

# RESULTADOS DO INQUÉRITO - CONSULTA EXTERNA - 2022

(Serviços prestados)

GPP | mai.23



## 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 2022.

**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.

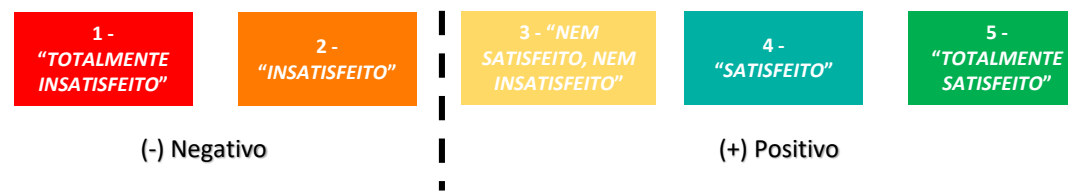


Figura 1 – Escala percecional de Likert

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 15 de fevereiro 2023 e esteve disponível para resposta até dia 28 de fevereiro de 2023.

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

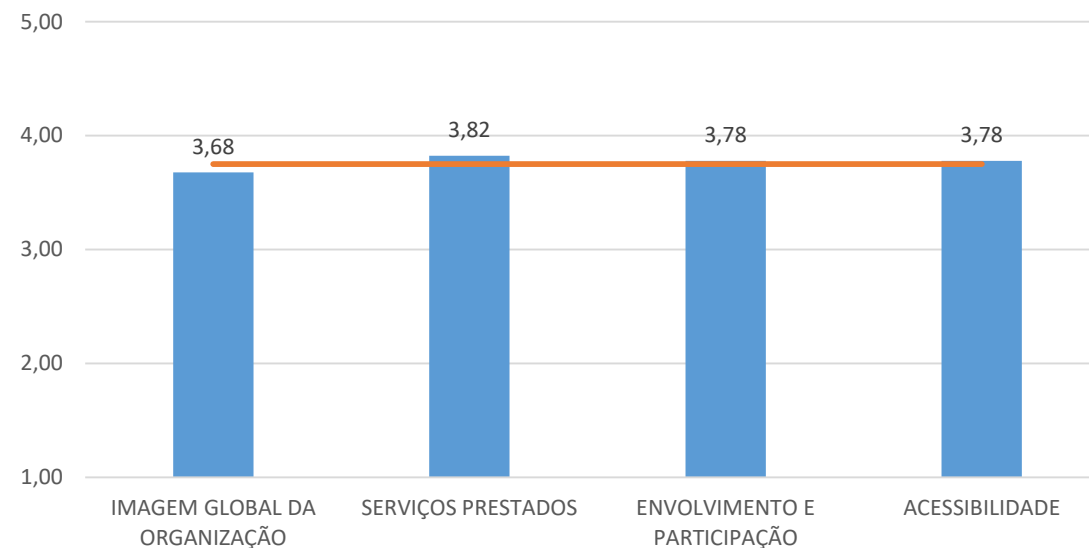
**Nº de respostas:** Para efeito de análise estatística, foram consideradas apenas as respostas completas ao questionário, tendo-se obtido um total de **12 respostas completas**.

**Grau de satisfação médio global:** A média aritmética dos resultados da questão “*Satisfação com a imagem global do GPP*” foi de **3,75 (DP=0,58)**. Este resultado é coincidente com a média aritmética dos resultados do conjunto das 21 questões em termos quantitativos ( $\bar{x} = 3,75$ ;  $DP = 0,64$ ).

## 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 3,82 ( $DP=0,63$ ), muito próxima das dimensões “ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO” e “ACESSIBILIDADE” ( $\bar{x}=3,78$ ;  $DP=0,56$ ).

A dimensão com uma média de satisfação menor foi o “IMAGEM GLOBAL DA ORGANIZAÇÃO”, com uma média de respostas de 3,68 ( $DP=0,70$ ), um pouco abaixo da média de satisfação global (3,75).



— Média das 4 dimensões = 3,75  
Gráfico 1 – Dimensões Satisfação (Médias)



III | RESULTADOS DESAGREGADOS – Média aritmética

Média Aritmética = 3,75

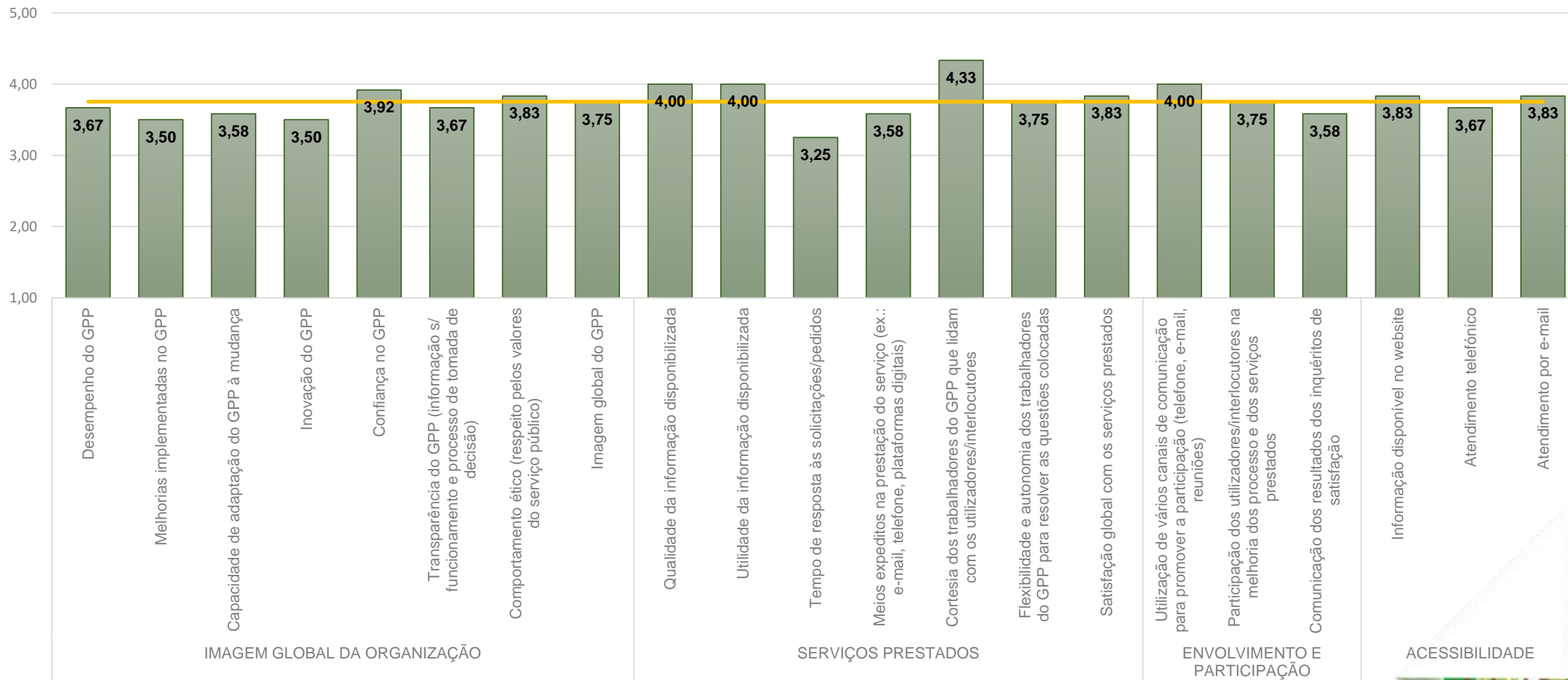


Gráfico 2 – Satisfação (Médias)

## 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 4,33;
- “Qualidade da informação disponibilizada”, média 4,00;
- “Utilidade da informação disponibilizada”, média 4,00.

Outras questão que também se destacou, enquadra-se na dimensão “ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO”:

- “*Utilização de vários canais de comunicação para promover a participação (telefone, e-mail, reuniões)*”, com a média de 4,00;

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

- “*Tempo de resposta às solicitações/pedidos*”, da dimensão “SERVIÇOS PRESTADOS” com média de 3,25;
- “*Melhorias implementadas no GPP*” e “*Inovação do GPP*”, ambos da dimensão “IMAGEM GLOBAL DA ORGANIZAÇÃO”, com média de 3,50;

Outras questões com níveis de satisfação menores que a média global, foram:

- “*Capacidade de adaptação do GPP à mudança*”, “*Meios expeditos na prestação do serviço (ex.: e-mail, telefone, plataformas digitais)*” e “*Comunicação dos resultados dos inquéritos de satisfação*”, todos com média de 3,58;

De outra perspetiva, o Gráfico 3, demonstra que o item “*Tempo de resposta às solicitações/pedidos*” obteve a maior percentagem de respostas negativas (1 – “*Totalmente Insatisfeito*” e 2 – “*Insatisfeito*” ), com 33%.

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

- “*Qualidade da informação disponibilizada*”, “*Utilidade da informação disponibilizada*”, “*Cortesia dos trabalhadores do GPP que lidam com os utilizadores/interlocutores*”, “*Utilização de vários canais de comunicação para promover a participação (telefone, e-mail, reuniões)*”, “*Informação disponível no website*” e “*Atendimento por e-mail*”, todos com 100% de respostas positivas. Já a “*Satisfação com o desempenho global do GPP*” foi avaliada positivamente por 87% dos interlocutores que responderam ao questionário.

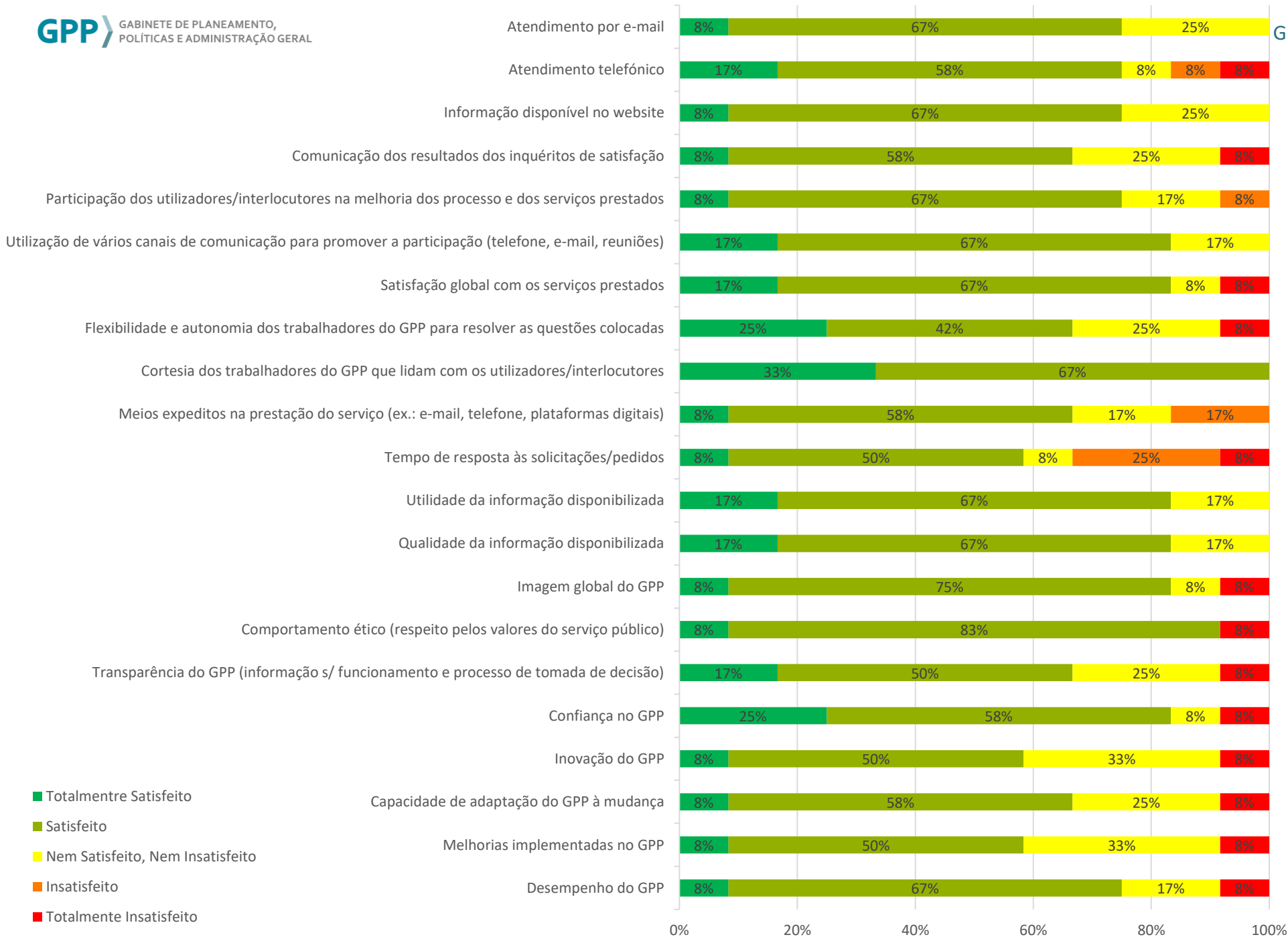


Gráfico 3 – Percentagem de satisfação



## 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 melhor posicionaram o GPP.

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.

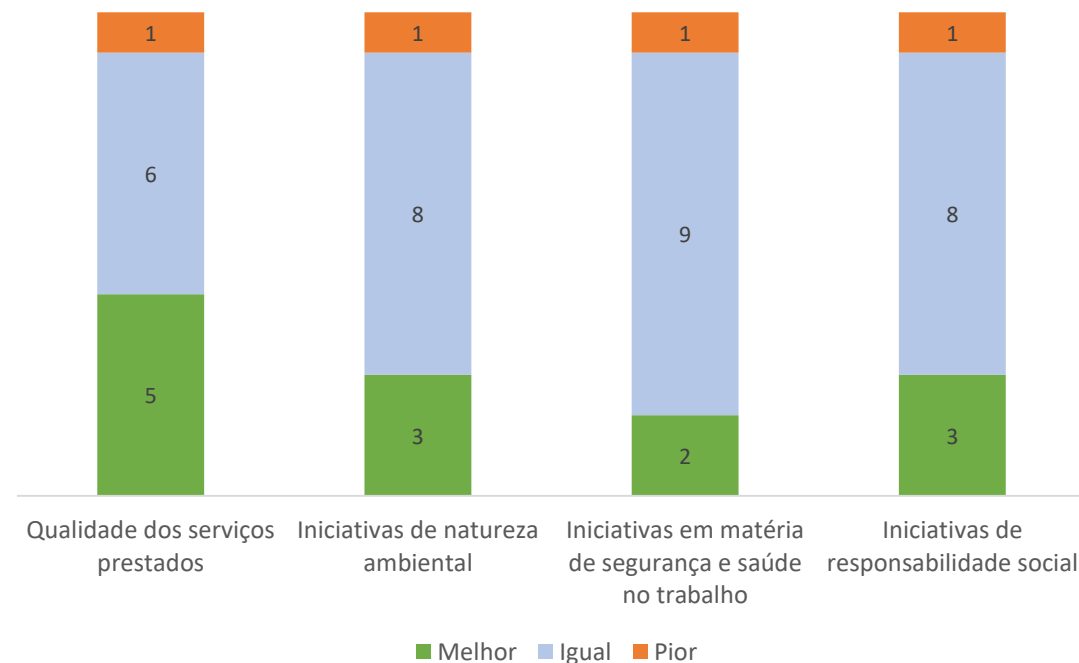


Gráfico 3 – Posicionamento do GPP relativamente a outros prestadores de serviços