mercados. Os distritos mais insatisfeitos com este serviço são os mais centrais, KaMpfumu, Nhlamankulu e KaMaxakeni, que são ao mesmo tempo os mais insatisfeitos com a

recolha de lixo. Em contrapartida o distrito mais rural do município, KaNyaka considera-se satisfeito em relação a limpeza dos mercados. A recolha primária do lixo nos mercados é feita pelos próprios vendedores e parece funcionar bem. No entanto, com a deficiência geral da recolha do lixo dos contentores para o depósito, o lixo acumula-se e fica por recolher.

Limpeza e Conservação dos Cemitérios

Este serviço entra pela primeira vez na lista de prioridades e é o pior avaliado entre os 10 serviços prioritários para os municípios. A insatisfação com os cemitérios é comum para todos os distritos e as razões parecem variar em função da localização geográfica dos distritos municipais.

Para os distritos mais insatisfeitos, como KaMpfumu e KaMubukwana, a insatisfação em relação a este serviço parece estar relacionada com a falta de cemitérios suficientes e próximos para a realização dos funerais. Até a finalização da recolha de dados para o presente estudo (Dezembro de 2012), os distritos municipais mais próximos do centro eram servidos apenas pelo cemitério de Lhanguene. Para os distritos mais rurais como KaTembe e KaNyaka, a insatisfação e a avaliação da qualidade dos cemitérios parece estar relacionada com a ausência da gestão municipal para este serviço. Os cemitérios nestes distritos são familiares e não dependem do apoio do município. Desta forma, os distritos mais afastados requerem um maior apoio do município na gestão dos cemitérios locais.

Limpeza do Bairro

A insatisfação com este serviço diminuiu. No entanto, os distritos mais centrais do município, como KaMpfumu e KaMaxakeni são os mais insatisfeitos. Houve uma redução da frequência e da eficácia da limpeza nestes distritos. Para os distritos mais afastados do centro como KaMubukwana e KaMavota, a insatisfação com este serviço é porque ele não existe. Nos distritos mais rurais do município onde a varredura depende dos próprios municípios, há em geral maior proporção de pessoas satisfeitas com este serviço.

A satisfação com este serviço parece estar mais ligada ao prestador do serviço do que à frequência em que o serviço ocorre. Nos distritos em que a limpeza é feita primordialmente pelos moradores a satisfação com este serviço é maior, apesar dos municípios considerarem esta actividade da responsabilidade do município. Um outro aspecto que parece influenciar a satisfação com a varredura é a recolha de lixo. Neste sentido, os distritos que apresentaram uma avaliação baixa para a recolha de lixo tendem a apresentar uma avaliação baixa para a varredura, e vice-versa.

Atendimento nos Centros e Postos de Saúde

Este ano a apreciação geral da qualidade deste serviço aumentou, pese embora o serviço tenha mantido a mesma posição de 2011 na priorização dos municípios. Deste modo, todos os distritos com excepção de KaNyaka mostraram-se satisfeitos em relação ao serviço e melhoraram a sua avaliação. Em KaNyaka, avaliação do serviço está relacionada a existência de unidades sanitárias suficientes para cobrir as necessidades dos municípios. KaMpfumu é o distrito onde há maior oferta de centros e posto de saúde e de pessoal médico afecto a estas instituições. Neste

distrito, a satisfação com este serviço parece estar relacionada com essa oferta e com a melhoria dos serviços.

No geral os municípios continuam insatisfeitos com tempo de atendimento e com forma de atendimento por parte dos funcionários. Este ano houve uma melhoria geral na avaliação da qualidade dos serviços de saúde em todos os distritos, à excepção de KaMavota e KaTembe. A avaliação mais baixa é dada pelos distritos KaMaxakeni e KaMubukwana. Em KaMaxakeni a avaliação é feita em função do tempo de atendimento e da forma de atendimento. Em KaMubukwana o tempo de atendimento é associado à percepção da falta de unidades sanitárias.

Desta forma, factores como tempo e forma de atendimento, bem como falta de pessoal ou de unidades sanitárias continuam a percepção da qualidade na saúde.

Transportes Públicos

A avaliação da qualidade e da satisfação dos municípios em relação aos transportes públicos decresceu em relação ao ano 2011. Os distritos de KaMavota e KaMubukwana continuam com níveis de insatisfação semelhantes, principalmente ligados a distância em relação ao centro da cidade e a inexistência de estradas transitáveis que levam a redução da oferta de transportes nesses distritos. De igual modo, os distritos de KaMpfumu, KaMaxakeni e Nhlamankulu, são os mais satisfeitos do município e tem uma avaliação semelhante entre si. No distrito da KaTembe e KaNyaka a satisfação está ligada ao acesso, sendo que cerca de 60% e 90% dos municípios, respectivamente, não têm acesso ao serviço.

Este ano o encurtamento de rotas reduziu principalmente devido a aumento da supervisão das rotas por parte da polícia camarária. No entanto, a insatisfação em relação a este serviço esta relacionada ao comportamento dos transportadores, a segurança dos transportes e ao preço praticado. Efectivamente, no último ano foram reajustados os preços de transporte no município, facto que originou a paralisação do fornecimento deste serviço em alguns bairros do município.

Em suma, nos distritos mais centrais como KaMpfumu, Nhlamankulu e KaMaxakeni, a satisfação parece estar mais relacionada com a restrição da circulação dos transportes públicos. Nestes distritos uma proporção considerável dos municípios têm viaturas próprias e não depende dos transportes públicos. Em contrapartida, nos mais distantes do centro a satisfação com os transportes parece depender mais do acesso e a frequência com que o transporte está disponível.

Segurança

A segurança é um dos serviços pior classificados pelos municípios dentre os serviços considerados prioritários. Este ano houve uma ligeira melhoria da satisfação e da avaliação da qualidade deste serviço. No entanto, os municípios dos distritos de KaMaxakeni e Nhlamankulu continuam a ser os que manifestam maior insatisfação com a segurança. Estes distritos estão a empobrecer-se e o desemprego pode estar por detrás do aumento da criminalidade. Adicionalmente, a segurança é prioridade para o distrito de KaMpfumu e os municípios deste distrito estão insatisfeitos com este serviço.

KaNyaka é o distrito onde a satisfação com a segurança mais aumentou. Neste distrito houve uma melhoria crescente do fornecimento de energia e da iluminação pública, factores que podem estar a contribuir para o aumento da segurança.

Abastecimento de Água

O abastecimento de água é o primeiro serviço melhor avaliado pelos municípios. Parece ter havido investimentos na expansão da rede principalmente para os distritos da periferia da cidade.

Os distritos de Nhlamankulu, KaTembe e KaNyaka, são os que tem maior percentagem de municípios insatisfeitos com o abastecimento de água. Nos restantes distritos houve um ligeiro aumento da satisfação em relação a este serviço. A avaliação da qualidade e da satisfação em relação a este serviço para os distritos mais centrais depende da qualidade da água consumida e da regularidade da distribuição da água. Nos distritos de características mais rurais, onde pelo menos 1/3 dos municípios ainda não têm acesso ao serviço, a avaliação da qualidade e a satisfação depende da existência do serviço.

Fornecimento de Energia Eléctrica

Este é o segundo serviço melhor avaliado entre os dez serviços prioritários. No entanto, houve uma ligeira redução da avaliação da qualidade em relação ao último estudo. Este ano a satisfação em relação a este serviço diminuiu 8% e parece estar relacionada com a frequência de cortes de energia para a remodelação da rede eléctrica, que começou em meados de 2011.

KaMubukwana e Nhlamankulu continuam a ser os distritos com a maior percentagem de municípios insatisfeitos. Causas possíveis para esta insatisfação são os cortes constantes de energia. KaNyaka continua a ser o distrito mais satisfeito com o fornecimento de energia, provavelmente motivado por um grande investimento de electrificação do distrito.

Resumo dos serviços prioritários

A Tabela 3-2 abaixo apresenta o resumo da avaliação da qualidade dos serviços considerados prioritários nas quatro últimas p. Percebe-se que o ano de 2008 foi o ano onde o município teve a melhor prestação de qualidade para os municípios, e que o ano de 2010 foi o pior. Não houve grandes diferenças na indicação dos serviços prioritários ao longo dos anos, tendo apenas variado a pontuação e a ordem de prioridade dos serviços. No entanto, no estudo de 2012, os serviços de drenagem e a disponibilidade de vagas nas escolas saíram da lista de prioridades.

Tabela 3-2 Comparação da qualidade nos últimos quatro anos, por prioridade

#	Serviço	2012	2011	2010	2008
1	Recolha de lixo	2.7	3.0	2.6	2.9
2	Segurança	2.5	2.4	2.4	2.9

#	Serviço	2012	2011	2010	2008
3	Saúde	2.6	2.4	2.7	3.1
4	Transportes públicos	2.8	2.9	2.8	3.2
5	Estradas	2.4	2.6	2.5	2.9
6	Água	3.4	3.3	2.9	3.5
7	Mercados	2.5	-	-	-
8	Cemitérios	2.1	-	-	-
9	Energia	3.4	3.6	3.3	3.4
10	Limpeza	2.8	2.8	2.6	2.9
	Cidade de Maputo	2.7	2.7	2.5	2.9

4 Relacionamento entre Municípios e Município

O presente capítulo pretende descrever o relacionamento entre os municípios e o município. Para tal foram feitas questões relacionadas com licenciamento, experiência de atendimento e tempo de expediente. A avaliação do relacionamento com o município tomou como base uma pontuação de 1 a 5, onde 1 reflecte uma experiência de relacionamento negativa e 5, uma experiência de relacionamento óptima.

4.1 Relacionamento entre Municípios e Município

À semelhança do estudo anterior, os serviços que requerem contacto directo com o município são limitados. Neste sentido, dos seis serviços avaliados, o licenciamento para actividade comercial continua a ser o melhor classificado, com 2.9 pontos, uma ligeira redução em relação ao ano 2011, quando tinha a classificação de 3.1 pontos. Este ano, dos serviços que requerem contacto com município, o serviço de concessão de talhões foi o único que teve uma pontuação negativa, 2.4. No entanto, a avaliação para este serviço melhorou ligeiramente em relação ao último estudo.

Em termos gerais nenhum dos serviços de licenciamento teve uma avaliação igual ou superior a 3 pontos, no entanto, houve uma redução de serviços de licença abaixo de 2.5, o que pode significar uma melhoria significativa neste serviço e maior celeridade de resposta do município em relação ao licenciamento.

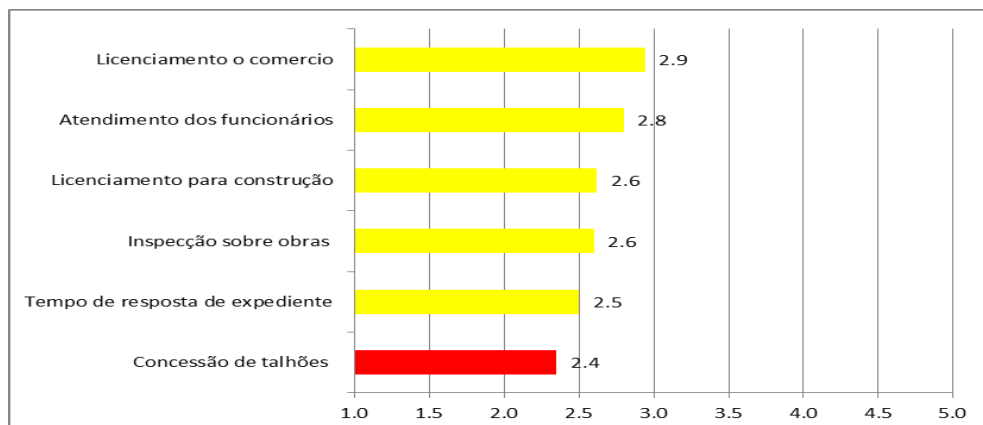


Figura 4-1 Satisfação com os serviços de licenciamento, atendimento e tempo de expediente

Em 2012 tal como nos estudos anteriores, a avaliação da relação dos munícipes com o município continua a ser efectuada com base no tempo de demora do expediente. No geral, o tempo de resposta em relação ao expediente aumentou para todos os serviços comparativamente ao último estudo. Presentemente, as licenças para o DUAT, construção, reabilitação e transportes urbanos são as que demoram mais tempo a se obter. Este facto tem sido consistente ao longo dos três últimos anos variando apenas de posição entre as licenças. Houve um ligeiro aumento da capacidade de resposta do município na atribuição da licença para o DUAT, o que fez com que a percentagem de munícipes satisfeitos com este serviço tenha aumentado timidamente.

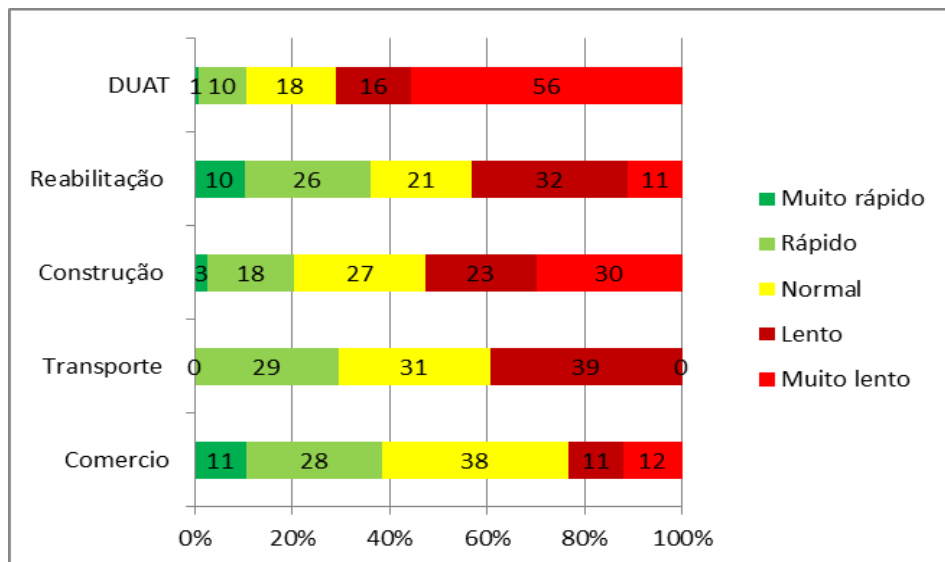


Figura 4-2 Tempo de expediente na obtenção de licenças

De facto, parece começar a se estabelecer uma relação entre o tempo que se leva para a obtenção de licenças e a satisfação dos munícipes. Neste sentido, a licença para o comércio é a que tem menor tempo de espera e tem melhor avaliação da qualidade por parte dos munícipes, entre todas as licenças avaliadas. Esta tendência parece ser a mesma que se aplica ao licenciamento para a reabilitação que também teve uma avaliação intermédia semelhante à da licença para construção. No que concerne a licença de transportes parece que a relação entre o tempo de espera e a

satisfação dos municípios não é linear. Uma possível explicação deste resultado pode estar ligada à diminuição de municípios que solicitaram a licença de transporte urbano. Esta licença está entre as que tem maior rapidez de resposta, mas a satisfação dos municípios baixou em relação ao ano de 2011.

No geral houve mais pedidos de licenças para a exploração de estabelecimentos comerciais, onde 5% dos municípios referiram ter solicitado esta licença em 2012. Esta percentagem representa um ligeiro aumento de pedidos em relação ao estudo anterior. Conforme se explica acima, esta licença foi também a que recebeu melhor avaliação dos municípios entre todas as licenças avaliadas. A seguir os municípios solicitaram mais a licença de construção (3.9%) e a licença de uso da terra (2%). Estas duas últimas têm uma relação de interdependência. De facto, também houve uma redução de municípios que solicitaram estas duas licenças em relação ao último estudo. Adicionalmente, houve uma redução dos municípios que solicitaram a licença para a reabilitação em relação ao ano anterior, de 2.3% para 1.4%. No que concerne a licença de transportes, em 2012, à semelhança do último estudo, somente 0.5% dos municípios entrevistados submeteram pedidos para a obtenção desta licença.

As razões de preferência da maioria dos municípios pelas licenças de comércio, uso de terra, construção e reabilitação podem estar relacionadas por um lado, com a falta de oportunidades de emprego no município que leva os municípios a procurar por fontes alternativas de renda como o comércio (lojas, bancas, quiosques, etc.). Por outro lado, o crescimento da população urbana e o aumento do custo da habitação faz com que grande parte dos municípios procure alternativas de habitação na auto-construção, o que aumenta a procura por licenças ligadas ao DUAT e a construção e reabilitação. Ao mesmo tempo, a contracção da procura pelas licenças de transporte urbano pode ser explicada pela reestruturação do sector e nos custos de exercício da actividade de transportes. A constante reclamação dos transportadores em relação às condições das estradas associada ao facto do preço dos transportes ser controlado pelo estado, pode estar a tornar este negócio menos rentável.

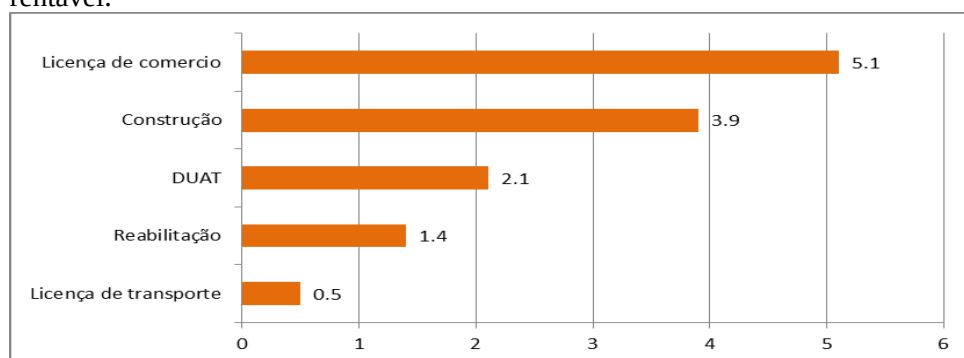


Figura 4-3 Pessoas que solicitaram licenças

A avaliação da experiência geral de licenciamento reduziu ligeiramente em relação ao ano de 2011. Neste sentido, a melhor experiência em licenciamento para os municípios é no comércio (50%) que substitui a licença de reabilitação indicada no estudo anterior. Apesar de ter melhorado em relação ao estudo anterior, o licenciamento para a atribuição de talhões continua a ser o que acarreta maior insatisfação para os municípios (43%), sendo que esta percentagem é superior ao

estudo anterior. Os serviços de licenciamento para construção (32%) e reabilitação (19%), também causam alguma insatisfação. De facto, estes dois últimos sectores de licenciamento são os mais referenciados como sendo propensos a pagamentos ilícitos para obtenção de licenças (vide secção 5 abaixo).

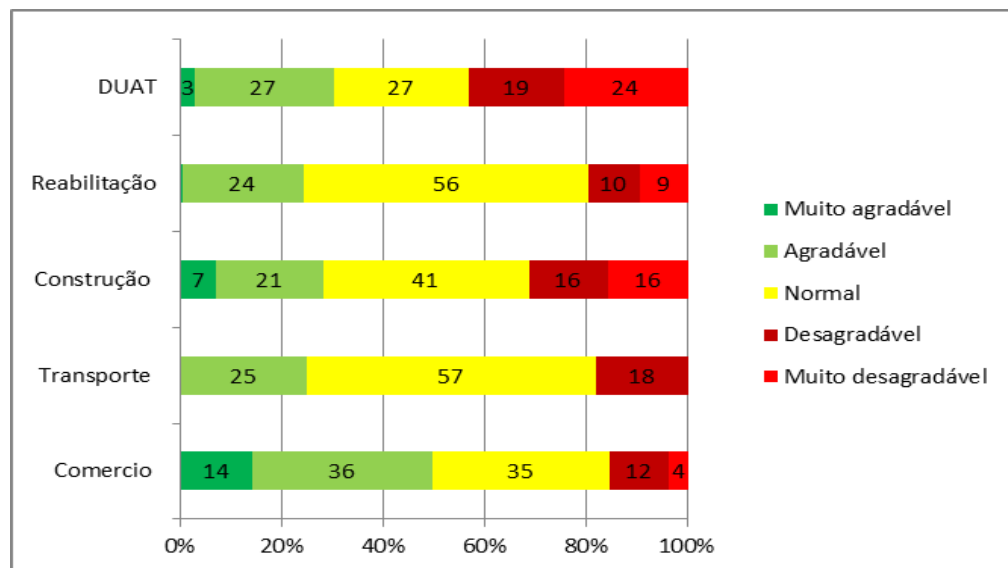


Figura 4-4 Experiência para obtenção de licenças

No geral, a percepção das mudanças ocorridas no município no que toca ao relacionamento com os municípios, é maior que a ocorrida no estudo anterior. A Figura 4-5⁴ abaixo, ilustra as áreas onde se disse ter ocorrido maior mudanças, e coincidentemente são os serviços com os quais os municípios estão mais satisfeitos. A recolha de lixo é a única excepção, mas este serviço foi de facto o que mais mudou em relação ao último ano, tendo descido da lista dos melhores avaliados para uma avaliação média. Este é de facto a primeira prioridade dos municípios para o ano de 2012.

Qualquer das áreas de relacionamento com o município recebeu uma pontuação inferior a 10 pontos. À semelhança do estudo anterior, a área de relacionamento com o município em que os municípios consideram que ocorreu maior mudança continua a ser a área de atendimento por parte dos funcionários municipais. A área em que ocorreu menos mudança é a área de licenciamento e inspecção sobre obras de construção.

⁴ A avaliação das áreas que mais mudanças sofreram foi feita em função do peso dado a cada área. Aos municípios foi pedido que identificassem as três áreas de maior mudança, por ordem de prioridade. Foi feita uma análise multivariada, dando peso às variáveis consideradas de maior importância.

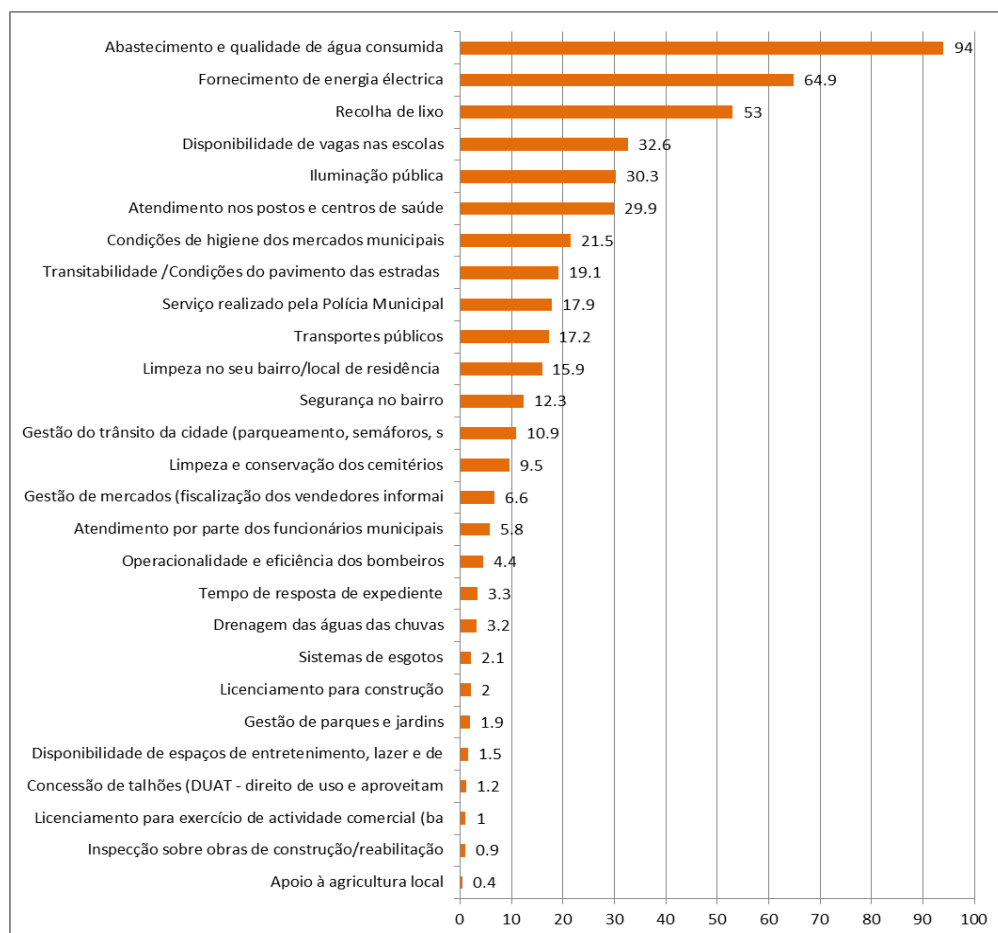


Figura 4-5 Percepção da mudança nas áreas de relacionamento com o município

4.2 Mecanismos de comunicação entre Municípios e Município

A percentagem de munícipes que tiveram algum contacto com o município manteve-se igual à do estudo anterior (10%). A maioria dos munícipes (56%) declarou não ter estabelecido contacto com o município no último ano. Esta percentagem representa uma redução em 4% em relação a ano de 2011.

O distrito de KaMpfumu continua a ser um dos que tem tido menos contacto com as autoridades do município, e este ano este contacto diminuiu de 7% para 6% em relação ao ano anterior. KaMpfumu substituiu KaMavota como sendo o distrito com menor contacto entre todos os distritos do município. Por seu turno KaMavota duplicou o contacto com o município, de 4% para 8% em relação ao ano 2011. Efectivamente, à excepção de KaMavota e KaNyaka (aumentou de 14% para 19%), o contacto dos munícipes com o município diminuiu em todos os outros distritos, comparativamente ao último estudo. Neste sentido o distrito de KaMaxakeni foi o distrito que teve a redução mais significativa de contacto com o município no último ano de 14% para 9%, em relação ao ano de 2011. Em KaMubukwana por sua vez, o contacto dos munícipes com o município manteve-se ao mesmo nível que no ano anterior (11%). Apesar da ligeira redução (2%) em

relação ao ano anterior, KaTembe (20%) continua a ser o distrito com maior contacto com o município.

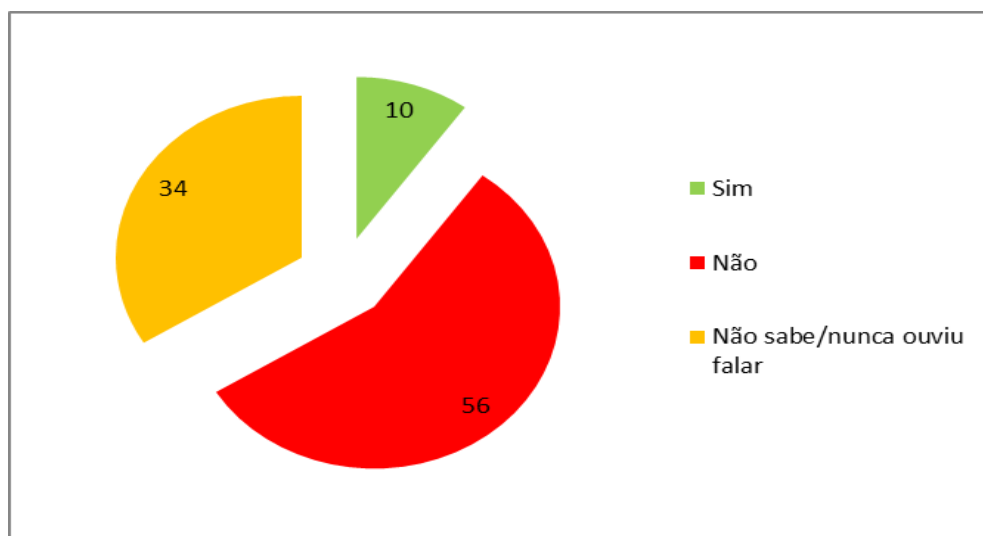


Figura 4-6 Contacto do Município com o Município

O representante do município com quem os munícipes têm mais contacto continua a ser o chefe do quarteirão, embora o contacto tenha diminuído de 66% para 65% em relação ao ano 2011. O contacto com o vereador manteve-se no mesmo nível do último estudo (8%), enquanto o contacto com o presidente do município diminuiu de 5% para 3%. Já o contacto com as restantes autoridades manteve-se no mesmo nível de 2011, com a excepção do presidente da assembleia municipal com quem diminuiu o contacto de 2% para 1%. Efectivamente, este último continua a ser a autoridade de menor contacto com os munícipes (vide Figura 4-7 abaixo).

O chefe de quarteirão continua a ser particularmente importante nos bairros periurbanos de distritos como KaMaxakeni (75%), KaMavota (65%) e Nhlamankulu (64%), pese embora a sua actuação em KaMavota tenha diminuído 18% em relação ao estudo anterior. Em KaMpfumu, houve o maior aumento do contacto dos chefes de quarteirão em relação ao estudo anterior, neste distrito, cerca de 61% dos inquiridos referiu ter tido contacto com o chefe do quarteirão, contra 15% em 2011. Este aumento de contacto pode estar relacionado com a atribuição das declarações de bairro. O contacto com o presidente do conselho municipal foi muito reduzido em todos os distritos. Os distritos de Nhlamankulu e KaMavota (ambos com 5%) são os que tiveram maior contacto com o presidente do município. Ao mesmo tempo, os vereadores também diminuíram o seu contacto com os munícipes. Os distritos com maior contacto com os vereadores foram KaNyaka e KaMavota com 14%.

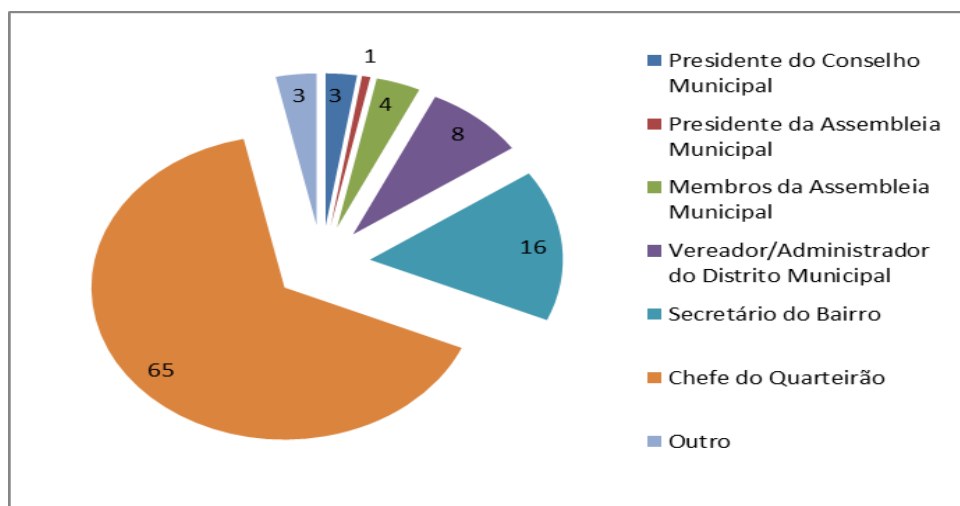


Figura 4-7 Estrutura de contacto

Em 2012, a televisão continua a ser a fonte mais eficiente de comunicação e manteve a mesma percentagem do estudo anterior (62%). Os líderes dos bairros continuam a perder importância como fonte de informação, tendo havido uma redução de 23% para 21% em relação a ano 2011. É através da televisão que os munícipes são informados sobre as grandes decisões do município e sobre a governação municipal em geral. Entretanto, as lideranças dos bairros assumem principal importância na canalização de informações do interesse do bairro. Estes últimos são seguidos dos vizinhos que aumentaram de importância como fonte de informação de 5% para 8% em relação ao último ano. A rádio e os amigos são o mecanismo de informação menos utilizado pelos munícipes com 4%.

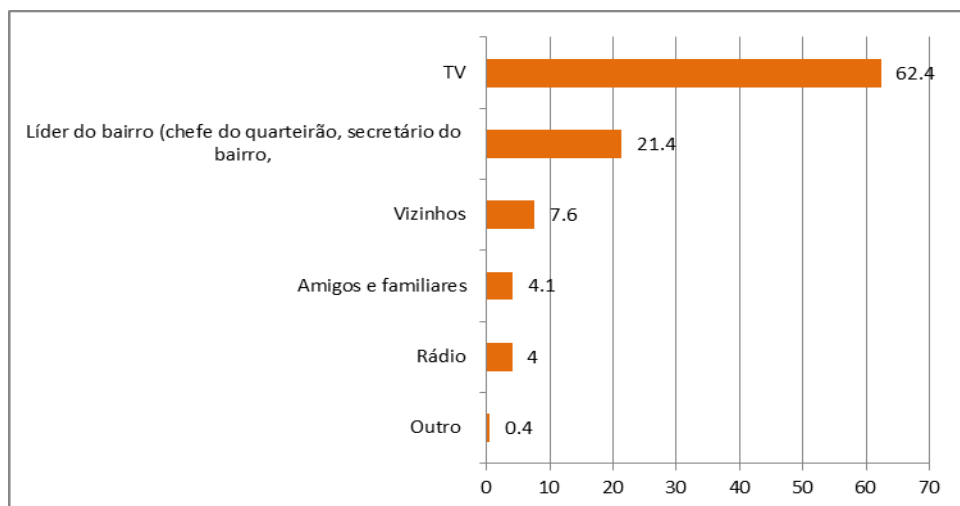


Figura 4-8 Fonte preferida de comunicação

Em resumo

Tal como no estudo anterior, a avaliação da qualidade dos serviços que dependem do relacionamento com o município está ligada a avaliação do tempo de demora do expediente após a submissão ao município. Quanto maior for o tempo de decisão em relação ao expediente, pior é a avaliação do serviço de licenciamento. No geral,

em 2012 houve uma redução de munícipes que solicitaram os serviços de licenciamento, comparativamente aos últimos anos.

O licenciamento para construção e o licenciamento para o DUAT são os piores avaliados, no entanto, têm uma avaliação intermédia e superior ao ano 2011. O licenciamento para o comércio é o serviço de licenciamento melhor avaliado, pese embora a sua classificação tenha reduzido em relação ao estudo anterior. O licenciamento para o transporte é o segundo onde a satisfação mais decresceu comparativamente ao ano de 2011.

A percepção sobre a qualidade da experiência na obtenção de licenciamento está directamente ligada ao tempo de expediente. Quanto mais tempo para obtenção de licenças pior a avaliação da experiência. A excepção continua a ser o licenciamento de transporte, uma vez que a proporção de munícipes que concorreram para licenciamento de transporte urbano reduziu consideravelmente. O aumento na requisição das licenças aumentou na reabilitação e construção, áreas em que aumentaram também as experiências de corrupção (vide capítulo 5).

O contacto dos munícipes com o município continua mínimo ao nível dos 10%. No geral houve uma redução no nível de contacto das autoridades municipais com os munícipes. O distrito mais contactado pelas autoridades do município continua a ser KaTembe seguido de KaNyaka. Na área periurbana, houve um aumento das visitas no distrito de Nhlamankulu. Os distritos com menos contacto são KaMpfumu (à semelhança de 2011), KaMavota e KaMaxakeni.

O secretário do bairro e o chefe de quarteirão continuam a ser a principal ligação entre o munícipe e o município. Adicionalmente, os distritos com mais contacto com o Presidente do Município são Nhlamankulu e KaMavota. Em contrapartida, KaMpfumu e KaMaxakeni tiveram um contacto muito reduzido com o Presidente do Município.

A televisão continua a ser o principal veículo de informação sobre os assuntos relacionados com o município. As autoridades dos bairros passam a ser relevantes para as questões relacionadas com os bairros. No entanto, estas últimas parecem estar a perder a sua importância para os munícipes. O mesmo acontece com a rádio e os amigos dos munícipes.

5 Corrupção

Este capítulo explora áreas mais propensas à corrupção no município. A análise que aqui se apresenta baseia-se nas cobranças ilícitas para aquisição de licenças, tendo em conta a experiência pessoal dos municípios. Durante a pesquisa foi também explorada a inclinação de alguns funcionários municipais para exigirem pagamentos ilícitos sobre determinados serviços municipais. Os funcionários examinados foram, os agentes da polícia municipal, chefes de quartirão (que conforme apresentado acima são os que têm maior contacto com os municípios), os vereadores de distrito, os vereadores de pelouro, os directores de área e os vários técnicos municipais.

Os resultados deste capítulo devem ser lidos com bastante cautela, uma vez que a corrupção é uma questão sensível. Os respondentes tendem a não ser completamente honestos sobre experiências de corrupção. Desta forma as percentagens apresentadas servem principalmente como indicação e não representação da realidade. Apesar das necessárias reservas, deve ter-se em conta que os dados apresentados elucidam sobre áreas e funcionários que podem ser considerados mais vulneráveis a actos ilícitos.

5.1 Experiência de corrupção

A experiência com pagamentos ilícitos variou em todos serviços estudados, em relação ao estudo anterior. Em 2012, distintamente dos dois últimos estudos, houve um aumento da experiência de pagamentos extra, excepto no licenciamento para o DUAT e no licenciamento para o comércio, que é por sinal o melhor avaliado. O município está presentemente a desenvolver uma estratégia que visa a regularização massiva de parcelas de terra, este facto pode estar a contribuir para maior celeridade no serviço e inibir cobranças ilícitas para a obtenção desta licença.

Os outros serviços de licenciamento tiveram um aumento significativo em relação ao estudo anterior, com principal destaque para as licenças de reabilitação, construção e transportes públicos. Efectivamente, o serviço de licenciamento para a reabilitação continua a ser o que teve mais cobranças ilícitas em relação ao estudo anterior. O aumento de experiência de corrupção mais significativo ocorreu no

serviço de licenciamento para o transporte público que no estudo anterior não tinha registo de pagamentos ilícitos.

Estes números sugerem uma mudança de cenário dos serviços onde existe mais oportunidade para actos de corrupção. Como dito anteriormente, em 2012 houve uma crise no sector de transportes públicos no município, motivado por um lado, pelo aumento dos custos das passagens, e por outro lado, pelo encurtamento de rotas dos operadores com o objectivo de dupla cobrança das passagens para um mesmo percurso. Este último aspecto levou a uma manifestação popular e a imposição de sanções aos transportadores por parte do município. Neste sentido, é possível que o aumento dos pagamentos ilícitos no sector de transportes esteja relacionado com a obtenção de licenças e ao pagamento aos funcionários municipais como forma de fuga às multas por encurtamento de rota e superlotação dos veículos.

A área de construção civil continua a crescer exponencialmente, e com isso também cresce a quantidade de municípios que necessitam de licenciamento para construção ou reabilitação. Estas transformam-se deste modo, nas áreas mais propensas a actos de corrupção.

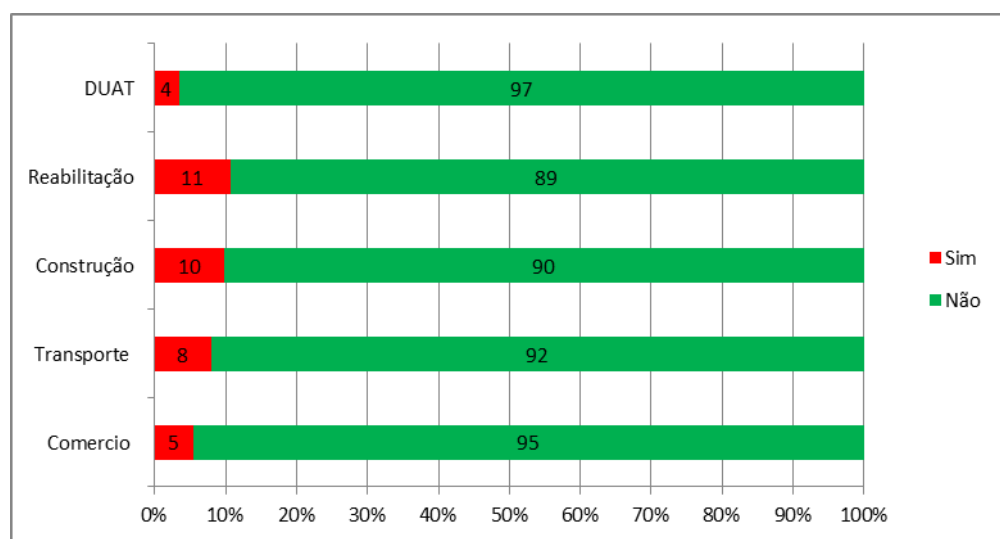


Figura 5-1 Experiência de Pagamento de Taxas Extras Para Obtenção de Licenças

Este ano, contrariamente aos dois últimos estudos, o secretário do bairro substitui o chefe do quarteirão como a estrutura municipal com maior propensão a receber pagamentos ilícitos para a obtenção de serviços. A percentagem do envolvimento dos secretários dos bairros em práticas de corrupção aumentou exponencialmente de 6% para 39% em relação ao ano anterior. A seguir a estes vêm os chefes de quarteirão que são responsáveis por receber cerca de 20% dos pagamentos ilícitos efectuados pelos municípios (houve uma redução de 47% em relação ao ano 2011). Ao mesmo tempo, cerca de 15% dos municípios referiram ter efectuado pagamentos ilícitos a outros funcionários municipais diversos, para a obtenção de favores. Adicionalmente, a polícia municipal foi mencionado por 10% dos municípios como tendo recebido pagamentos ilícitos durante o ano de 2012. Os restantes funcionários municipais referidos foram: técnico da área para a qual se pretendia o serviço (8%), vereador administrador (6%), e o director da área (2%).

Comparativamente ao estudo anterior, houve uma redução do envolvimento da polícia municipal em actos de corrupção, o mesmo aconteceu com o envolvimento do pessoal técnico e de gestão sénior do município. No entanto, este ano houve um ligeiro aumento da percentagem de munícipes que declararam ter feito algum pagamento ilícito ao vereador administrador.

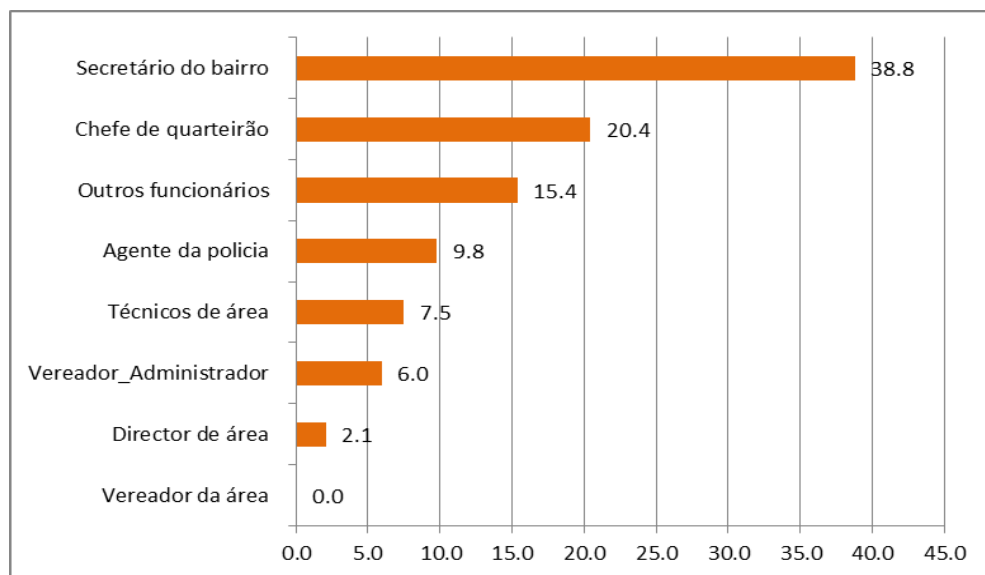


Figura 5-2 Experiência de Pagamento de Taxas Extras a Funcionários Municipais

5.2 Caracterização dos munícipes mais afectados

Abaixo apresentamos as características dos munícipes mais propensos a fazer pagamentos ilícitos para obtenção de licenças ou outros serviços municipais. Esta análise será feita por área de residência, rendimento e nível de escolaridade.

5.2.1 Área de residência

No geral, houve um aumento da percentagem de munícipes que tiveram alguma experiência de corrupção em todos os distritos, à excepção de KaMpfumu, KaTembe e KaNyaka onde a percentagem diminuiu consideravelmente em relação ao último estudo. Este ano KaMaxakeni substitui KaMpfumu como sendo o distrito onde uma maior proporção de munícipes teve experiência de pagamento ilícito para a obtenção de licenças (31%). KaMpfumu passou a ser o segundo distrito com experiência de corrupção do município com cerca de 26% dos munícipes a declararem ter feito algum pagamento ilícito no último ano. Neste distrito houve uma redução de mais de 50% dos munícipes envolvidos em actos de corrupção em relação ao ano de 2011. Nos distritos de KaMubukwana, Nhlamankulu, e KaMavota houve o maior aumento de munícipes com alguma experiência de corrupção em relação a outros distritos. Nestes distritos não houve nenhum registo de pagamentos ilícitos no estudo anterior.

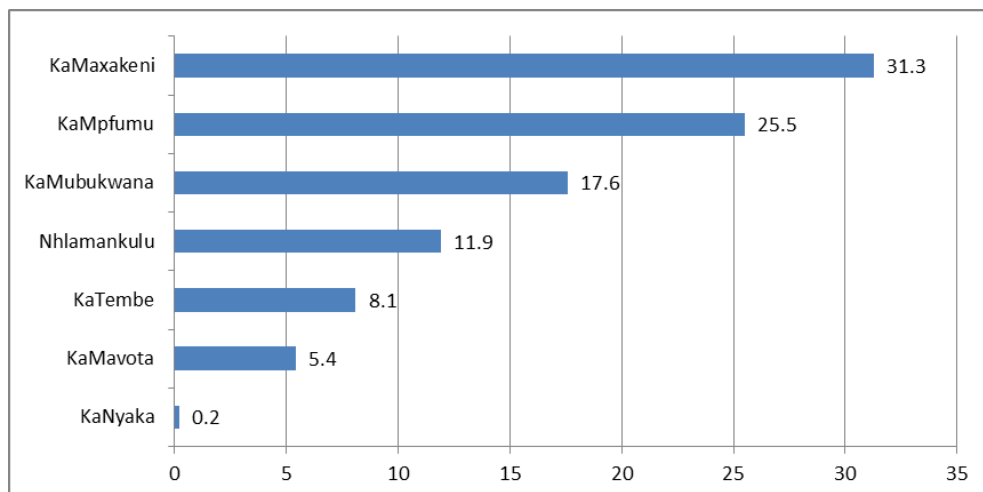


Figura 5-3 Experiência de Pagamento de Taxas Extras Para Obtenção de Licenças, por distrito

O distrito de KaMubukwana continua a ser o distrito onde uma maior proporção de munícipes teve experiência em pagar aos funcionários do município para obtenção de serviços, pese embora, este ano tenha reduzido de 55% para 40% em relação ao último estudo. Outros distritos com alguma experiência em pagamentos a funcionários incluem KaMpfumu (22%), Nhlamankulu (14%) e KaMaxakeni (13%). O único distrito onde nenhum munícipe apresentou experiência de pagamento a funcionários do Município é o distrito de KaNyaka, em 2011 era o distrito de KaMavota (9%). Note-se que pela distância do centro da cidade e a fraca relação inclusive com as autoridades locais, estes munícipes parecem ter menos oportunidades para se engajarem nestes actos.

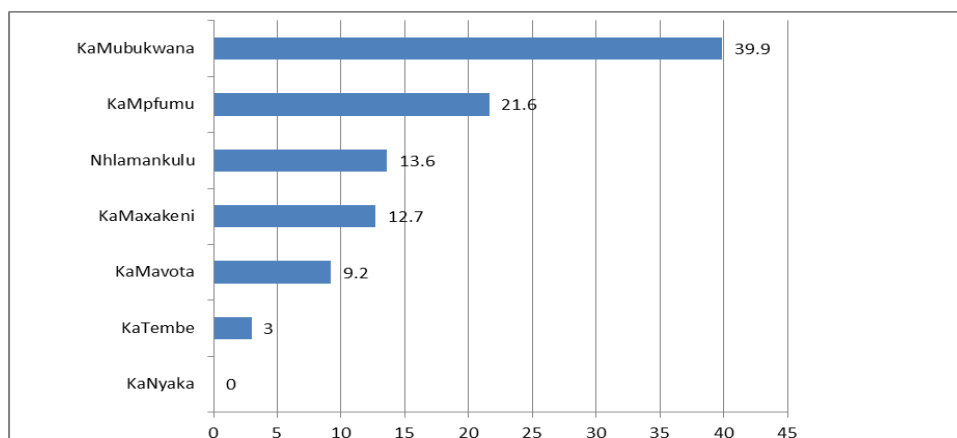


Figura 5-4 Experiência de Pagamento de Taxas Extras aos Funcionários Municipais, por Distrito

5.2.2 Rendimento

No âmbito do presente estudo continua visível que o rendimento continua a ser um factor diferencial no pagamento de taxas ilícitas para a obtenção de licenças. Neste sentido, munícipes com maior rendimento apresentaram mais tendência a se envolver em actos de corrupção para a obtenção de licenças. Os munícipes mais empobrecidos, quase nunca se envolvem em actos de corrupção, no entanto este

ano houve uma inversão entre os municípios do primeiro quintil e os do segundo quintil em relação à experiência de corrupção no município. Efectivamente, ainda que tímido, este ano houve um aumento da percentagem dos municípios mais pobres (primeiro quintil) com experiência de pagamentos ilícitos para a obtenção de receitas. Ao mesmo tempo, houve uma ligeira redução da proporção dos municípios do segundo quintil com experiência de pagamentos ilícitos.

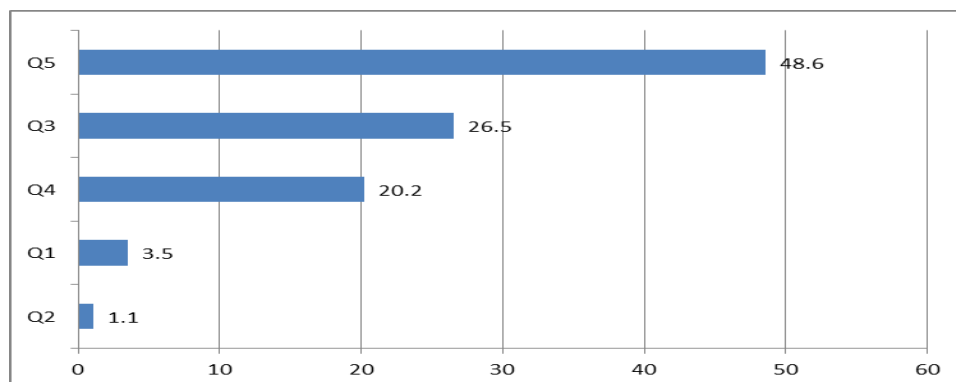


Figura 5-5 Experiência de Pagamento de Taxas Extras Para Obtenção de Licenças, por Índice de Riqueza

No que toca aos funcionários municipais, à semelhança dos estudos anteriores, os municípios do quintil abastado (39%) seguidos dos do terceiro quintil (21%) continuam a ser os mais propensos em efectuar pagamentos ilícitos aos funcionários. Contrariamente ao estudo anterior, este ano, é o grupo mais pobre que tem menor propensão de pagar. Este facto pode ser explicado pela fraca capacidade financeiro dos municípios do quintil mais pobre em, devido à sua baixa renda.

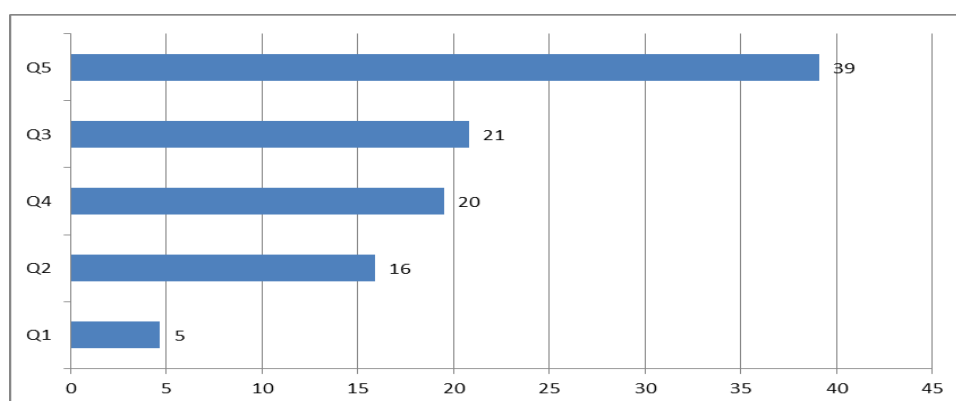


Figura 5-6 Experiência de Pagamento de Taxas Extras aos Funcionários Municipais, por Índice de Riqueza

5.2.3 Educação

Apesar de ter reduzido em relação ao estudo anterior, este ano, os municípios com educação secundária (24%) continuam a ser os mais propensos a pagar para obter licenças comparativamente aos municípios com outros níveis de escolaridade. Os municípios de nível superior são de facto mais abastados que os de nível secundário

e se envolvem menos do que estes em actos de corrupção. Tal facto pode ter a ver com informação apropriada que os inquiridos de ensino superior, dispõem, para poder fazer valer os seus direitos.

Os munícipes de escolaridade mais baixa continuam a ter menor propensão em fazer pagamentos ilícitos para a obtenção de licenças. Efectivamente, este ano a proporção de munícipes com nível de escolaridade mais baixa envolvidos em actos de corrupção reduziu ligeiramente em relação ao ano de 2011. Estes são também os que têm menos rendimento, pelo que também menos capacidade para construção, reabilitação e aquisição de terrenos.

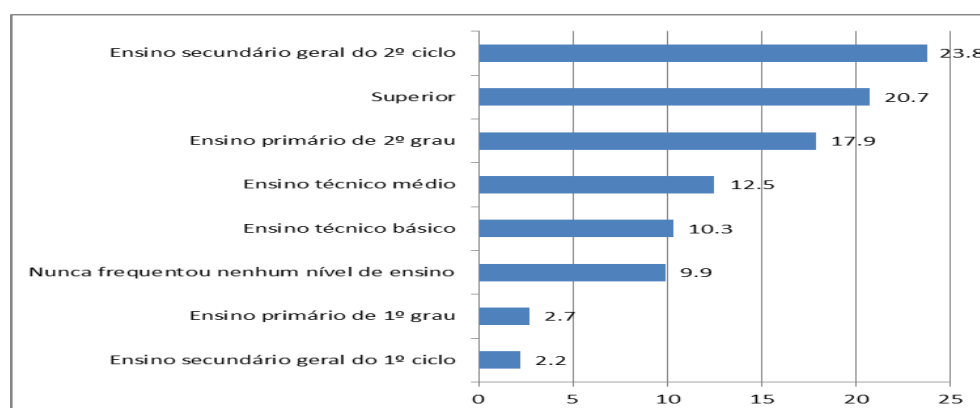


Figura 5-7 Experiência de Pagamento de Taxas Extras Para Obtenção de Licenças, por Nível de Escolaridade

O nível de escolaridade dos munícipes que declararam ter pago aos funcionários municipais continua a ter a característica abrangente dos últimos dois estudos. Apesar da redução em relação ao estudo anterior, os munícipes do nível secundário geral (40%) continuam a ser os munícipes que têm mais propensão a pagar funcionários, tal como para a aquisição de licenças. A grande diferença em 2012 é o aumento da proporção dos munícipes com ensino superior que declararam ter experiência de pagamentos ilícitos aos funcionários municipais. No entanto os munícipes com formação técnica ainda continuam entre os que tem menor experiência de corrupção no município.

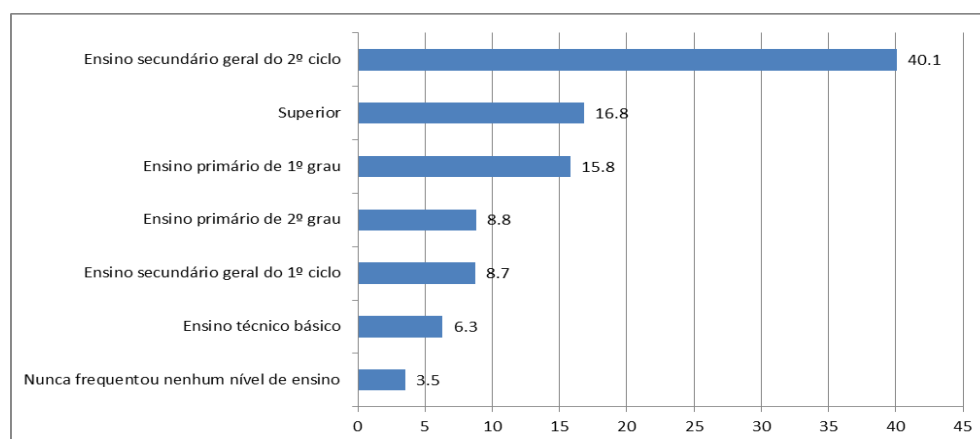


Figura 5-8 Experiência de pagamento de taxas extras aos funcionários municipais, por nível de escolaridade

5.2.4 Género

Os homens substituíram as mulheres como sendo os que têm maior experiência em pagar para a obtenção de licenças comparativamente ao estudo anterior. Este facto é semelhante ao verificado no estudo de 2010. Os homens também lideram os pagamentos ilícitos aos funcionários municipais de forma a obterem benefícios em relação a determinados serviços. Neste sentido, 65% dos homens referem ter experiência de corrupção contra 35% das mulheres. Esta diferença pode ser explicada pelo maior poder de compra dos homens e pelo maior contacto destes com os serviços municipais.

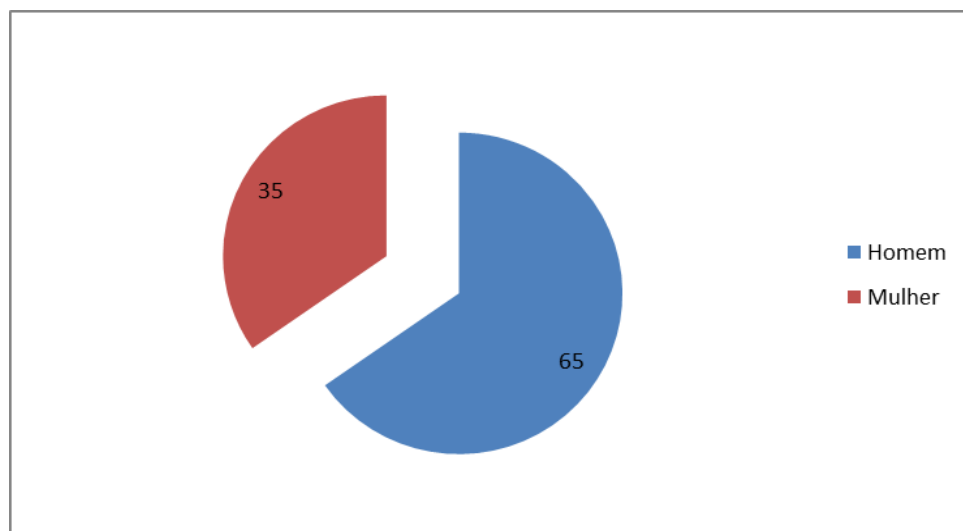


Figura 5-9 Experiência de Pagamento de Taxas Extras Para Obtenção de Licenças, Por Género

A maioria das licenças foi solicitada pelos homens, à excepção da licença para a reabilitação que foi mais solicitada pelas mulheres. Não houve nenhuma mulher que declarou ter solicitado a licença para os transportes, o que pode ser indicador de que a área de transportes urbanos ainda é dominada pelos homens e ainda não é atractiva para as mulheres que se concentram no licenciamento para o comércio, reabilitação, construção e na atribuição do licenciamento para o uso da terra (vide Figura 5-10 abaixo).

Os homens entrevistados, por sua vez, declararam ter-se ainda envolvido em pagamentos ilícitos para a obtenção da licença de reabilitação, construção, direito de uso da terra e para o comércio, sendo que os principais beneficiários destes pagamentos foram os secretários dos bairros. Os principais beneficiários dos pagamentos ilícitos efectuados pelas mulheres foram os secretários dos bairros e os chefes dos quarteirões.

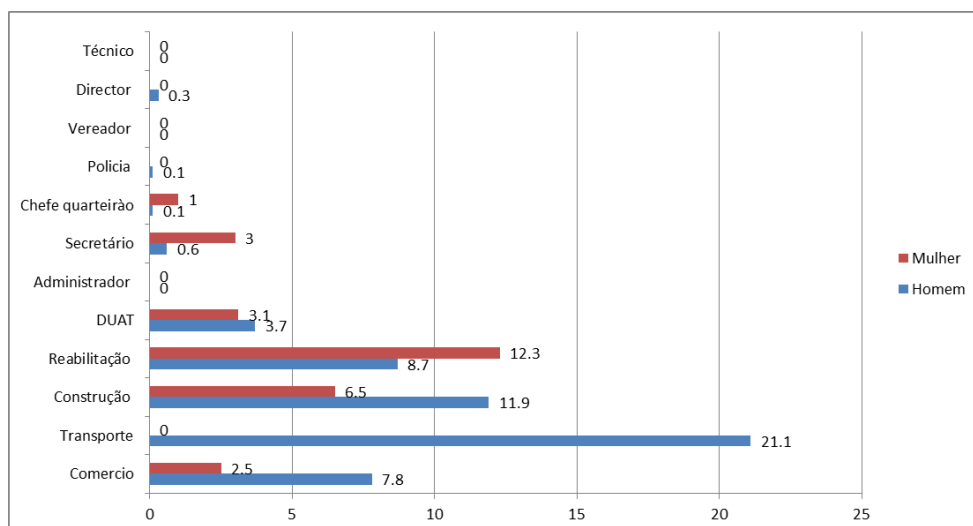


Figura 5-10 Experiência de pagamento de taxas extras aos funcionários municipais, por género

Em resumo

Este ano a experiência geral com pagamentos ilícitos variou em todos os serviços de licenciamento avaliados. No entanto, houve um aumento da experiência de pagamentos extra aos funcionários municipais para a obtenção de outros serviços. As excepções foram o licenciamento para o comércio – o serviço de licenciamento melhor avaliado este ano, e o licenciamento para o DUAT.

Distintivamente do último estudo, o serviço de licenciamento para transportes é o que teve o aumento mais significativo de experiência de corrupção. Este facto pode estar relacionado com a crise no sector de transportes públicos no município que pode ter levado a uma maior procura por este serviço.

Outra mudança ocorrida em 2012 tem a ver com o facto dos secretários do bairro passarem a ser os mais propensos a receber pagamentos ilícitos dos munícipes para a obtenção de declarações de residência. Estes são seguidos pelos chefes do quarteirão que no exercício anterior eram aos maiores beneficiários destes pagamentos. Efectivamente estes dois grupos de líderes são as principais fontes de contacto com os munícipes nos seus locais de residência. E a corrupção parece estar relacionada com a obtenção das declarações de residência cuja natureza do pagamento pode não ser clara para todos os munícipes.

Em termos gerais houve um aumento da proporção de munícipes que tiveram experiência de pagamentos ilícitos para a obtenção de licenças comparativamente a 2011. No entanto, os distritos de KaMpfumu, KaNyaka e KaTembe são os que têm maior redução desta experiência. KaMaxakeni é o distrito onde uma maior proporção de munícipes teve experiência em pagar aos funcionários municipais.

O rendimento continua a influenciar os pagamentos ilícitos para a obtenção de licenças. Deste modo, munícipes com maior rendimento apresentaram maior tendência a pagar para obtenção de licenças.

Apesar de ter reduzido em relação ao ano de 2011, os munícipes com educação secundária continuam a ser os mais propensos a pagar para obter licenças, bem como para pagar a funcionários municipais, do que os munícipes com outros níveis de escolaridade. Os munícipes de escolaridade mais baixa continuam a ter menor propensão em fazer pagamentos ilícitos para a obtenção de licenças. Este ano houve um aumento da proporção dos munícipes com formação superior que efectuaram pagamentos ilícitos para a obtenção de licenças.

Em 2012 houve também mudanças no comportamento das mulheres e homens no que se refere a actos de corrupção. Contrariamente ao estudo anterior, há mais homens com experiência de pagamentos ilícitos do que mulheres. Este aumento faz-se sentir particularmente no licenciamento para os transportes públicos que parece não ser um serviço atractivo para as mulheres.

6 Conclusão Geral

Este capítulo apresenta as conclusões do *Report Card* sobre a satisfação dos municípios em relação aos serviços municipais no exercício de 2011-2012. As conclusões serão discutidas tendo em conta as mudanças sócio-demográficas no município, os serviços prestados pelo município, a relação entre importância e a qualidade dos serviços, a governação, e a proposta de melhoria da qualidade dos serviços avaliados. Adicionalmente, os argumentos terão como base os três grupos de serviços avaliados: serviços prestados exclusivamente pelo município, serviços prestados pelo município em conjunto com outros provedores e os serviços prestados exclusivamente por outras entidades públicas ou privadas.

6.1 Mudanças socio-demográficas no município

Uma das principais conclusões do presente relatório é que a configuração socio-económica e demográfica do município está a mudar ao longo dos anos e esta mudança influencia a priorização e a avaliação da qualidade dos serviços municipais. Os distritos mais afastados do centro do município começam a assumir características socio-demográficas mais próximas dos distritos mais centrais, o que começa a influenciar na indicação de prioridades e na avaliação da qualidade dos serviços.

O distrito de KaMpfumu continua a ser o mais abastado do município e o único com características exclusivamente urbanas, no entanto parece estar a ressentir-se do aumento geral do custo de vida no município que começa a criar pequenas bolsas de pobreza neste distrito. O distrito da KaTembe contrariamente a tendência de crescimento dos últimos anos aparenta estar a abrandar a sua aproximação dos distritos periurbanos do município. Este facto influenciou a indicação das prioridades neste distrito. Os distritos de KaMaxakeni e Nhlamankulu também parecem estar a empobrecer-se em relação aos últimos anos. Em Nhlamankulu houve um aumento da classe de renda baixa e redução das classes média alta e da classe alta.

Os distritos de KaMaxakeni e KaMubukwana apresentam indicadores sócio-económicos inferiores aos de 2011. Em 2012 também houve uma redução dos indicadores de posse dos distritos de KaMpfumu, Nhlamankulu e KaMaxakeni, em relação ao estudo anterior. KaMpfumu apesar de ser o distrito com maior posse do

município, apresenta resultados inferiores aos de 2011. Nos restantes distritos houve um aumento dos índices de posse em relação ao estudo de 2011. Este aumento foi acompanhado por uma melhoria nas condições de habitação dos municípios destes distritos.

O investimento na educação continua a ser uma característica marcante dos municípios e estes têm conferido maior importância ao ensino geral. No entanto, há uma proporção considerável de municípios que frequenta o ensino técnico. Parece que há uma tendência dos municípios mais pobres em começar a estudar.

Nos distritos mais empobrecidos, KaNyaka e KaTembe na área rural, e Nhlamankulu na área periurbana, as mudanças sócio-económicas começam a não influenciarem a avaliação da qualidade e a satisfação em relação aos serviços. Esta situação sugere que os municípios destes distritos começam não associar às condições sócio-económicas ao acesso aos serviços. A priorização e a avaliação da qualidade nestes distritos, começam a ser medidas em função da existência e da qualidade do serviço.

A configuração sócio-demográfica do município parece ter pouca importância na priorização e na avaliação da qualidade dos serviços. Embora em termos de capacidade económica o município ainda se apresente dividido em grupos de renda distintos, em termos de urbanização e resposta dos serviços, ele aparenta não estar dividido. Este facto faz com que a área rural, periurbana e urbana que em estudos anteriores se distinguiam em termos de serviços prioritários e avaliação da qualidade, actualmente, tenham alguns problemas em comum. Esta situação influencia na priorização e na avaliação da qualidade dos serviços, a tal ponto que se mostra difícil caracterizar o perfil de prioridades dos serviços por distrito.

A mudança da configuração sócio-económica do município parece não influenciar a priorização entre os municípios dos grupos socio-económicos mais ricos e os mais pobres. Os primeiros, embora insatisfeitos com os serviços prestados pelo município, continuam a apresentar avaliações mais favoráveis comparativamente aos municípios dos grupos socio-económicos mais pobres, provavelmente porque estes têm menor acesso aos serviços municipais.

6.2 Prestação de serviços pelo município

No exercício de 2012 a indicação dos serviços prioritários fornecidos pelo município não sofreu grandes variações comparativamente aos anos anteriores. Houve, como sempre, mudanças no posicionamento das prioridades. Cinco dos serviços providenciados pelo município são prioritários (recolha de lixo, transitabilidade nas estradas, condições de higiene nos mercados, limpeza e conservação de cemitérios e limpeza do bairro). Destes serviços, a recolha de lixo e a transitabilidade foram os que mais baixaram de qualidade. Efectivamente, a recolha de lixo deixou de fazer parte dos serviços com avaliação alta passando para avaliação intermédia. Nenhum outro serviço fornecido pelo município tem avaliação igual ou acima de três, sendo que a limpeza e conservação do cemitério (2.1) é o serviço pior avaliado. Comparativamente aos anos anteriores, em 2012 houve uma redução do número de serviços com avaliação positiva, de 5 para 3

serviços. Ao mesmo tempo, houve um aumento dos serviços com avaliação média de 13 para 17 serviços. Não existe nenhum serviço cuja qualidade foi avaliada acima de 3.4 pontos, contrariamente a 2011, quando a pontuação mais alta dos serviços foi de 3.5.

A avaliação da qualidade global dos serviços em 2012 é igual ao ano 2011, 2.7 pontos. Apesar de ser superior ao ano de 2010 (2.5 pontos), continua abaixo da avaliação de 2008 (2.9 pontos).

A limpeza no local de residência é o melhor avaliado (2.8) entre os serviços fornecidos pelo município e a recolha de lixo é o serviço que mais decresceu de qualidade na avaliação dos municípios tendo passado de uma avaliação satisfatória (3) para (2.7) no presente estudo. As estradas por sua vez passaram de uma avaliação intermédia (2.9) para uma avaliação baixa (2.4) em 2012. A higiene dos mercados municipais retornou a lista dos 10 serviços prioritários e obteve uma avaliação de 2.5 pontos. Pela primeira vez desde 2008, o serviço de limpeza e conservação de cemitérios é indicado como sendo prioritário e é ao mesmo tempo o serviço pior avaliado entre os providenciados pelo município com 2.1 pontos.

Com a excepção das estradas e dos cemitérios, todos os restantes serviços priorizados que são da responsabilidade do conselho municipal foram avaliados em função da recolha de lixo. A insatisfação com a recolha de lixo secundária ditou a baixa avaliação dos mercados e da varredura, pese embora este último não tenha uma satisfação baixa. Efectivamente a recolha do lixo é o serviço que tem maior visibilidade para os municípios e que em função dela estes tendem a avaliar positivamente ou negativamente o desempenho do município.

As estradas são a seguir a recolha de lixo os serviços que tem merecido a atenção dos municípios. As razões para a priorização deste serviço apesar de variarem de acordo com a área, prendem-se a falta de manutenção periódica. Este serviço estava entre os melhores classificados em 2011, no entanto, desceu na avaliação dos municípios pela redução do investimento na manutenção de rotina. Em 2011, o município investiu na reabilitação das estradas e em 2012, parece que não houve investimento similar na manutenção destas.

A insatisfação com o cemitério é comum para todos os distritos e as razões variam em função da localização geográfica dos distritos municipais. Para os distritos urbanos e periurbanos a insatisfação em relação a este serviço parece estar relacionada com a falta de cemitérios suficientes e próximos para a realização dos funerais. Para os distritos mais rurais a insatisfação e a avaliação da qualidade dos cemitérios parece estar relacionada com a ausência da gestão municipal para este serviço.

A saúde é um dos serviços prestados pelo município em parceria com o Governo que tem consistentemente aparecido na lista dos serviços mais importantes para os municípios. Este ano a avaliação deste serviço melhorou ligeiramente em relação aos estudos anteriores. A saúde é prioridade para todos os distritos municipais e está entre as primeiras prioridades para os distritos de Nhlamankulu, KaMavota, KaMubukwana e KaTembe. Parece que ainda não está claro para os municípios qual a responsabilidade do município em relação ao serviço da saúde. Neste

sentido, ao avaliarem este serviço, os municípios podem estar a considerar todo o sistema nacional de saúde. Os municípios continuam a avaliar o serviço da saúde em função da disponibilidade de unidades sanitárias, forma de atendimento por parte dos funcionários e pelo tempo de espera.

No último ano houve uma crise de transportes motivada pelo aumento do preço dos transportes e pelos encurtamentos de rotas por parte dos operadores privados de transportes. Neste sentido, no último ano houve várias paralisações do fornecimento deste serviço por parte dos operadores de transporte, o qual motivou uma revolta popular. Estes acontecimentos podem ter afectado diminuição da avaliação deste serviço. Adicionalmente, a falta de transportes tem uma relação com as condições das estradas que este ano estão entre os piores serviços avaliados. Os transportadores privados tendem a fornecer o serviço apenas aos distritos onde as estradas não estão degradadas. Efectivamente continua a haver distritos municipais onde o serviço de transporte público não existe por não existirem estradas pavimentadas, e nestes distritos a avaliação é geralmente baixa.

A segurança continua a ser o pior avaliado entre os serviços providos por outras entidades e é a segunda prioridade geral para os municípios. Este serviço é prioridade para todos os distritos à excepção de KaNyaka. Este ano houve um aumento da preocupação com a segurança no município motivada provavelmente pelo agravamento geral da criminalidade no município. Uma análise mais aprofundada será necessária para perceber melhor as reais determinantes deste fenómeno no município. No entanto, os dados desta pesquisa sugerem que o encarecimento do custo de vida associado a grande disparidade entre os distritos municipais centro e os mais afastados do centro podem explicar o aumento da preocupação com a segurança. Para os distritos municipais como KaMavota, KaMubukwana e KaTembe, a criminalidade parece estar associada a falta de iluminação pública nas ruas.

Os serviços providenciados pelas empresas públicas, EDM e ADM continuam a ser os melhores avaliados. No entanto este ano a avaliação da qualidade da energia eléctrica diminuiu ligeiramente em relação ao último estudo. Em contrapartida o abastecimento de água teve um ligeiro aumento na avaliação dos municípios. Os serviços providos pelo município têm avaliações abaixo de 3 pontos, sendo que o serviço melhor avaliado é o licenciamento para o comércio e o pior avaliado é a limpeza e conservação dos cemitérios. Este último é o pior avaliado na relação dos dez serviços prioritários, porém, não o é na lista geral de serviços sendo substituído pelo serviço de bombeiros, com a avaliação mais baixa (1.9).

Em suma, a governação municipal este ano teve uma avaliação média idêntica a avaliação de 2011, mas ainda inferior a avaliação de 2008. No entanto, esta avaliação sugere que os municípios ainda demandam por melhorias da qualidade dos serviços municipais. A exigência dos municípios em relação a qualidade dos serviços aumentou e já começa a fazer-se sentir nos distritos municipais como KaMubukwana, KaTembe e KaNyaka, que nos estudos anteriores definiam as prioridades e avaliavam a qualidade dos serviços em função da necessidade destes.

6.3 Relação entre importância e qualidade de serviços

Efectivamente, os serviços providenciados por entidades públicas ou privadas continuam a ter a melhor média de satisfação em relação aos serviços providos exclusivamente pelo município.

Apesar de não ter havido nenhuma alteração da avaliação global dos serviços em relação ao último ano, neste estudo identificamos uma ligeira diminuição da satisfação em relação a prestação dos serviços municipais. Os serviços prioritários indicados têm muito poucas diferenças em relação aos dos estudos anteriores. De facto, a satisfação em relação aos serviços continua a não influenciar a definição dos 10 serviços prioritários dos municípios.

Os resultados do estudo de 2012 sugerem que no município de Maputo, começa a haver dois grupos de distritos, os que priorizam os serviços municipais em função da qualidade e os que priorizam os serviços porque não têm acesso ou porque o acesso é baixo. Apesar desta diferença na motivação da priorização dos serviços, os distritos como KaNyaka e KaTembe que nos estudos anteriores pareciam priorizar os serviços municipais mais em função do acesso, actualmente também priorizam os serviços tendo em conta a qualidade dos mesmos. Em contrapartida, os distritos mais centrais como KaMpfumu e Nhlamankulu, que este ano parecem mais empobrecidos, continuam a priorizar os serviços municipais em função da melhoria da qualidade dos destes, e não em função do acesso. Os distritos periurbanos mais afastados do centro do município, como KaMavota e KaMubukwana definem as suas prioridades com base nos mesmos critérios de KaNyaka e KaTembe.

Os distritos mais urbanizados apesar de mais empobrecidos em relação ao estudo anterior, continuam a ter expectativas maiores em relação aos serviços que tem acesso a mais tempo, desta forma, nestes distritos a avaliação da satisfação em relação aos serviços está relacionada a qualidade dos mesmos. De igual modo, os distritos como KaMubukwana, KaMavota e KaTembe, onde um número crescente de municípios parece estar a fixar residência começam a demandar por melhor qualidade dos serviços e possível introdução de serviços que nos anos anteriores não eram importantes. Estes distritos parecem assemelhar-se aos distritos mais centrais na priorização dos serviços.

Pese embora tenham ocorrido mudanças na estrutura sócio-demográfica dos distritos mais afastados do centro, a localização geográfica e as características do distrito municipal continuam a ser factores que interferem na avaliação da qualidade dos serviços municipais. Os distritos mais distantes da área central do município tendem a avaliar os serviços de forma diferente dos distritos mais próximos. Este ano, estes últimos perceberam mais as melhorias em relação aos serviços municipais, como são os casos de KaMpfumu, Nhlamankulu, KaMaxakeni, KaMavota, e KaMubukwana. Os distritos da KaTembe e KaNyaka, por sua vez têm a pior percepção das mudanças.

No geral, para o município de Maputo ainda continua a não haver uma relação directa entre a priorização e a avaliação dos serviços municipais. por exemplo, os serviços de drenagem e dos bombeiros são prioritários no distrito de KaMpfumu e

estão entre os piores avaliados do município, mas não constam das prioridades gerais dos municípios. De igual modo, os serviços de abastecimento de água e energia, prioritários para os municípios tem as avaliações de qualidade mais altas do município. Adicionalmente, a avaliação da qualidade e a importância dos serviços é essencialmente influenciada pela conjugação de quatro factores: (i) localização geográfica que dita a existência ou não do serviço; (ii) variáveis socio-económicas, na medida em que o serviço pode existir mais não ser acessível aos seguimentos mais pobres do município; (iii) o acesso aos serviços, e (iv) a prestação dos serviços.

A **Figura 6-1** **Error! Reference source not found.** abaixo estabelece a relação que existe entre os serviços considerados prioritários pelos municípios e a avaliação de qualidade que os mesmos receberam. Deste modo pode-se identificar quais dos serviços merecem maior atenção do município e quais estão já com uma boa avaliação havendo somente a necessidade de manter os mesmos níveis de eficiência e eficácia dos provedores.

Neste sentido, os serviços que merecem maior atenção do município são os cemitérios, as estradas e os mercados. A segunda fonte de atenção deverá recair sobre os serviços de segurança e saúde e recolha de lixo. A terceira e última linha de acção deverá incidir sobre os serviços de transporte e limpeza dos bairros (varredura das estradas). A avaliação destes dois últimos serviços é intermédia próxima de 3 pontos, por isso, necessita de algum trabalho do município para que melhore de qualidade.

Os serviços de fornecimento de electricidade e de abastecimento de água não requerem nenhuma intervenção do município. No entanto, é preciso observar de perto a evolução do serviço de electricidade que apesar de ter uma boa avaliação desceu de qualidade em relação aos últimos estudos.

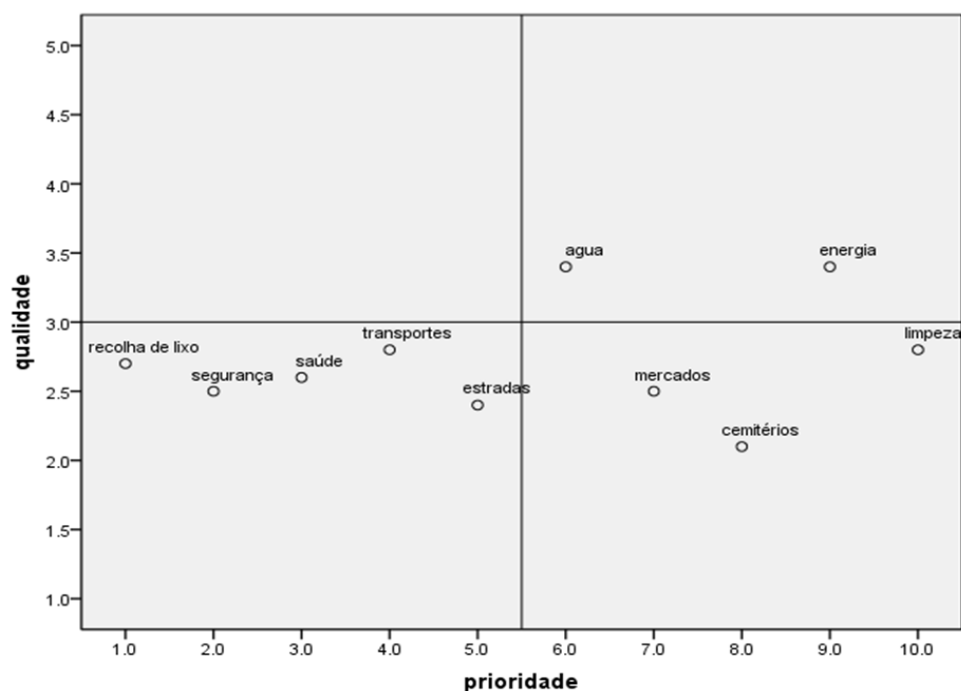


Figura 6-1 Relação entre a avaliação de qualidade e a prioridade dos serviços

6.4 Governação

Este ano, à semelhança do último estudo grande a proporção de munícipes (71%) considera que a prestação do município melhorou. Esta percentagem continua a ser ligeiramente inferior à de 2010, quando a avaliação se situava nos 72%. No entanto a percentagem dos que consideram que piorou também diminuiu, de 3% para 2%.

O contacto dos munícipes com o município continua mínimo ao nível dos 10%. O secretário do bairro e o chefe de quarteirão continuam a ser a principal ligação entre o munícipe e o município. O contacto com o Presidente do município tem reduzido consistentemente ao longo dos anos e em 2012 foram mais frequentes nos distritos de Nhlamankulu e KaMavota. Em contrapartida, KaMpfumu e KaMaxakeni tiveram um contacto muito reduzido com o Presidente do Município. Os dados revelam que são os líderes comunitários ou dos bairros que mantêm maior contacto com os munícipes. A seguir a estes são os membros dos Conselhos Consultivos locais, do qual estes líderes também fazem parte, com quem os munícipes têm mais contacto. Os membros da Assembleia municipal têm um contacto muito reduzido com os munícipes. Este facto cria grandes desafios a governação municipal, principalmente porque na prática eles são os representantes directos dos munícipes no município e deviam canalizar a preocupação dos munícipes ao executivo municipal.

A avaliação da qualidade dos serviços que dependem do relacionamento com o município está ligada ao tempo de demora de resposta do expediente após a submissão ao município. Quanto maior for o tempo de resposta em relação ao expediente dos munícipes pior é a avaliação da experiência do contacto com o município.

A televisão continua a ser o principal veículo de informação sobre os assuntos relacionados com o município. As autoridades dos bairros passam a ser relevantes para as questões relacionadas com os bairros. No entanto, estas últimas parecem estar a perder a sua importância para os munícipes. O mesmo acontece com a rádio e os amigos dos munícipes. Efectivamente, a importância da televisão e da rádio parece ser um dos factores determinantes para a priorização e a avaliação da qualidade dos distritos rurais, KaNyaka e KaTembe. Estes distritos já começam a comparar a qualidade dos serviços que têm acesso, à qualidade dos mesmos serviços nos distritos mais centrais, como KaMpfumu e Nhlamankulu.

Os grupos focais com os membros dos Conselhos Consultivos dos sete distritos municipais revelam uma melhoria no relacionamento com o munícipe em comparação aos anos anteriores. Em quase todos os distritos, tem sido realizados encontros de discussão dos problemas e identificação das prioridades dos munícipes, estes encontros ocorrem semestralmente, e por meio deles é possível canalizar as preocupações dos munícipes para o município. Efectivamente, as prioridades identificadas pelos membros dos Conselhos Consultivos não diferem com as identificadas no âmbito do inquérito, existindo apenas diferenças na ordem de priorização. É notório por exemplo, que para os membros dos Conselhos

Consultivos, a recolha do lixo e a segurança são as principais prioridades em todos os distritos municipais. Este facto reforça o argumento de que os municípios avaliam o desempenho do município em função de serviços mais visíveis, no caso concreto, a recolha de lixo. Serviços como abastecimento de água, transitabilidade das estradas e iluminação pública, também foram identificados pelos membros dos Conselhos Consultivos como sendo importantes para os municípios.

Em suma, a avaliação dos municípios em relação a gestão municipal não é negativa, é estacionária em comparação com o ano 2011. Os serviços que mais influenciaram na manutenção na avaliação do desempenho do município foram, a recolha do lixo, as estradas e os transportes públicos por terem maior visibilidade e por serem mais fácil de avaliar.

6.5 Corrupção

A análise da corrupção no relacionamento entre os municípios e os funcionários municipais por ser sensível e não ser um tópico específico do presente *Report Card* requererá um estudo adicional. No entanto, os resultados apresentados no âmbito do presente estudo servem de alguma indicação em relação a quais áreas ou serviços são mais propensos a actos de corrupção por parte dos funcionários municipais.

A experiência geral com pagamentos ilícitos variou em todos os serviços de licenciamento avaliados. Contrariamente a tendência dos dois últimos estudos, houve um aumento da experiência de pagamentos extra aos funcionários municipais para a obtenção de licenças. As excepções foram o licenciamento para o comércio – o serviço de licenciamento melhor avaliado este ano, e o licenciamento para o DUAT.

Os funcionários municipais mais propensos a pagamentos ilícitos são os secretários do bairro seguidos dos chefes do quarteirão. Estes são as principais fontes de contacto com os municípios nos seus locais de residência. A corrupção a este nível parece estar relacionada com a obtenção das declarações de residência cuja natureza do pagamento pode não ser clara para todos os municípios. Este ano não foi assinalado o envolvimento de gestores municipais na prática de actos corruptos. O serviço de licenciamento para transportes é o que teve o aumento mais significativo de experiência de corrupção. Este facto pode estar relacionado com maior fiscalização por parte da polícia municipal que pode ter levado ao aumento de multas aos transportadores que não cumprissem as rotas estabelecidas ou que cobrassem mais de uma vez por viagem.

Ainda continuam a ser os municípios de maior renda e com educação média os mais propensos a pagamentos ilícitos para a obtenção de licenças. Os distritos de KaMpfumu, KaNyaka e KaTembe são os que têm maior redução desta tendência. KaMaxakeni é o distrito onde uma maior proporção de municípios teve experiência em pagar aos funcionários municipais.

No que se refere ao género, este ano, há mais homens com experiência de pagamentos ilícitos do que mulheres. Este aumento faz-se sentir particularmente no

licenciamento para os transportes públicos que parece ser um serviço nada atractivo para as mulheres.

Entretanto, os dados sugerem que actos de corrupção podem estar camuflados na desinformação dos munícipes em relação ao valor a pagar pelos serviços municipais. Deste modo, alguns munícipes podem ter efectuado pagamentos ilícitos sem que tenham conhecimento dos mesmos.

6.6 Propostas de melhorias da qualidade dos serviços avaliados

Abaixo apresentamos recomendações que consideramos relevantes em função das avaliações dos serviços efectuadas pelos munícipes e discutidas ao longo do relatório. As recomendações referem-se aos serviços providenciados directamente pelo município e serviços providenciados por outras entidades. De igual modo, foram também incluídas recomendações sobre aspectos do relacionamento entre o município e os munícipes.

6.6.1 Serviços municipais

Em relação aos serviços específicos providenciados pelo município, deve-se envidar maior esforço para a identificação de uma empresa que possa se responsabilizar pela recolha secundário do lixo nos contentores, e garantir que esta (s) empresa (s) tenha capacidade de recolha de todo o lixo depositado nos contentores. Esta empresa deve ocupar-se da recolha do lixo nos distritos mais centrais do município. Para os distritos periurbanos mais afastados do centro do município deve-se reforçar o apoio às micro-empresas de recolha de lixo existentes e abrir espaço para a entrada de novos operadores para cobrir a necessidade de recolha nestes distritos. Um dos constrangimentos levantados pelas micro-empresas entrevistadas no âmbito da pesquisa, foi o facto de elas serem poucas para cobrir uma área grande. Efectivamente, parece que a demanda pelos serviços de recolha de lixo é maior que a oferta de provedores deste serviço. No entanto para os distritos mais rurais do município deve-se continuar a apoiar a organização comunitária para a recolha.

A preocupação com a limpeza pode ser reduzida se o município importar o modelo de limpeza baseado na iniciativa comunitária dos distritos com características mais rurais como KaTembe e KaNyaka para os distritos periurbanos mais afastados do centro do município (KaMavota e KaMubukwana) e começar a envolver os munícipes na limpeza dos seus próprios bairros, esta actividade aumentaria a frequência da varredura nestes distritos. Para tal deve-se contar com o apoio dos secretários dos bairros e chefes de quarteirões (que são os que têm o maior contacto com o munícipe) para a mobilização dos munícipes. Esta medida poderia ser complementada com o envolvimento de jovens das escolas locais e uma premiação aos bairros mais limpos. No entanto, o município deverá providenciar os locais aonde depositar o lixo resultado da varredura. Efectivamente deve-se incutir a limpeza da cidade como um exercício de cidadania no qual todos são chamados a participar.

A preocupação com os mercados parece estar muito relacionada com a limpeza dos mesmos. O município deve criar uma equipa de supervisão dos mercados para garantir que os vendedores limpam os seus locais de venda e depositam o lixo nos pontos de recolha. Adicionalmente, estes fiscais controlariam se os carros de recolha de lixo fazem periodicamente a recolha de lixo nos contentores existentes nos mercados. Ao mesmo tempo deve-se multar quando o lixo não é recolhido.

O município deve continuar a dar maior atenção a manutenção das estradas. Por um lado, dever-se-ia garantir que os empreiteiros contratados para trabalhar nas estradas ofereçam garantias de qualidade do material usado e compromisso de manutenção dentro da vigência do período de garantia, por exemplo, 6 meses ou 1 ano dependendo dos casos. Por outro lado, o município deve impor multas pesadas aos empreiteiros que não cumpram com os prazos ou que não entreguem estradas em boas condições de circulação. Estas penalizações devem ser publicitadas, de forma a desencorajar possíveis reincidências. Adicionalmente, transitabilidade das estradas depende do bom funcionamento de serviços como manutenção das valas de drenagem, esgotos, gestão do tráfego e manutenção de rotina. O município deve efectuar a manutenção periódica das valas de drenagem e dos esgotos, principalmente nas áreas baixas onde há maiores enchentes nos períodos chuvosos.

Este ano, os cemitérios foram incluídos como prioritários e é o pior avaliado entre os dez serviços mais importantes. O município deve desenhar um plano para abertura de mais cemitérios em distritos mais afastados dos cemitérios actuais. O cemitério recentemente inaugurado vai resolver o problema de falta de espaço no cemitério de Lhanguene, no entanto, se este se mantiver como único cemitério, a longo prazo não será sustentável. Principalmente porque este cemitério é relativamente distante dos distritos mais centrais do município. Adicionalmente, deve haver uma maior capacitação do pessoal do município afecto a este serviço, para a manutenção dos cemitérios e em questões relacionadas com relações públicas e atendimento. A longo prazo, o município deveria desenhar um plano de construção de um crematório que beneficiasse a todos os municípios.

O município deve conferir maior atenção ao sector de emissão de licenças, principalmente às de reabilitação e construção. As taxas e o prazo de emissão de cada uma destas licenças deve ser público e afixado nos balcões de emissão de modo a informar os munícipes e desta forma reduzir os pagamentos ilícitos aos funcionários municipais devido a falta de informação dos munícipes.

6.6.2 Serviços prestados em colaboração com o município

Dos serviços prestados em colaboração com o município, a saúde continua a ser o serviço que requer maior atenção por parte do município, principalmente porque este é um dos serviços mais utilizado pelos munícipes, ao qual atribuem grande importância. Este serviço passou para a gestão municipal e a avaliação dos munícipes pode vir a influenciar a avaliação do desempenho geral do município, como ocorre actualmente com a avaliação da recolha do lixo. Neste sentido, para melhorar a qualidade deste serviço o município deve solicitar apoio técnico do Ministério da Saúde para capacitar os gestores municipais nas questões a ter em conta neste serviço. Deve-se melhorar o tempo que as pessoas levam para ser

atendidas através da introdução de sistemas de senhas numéricas de atendimento. Os funcionários dos postos e centros de saúde também devem ser capacitados em relações públicas.

Para melhorar o sector de transportes o município deve restringir a entrada de camionetas de caixa aberta no transporte público e criar incentivos para os operadores de transporte que licenciem autocarros de pelo menos 22 lugares para o transporte de passageiros. Reforçar a supervisão dos transportadores semi-colectivos que promovam o encurtamento de rotas e ultrapassam a lotação dos veículos, através da introdução do supervisor a paisana em alguns carros seleccionados aleatoriamente. Adicionalmente, o município deve penalizar monetariamente ou suspender a licença dos operadores de transporte que encurtem as rotas. De igual modo, sugere-se que sejam reforçadas as medidas administrativas contra os funcionários municipais, mais concretamente, a polícia municipal que não multem os transportadores sem licença ou que encurtem as rotas.

6.6.3 Serviços providos por outras entidades

Dos serviços providos por outras entidades, o município deverá enviaar esforços junto da EDM para melhorar a qualidade de energia fornecida, reduzir os cortes na rede e melhorar a iluminação pública dos bairros, na medida em que esta tem grande influência na segurança dos bairros. Apesar da responsabilidade do município em relação a este serviço ser limitada, deve-se em coordenação com os líderes dos bairros e a polícia reforçar o efectivo das polícias comunitárias de forma a garantir maior segurança dos munícipes nos bairros periféricos. A segurança é uma preocupação crescente na maior parte dos distritos municipais e é a segunda prioridade geral no município.

Em relação ao serviço de abastecimento de água, o município deve continuar a coordenar com as Águas de Moçambique para acelerar o ritmo de expansão principalmente para os distritos mais afastados do centro da cidade. Onde seja difícil expandir de imediato, dever-se-á repensar em opções de distribuição de água como fontanários ou torneiras colectivas. A tendência é que este serviço se encareça para cima do poder de compra da maioria dos munícipes, neste sentido, deve-se equacionar a possibilidade de se introduzir um sistema de créditos para o pagamento da água, à semelhança do que existe para a electricidade.

6.6.4 Relacionamento com os munícipes

O contacto com os munícipes não aumentou no último ano e os quadros seniores do município tiveram pouco contacto com os munícipes. O município deve aumentar o seu contacto com os munícipes e publicitar os planos de acção e as realizações municipais com maior regularidade. Este processo permitirá maior envolvimento dos munícipes na gestão municipal e servirá de educação cívica para o aumento da participação, quer seja para o pagamento de taxas, evitar a prática de actos de corrupção para a obtenção dos serviços e auxílio na limpeza e segurança dos bairros. Recomendamos que a comunicação seja feita pelo meio de comunicação considerado mais eficientes pelos munícipes, a televisão.

Adicionalmente, recomendamos um maior envolvimento dos conselhos consultivos locais no contacto com os munícipes. Os conselhos consultivos são uma via eficiente de comunicação entre o município e os munícipes que deve ser mais explorada no sentido de reforçar a ligação município-munícipe. A Assembleia municipal, a representante directa dos munícipes, tem que começar a engajar com os constituintes e a ouvir as preocupações destes em relação a gestão municipal.