

GABINETE DE PLANEAMENTO, POLÍTICAS E ADMINISTRAÇÃO GERAL

RELATÓRIO DOS RESULTADOS DO INQUÉRITO - CONSULTA EXTERNA

2019

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 consulta externa aos serviços e organismos das áreas governativas da agricultura e do mar, de modo a avaliar um conjunto de dimensões organizacionais do GPP, durante o último ciclo de gestão de 2019. A consulta externa realizou-se de acordo com os seguintes pressupostos:

Metodologia: Inquérito por questionário em formato eletrónico, desenvolvido na plataforma LimeSurvey, tendo sido garantida a confidencialidade e integridade das respostas. A estrutura do questionário compreendia cinco dimensões de desempenho organizacional: Imagem global da organização; Envolvimento e participação; Acessibilidade; Serviços prestados; e Satisfação global. No âmbito daquelas dimensões foi disponibilizado um total de catorze questões de resposta múltipla e utilizou-se uma escala percecional de Linkert de 5 níveis 1-“*Totalmente insatisfeito*”, 2-“*Insatisfeito*”, 3-“*Nem satisfeito nem insatisfeito*”, 4-“*Satisfeito*” e 5-“*Totalmente satisfeito*”. No final foi disponibilizada uma área para os destinatários apresentarem os seus elogios, sugestões e/ou reclamações. A estrutura do questionário poderá ser consultada no Anexo 2.

Período de realização: 29 de janeiro a 04 de abril 2020;

Universo: 19 serviços das áreas governativas da agricultura e do mar;

Nº de respostas: 17 respostas completas;

Taxa de participação: 89,47%;

Grau de satisfação médio global: Grau 4 - “*Satisfeito*”, correspondente à media aritmética dos resultados da questão “*Satisfação com o desempenho global do GPP*”.

A média aritmética dos resultados do conjunto de catorze questões foi de 3,92 (- 0,08 do que no ano anterior), o que em termos qualitativos, corresponde a 3-“*Nem satisfeito nem insatisfeito*”, destacando-se com a melhor pontuação de 4,24, as questões relativas à “*Satisfação com a possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone, correio eletrónico, reuniões)*”, em oposição à questão relativa à “*Satisfação com a adequação dos conteúdos da página de internet da organização, às necessidades dos serviços e organismos das áreas governativas da agricultura e do mar*”, com a pontuação de 3,65. As pontuações obtidas em todas as questões encontram-se detalhadas no ponto seguinte. Do total dos respondentes resultaram duas sugestões de melhoria, que poderão ser consultadas no Anexo 1.

II | RESULTADOS POR QUESTÃO – Média aritmética | Desvio padrão

Gráfico 1 - IMAGEM GLOBAL DA ORGANIZAÇÃO

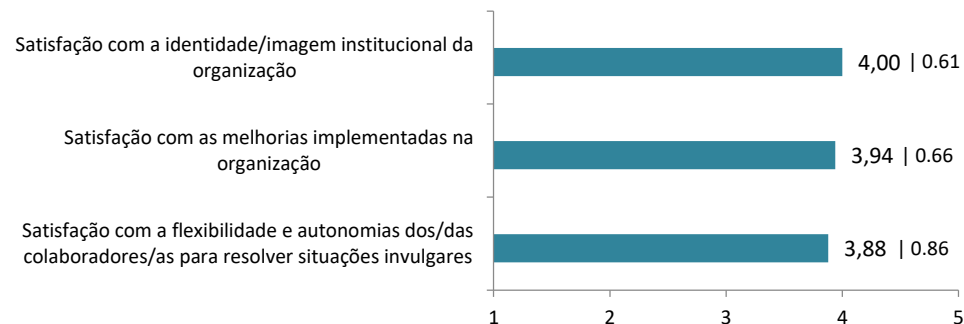


Gráfico 2 - ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO

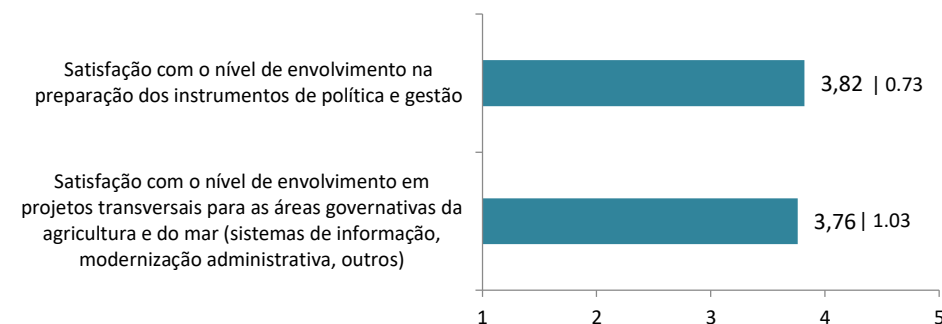


Gráfico 3 – ACESSIBILIDADE

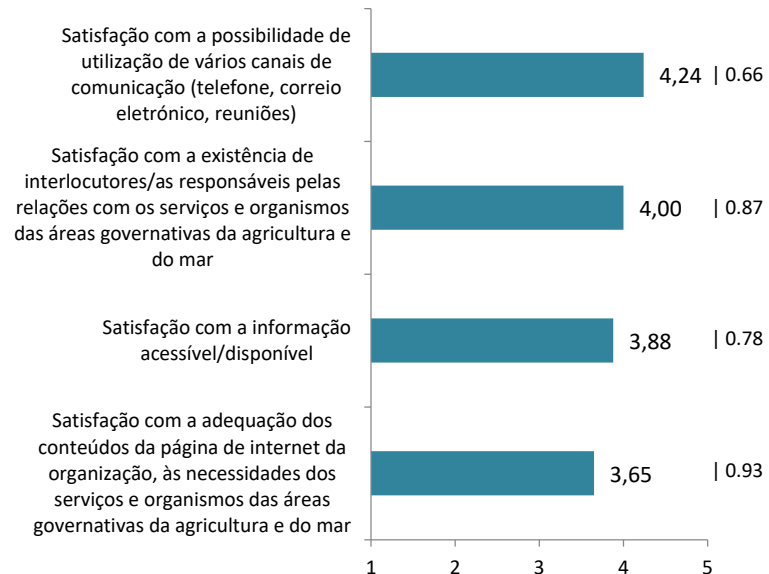


Gráfico 4 - SERVIÇOS PRESTADOS

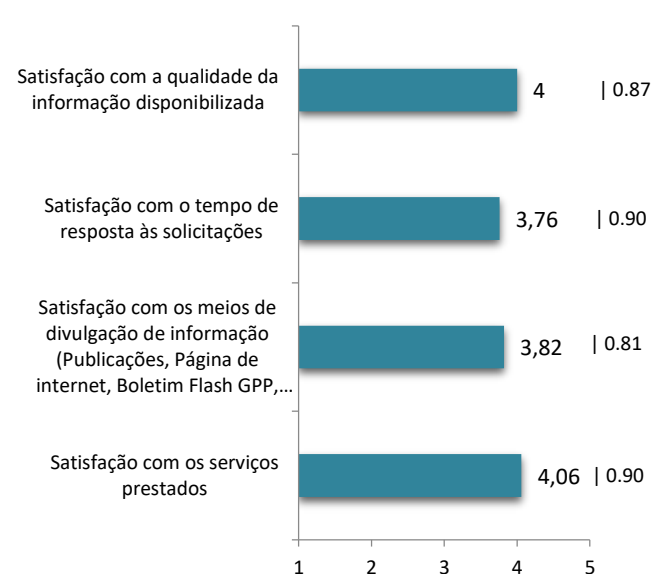


Gráfico 5 - SATISFAÇÃO GLOBAL

(Nº de respostas por nível de satisfação)



FICHA TÉCNICA

TÍTULO

RELATÓRIO DOS RESULTADOS DO INQUÉRITO - CONSULTA EXTERNA 2019

DIREÇÃO

Diretor-Geral: Eduardo Diniz

Subdiretor-Geral: Bruno Dimas

Subdiretora-Geral: Isabel Palma

Subdiretora-Geral: Ana Cristina Chéu

EDITOR

Gabinete de Planeamento, Políticas e Administração Geral
Ministério da Agricultura, Florestas e Desenvolvimento Rural
Ministério do Mar

Praça do Comércio, 1149 - 010 Lisboa, PORTUGAL

Telefone: (+ 351) 213 234 600

Linha de Informação: (+ 351) 213 234 749

Fax: (+ 351) 213 234 601

E-mail: gpp@gpp.pt

Website: www.gpp.pt

COORDENAÇÃO

Diretora de Serviços: Fátima Costa Ferreira

Direção de Serviços de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional

Chefe de Divisão: João Pedro Frade

Divisão de Desenvolvimento Organizacional

Direção de Serviços de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional

ELABORAÇÃO

Especialista de Informática: Helena Hungria Costa

Divisão de Desenvolvimento Organizacional

Direção de Serviços de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional

CAPA

Divisão de Acompanhamento de Políticas e Comunicação

Direção de Serviços de Comunicação e Informática

abril 2020

GABINETE DE PLANEAMENTO, POLÍTICAS E ADMINISTRAÇÃO GERAL

Anexo 1 - Comentários extraídos do inquérito - Consulta externa
Anexo 2 - Estrutura do inquérito - Consulta externa

2019

Anexo 1 - GPP- AUDIÇÃO EXTERNA 2019: Elogios, sugestões e/ou reclamações

Seria interessante incentivar maior recorrência de visitas in loquo às entidades externas que se articulam com o GPP;

Sugiro a publicação de um calendário anual com datas limite para submissão de documentos ao GPP, pelos Serviços (com eventuais atualizações ao longo do ano).

CONSULTA EXTERNA – Ciclo Gestão 2019

Proposta de inquérito por questionário de satisfação
(previsto no art. 15º da Lei 66-B/2007, de 28 de dezembro)

janeiro 2020



Inquérito por questionário aos serviços e organismos das áreas governativas da agricultura e do mar

Exmos. (as) Senhores (as),

A melhoria contínua dos nossos serviços é um dos compromissos assumidos pelo Gabinete de Planeamentos, Políticas e Administração Geral (GPP).

Para este efeito agradecemos a sua colaboração preenchendo este questionário, que visa conhecer a perceção dos serviços e organismos das áreas governativas da agricultura e do mar, quanto a um conjunto de áreas de desempenho do GPP, de modo a aferir o seu grau de satisfação relativo ao ciclo de gestão de 2019.

É de toda a conveniência que respondam com o máximo de rigor, pois só assim será possível apostar na melhoria contínua dos processos do GPP, em consonância com os princípios de eficácia, eficiência e qualidade.

Não há respostas certas ou erradas relativamente a qualquer item, pretende-se apenas a opinião pessoal e sincera. Este inquérito é CONFIDENCIAL sendo o seu anonimato preservado.

O tratamento dos dados recolhidos é efetuado de uma forma global não sendo sujeito a uma análise individualizada.

O preenchimento não levará mais do que 3 minutos.

*Qualquer esclarecimento adicional por favor
contactar: jfrade@app.pt e helenahunqria@app.pt*

Grato pela colaboração.

O Diretor Geral

Existem 14 questões neste formulário.

Seguinte



IMAGEM GLOBAL DA ORGANIZAÇÃO

Indique por favor o seu grau de satisfação, utilizando a seguinte escala:

1 - "Totalmente Insatisfeito" | 2 - "Insatisfeito" | 3 - "Nem satisfeito, nem insatisfeito" | 4 - "Satisfeito" | 5 - "Totalmente Satisfeito"

***p1** Satisfação com a identidade/imagem institucional da organização;

1 2 3 4 5

***p2** Satisfação com as melhorias implementadas na organização;

1 2 3 4 5

***p3** Satisfação com a flexibilidade e autonomias dos/das colaboradores/as para resolver situações invulgares;

1 2 3 4 5

Anterior

Seguinte



ENVOLVIMENTO E PARTICIPAÇÃO

Indique por favor o seu grau de satisfação, utilizando a seguinte escala:

1 - "Totalmente Insatisfeito" | 2 - "Insatisfeito" | 3 - "Nem satisfeito, nem insatisfeito" | 4 - "Satisfeito" | 5 - "Totalmente Satisfeito"

***p4** Satisfação com o nível de envolvimento na preparação dos instrumentos de política e gestão;

1 2 3 4 5

***p5** Satisfação com o nível de envolvimento em projetos transversais para as áreas governativas da agricultura e do mar;

(sistemas de informação, modernização administrativa, outros);

1 2 3 4 5

Anterior

Seguinte



ACESSIBILIDADE

Indique por favor o seu grau de satisfação, utilizando a seguinte escala:

1 - "Totalmente Insatisfeito" | 2 - "Insatisfeito" | 3 - "Nem satisfeito, nem insatisfeito" | 4 - "Satisfeito" | 5 - "Totalmente Satisfeito"

***p6** Satisfação com a informação acessível/disponível;

1 2 3 4 5

***p7** Satisfação com a possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone, correio eletrónico, reuniões);

1 2 3 4 5

***p8** Satisfação com a existência de interlocutores/as responsáveis pelas relações com os serviços e organismos das áreas governativas da agricultura e do mar;

1 2 3 4 5

***p9** Satisfação com a adequação dos conteúdos da página de internet da organização, às necessidades dos serviços e organismos das áreas governativas da agricultura e do mar;

1 2 3 4 5

Anterior

Seguinte



GPP 2019 - Consulta Externa

SERVIÇOS PRESTADOS

Indique por favor o seu grau de satisfação, utilizando a seguinte escala:

1 - "Totalmente Insatisfeito" | 2 - "Insatisfeito" | 3 - "Nem satisfeito, nem insatisfeito" | 4 - "Satisfeito" | 5 - "Totalmente Satisfeito"

***p10** Satisfação com os serviços prestados;

1 2 3 4 5

***p11** Satisfação com a qualidade da informação disponibilizada;

1 2 3 4 5

***p12** Satisfação com o tempo de resposta às solicitações;

1 2 3 4 5

***p13** Satisfação com os meios de divulgação de informação (Publicações, Página de internet, Boletim Flash GPP, mailings, ...);

1 2 3 4 5

Anterior

Seguinte



GPP 2019 - Consulta Externa

SATISFAÇÃO GLOBAL

Indique por favor o seu grau de satisfação, utilizando a seguinte escala:

1 - "Totalmente Insatisfeito" | 2 - "Insatisfeito" | 3 - "Nem satisfeito, nem insatisfeito" | 4 - "Satisfeito" | 5 - "Totalmente Satisfeito"

***p14** Satisfação com o desempenho global do GPP.

1 2 3 4 5

Anterior

Seguinte



GPP 2019 - Consulta Externa

Elogios, sugestões e/ou reclamações

Anterior

Seguinte

O Gabinete de Planeamento, Políticas e Administração Geral agradece a sua colaboração!