

Gabinete de Planeamento, Políticas e Administração Geral

**Relatório dos Resultados do Questionário de  
Satisfação aos Clientes Externos do GPP**

**2015**

**GPP** > GABINETE DE  
PLANEAMENTO, POLÍTICAS  
E ADMINISTRAÇÃO GERAL



**REPÚBLICA  
PORTUGUESA**

AGRICULTURA, FLORESTAS  
E DESENVOLVIMENTO RURAL

MAR

Gabinete de Planeamento, Políticas e Administração Geral

Junho 2016



## INDICE

I.	SUMÁRIO EXECUTIVO .....	1
II.	ENQUADRAMENTO .....	2
III.	METODOLOGIA.....	2
IV.	SÍNTESE GLOBAL.....	3
V.	RESULTADOS POR QUESTÃO .....	5
1.	Imagem global da organização.....	5
2.	Envolvimento e participação.....	6
3.	Acessibilidade.....	7
4.	Produtos e serviços .....	8
VI.	SUGESTÕES DE MELHORIA.....	9
VII.	CONCLUSÕES E PERSPETIVAS FUTURAS.....	9

## I. SUMÁRIO EXECUTIVO

O presente relatório resulta da sistematização da satisfação das partes interessadas nas atividades desenvolvidas pelo GPP, de modo a avaliar o grau de reconhecimento pelos serviços prestados, assim como a existência de expectativas que ainda se encontrem por satisfazer.

Tem início com a explicação da metodologia utilizada, de seguida é apresentada uma síntese da apreciação global que é detalhada com os resultados por questão.

A estrutura do questionário pretende aferir a evolução do grau de satisfação dos utilizadores externos, através da comparação de resultados. A seleção das questões teve por base o modelo europeu de avaliação do desempenho organizacional *Common Assessment Framework* (CAF).

A recolha de opiniões foi feita através de inquérito administrado, em formato eletrónico, ao universo de clientes externos do GPP, no período compreendido entre 23 de março e 8 de abril de 2016.

O questionário foi aplicado em formato eletrónico, recorrendo à plataforma disponibilizada pelo Google Docs., sendo garantido o anonimato da resposta. As entidades tiveram acesso à plataforma através de um link previamente enviado para os respetivos endereços de correio eletrónico.

O questionário estava estruturado em quatro grupos de questões: Imagem global da organização (Q1); Envolvimento e participação (Q2); Acessibilidade (Q3); Produtos e serviços (Q4).

Em termos de resultados médios globais apurou-se o seguinte:

- A média dos resultados das questões situa-se no nível 3,87, ou seja, muito próximo do nível 4, que em termos qualitativos corresponde a “satisfeito”.
- A análise global revela que o nível médio de satisfação mais elevado verificou-se na questão relacionada com a “*Informação acessível/disponível*” com **4,00** valores.
- Por outro lado, o nível médio de satisfação mais baixo verificou-se na questão relacionada com a satisfação com o “*Nível de envolvimento em projetos transversais para o Ministério (sistemas de informação; modernização administrativa, outros)*” (**3,04**).

É de salientar que relativamente ao desempenho do GPP no ciclo de gestão 2015, em média, **59,1%** das entidades inquiridas, que responderam, manifestou-se “*Satisfeito*” e **12%** “*Muito satisfeito*”.

Os respondentes apresentaram 2 sugestões de melhoria, as quais serão consideradas para efeitos de melhoria do desempenho nos ciclos de gestão futuros.

## II. ENQUADRAMENTO

De acordo com o estipulado na alínea a), do nº 2, do artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28.12, o nível de satisfação das entidades externas apresenta-se como requisito integrante do processo de autoavaliação do serviço.

O presente relatório resulta da sistematização da satisfação das partes interessadas nas atividades desenvolvidas pelo GPP, de modo a avaliar o grau de reconhecimento pelos serviços prestados, assim como a existência de expectativas que ainda se encontrem por satisfazer.

Tem início com a explicação da metodologia utilizada, de seguida é apresentada uma síntese da apreciação global que é detalhada com os resultados por questão.

## III. METODOLOGIA

A seleção das questões teve por base o modelo europeu de avaliação do desempenho organizacional Common Assessment Framework (CAF).

A estrutura do questionário compreendia quatro áreas de questões, nomeadamente:

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

Na escala de respostas, o valor 1 correspondia a um estado de “*Muito Insatisfeito*” e o valor 5 a “*Muito Satisfeito*”.

A aplicação do questionário foi feita em formato eletrónico, recorrendo à plataforma disponibilizada pelo Google Docs., sendo garantido o anonimato da resposta. As entidades tiveram acesso à plataforma através de um link previamente enviado para os respetivos endereços de correio eletrónico.

O processo de auscultação decorreu entre 23 de março a 8 de abril de 2016, tendo sido enviados inquéritos aos grupos de clientes abaixo indicado (número indeterminado):

- ✓ Os serviços do MAFDR e do MMar;
- ✓ Confederações;
- ✓ Federações;
- ✓ Associações;
- ✓ Organizações de produtores;
- ✓ Ensino Superior Agrícola;
- ✓ Regiões Autónomas.

Registaram-se 23 respostas válidas.

#### IV. SÍNTESE GLOBAL

Do tratamento da informação recolhida das quatro temáticas de auscultação, verificou-se que as entidades externas revelam um nível médio de satisfação global de 3,87 valores.

O grau de satisfação mais elevado situou-se em **3,83**, no que diz respeito à acessibilidade destas entidades com a atividade do GPP e o mais baixo em **3,26**, relativamente ao envolvimento e participação.

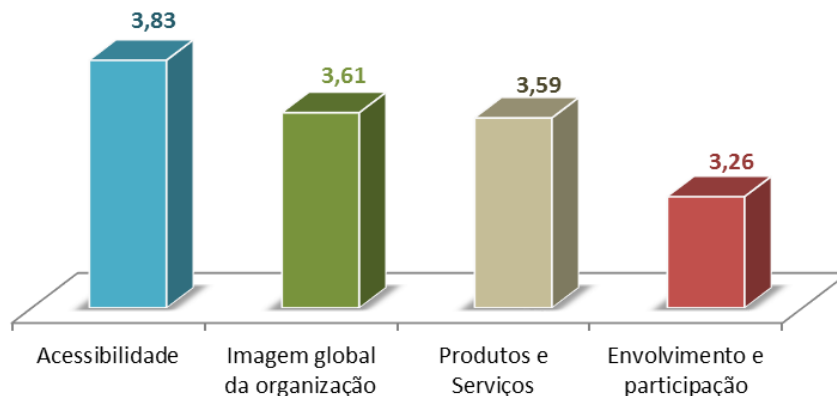


Gráfico 1. Nível médio global de satisfação

A análise global revela que o nível médio de satisfação mais elevado verificou-se na questão relacionada com a “*Informação acessível/disponível*” com **4,00** valores.

Por outro lado, o nível médio de satisfação mais baixo verificou-se na questão relacionada com a satisfação com o “*Nível de envolvimento em projetos transversais para o Ministério (sistemas de informação; modernização administrativa, outros)*” (**3,04**).

É de salientar que relativamente ao desempenho do GPP no ciclo de gestão 2015, em média, cerca de **59,1%** das entidades inquiridas manifestou-se “*Satisfeito*” e **12%** “*Muito satisfeito*”.

## V. RESULTADOS POR QUESTÃO

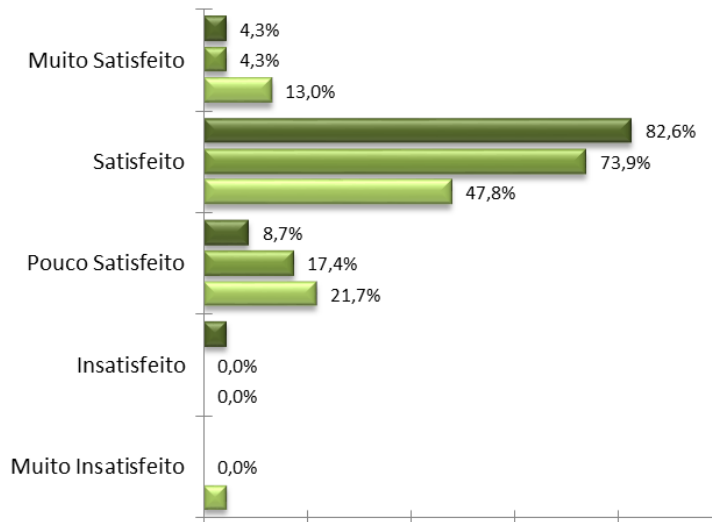
### 1. Imagem global da organização

Tendo por base a identidade/imagem institucional da organização, o seu desempenho global e a flexibilidade e autonomia dos(as) seus colaboradores(as) para resolver situações invulgares, o nível médio de satisfação apurado relativamente à imagem global da organização foi de **3,60** valores.



Gráfico 2. Nível médio de satisfação com a Imagem global da organização

Em média, cerca de **68,1%** dos inquiridos manifestou-se *“Satisfeito”* com a imagem global do GPP e cerca de **7,2%** considerou-se *“Muito satisfeito”*. A média de insatisfação dos inquiridos rondou os **1,4%**.



- A identidade / imagem institucional da organização
- O desempenho global da organização
- A flexibilidade e autonomia dos(as) colaboradores(as) para resolver situações invulgares

Gráfico 3. Nível médio de satisfação com a Imagem global da organização



## 2. Envolvimento e participação

Dos grupos de questões que constituíram este inquérito, o grupo relativo aos meios que possibilitam o envolvimento e participação dos utilizadores externos com a organização, foi onde se registou o nível médio de satisfação mais elevado, que foi de **3,26** valores.

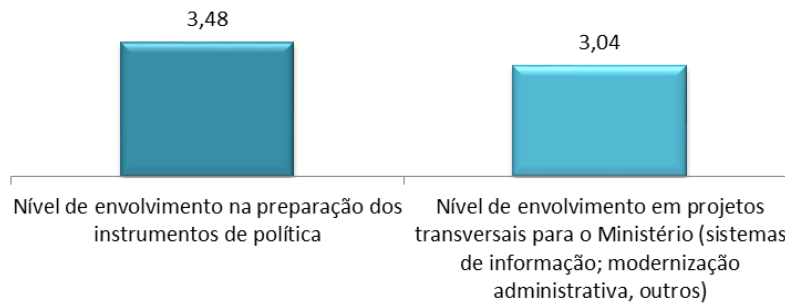
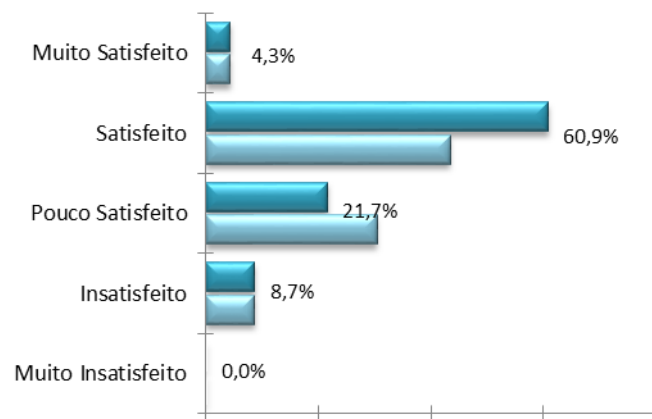


Gráfico 4. Nível médio de satisfação com o envolvimento e participação

Em média, cerca de **52,2%** dos inquiridos revelou estar *“Satisfeito”* e **4,3%** considerou-se *“Muito satisfeito”* nas questões relacionadas com o envolvimento e participação. A média de insatisfação dos inquiridos situou-se nos **8,7%**, e cerca de **8,7%** não respondeu relativamente ao envolvimento e participação.



■ Nível de envolvimento na preparação dos instrumentos de política

■ Nível de envolvimento em projetos transversais para o Ministério (sistemas de informação; modernização administrativa, outros)

Gráfico 5. Nível médio de satisfação com o envolvimento e participação

### 3. Acessibilidade

No grupo de questões associado com a acessibilidade à informação disponibilizada pelo GPP e ao atendimento via e-mail, o nível médio de satisfação foi de **3,82** valores.

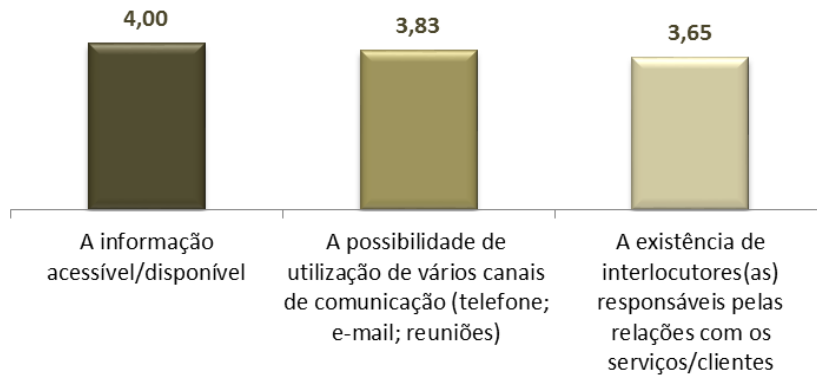


Gráfico 6. Nível médio com a acessibilidade

Dos inquiridos, em média, cerca de **58%** respondeu estar “*Satisfeito*” e **23,2%** “*Muito satisfeito*”. Por outro lado, em média cerca de **4,3%** manifestou muito insatisfeito e cerca de **4,3%** não respondeu relativamente à acessibilidade.

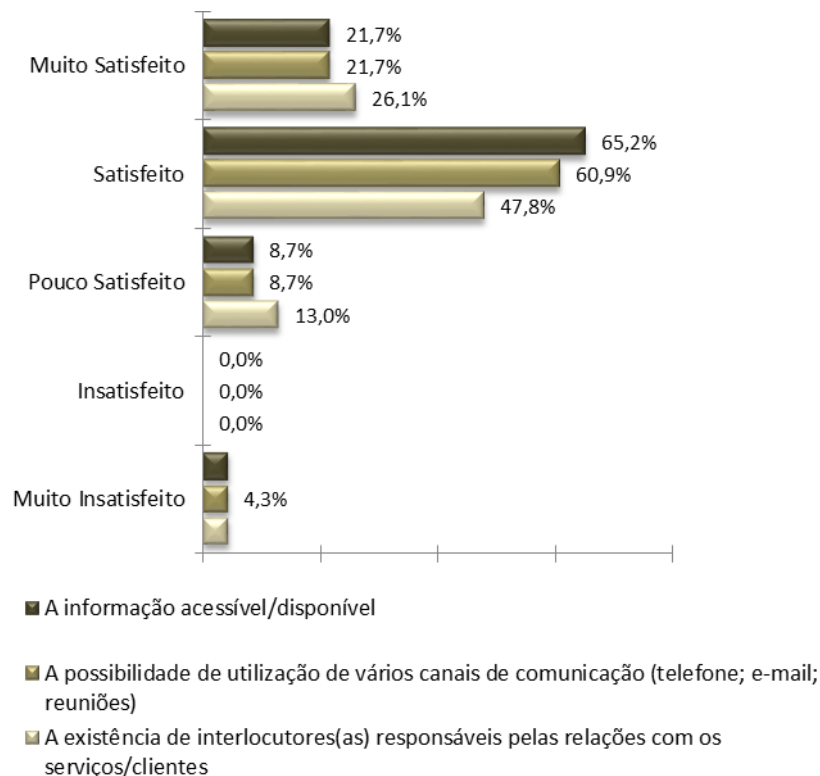


Gráfico 7. Nível médio com a acessibilidade

#### 4. Produtos e serviços

No que se refere aos produtos e serviços prestados, à qualidade da informação disponibilizada, ao tempo médio de resposta a solicitações e à adequação dos conteúdos do site externo, o nível médio de satisfação dos inquiridos foi de **3,58**.

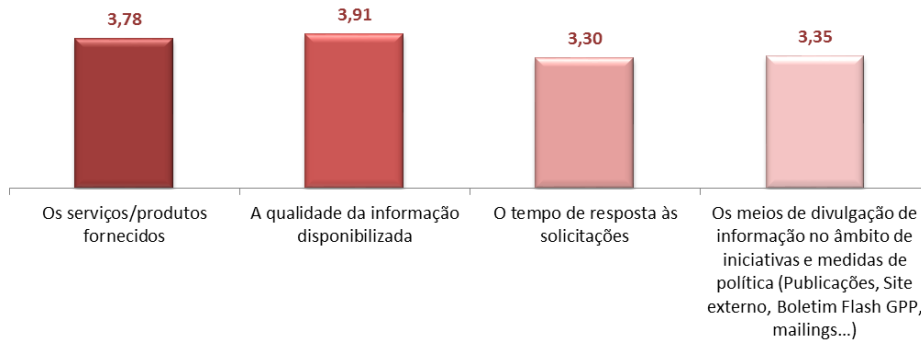


Gráfico 8. Nível médio de satisfação com produtos e serviços

Em média, os inquiridos satisfeitos com os produtos e serviços prestados pelo GPP representaram **56,5%** e **13%** considerou-se *“Muito satisfeito”*. Em oposição a estes resultados, a média de insatisfação situou-se nos **7,2%**, destacando-se como ponto fraco a melhorar o *“Tempo de resposta às solicitações”*. Cerca de **2,9%** não respondeu.

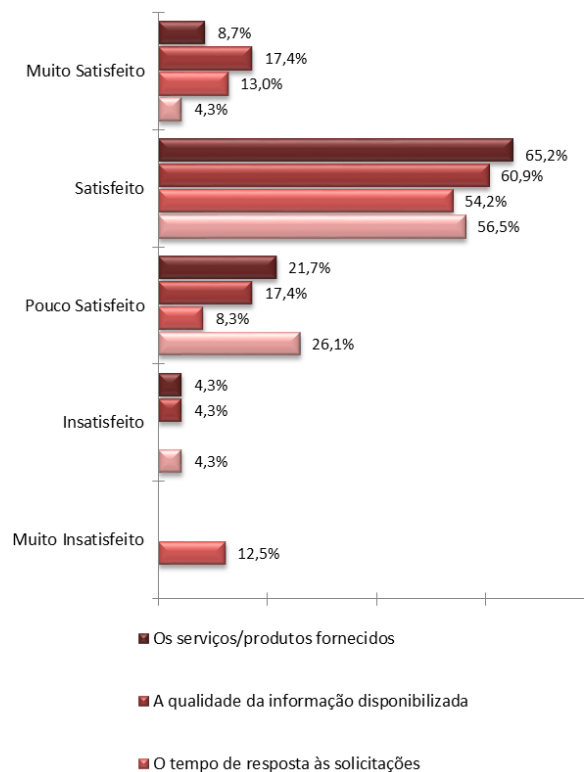


Gráfico 9. Nível médio de satisfação com produtos e serviços

## VI. SUGESTÕES DE MELHORIA

O inquérito convidava o respondente a apresentar sugestões para quatro questões. Esta participação resultou num total de duas sugestões de melhoria, nomeadamente:

- *“Maior proximidade às organizações representativas dos setores, promovendo reuniões periódicas para análise de conjuntura e desempenho das produções e mercados, para avaliar eventuais constrangimentos e contribuir para a adoção de políticas mais adequadas.”*
- *“O tempo que decorre entre algumas solicitações e o prazo final para entrega da resposta às mesmas, é, por vezes, demasiado curto.”*

Estas sugestões serão consideradas para efeitos de melhoria do desempenho nos ciclos de gestão futuros.

## VII. CONCLUSÕES E PERSPETIVAS FUTURAS

Afigura-se de concluir que o inquérito à satisfação aos clientes externos do GPP apresentou níveis baixos de adesão, ficando aquém dos objetivos pretendidos. Os resultados apurados no inquérito serão considerados para melhoria do desempenho.

Como aspeto a melhorar em futuros inquéritos, seria obter uma maior participação dos clientes externos do GPP, com vista a promover um maior nível de envolvimento na avaliação do desempenho do GPP, recorrendo a outros mecanismos de auscultação de opiniões e satisfação.

Como recomendação futura refira-se que a realização de estudos sistemáticos de avaliação da satisfação dos clientes externos do GPP, constitui uma boa prática das organizações que caminham em direção à excelência. Nestes termos, sugere-se a realização anual destes estudos de opinião, procurando sedimentar uma bateria de indicadores que possibilite a comparação histórica dos mesmos e desta forma avaliar o progresso da organização na satisfação dos seus clientes externos.

## FICHA TÉCNICA

### TÍTULO

RELATÓRIO DOS RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO  
DE SATISFAÇÃO AOS CLIENTES EXTERNOS DO GPP - 2015

### DIREÇÃO

Diretor: Eduardo Diniz

Subdiretor-Geral: Bruno Dimas

Subdiretora-Geral: Cláudia Costa

Subdiretora-Geral: Inês Nolasco (16.03.2015 a 06.07.2016);

Ana Cristina Chéu (designada a partir de 11.07.2016)

### 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](mailto:gpp@gpp.pt)

Website: [www.gpp.pt](http://www.gpp.pt)

### COORDENAÇÃO

Diretora de Serviços: Fátima Costa Ferreira

Direção de Serviços de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional

Chefe de Divisão: Cristina Evaristo

Divisão de Desenvolvimento Organizacional

Direção de Serviços de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional

### ELABORAÇÃO

Técnica Superior: Ana Duarte

Divisão de Desenvolvimento Organizacional

Direção de Serviços de Recursos Humanos e Desenvolvimento Organizacional

### CAPA

Divisão de Documentação e Comunicação

Direção de Serviços de Informação e Comunicação de Informação e Comunicação

**Junho 2016**

