



RESULTADOS DO INQUÉRITO - CONSULTA EXTERNA 2025

GPP

Lisboa | maio 2026

1. 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 os Gabinetes Ministeriais, os organismos e serviços a que dá apoio, no âmbito da área governativa Agricultura e Mar de modo a avaliar o grau de satisfação quanto a um conjunto de questões organizacionais do GPP, durante o ano de 2025.

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 Mar*”.

A estrutura do questionário compreendia 14 questões, agrupadas em quatro dimensões de desempenho organizacional: “*Serviços Prestados*”, “*Acessibilidade*” e “*Imagem da global da organização*”, “”, avaliadas através de uma escala percecional de *Likert* 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 chefes de Gabinete, dirigentes máximos e interlocutores dos serviços da Tutela da área governativa “*Agricultura e Mar*”, através de mensagem de correio eletrónico, no dia 15 de abril de 2026 e esteve disponível para resposta até dia 30 de abril de 2025.

Universo: 16 organismos e serviços aos quais o GPP deu apoio ou prestou serviços.

Nº de respostas: Para efeito de análise estatística, foram consideradas apenas as respostas completas ao questionário, tendo-se obtido um total de **44 respostas completas**.

Grau de satisfação médio global: A média aritmética dos resultados obtidos nas 14 questões avaliadas foi de **4,27**, evidenciando uma perceção globalmente positiva relativamente aos serviços prestados e à imagem do GPP.

2. RESULTADOS GLOBAIS E POR DIMENSÃO – Média aritmética

Da análise realizada por 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 4,36.

A dimensão com uma média de satisfação menor foi o “Acessibilidade”, com uma média de resposta de 4,15, abaixo da média de satisfação global (4,27).

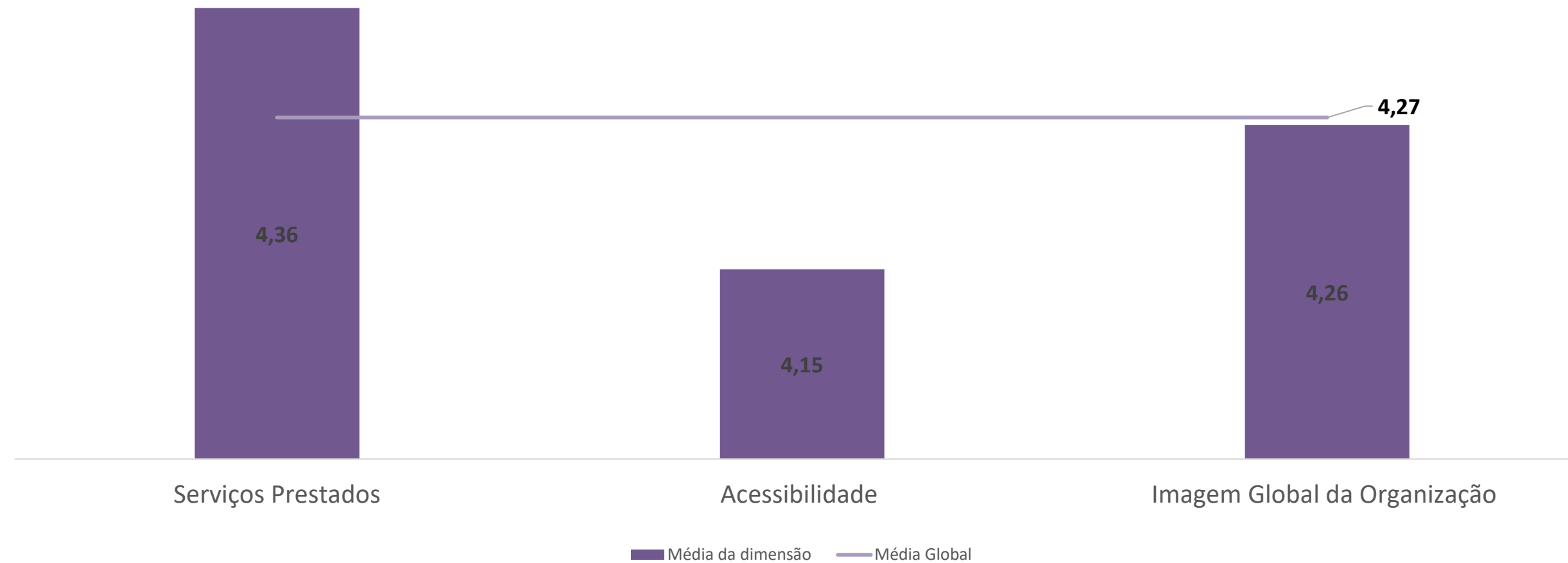


Gráfico 1 – Média Global das Dimensões

3. RESULTADOS DESAGREGADOS– Média aritmética

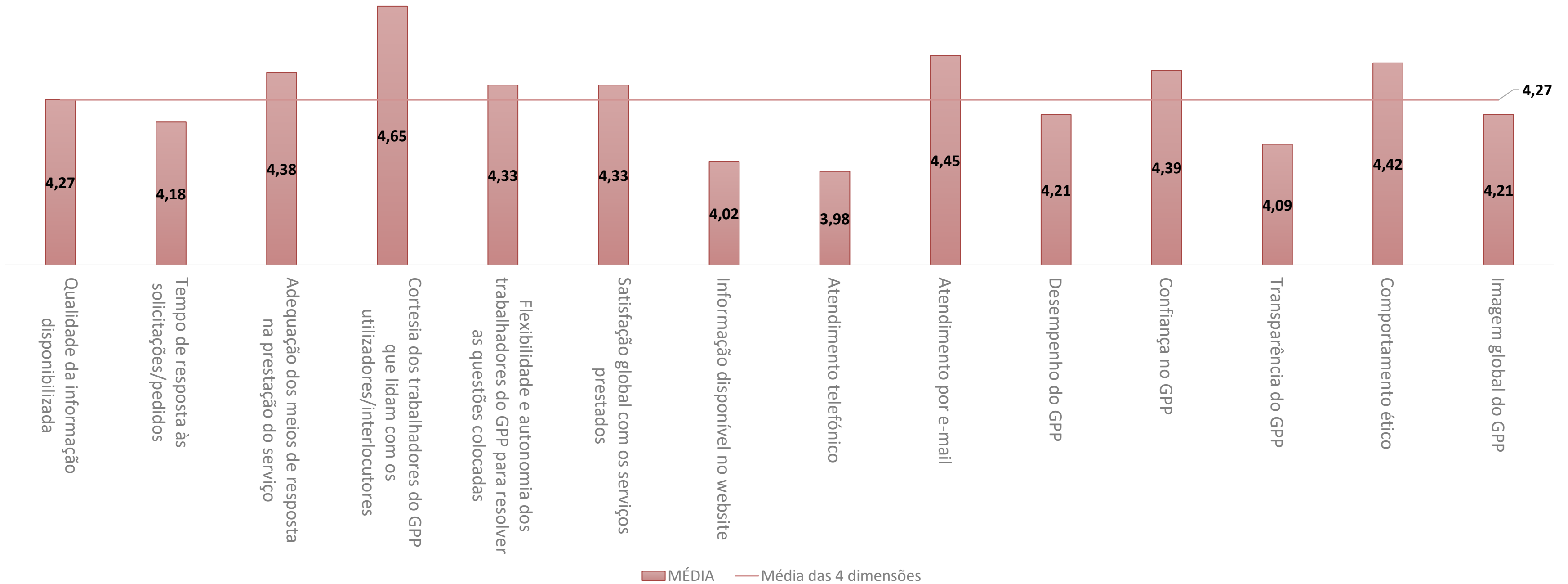


Gráfico 2 – Média Global Desagregada

4. Análise de dados

Através da análise do Gráfico 2, verifica-se que as médias mais elevadas, traduzindo níveis superiores de satisfação relativamente aos serviços prestados pelo GPP, se concentram nas seguintes questões:

- “Cortesia dos trabalhadores do GPP que lidam com os utilizadores/interlocutores”, com média de 4,65;
- “Atendimento por e-mail”, com média de 4,45;
- “Comportamento ético”, com média de 4,42;
- “Confiança no GPP”, com média de 4,39;
- “Adequação dos meios de resposta na prestação do serviço”, com média de 4,38.

Os resultados obtidos evidenciam uma perceção globalmente muito positiva relativamente à qualidade do atendimento, à conduta ética institucional e à confiança transmitida pela organização, destacando-se igualmente a adequação dos meios disponibilizados para resposta aos pedidos e solicitações.

Verifica-se ainda que as questões associadas à disponibilidade da informação, à flexibilidade e autonomia dos trabalhadores na resolução de questões colocadas e à satisfação global com os serviços prestados apresentam igualmente valores elevados, todos acima da média global das dimensões analisadas (4,27).

Em sentido oposto, as questões que apresentam médias mais reduzidas de satisfação, embora mantendo uma avaliação globalmente positiva, são:

- “Atendimento telefónico”, com média de 3,98;
- “Informação disponível no website”, com média de 4,02;
- “Transparência do GPP”, com média de 4,09;
- “Tempo de resposta às solicitações/pedidos”, com média de 4,18.

Os resultados sugerem, assim, a existência de oportunidades de melhoria ao nível da acessibilidade e rapidez de resposta, bem como no reforço da comunicação e transparência institucional junto dos utilizadores e interlocutores externos.

6.Ficha Técnica

TÍTULO

DIAGNÓSTICO INQUÉRITO - CONSULTA EXTERNA 2025

DIREÇÃO

Diretor-Geral: Eduardo Diniz

Subdiretora-Geral: Susana Barradas

Subdiretora-Geral: Maria Amélia Aragão

EDITOR

Gabinete de Planeamento, Políticas e Administração Geral
Ministério da Agricultura e Mar

Praça do Comércio, 1149 - 010 Lisboa, PORTUGAL

Telefone: (+ 351) 213 234 600

Linha de Informação: (+ 351) 213 234 749

E-mail: gpp@gpp.pt

Website: www.gpp.pt

COORDENAÇÃO

Direção de Serviços de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional

ELABORAÇÃO

Divisão de Desenvolvimento Organizacional

CAPA

Divisão de Acompanhamento de Políticas e Comunicação
Direção de Serviços de Comunicação e Informática

Maio 2026