



**gt ccàs**

Grupo de Trabalho  
Conselho Coordenador  
da Avaliação de Serviços

# METODOLOGIAS DE APRECIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES

## Especificação Técnica

19 de abril de 2021



## Índice

1.	ENQUADRAMENTO.....	4
2.	METODOLOGIAS DE APRECIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES .....	4
3.	BOAS PRÁTICAS .....	4

ID	Versão	Data	Responsável	Resumo Alterações
ET_SatisU	1.0	20.04.2021	L2	Versão inicial

## 1. ENQUADRAMENTO

A apreciação da satisfação dos utilizadores com a quantidade e a qualidade dos serviços prestados é parte integrante do Relatório de Atividades, que inclui a Autoavaliação.

A criação de valor para os cidadãos, empresas e sociedade em geral, implica o conhecimento das suas necessidades, expectativas e perceções.

Assim, a apreciação da satisfação dos utilizadores é uma questão de primordial importância para o sucesso de qualquer organização.

## 2. METODOLOGIAS DE APRECIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES

Para a apreciação da satisfação dos utilizadores com os serviços prestados, os serviços poderão utilizar inquéritos por questionário personalizados ou aplicar metodologias consagradas no plano nacional ou internacional.

Poderá ser utilizado o modelo de inquérito por questionário previsto pela Estrutura Comum de Avaliação - CAF, bem como o modelo de questionário Administração Pública 360º, devidamente adaptados ao serviço, disponíveis no sítio eletrónico da Bússola ([www.bussola.gov.pt](http://www.bussola.gov.pt)).

Os serviços poderão também recorrer a metodologias alternativas com provas dadas e suficientemente estáveis, como por exemplo: SERVPERF, SERVQUAL ou ECSI (<http://www.ecsiportugal.pt/>).

A relevância assumida pela perceção dos utilizadores quanto à avaliação dos serviços prestados pela Administração Pública, conduz à importância de se adotar uma metodologia transversal de auscultação, ainda assim, é de igual importância a sua adequabilidade à realidade de cada serviço.

Poderão ser utilizados diferentes métodos de cálculo para apuramento da satisfação dos utilizadores, designadamente, médias simples ou ponderadas, saldos de respostas extremas ou outras análises a nível estatístico.

## 3. BOAS PRÁTICAS

- Avaliar periodicamente a satisfação dos utilizadores, disponibilizando a seguinte informação:
  - Metodologia utilizada no tratamento dos dados a nível estatístico (ex.: Escala de aferição utilizada e quantificadores semânticos, dimensões em análise, análise descritiva, inferência estatística,...);
  - Período de realização;
  - Universo;
  - Amostra;

- Taxa de resposta;
- Classificação obtida, comparando com o resultado dos 2 últimos anos comparativamente ao ano em análise e, se possível, apresentando um resultado global;
- Sugestões, elogios e reclamações recebidos (Caixas de sugestões; previsto no DL nº 135/99, de 22 de abril, na sua redação atual).
- Caso existam reclamações:
  - Analisar e apresentar tipificação das reclamações (causas/motivos);
  - Comparar com os resultados do ano anterior;
  - Apresentar a política de tratamento de reclamações;
  - Existindo atendimento ao público (canal presencial) realizar o procedimento evidenciado no “livro de reclamações amarelo”.
- Serviços com forte atendimento presencial:
  - Para avaliação do serviço de atendimento presencial, é importante que o feedback dos utentes seja recolhido no final de cada atendimento;
  - Deve ser adotada uma metodologia simples e eficaz, que permita a avaliação e monitorização dos níveis de satisfação dos utentes do serviço, em qualquer altura, de forma a promover a melhoria contínua da qualidade do serviço prestado e a metodologia tipo “HappyOrNot”. Esta metodologia, quando utilizada por serviços homogéneos, permite ainda uma efetiva comparabilidade de resultados.

Adicionalmente, e em consequência dos resultados obtidos na avaliação, os serviços deverão:

- Incluir ações de melhoria num eventual Plano de Melhorias;
- Avaliar a execução das medidas implementadas no RA do ano n+1;
- Sempre que se obtenham baixas taxas de resposta e de forma a mitigar a situação no exercício seguinte, deve o serviço equacionar as seguintes questões:
  - O inquérito é longo demais?
  - Qual o conteúdo do convite? Questões mais pormenorizadas devem ser incluídas na introdução do questionário e não no convite;
  - O público-alvo é o indicado?
  - A lista de contactos está atualizada?
  - É necessário proceder à segmentação de questionários?
  - Está instituída a prática de envio de lembretes?
  - O questionário está otimizado para resposta em telemóvel ou tablet?
  - O método de distribuição do questionário foi o mais eficaz?

- Ponderar a utilização de vários meios de distribuição, tais como correio eletrónico, página eletrónica, entrevista, etc..
- Haverá vantagem em testar a aplicação do inquérito a um público limitado, antes de o enviar a toda a lista de contactos?
- Foi incluído um espaço para comentários/sugestões?



gt ccàs

Grupo de Trabalho  
Conselho Coordenador  
da Avaliação de Serviços