

GABINETE DE PLANEAMENTO, POLÍTICAS E ADMINISTRAÇÃO GERAL

RELATÓRIO DOS RESULTADOS DO INQUÉRITO DE CONSULTA DE SATISFAÇÃO EXTERNA

2018

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 consulta ao nível de satisfação dos serviços e organismos das áreas governativas da agricultura, florestas e desenvolvimento rural e do mar, de modo a avaliar o grau de satisfação quanto ao desempenho do GPP durante o ano de 2018, assim como a existência de expectativas a alcançar. A consulta externa realizou-se nos seguintes moldes:

Metodologia: Inquérito de satisfação por questionário em formato eletrónico, desenvolvido na plataforma LimeSurvey, tendo sido garantida a confidencialidade das respostas. A estrutura do questionário compreendia cinco dimensões de desempenho organizacional: Imagem global da organização; Envolvimento e participação; Acessibilidade; Serviços prestados; e Satisfação global. No âmbito daquelas dimensões foi disponibilizado um total de vinte e nove questões de resposta múltipla, para serem respondidas utilizando uma escala percecional de 1-“Totalmente insatisfeito”, 2-“Insatisfeito”, 3-“Nem satisfeito nem insatisfeito”, 4-“Satisfeito” e 5-“Totalmente satisfeito. No final foi disponibilizada uma área para os destinatários apresentarem os seus elogios, sugestões e/ou reclamações (Anexo 2).

Período de realização: 28 de março a 04 de abril 2019;

Universo: 19 serviços das áreas governativas da agricultura, florestas e desenvolvimento rural e do mar;

Nº de respostas: 11 respostas completas;

Taxa de participação: 57,89%;

Grau de satisfação global: Grau 4, correspondente à media aritmética dos resultados da questão “Satisfação com o desempenho global do GPP”.

A média aritmética dos resultados das questões, em termos qualitativos, corresponde a “Satisfeito”, destacando-se com a melhor pontuação de 4,36, as questões relativas à “Satisfação com a possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone, correio eletrónico, reuniões)” e “Satisfação com a existência de interlocutores/as responsáveis pelas relações com os serviços e organismos das áreas governativas da agricultura, florestas e desenvolvimento rural e do mar”, em oposição à questão relativa à “Satisfação com o nível de envolvimento em projetos transversais para as áreas governativas da agricultura, florestas e desenvolvimento rural e do mar (sistemas de informação, modernização administrativa, outros)”, com a pontuação de 3,82. As pontuações obtidas em todas as questões encontram-se detalhadas no ponto seguinte. Do total de respondentes, um inscreveu um elogio (Anexo 1).

II | RESULTADOS POR QUESTÃO – Média aritmética | Desvio padrão

Gráfico 1 - IMAGEM GLOBAL DA ORGANIZAÇÃO

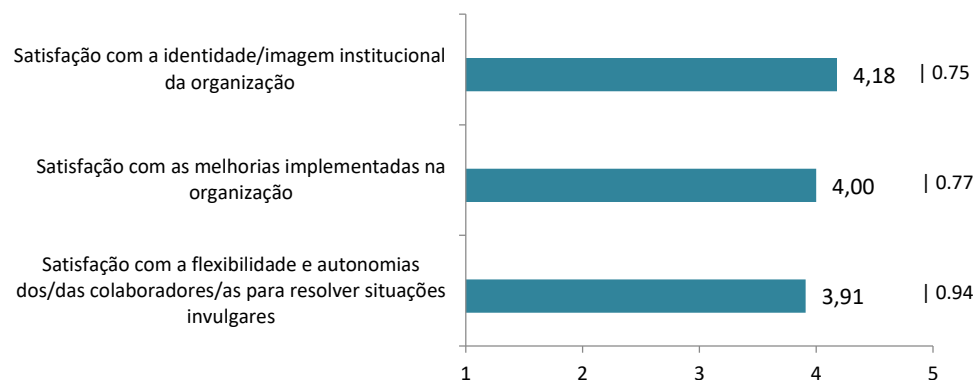


Gráfico 2 - ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO

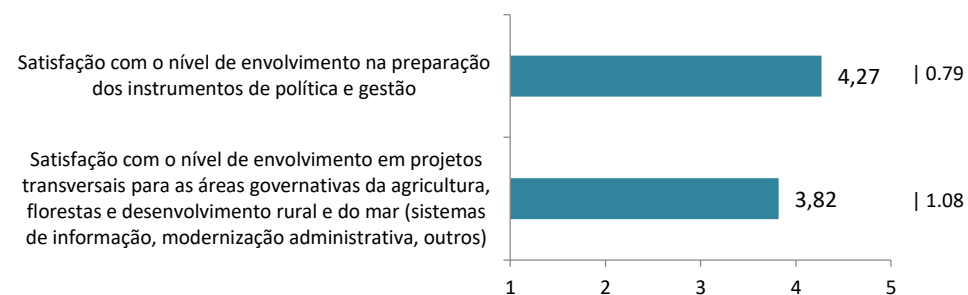


Gráfico 3 - ACESSIBILIDADE

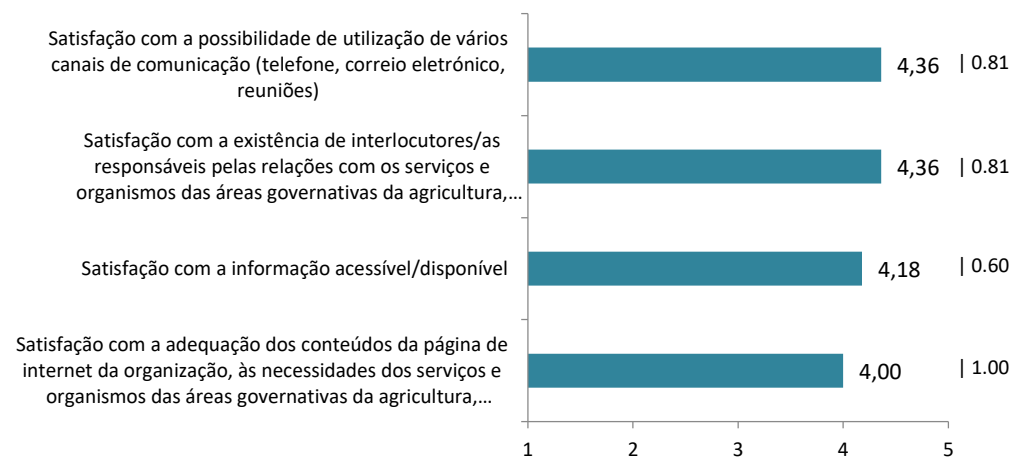
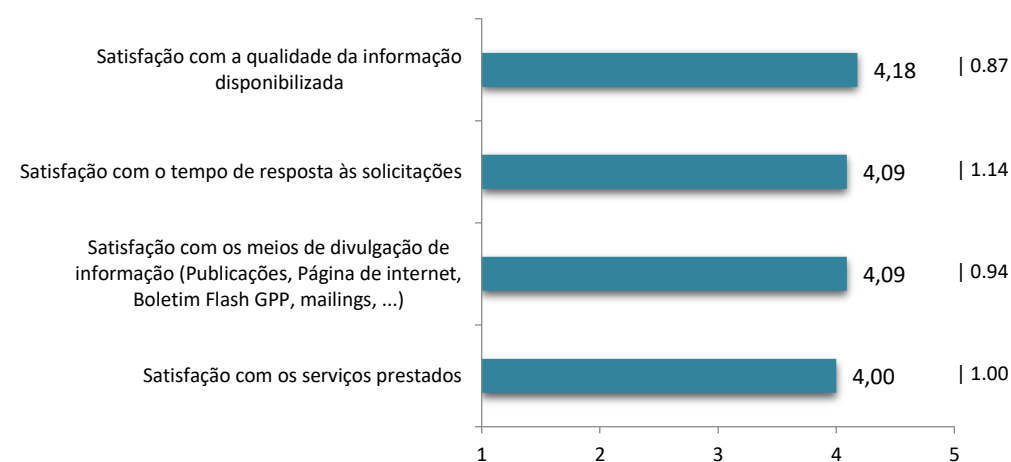


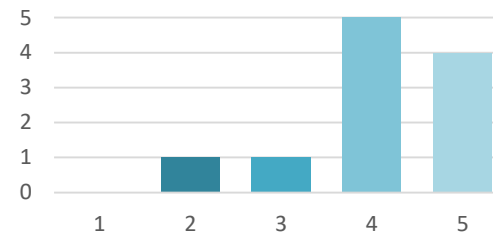
Gráfico 4 - SERVIÇOS PRESTADOS



II | RESULTADOS POR QUESTÃO – Média aritmética | Desvio padrão

Gráfico 5 - SATISFAÇÃO GLOBAL

Satisfação com o desempenho global do GPP 4,00 | 1.00



FICHA TÉCNICA

TÍTULO

RELATÓRIO DOS RESULTADOS DO INQUÉRITO DE CONSULTA DE
SATISFAÇÃO EXTERNA 2018

DIREÇÃO

Diretor-Geral: Eduardo Diniz

Subdiretor-Geral: Bruno Dimas

Subdiretora-Geral: Cláudia Costa

Subdiretora-Geral: Ana Cristina Chéu

EDITOR

Gabinete de Planeamento, Políticas e Administração Geral
Ministério da Agricultura, Florestas e Desenvolvimento Rural
Ministério do Mar

Praça do Comércio, 1149 - 010 Lisboa, PORTUGAL

Telefone: (+ 351) 213 234 600

Linha de Informação: (+ 351) 213 234 749

Fax: (+ 351) 213 234 601

E-mail: gpp@gpp.pt

Website: www.gpp.pt

COORDENAÇÃO

Diretora de Serviços: Fátima Costa Ferreira

Direção de Serviços de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional

Chefe de Divisão: João Pedro Frade

Divisão de Desenvolvimento Organizacional

Direção de Serviços de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional

ELABORAÇÃO

Especialista de Informática: Helena Hungria Costa

Divisão de Desenvolvimento Organizacional

Direção de Serviços de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional

CAPA

Divisão de Acompanhamento de Políticas e Comunicação

Direção de Serviços de Comunicação e Informática

abril 2019

GABINETE DE PLANEAMENTO, POLÍTICAS E ADMINISTRAÇÃO GERAL

Anexo 1 - Comentários extraídos do inquérito de consulta de satisfação externa
Anexo 2 - Estrutura do inquérito de consulta de satisfação externa

2018

Anexo 1 - GPP- AUDIÇÃO EXTERNA 2018: Elogios, sugestões e/ou reclamações

Equipa disponível, conhecedora dos dossiers que desenvolve, atenta à necessidade de obter respostas às questões que gere.

CONSULTA EXTERNA – Ciclo Gestão 2018

Proposta de inquérito por questionário de satisfação
(previsto no art. 15º da Lei 66-B/2007, de 28 de dezembro)

março 2019



100
CEN
JEN
AR
IO
MINISTERIO DA
AGRICULTURA
1918 - 2018



Consulta Externa 2018

Inquérito por questionário aos serviços e organismos das áreas governativas da agricultura, florestas e desenvolvimento rural e do mar

Exmos. (as) Senhores (as),

A melhoria contínua dos nossos serviços é um dos compromissos assumidos pelo Gabinete de Planeamentos, Políticas e Administração Geral (GPP).

Para este efeito agradecemos a sua colaboração preenchendo este questionário, que visa conhecer a perceção dos serviços e organismos das áreas governativas da agricultura, florestas e desenvolvimento rural e do mar, quanto a um conjunto de áreas de desempenho do GPP, de modo a aferir o seu grau de satisfação relativo ao ciclo de gestão de 2018.

É de toda a conveniência que respondam com o máximo de rigor, pois só assim será possível apostar na melhoria contínua dos processos do GPP, em consonância com os princípios de eficácia, eficiência e qualidade.

Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer item, pretende-se apenas a opinião pessoal e sincera. Este inquérito é CONFIDENCIAL sendo o seu anonimato preservado.

O tratamento dos dados recolhidos é efetuado de uma forma global não sendo sujeito a uma análise individualizada.

O preenchimento não levará mais do que 3 minutos.

Qualquer esclarecimento adicional por favor contactar: jfrade@gpp.pt e helenahunqria@gpp.pt

Grato pela colaboração.

O Diretor Geral

Existem 14 questões neste formulário.

Seguinte



IMAGEM GLOBAL DA ORGANIZAÇÃO

Indique por favor o seu grau de satisfação, utilizando a seguinte escala:

1 - "Totalmente Insatisfeito" | 2 - "Insatisfeito" | 3 - "Nem satisfeito, nem insatisfeito" | 4 - "Satisfeito" | 5 - "Totalmente Satisfeito"

***p1** Satisfação com a identidade/imagem institucional da organização;

1 2 3 4 5

***p2** Satisfação com as melhorias implementadas na organização;

1 2 3 4 5

***p3** Satisfação com a flexibilidade e autonomias dos/das colaboradores/as para resolver situações involgares;

1 2 3 4 5

Anterior

Seguinte



100
CEN
TEN
ÁRIO
MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA
1914 - 2014



ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO

Indique por favor o seu grau de satisfação, utilizando a seguinte escala:

1 - "Totalmente Insatisfeito" | 2 - "Insatisfeito" | 3 - "Nem satisfeito, nem insatisfeito" | 4 - "Satisfeito" | 5 - "Totalmente Satisfeito"

***p4** Satisfação com o nível de envolvimento na preparação dos instrumentos de política e gestão;

1 2 3 4 5

***p5** Satisfação com o nível de envolvimento em projetos transversais para as áreas governativas da agricultura, florestas e desenvolvimento rural e do mar (sistemas de informação, modernização administrativa, outros);

1 2 3 4 5

Anterior

Seguinte



100
CEN
TEN
ÁRIO
MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA
1914 - 2014



ACESSIBILIDADE

Indique por favor o seu grau de satisfação, utilizando a seguinte escala:

1 - "Totalmente Insatisfeito" | 2 - "Insatisfeito" | 3 - "Nem satisfeito, nem insatisfeito" | 4 - "Satisfeito" | 5 - "Totalmente Satisfeito"

***p6** Satisfação com a informação acessível/disponível;

1 2 3 4 5

***p7** Satisfação com a possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone, correio eletrónico, reuniões);

1 2 3 4 5

***p8** Satisfação com a existência de interlocutores/as responsáveis pelas relações com os serviços e organismos das áreas governativas da agricultura, florestas e desenvolvimento rural e do mar;

1 2 3 4 5

***p9** Satisfação com a adequação dos conteúdos da página de internet da organização, às necessidades dos serviços e organismos das áreas governativas da agricultura, florestas e desenvolvimento rural e do mar;

1 2 3 4 5

Anterior

Seguinte



100
CEN
JEN
ÁRIO
MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA
1914 - 2014



SERVIÇOS PRESTADOS

Indique por favor o seu grau de satisfação, utilizando a seguinte escala:

1 - "Totalmente Insatisfeito" | 2 - "Insatisfeito" | 3 - "Nem satisfeito, nem insatisfeito" | 4 - "Satisfeito" | 5 - "Totalmente Satisfeito"

***p10** Satisfação com os serviços prestados;

1 2 3 4 5

***p11** Satisfação com a qualidade da informação disponibilizada;

1 2 3 4 5

***p12** Satisfação com o tempo de resposta às solicitações;

1 2 3 4 5

***p13** Satisfação com os meios de divulgação de informação (Publicações, Página de internet, Boletim Flash GPP, mailings, ...);

1 2 3 4 5

Anterior

Seguinte



100
CEN
ANOS
MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA
1914 - 2014



SATISFAÇÃO GLOBAL

Indique por favor o seu grau de satisfação, utilizando a seguinte escala:

1 - "Totalmente Insatisfeito" | 2 - "Insatisfeito" | 3 - "Nem satisfeito, nem insatisfeito" | 4 - "Satisfeito" | 5 - "Totalmente Satisfeito"

***p14** Satisfação com o desempenho global do GPP.

1 2 3 4 5

Anterior

Seguinte



100
CEN
ANOS
MINISTÉRIO DA
AGRICULTURA
1914 - 2014



Elogios, sugestões e/ou reclamações

Anterior

Seguinte

O Gabinete de Planeamento, Políticas e Administração Geral agradece a sua colaboração!