

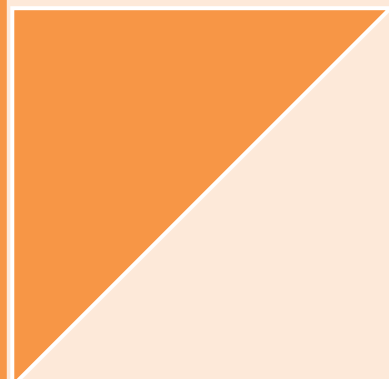
**RELATÓRIO DOS RESULTADOS DO
QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO ÀS
PARTES INTERESSADAS NAS
ACTIVIDADES DO GPP**

2

0

1

0



I. INTRODUÇÃO

Este relatório tem como principal fundamento aferir o grau de satisfação das partes interessadas nas actividades do GPP, com o desempenho do serviço.

Página | 2

O documento dá cumprimento ao estipulado na alínea a, do número 2, do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28 de Dezembro, que determina a apreciação por parte dos utilizadores externos como um dos requisitos a seguir no processo de auto-avaliação do serviço.

II. METODOLOGIA

O questionário seguiu a estrutura adoptada para o ciclo de gestão de 2009 de forma a obter resultados que permitissem uma comparação e aferir a evolução do grau de satisfação dos colaboradores.

A selecção das questões que integram o questionário teve por base as recomendações expressas para a Common Assessment Framework (CAF), subscritas pelo European Institute of Public Administration (EIPA).

O questionário foi constituído por dez questões divididas em quatro áreas de questões, nomeadamente:

1. Imagem Global da Organização;
2. Envolvimento e Participação;
3. Acessibilidade;
4. Produtos e Serviços.

Na escala, o valor 1 correspondia a um estado de “muito insatisfeito” e o valor 5 a “muito satisfeito”. No grupo relacionado com a motivação, os extremos foram “muito desmotivado” e “muito motivado”, respectivamente.

A aplicação do questionário foi feita em formato electrónico, recorrendo à plataforma disponibilizada pelo Google Docs. As entidades tiveram acesso à plataforma através de um link previamente enviado para os respectivos endereços de correio electrónico. Fizeram parte do universo deste questionário os serviços do MADRP, serviços de outros ministérios, confederações, federações, associações, agrupamentos de produtores, agrupamentos de gestores DOP e outros interlocutores do GPP.

O período de realização da auscultação decorreu entre **11 e 28 de Janeiro**. O questionário foi enviado a **650** entidades tendo sido obtidos **167** questionários validados. A taxa de resposta foi de aproximadamente **26%**. Face ao ano anterior verificou-se um aumento da taxa de resposta na ordem dos **6%**.

III. SÍNTESE GLOBAL

Através da apreciação global dos resultados obtidos apurou-se um nível de satisfação médio de **3,63** representando uma **melhoria na ordem dos 2%** face ao índice obtido em relação ao ciclo de gestão de 2009.

As questões relacionadas com a *“satisfação com o tempo de resposta às solicitações”* (**3,57**), a *“satisfação com a qualidade da informação disponibilizada”* (**3,65**) e a *“satisfação com os serviços/produtos prestados”* (**3,66**) foram as que registaram um nível de satisfação mais baixo. No extremo oposto, encontram-se as questões relacionadas com a *“satisfação com a possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; e-mail; reuniões)”* (**3,91**) e com a *“satisfação com os meios expeditos na prestação do serviço (ex. uso de e-mail)”* (**3,90**).

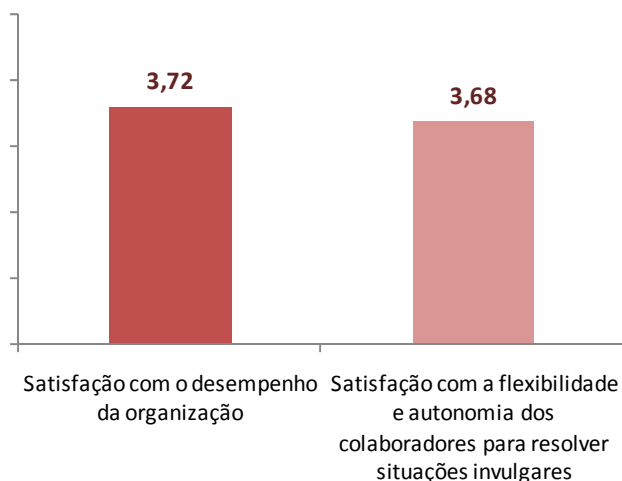
Importa ainda referir que, em média, cerca de **57,7%** dos inquiridos manifestaram-se *satisfeitos* e **14,8%** *muito satisfeitos* com o desempenho do serviço no ciclo de gestão 2010. No extremo oposto, cerca de **5,1%** considera-se *muito insatisfeito*. Cerca de **4,1%** dos inquiridos não se pronunciou em relação às questões apresentadas.

A análise efectuada permitiu apurar uma melhoria face aos resultados obtidos no ano anterior. Apesar de a evolução não ser muito significativa, todos os parâmetros de avaliação registaram uma evolução positiva.

IV. RESULTADOS POR QUESTÃO

1. IMAGEM GLOBAL DA ORGANIZAÇÃO

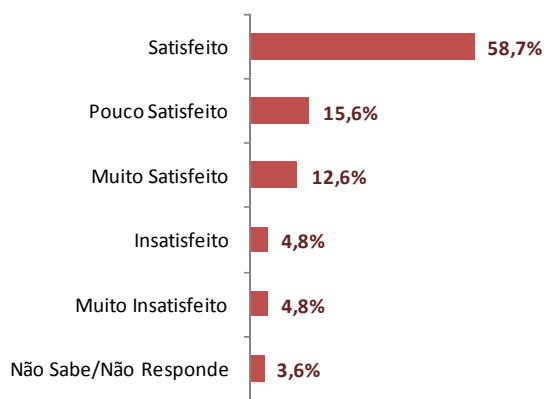
No primeiro grupo de questões, associado à imagem da organização, o nível médio de satisfação foi de **3,7**.



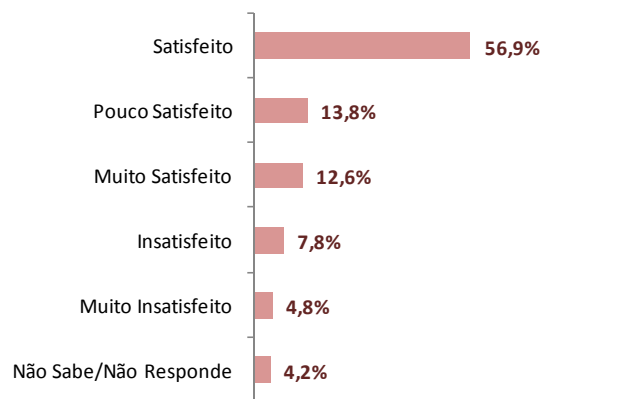
Em média, cerca de **57,8%** dos inquiridos encontra-se *satisfeitos* com a imagem do GPP e cerca de **12,6%** consideram-se *muito satisfeitos*.

No extremo oposto, **4,8%** dos inquiridos referem estar *muito insatisfeitos*. Em média, cerca de **3,9%** dos inquiridos não respondeu às questões.

SATISFAÇÃO COM O DESEMPENHO DA ORGANIZAÇÃO

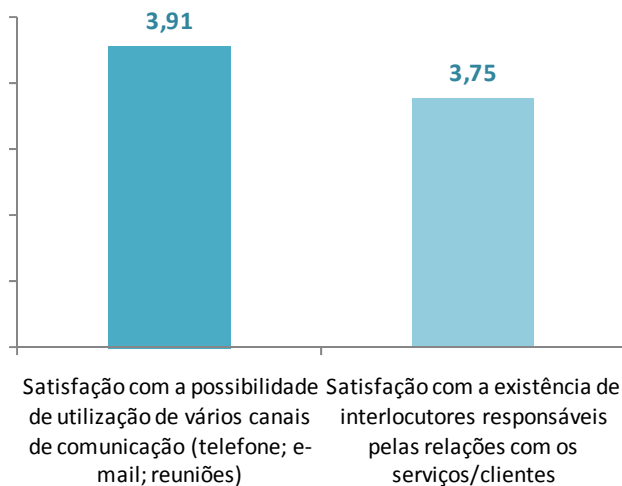


SATISFAÇÃO COM A FLEXIBILIDADE E AUTONOMIA DOS COLABORADORES PARA RESOLVER SITUAÇÕES INVULGARES



2. ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO

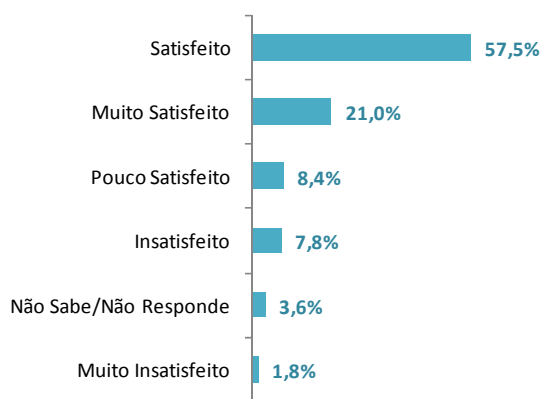
Neste parâmetro, relacionado com o envolvimento e participação, o nível médio de satisfação obtido foi de **3,83**.



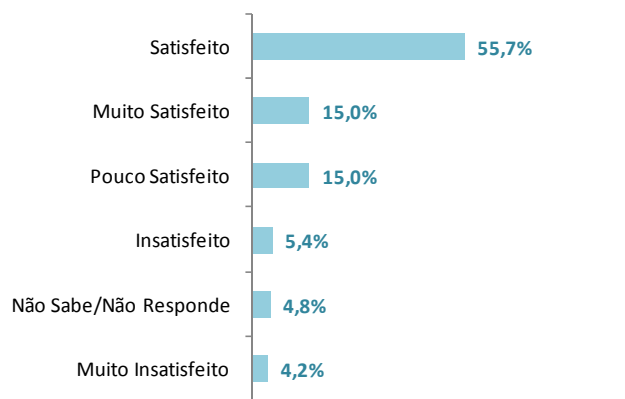
Cerca de **56,6%** dos inquiridos referem estar *satisfeitos* e **18%** considera-se *muito satisfeitos* com as questões relacionadas com o envolvimento e participação.

No extremo inverso, **3%** dos respondentes referem estar *muito insatisfeitos*. Em média, cerca de **4,2%** dos inquiridos não se pronunciou sobre as questões enunciadas.

SATISFAÇÃO COM A POSSIBILIDADE DE UTILIZAÇÃO DE VÁRIOS CANAIS DE COMUNICAÇÃO (TELEFONE; E-MAIL; REUNIÕES)

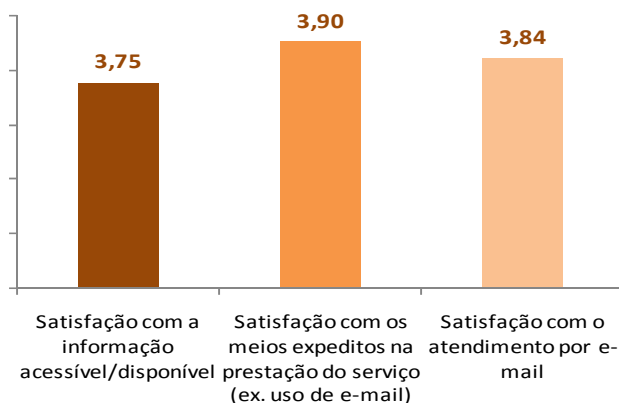


SATISFAÇÃO COM A EXISTÊNCIA DE INTERLOCUTORES RESPONSÁVEIS PELAS RELAÇÕES COM OS SERVIÇOS/CLIENTES

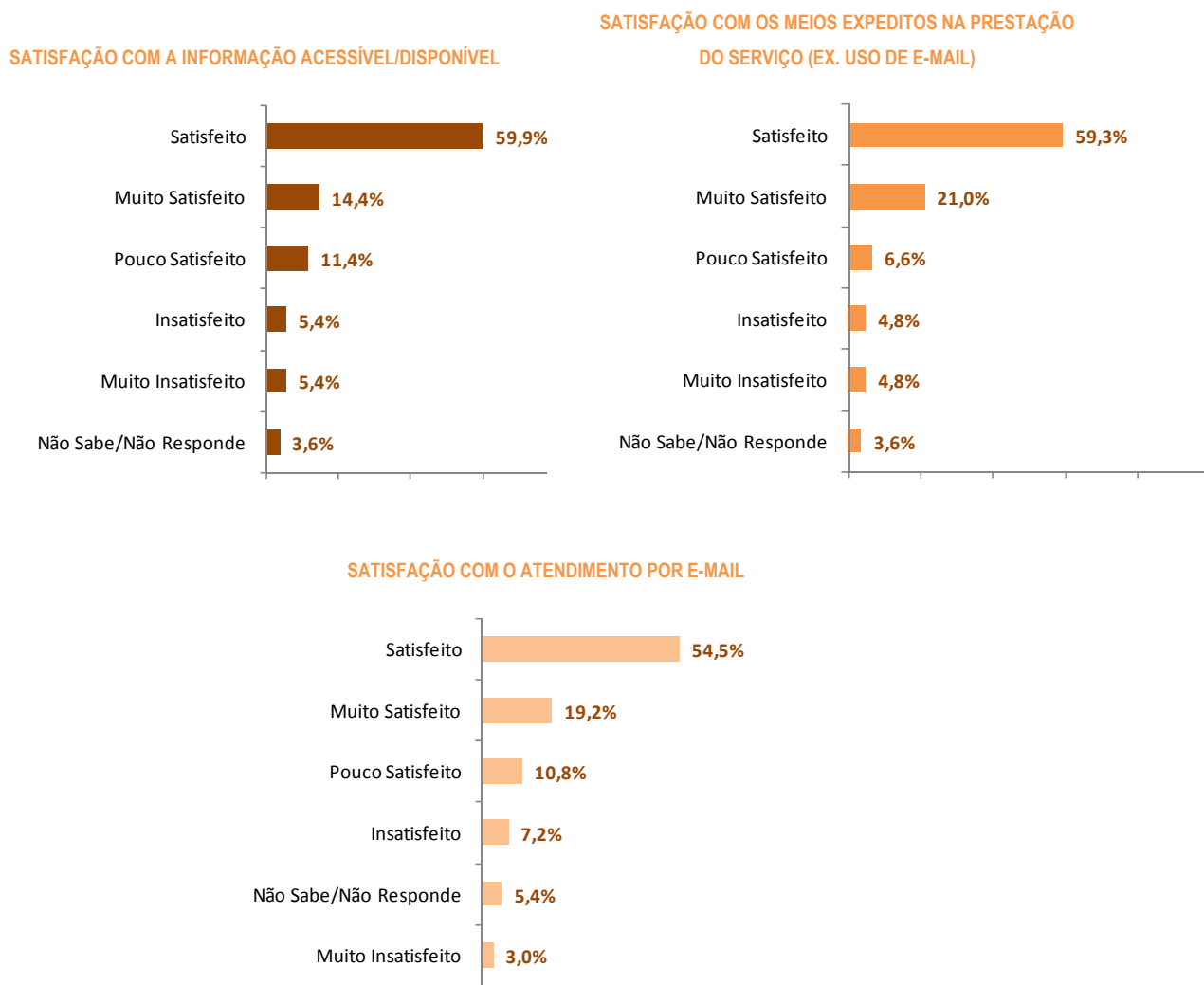


3. ACESSIBILIDADE

No grupo de questões associado à acessibilidade, o nível médio de satisfação foi de **3,83**. Em média, cerca de **4,2%** dos inquiridos não respondeu às questões.

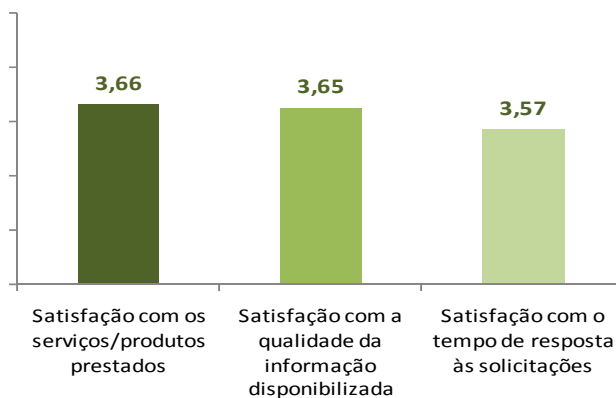


Dos inquiridos, em média, cerca de **57,9%** referem estar *satisfeitos*, **18,2%** consideram-se *muito satisfeitos*. Por outro lado, cerca de **4,4%** dos inquiridos manifesta-se *muito insatisfeito* com as questões relacionadas com a acessibilidade.



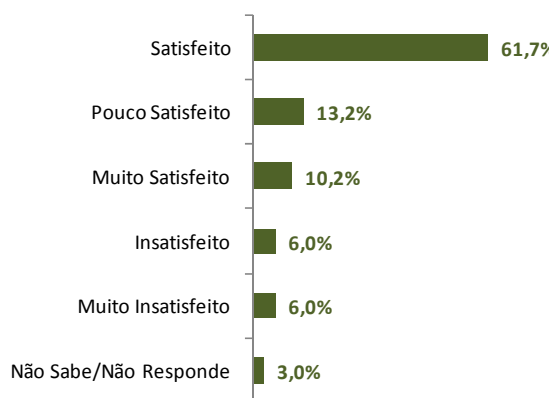
4. PRODUTOS E SERVIÇOS

No que se refere aos produtos e serviços prestados, o nível médio de satisfação dos inquiridos foi de **3,63**. Em média, cerca de **4%** dos inquiridos não se manifestaram em relação às questões apresentadas.

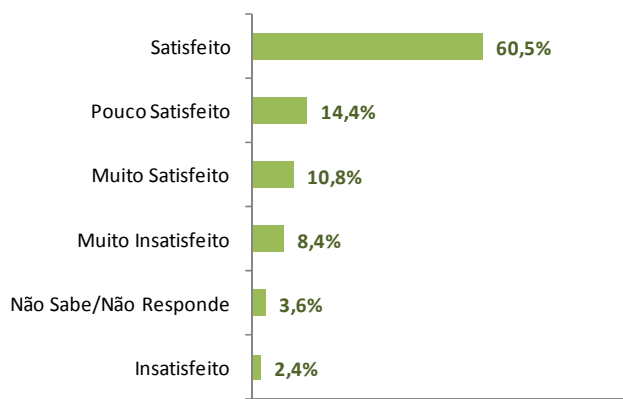


Os inquiridos *satisfeitos* com os produtos e serviços prestados pelo GPP representam cerca de **58%** e aproximadamente **11%** consideram-se *muito satisfeitos*. Importa ainda referir que cerca de **7,4%** dos inquiridos se manifestaram-se *muito insatisfeitos*.

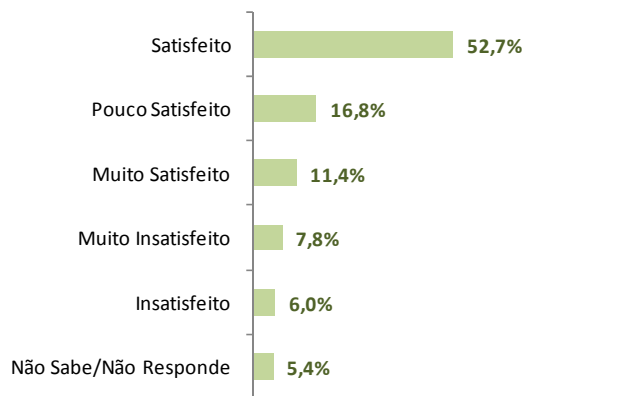
SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS/PRODUTOS PRESTADOS



SATISFAÇÃO COM A QUALIDADE DA INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA



SATISFAÇÃO COM O TEMPO DE RESPOSTA ÀS SOLICITAÇÕES



Através da análise efectuada aos resultados apurados regista-se uma melhoria face aos obtidos no ano anterior. Apesar da evolução em alguns parâmetros não ser muito significativa, todos registaram uma evolução positiva, como se pode constatar no quadro seguinte.

Grupo de Questões	2009	2010
Imagem Global da Organização	3,66	3,70
Envolvimento e Participação	3,73	3,83
Acessibilidade	3,82	3,83
Produtos e Serviços	3,53	3,63
Nível de Satisfação	3,68	3,74