

RESULTADOS DO INQUÉRITO - CONSULTA EXTERNA (Serviços prestados)

GPP | mai.24



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 organismos e dos serviços a que dá apoio, no âmbito da área governativa Agricultura e Alimentação, de modo a avaliar o grau de satisfação quanto a um conjunto de questões organizacionais do GPP, durante o ano de 2023.

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 todos os dirigentes máximos e interlocutores de todos os serviços da Tutela da área governativa “*Agricultura e Alimentação*”.

A estrutura do questionário compreendia 21 questões, agrupadas em quatro dimensões de desempenho organizacional: “*Imagem da global da organização*”, “*Envolvimento e Participação*”, “*Acessibilidade*”, “*Serviços Prestados*”, avaliadas através de uma escala percecional de *Linkert* de 5 níveis, sendo que são consideradas negativas as avaliações inferiores a 3.



Figura 1 – Escala percecional de Likert

A segunda parte do questionário tinha três questões sobre o posicionamento do GPP relativamente a outros prestadores de serviços e uma questão aberta, no final, para os interlocutores apresentarem os seus elogios, sugestões e/ou reclamações.

Período de realização: O *link* do inquérito foi enviado aos dirigentes máximos e interlocutores dos serviços da Tutela da áreas governativa “*Agricultura e Alimentação*”, através de mensagem de correio eletrónico, no dia 22 de janeiro de 2024 e esteve disponível para resposta até dia 31 de janeiro de 2024.

Universo: 15 organismos aos quais o GPP dá apoio/presta serviços

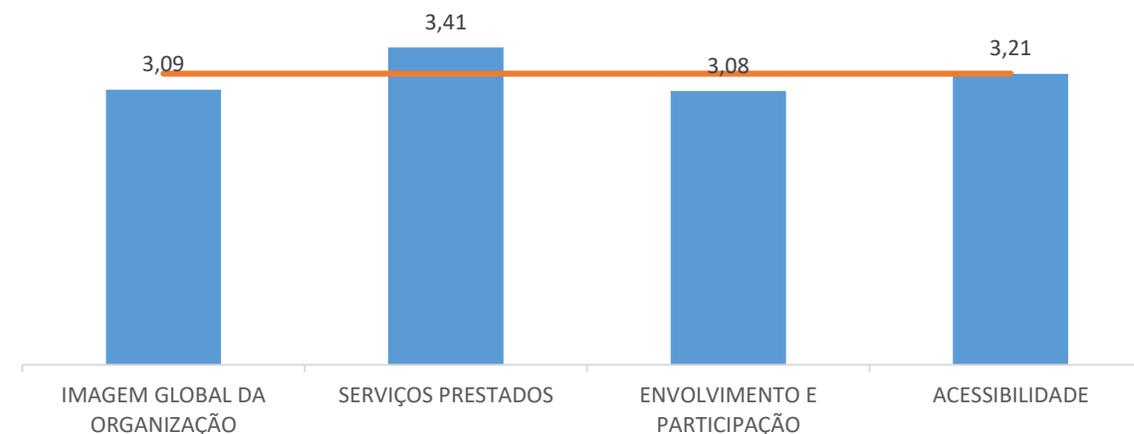
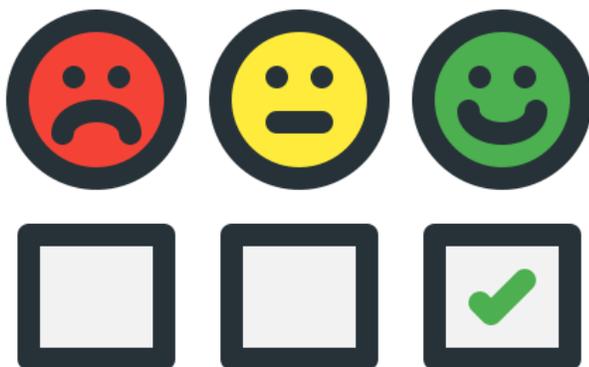
Nº de respostas: Para efeito de análise estatística, foram consideradas apenas as respostas completas ao questionário, tendo-se obtido um total de **8 respostas completas**.

Grau de satisfação médio global: A média aritmética dos resultados da questão “*Satisfação com a imagem global do GPP*” foi de **3,13 (DP=0,88)**. Este resultado é muito aproximado à média aritmética dos resultados do conjunto das 21 questões em termos quantitativos ($\bar{x} = 3,21$; $DP = 0,79$).

II | RESULTADOS GLOBAIS E POR DIMENSÃO – Média aritmética

Da análise efetuada às dimensões que compõem o questionário de satisfação aos serviços externos, verificamos que os “SERVIÇOS PRESTADOS” foi a dimensão que teve a média de satisfação mais elevada, com 3,41 ($DP=0,88$).

A dimensão com uma média de satisfação menor foi o “ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO”, com uma média de respostas de 3,08 ($DP=0,69$), um pouco abaixo da média de satisfação global (3,21).



— Média das 4 dimensões = **3,21**

Gráfico 1 – Dimensões Satisfação (Médias)



III | RESULTADOS DESAGREGADOS – Média aritmética

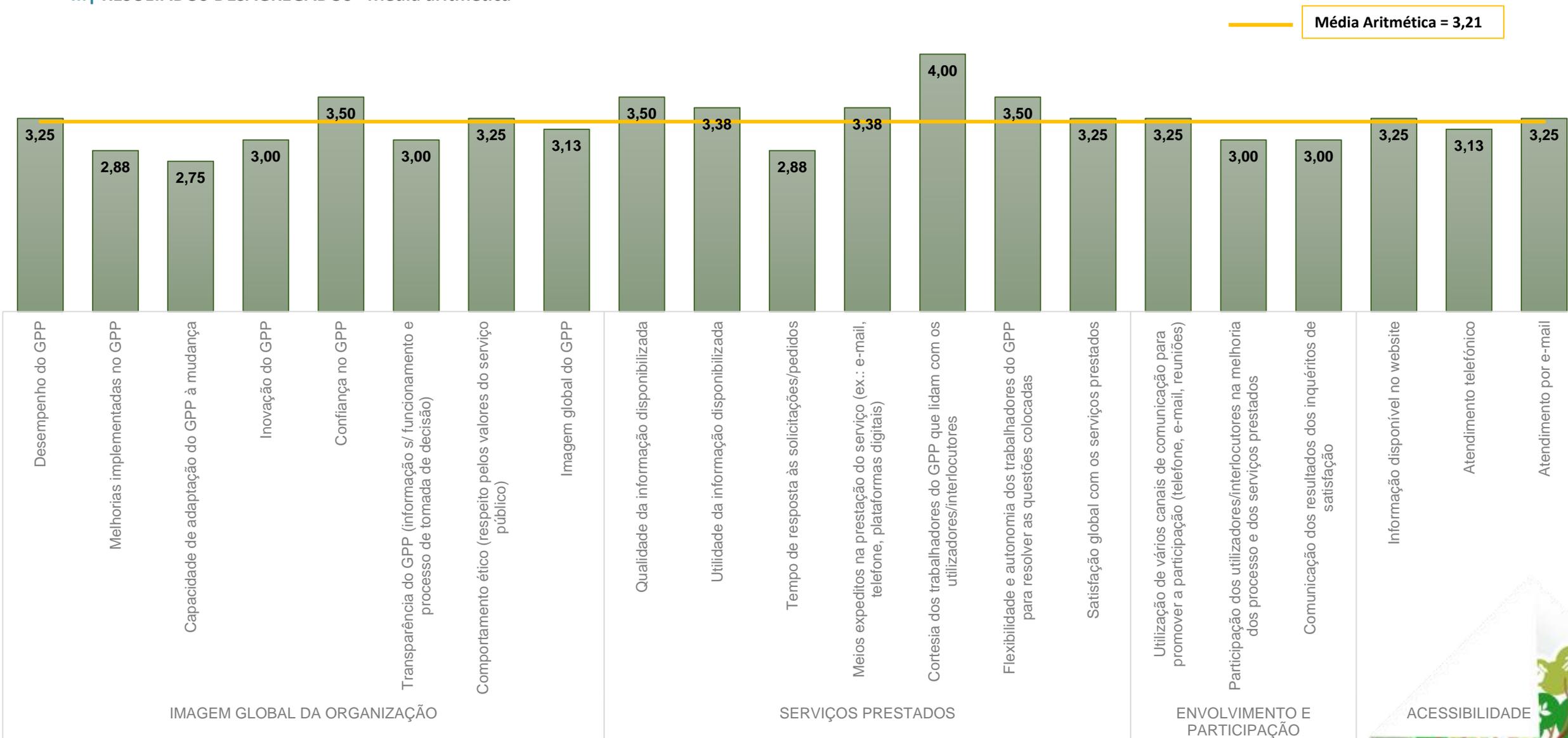


Gráfico 2 – Satisfação (Médias)

IV | ANÁLISE DOS RESULTADOS

Através da análise do Gráfico 2, verifica-se que as médias mais altas, que traduzem uma maior satisfação, foram obtidas nas seguintes questões da dimensão “SERVIÇOS PRESTADOS”:

- “*Cortesia dos trabalhadores do GPP que lidam com os utilizadores/interlocutores*”, média de 4,00;
- “*Qualidade da informação disponibilizada*”, média 3,50;
- “*Flexibilidade e autonomia dos trabalhadores do GPP para resolver as questões colocadas*”, média 3,50.

Outras questão que também se destacou, enquadra-se na dimensão “IMAGEM GLOBAL DA ORGANIZAÇÃO”:

- “*Confiança no GPP*”, com a média de 3,50;

Em sentido oposto, as questões que revelam médias mais baixas de satisfação, mas ainda assim positivas, foram:

- “*Capacidade de adaptação do GPP à mudança*” e “*Melhorias implementadas no GPP*”, da dimensão “IMAGEM GLOBAL DA ORGANIZAÇÃO” com média de 2,75 e 2,88, respetivamente;
- “*Tempo de resposta às solicitações/pedidos*”, da dimensão “SERVIÇOS PRESTADOS”, com média de 2,88;



IV | ANÁLISE DOS RESULTADOS

Relativamente à visão que os serviços externos, a que o GPP presta apoio, têm do posicionamento do GPP em relação a outros prestadores de serviços, verifica-se que o item relativo à “Qualidade dos serviços prestados” foi o que os interlocutores têm uma perceção mais crítica.

Os restantes itens foram avaliados de forma idêntica, verificando-se que, do ponto de vista dos interlocutores que responderam ao questionário, o posicionamento do GPP é muito idêntico à visão que têm de outros prestadores de serviços.

POSICIONAMENTO DO GPP RELATIVAMENTE A OUTROS PRESTADORES DE SERVIÇOS

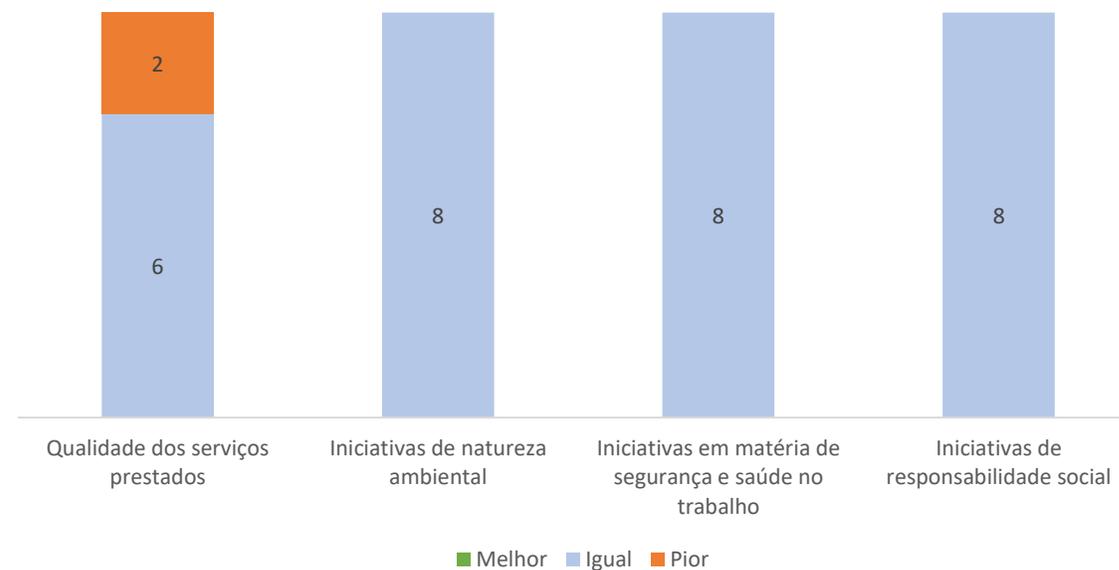


Gráfico 3 – Posicionamento do GPP relativamente a outros prestadores de serviços

