



Ministério da
Agricultura,
do Desenvolvimento
Rural e das Pescas

GPP
Gabinete de Planeamento
e Políticas

Relatório dos Resultados do Questionário de Satisfação às Partes Interessadas nas Actividades do GPP



INTRODUÇÃO

No quadro do sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho dos serviços da Administração Pública, a percepção do nível de satisfação das Partes Interessadas representa um elemento de diagnóstico tão importante quanto complexo. O elevado número de entidades que as constituem comporta possíveis divergências de interesses que se manifestam neste tipo de auscultação.

A avaliação externa é entendida pelo GPP como um importante indicador sobre a correcção e qualidade das acções empreendidas. Contudo, não é possível no contexto das nossas atribuições satisfazer as expectativas intrínsecas e extrínsecas de todos os utilizadores do serviço. Conscientes desta limitação, importa valorizar os contributos recolhidos desta audição externa e enfatizar o reconhecimento por quem se pronuncia que tem a sua razão e, nesse sentido, devemos atendê-la.

O QUESTIONÁRIO

No final de Março de 2010 o GPP elaborou e enviou um questionário electrónico às Partes Interessadas nas nossas actividades no sentido de aferir o grau de satisfação global com o desempenho do serviço.

O questionário foi constituído por dez questões agregadas em quatro áreas: imagem global da organização; envolvimento e participação; acessibilidade; produtos e serviços. Foi enviado a 670 entidades e obtiveram-se 133 questionários preenchidos. A taxa de resposta foi de 19,9%.

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

As entidades referidas constituem os serviços do MADRP, serviços de outros ministérios, confederações, federações, associações, agrupamentos de produtores, agrupamentos de gestores DOP, e outros interlocutores do GPP.





A técnica escolhida neste processo de audição garantiu o anonimato dos inquiridos. Para o efeito recorreu-se à plataforma disponibilizada pela SurveyMonkey (www.surveymonkey.com). Depois de elaborado o questionário, foi enviado por e-mail o link de acesso para cada entidade. A recolha dos dados foi efectuada através do sistema informático. O período de realização do inquérito decorreu entre 23 de Março e 10 de Abril de 2010.

Aos inquiridos foi pedido que classificassem o seu grau de satisfação, relativamente a cada questão, seleccionando uma das seis possibilidades (muito satisfeito, satisfeito, pouco satisfeito, insatisfeito, não sabe/não responde). A opção por esta escala, em detrimento de outras, esteve associada ao foco do estudo, motivo pelo qual foi escolhida esta escala unidimensional. Em cada questão foi disponibilizado um campo para que os inquiridos pudessem registar as suas sugestões/opiniões.

SÍNTESE GLOBAL

Através de uma apreciação global dos resultados verifica-se que, em média, 52% dos inquiridos refere estar *satisfeito* com o desempenho do GPP e cerca de 11% consideram-se *muito satisfeitos*.

No extremo oposto, em média, cerca de 4% dos inquiridos manifesta-se *muito insatisfeito* com o desempenho do serviço, nas quatro áreas expostas.

Na globalidade das questões, em média, 6,6% dos inquiridos manifestaram desconhecimento pelas mesmas ou não responderam pela falta de aderência destas às suas realidades.



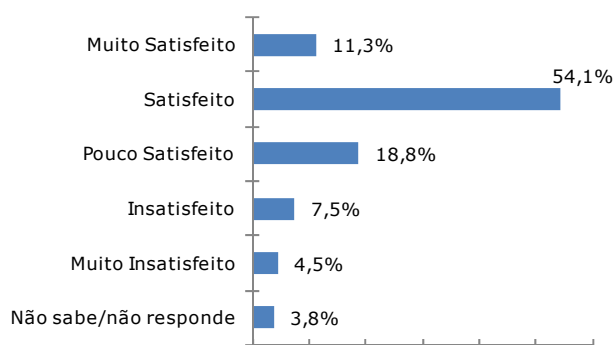
RESULTADOS POR QUESTÃO

▪ IMAGEM GLOBAL DA ORGANIZAÇÃO

1. Satisfação com o desempenho da organização

Muito Satisfeito	15
Satisfeito	72
Pouco Satisfeito	25
Insatisfeito	10
Muito Insatisfeito	6
Não sabe/não responde	5

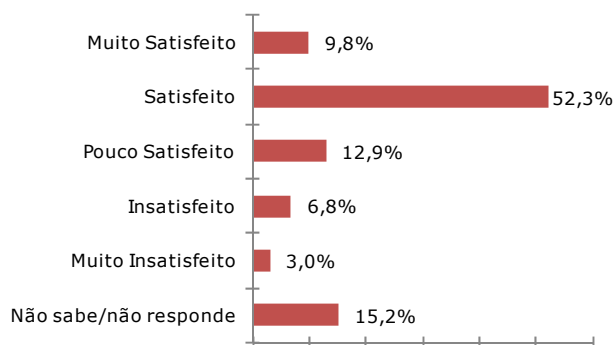
Total de respostas **133**



2. Satisfação com a flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações involgares

Muito Satisfeito	13
Satisfeito	69
Pouco Satisfeito	17
Insatisfeito	9
Muito Insatisfeito	4
Não sabe/não responde	20

Total de respostas **132**

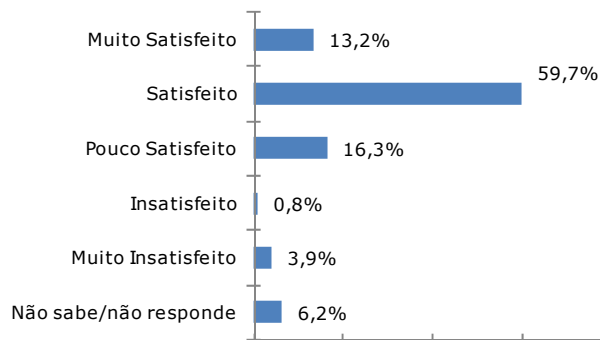




▪ ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO

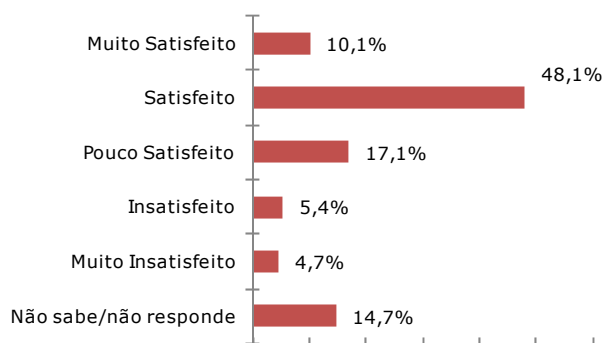
1. Satisfação com a possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; e-mail; reuniões)

Muito Satisfeito	17
Satisfeito	77
Pouco Satisfeito	21
Insatisfeito	1
Muito Insatisfeito	5
Não sabe/não responde	8
Total de respostas	129



2. Satisfação com a existência de interlocutores responsáveis pelas relações com os serviços/clientes

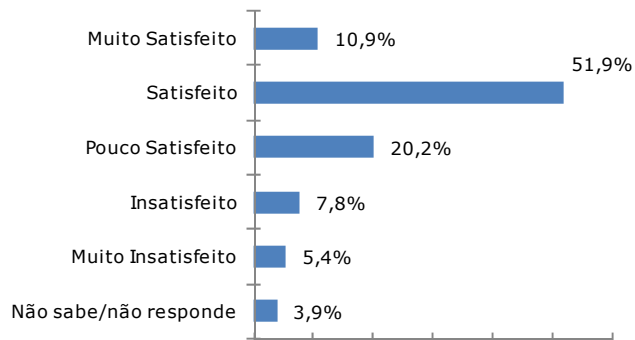
Muito Satisfeito	13
Satisfeito	62
Pouco Satisfeito	22
Insatisfeito	7
Muito Insatisfeito	6
Não sabe/não responde	19
Total de respostas	129



▪ ACESSIBILIDADE

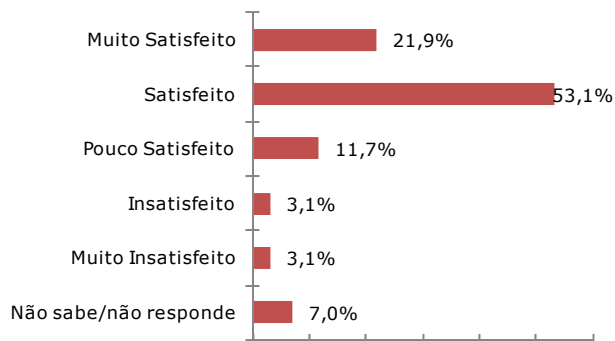
1. Satisfação com a informação acessível/disponível

Muito Satisfeito	14
Satisfeito	67
Pouco Satisfeito	26
Insatisfeito	10
Muito Insatisfeito	7
Não sabe/não responde	5
Total de respostas	129



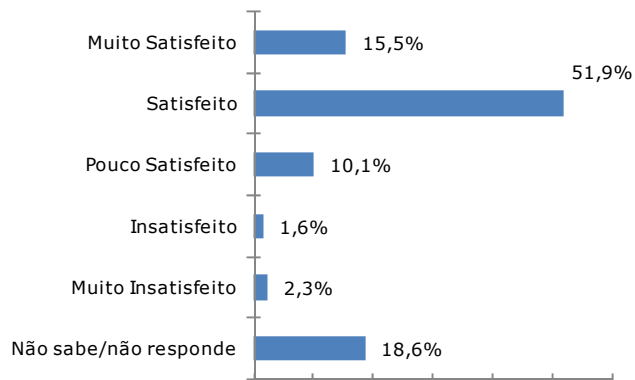
2. Satisfação com meios expeditos na prestação do serviço (ex. uso de e-mail)

Muito Satisfeito	28
Satisfeito	68
Pouco Satisfeito	15
Insatisfeito	4
Muito Insatisfeito	4
Não sabe/não responde	9
Total de respostas	128



3. Satisfação com o atendimento por e-mail

Muito Satisfeito	20
Satisfeito	67
Pouco Satisfeito	13
Insatisfeito	2
Muito Insatisfeito	3
Não sabe/não responde	24
Total de respostas	129

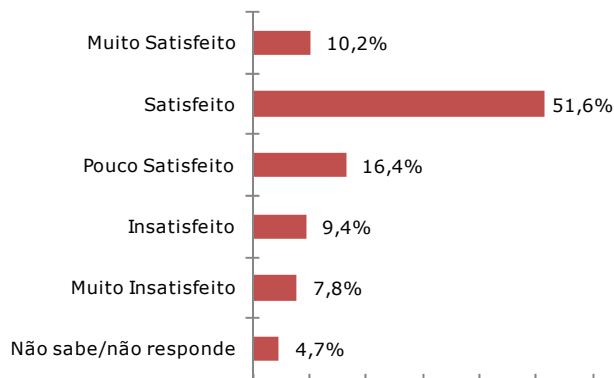


■ PRODUTOS E SERVIÇOS

1. Satisfação com os serviços/produtos prestados

Muito Satisfeito	13
Satisfeito	66
Pouco Satisfeito	21
Insatisfeito	12
Muito Insatisfeito	10
Não sabe/não responde	6

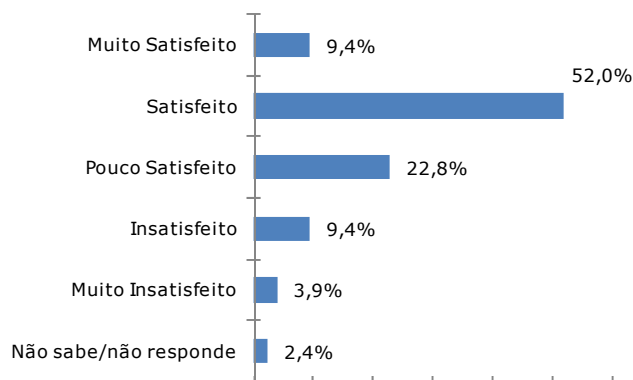
Total de respostas **128**



2. Satisfação com a qualidade da informação disponibilizada

Muito Satisfeito	12
Satisfeito	66
Pouco Satisfeito	29
Insatisfeito	12
Muito Insatisfeito	5
Não sabe/não responde	3

Total de respostas **127**



3. Satisfação com o tempo de resposta às solicitações

Muito Satisfeito	12
Satisfeito	64
Pouco Satisfeito	16
Insatisfeito	4
Muito Insatisfeito	12
Não sabe/não responde	18

Total de respostas **126**

