

GABINETE DE PLANEAMENTO, POLÍTICAS E ADMINISTRAÇÃO GERAL

RESULTADOS DO INQUÉRITO - CONSULTA EXTERNA (Serviços prestados)

2021

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 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 questões vocacionadas em termos organizacionais do GPP, durante o ano de 2021.

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 das áreas governativas “Agricultura” e “Mar”, num total de 20 organismos/serviços.

A estrutura do questionário compreendia 15 questões, agrupadas em cinco dimensões de desempenho organizacional: “Imagem da global da organização”, “Envolvimento e Participação”, “Acessibilidade”, “Serviços Prestados” e “Satisfação Global” e uma questão aberta, no final, para os interlocutores apresentarem os seus elogios, sugestões e/ou reclamações.

Utilizou-se uma escala percecional de *Linkert* de 5 níveis, sendo que são consideradas negativas as avaliações inferiores a 3.

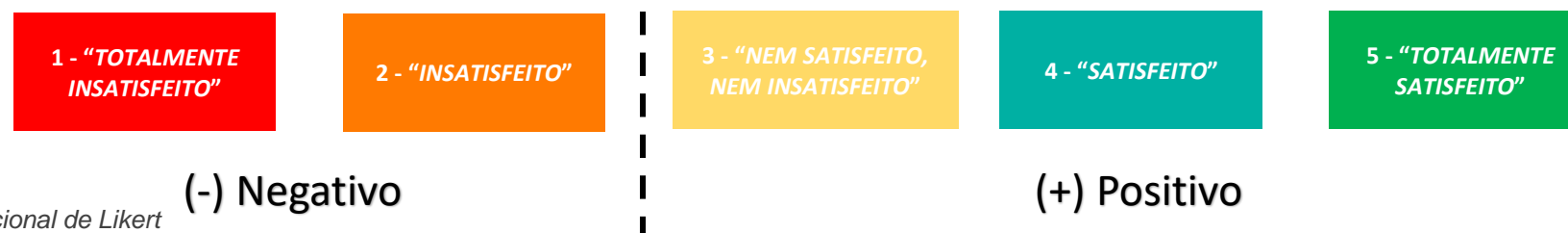


Figura 1 – Escala percecional de Likert

Período de realização: O *link* do inquérito foi enviado aos dirigentes máximos e interlocutores dos 20 serviços da Tutela das áreas governativas “Agricultura” e “Mar” (101 destinatários), através de mensagem de correio eletrónico, no dia 04 de janeiro 2022 e esteve disponível para resposta até dia 28 de fevereiro de 2022.

Universo: 20 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 78 respostas registadas na plataforma, das quais, 3 incompletas e **75 completas**.

Grau de satisfação médio global: A média aritmética dos resultados da questão “Satisfação com o desempenho global do GPP” foi de **3,45 (DP=0,74)**. Já a média aritmética dos resultados do conjunto das 14 questões em termos quantitativos foi de 3, 40 (DP=0,76).

II | RESULTADOS GLOBAIS E POR DIMENSÃO – Média aritmética

Da análise efetuada às dimensões que compõem o questionário de satisfação aos serviços externos, verificamos que a “ACESSIBILIDADE” foi a dimensão que teve a pontuação mais positiva, com uma média de satisfação de 3,50 ($DP=0,76$), muito próxima da dimensão “SERVIÇOS PRESTADO” ($\bar{x}=3,46$; $DP=0,75$).

A dimensão com uma média de satisfação menor foi o “ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO” com uma média de respostas de 3,11 ($DP=0,72$).

A média aritmética das respostas à “SATISFAÇÃO GLOBAL” ($\bar{x}=3,45$; $DP=0,74$), ficou muito próxima da média aritmética das respostas ao conjunto das cinco dimensões em análise ($\bar{x}=3,40$; $DP=0,76$).

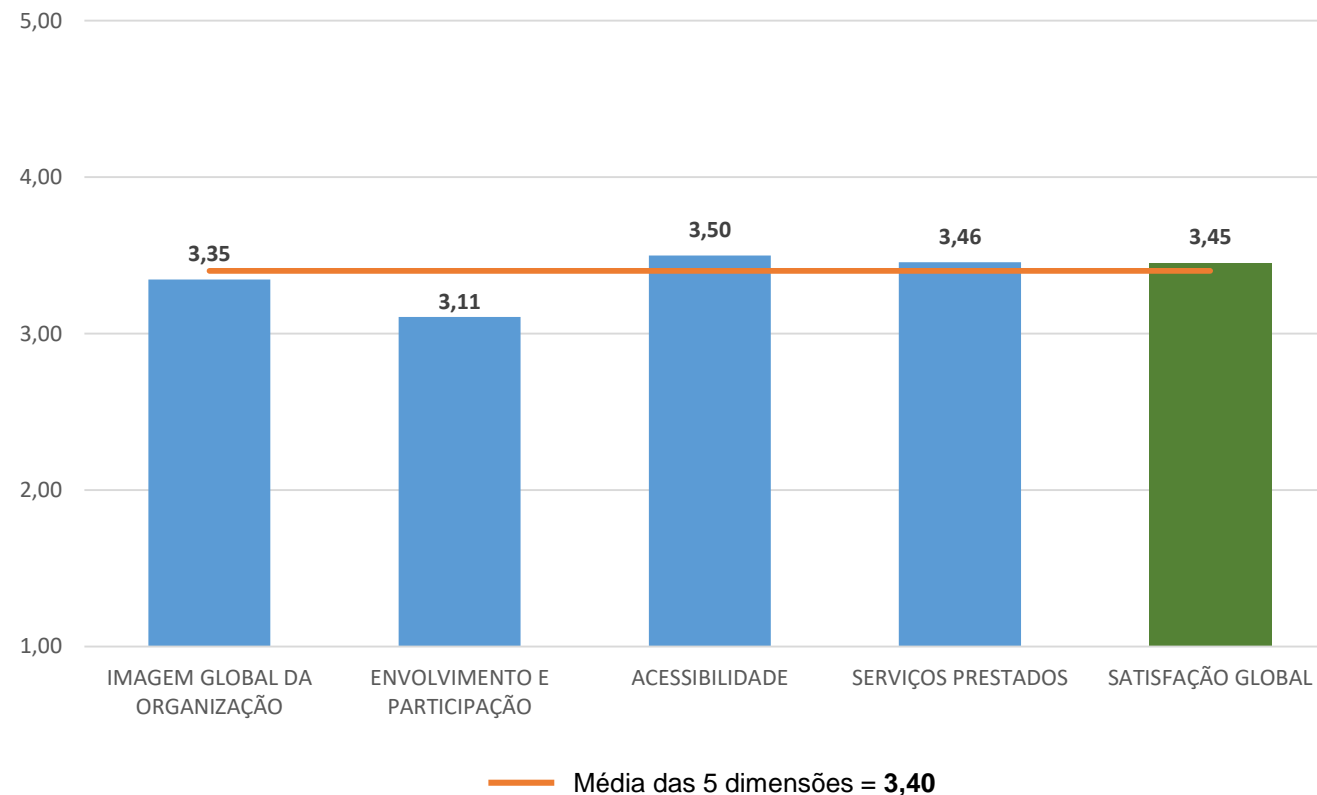


Gráfico 1 – Dimensões Satisfação (Médias)



III | RESULTADOS DESAGREGADOS – Média aritmética

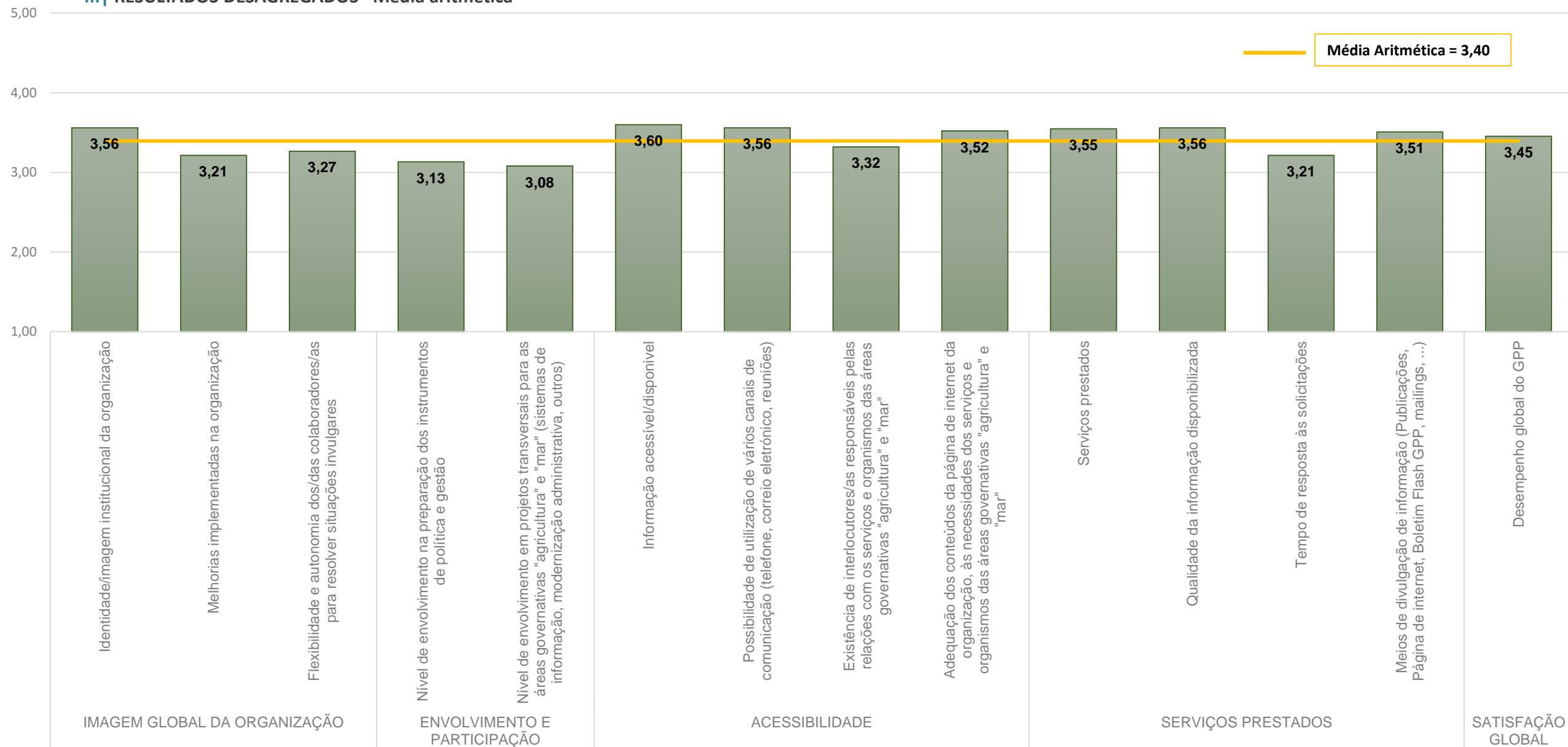


Gráfico 2 – Satisfação (Médias)

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 “ACESSIBILIDADE”:

- “Satisfação com a informação acessível/disponível”, média de 3,60 ($DP=0,73$);
- “Satisfação com a possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone, correio eletrónico, reuniões)”, média 3,56 ($DP=0,82$).

Outras questões que também se destacam, enquadram-se na dimensão “SERVIÇOS PRESTADOS”:

- “Satisfação com a qualidade da informação disponibilizada”, com a média de 3,56 ($DP=0,69$);
- “Satisfação com os serviços prestados”, com a média de 3,55 ($DP=0,70$).

Em sentido oposto, as questões que revelam médias mais baixas de satisfação, mas ainda assim positivas, observam-se na dimensão “ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO”:

- “Satisfação com o nível de envolvimento em projetos transversais para as áreas governativas “agricultura” e “mar” (sistemas de informação, modernização administrativa, outros)”, média de 3,08 ($DP=0,74$);
- “Satisfação com o nível de envolvimento na preparação dos instrumentos de política e gestão”, média de 3,13 ($DP=0,70$).

Outra questão com níveis de satisfação com níveis de satisfação menores que a média global, corresponde à dimensão “SERVIÇOS PRESTADO”:

- “Tempo de resposta às solicitações”, média 3,21 ($DP=0,80$).

De outra perspetiva, o Gráfico 3, demonstra que o item “Satisfação com o nível de envolvimento em projetos transversais para as áreas governativas “agricultura” e “mar” (sistemas de informação, modernização administrativa, outros)” obteve a maior percentagem de respostas negativas (1 – “Totalmente Insatisfeito” e 2 – “Insatisfeito”), com 27%.

Já os itens com maior percentagem de respostas positivas (5 – “Totalmente Satisfeito”, 4 – “Satisfeito” e 3 – “Nem Satisfeito, nem insatisfeito”) foram:

- “Satisfação com a identidade/imagem institucional da organização”, com 92% de respostas positivas;
- “Satisfação com os serviços prestados”, com 91% de respostas positivas.

Já a “Satisfação com o desempenho global do GPP” foi avaliada positivamente por 87% dos interlocutores que responderam ao questionário.

De um modo geral, e tendo em conta os constrangimentos provocados pela pandemia de COVID-19, que provocaram um certo grau de imprevisibilidade nos trabalhos internos e nas resposta às solicitações externas, os resultados obtidos são positivos.

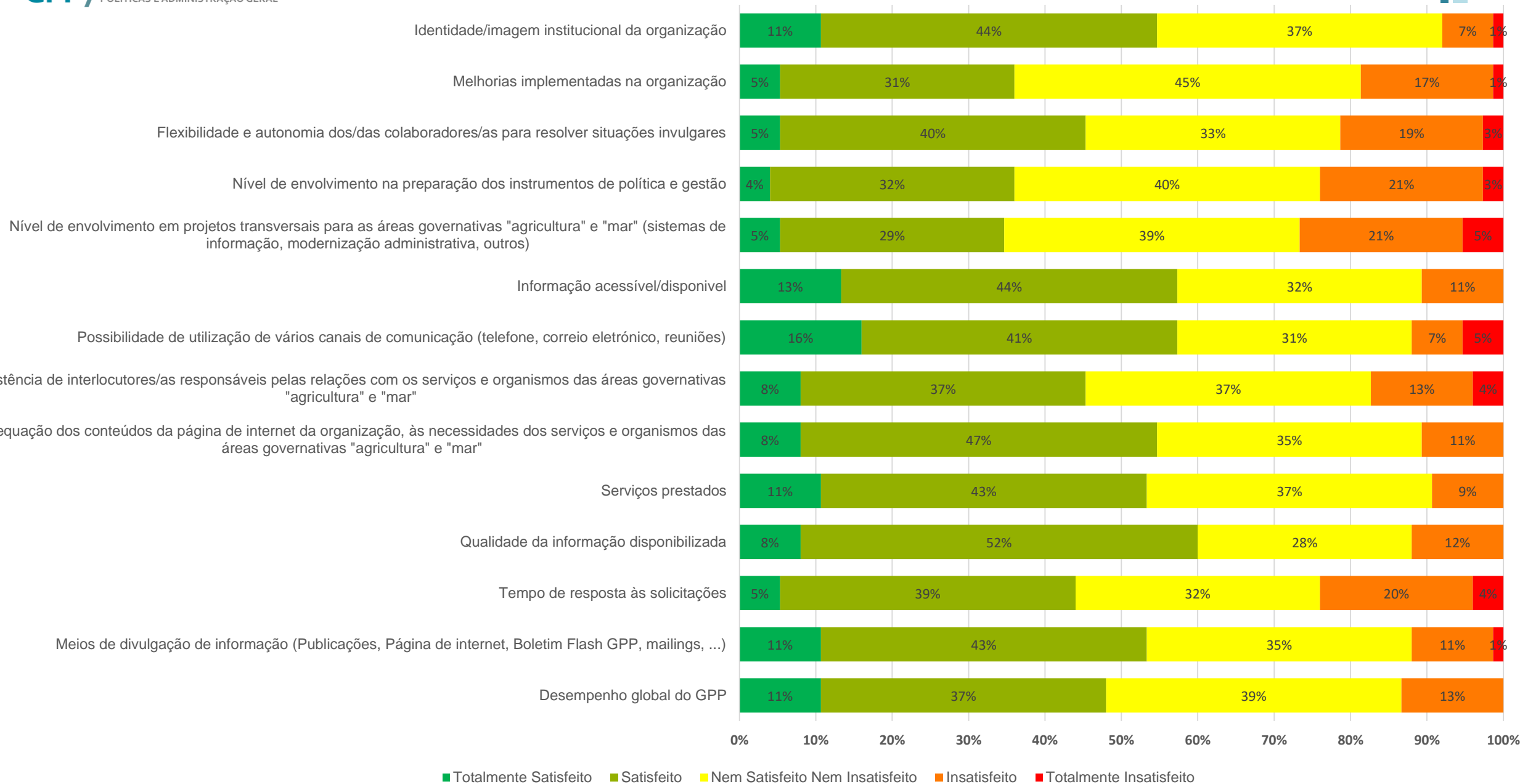


Gráfico 3 – Percentagem de satisfação