

GABINETE DE PLANEAMENTO, POLÍTICAS E ADMINISTRAÇÃO GERAL

RESULTADOS DO INQUÉRITO - CONSULTA EXTERNA

2020

I | SUMÁRIO EXECUTIVO

De acordo com o estipulado na alínea a) do n.º 2 do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de dezembro, na sua redação atual, o GPP operacionalizou um exercício de auscultação ao nível de satisfação das entidades externas, nomeadamente dos Gabinetes Ministeriais das áreas governativas a que dá apoio, área governativa da Agricultura e área governativa do Mar, de modo a avaliar o grau de satisfação quanto a um conjunto de serviços prestados pelo GPP.

Metodologia: Inquérito por questionário em formato eletrónico, desenvolvido na plataforma *LimeSurvey*, tendo sido garantida a confidencialidade e integridade das respostas. O convite para preenchimento do inquérito foi remetido, através de mensagem de correio eletrónico, para os respetivos chefes de Gabinete, da área governativa da Agricultura e da área governativa do Mar. A estrutura do questionário compreendia uma questão sobre a satisfação global do Gabinete com os serviços prestados pelo GPP e 6 itens de qualidade sobre cada um dos serviços utilizados pelo Gabinete: Tempo de resposta às solicitações; Cortesia dos dirigentes e demais trabalhadores do GPP; Disponibilidade e consistência na procura de soluções; Qualidade da informação disponibilizada; Qualidade da prestação de serviços; Capacidade de aceitação de observações ou reparos. Utilizou-se uma escala percecional de Linkert de 4 níveis 1-“Muito insatisfeito”, 2-“Insatisfeito”, 3-“Satisfeito” e 4-“Muito satisfeito”. No final foi disponibilizada uma área para os destinatários apresentarem os seus elogios, sugestões e/ou reclamações.

Período de realização: Dezembro 2020;

Universo: 4 Gabinetes Ministeriais das áreas governativas a que o GPP dá apoio, área governativa da Agricultura e área governativa do Mar

Nº de respostas: 2 respostas completas;

Taxa de participação: 50%;

Grau de satisfação médio global: Grau 3 - “Satisfeito”, correspondente à media aritmética dos resultados da questão “Grau de satisfação global do Gabinete com os serviços prestados pelo GPP”.

A média aritmética de satisfação com os serviços prestados pelo GPP foi de 3,48, o que em termos qualitativos, corresponde a 3-“Satisfeito”, destacando-se com a melhor média (4,00) o serviço de Informação Estatística. O grau de satisfação médio de cada serviço prestado pelo GPP, encontra-se detalhado no ponto seguinte.

III | RESULTADOS POR SERVIÇO PRESTADO – Média aritmética

	Aquisição de Bens e Serviços	Sistemas e Tecnologias da Informação	Protocolo e Relações Públicas	Comunicação	Património e Instalações	Segurança no Trabalho	Contabilidade e Finanças
Tempo de resposta às solicitações	3	2,5	3	3	3	3	3
Cortesia dos dirigentes e demais trabalhadores do GPP	4	4	3	3	4	3,5	3,5
Disponibilidade e consistência na procura de soluções	3	3	3	3	3	3,5	3,5
Qualidade da informação disponibilizada	3,5	3,5	3	3	3	3,5	3,5
Qualidade da prestação de serviços	3	3	3	3	3	3,5	3,5
Capacidade de aceitação de observações ou reparos	4	3,5	3	3	3	3,5	3,5
MÉDIA	3,42	3,25	3	3	3,17	3,42	3,42

III RESULTADOS POR SERVIÇO PRESTADO – Média aritmética (Cont.)

	Programação Orçamental	Recursos Humanos	Jurídico e Contencioso	Relações Internacionais	Informação Estatística	Produção e Mercados	Planeamento Estratégico e Operacional
Tempo de resposta às solicitações	3	3	3,5	3	4	3	3
Cortesia dos dirigentes e demais trabalhadores do GPP	3,5	3,5	4	4	4	4	4
Disponibilidade e consistência na procura de soluções	3,5	3,5	4	4	4	4	4
Qualidade da informação disponibilizada	3,5	3,5	3,5	4	4	4	4
Qualidade da prestação de serviços	3,5	3	4	4	4	4	4
Capacidade de aceitação de observações ou reparos	3,5	3	4	4	4	4	4
MÉDIA	3,42	3,25	3,83	3,83	4	3,83	3,83

Sugestão:

Presença mais frequente dos técnicos de informática para apoio.