



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

2

0

1

3

ÍNDICE

I.	INTRODUÇÃO	2
III.	SÍNTESE GLOBAL.....	3
IV.	RESULTADOS POR QUESTÃO	4
1.	Imagem global da organização.....	4
2.	Envolvimento e participação.....	5
3.	Acessibilidade.....	6
4.	Produtos e serviços	7
V.	SÍNTESE DA ANÁLISE GLOBAL COMPARATIVA	8

I. INTRODUÇÃO

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 e termina com uma síntese da análise global dos resultados comparativamente com o ano anterior.

II. METODOLOGIA

O questionário seguiu a estrutura adotada nos ciclos de gestão anteriores, de forma a aferir a evolução do grau de satisfação dos utilizadores externos, através da comparação de resultados.

A seleção 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)*.

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*”. No grupo relacionado com a motivação, os extremos foram “*Muito Desmotivado*” e “*Muito Motivado*”, respetivamente.

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.

Fizeram parte do universo deste questionário os serviços do MAM, serviços de outros ministérios, confederações, federações, associações, organizações de produtores, organizações florestais, ensino superior e outros interlocutores do GPP.

O processo de auscultação decorreu entre 31 de janeiro a 7 de fevereiro de 2014, registando-se uma taxa de resposta de 15%, correspondente a 24 questionários validados, num universo de 162 entidades inquiridas. É de salientar que se verificou uma redução significativa na dimensão do universo de entidades auscultadas, relativamente aos anos anteriores.

III. 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 **4,08**, no que diz respeito ao envolvimento e participação destas entidades com a atividade do GPP e o mais baixo em **3,70**, relativamente aos produtos e serviços disponibilizados.

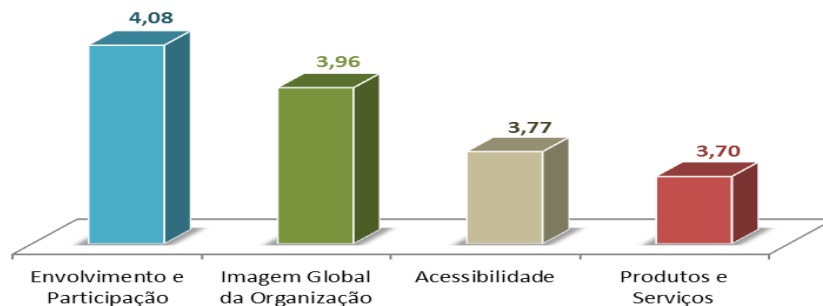


Gráfico 1. Nível médio de satisfação com a imagem global da organização

A análise global revela que os níveis médios de satisfação mais elevados verificaram-se nas questões relacionadas com a *“Possibilidade de utilização de vários canais de comunicação”* e com a *“Existência de interlocutores responsáveis pelas relações com os serviços/clientes”*, ambas com **4,08** valores.

Por outro lado, os níveis médios de satisfação mais baixos verificaram-se nas questões relacionadas com a satisfação com o *“Tempo de resposta às solicitações”* (**3,38**) e o *“Atendimento por e-mail”* (**3,42**).

É de salientar que relativamente ao desempenho do GPP no ciclo de gestão 2013, em média cerca de **66,7%** das entidades inquiridas manifestou-se *“Satisfeito”* e **20,8%** *“Muito satisfeito”*.

IV. RESULTADOS POR QUESTÃO

1. Imagem global da organização

Tendo por base a identidade/imagem institucional da organização, o seu desempenho e a flexibilidade e autonomia dos seus colaboradores para resolver situações invulgares, o nível médio de satisfação apurado relativamente à imagem global da organização foi de **3,96** valores.



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

Em média, cerca de **65,3%** dos inquiridos manifestou-se “*Satisfeito*” com a imagem global do GPP e cerca de **19,4%** considerou-se “*Muito satisfeito*”. A média de insatisfação dos inquiridos rondou os **7%**.



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 **4,08** valores.

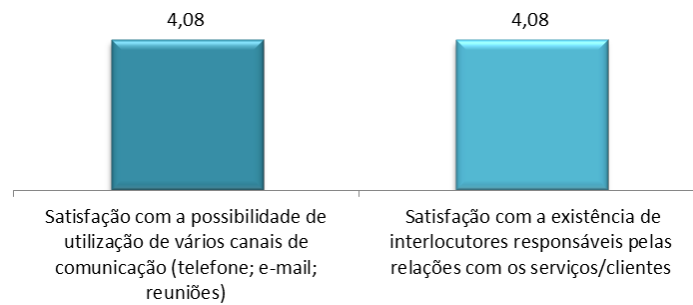


Gráfico 4. Nível médio de satisfação com o envolvimento e participação

Em média, cerca de **54,2%** dos inquiridos revelou estar *“Satisfeito”* e **29,2%** considerou-se *“Muito satisfeito”* nas questões relacionadas com o envolvimento e participação. A média de insatisfação dos inquiridos situou-se nos **4,2%**.

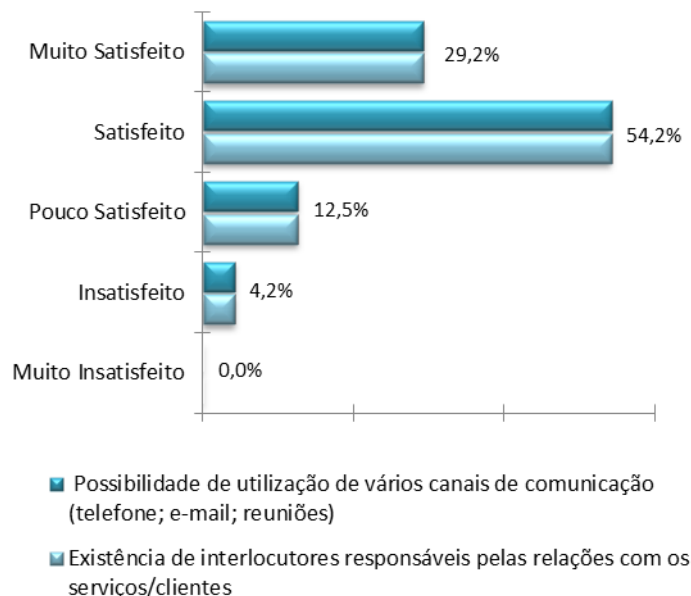


Gráfico 4. Nível médio de satisfação com o envolvimento e participação

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 **3,77** valores.

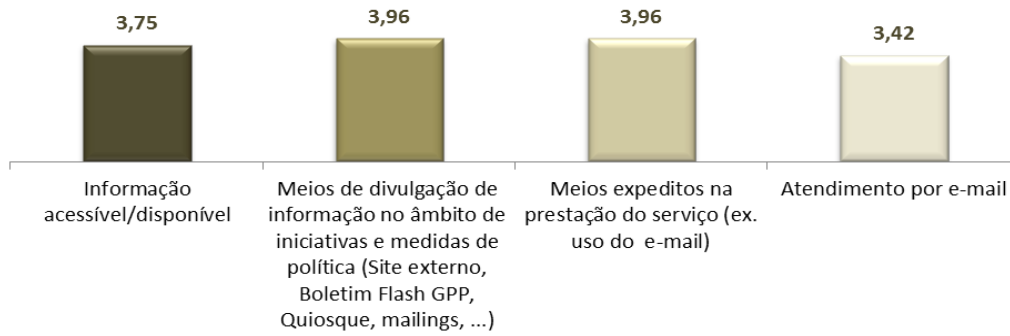


Gráfico 5. Nível médio de satisfação com a acessibilidade

Dos inquiridos, em média, cerca de **40,7%** respondeu estar “*Satisfeito*” e **34,4%** “*Muito satisfeito*”. Por outro lado, em média cerca de **4,22%** manifestou insatisfação e cerca de **4,2%** não respondeu relativamente à acessibilidade.

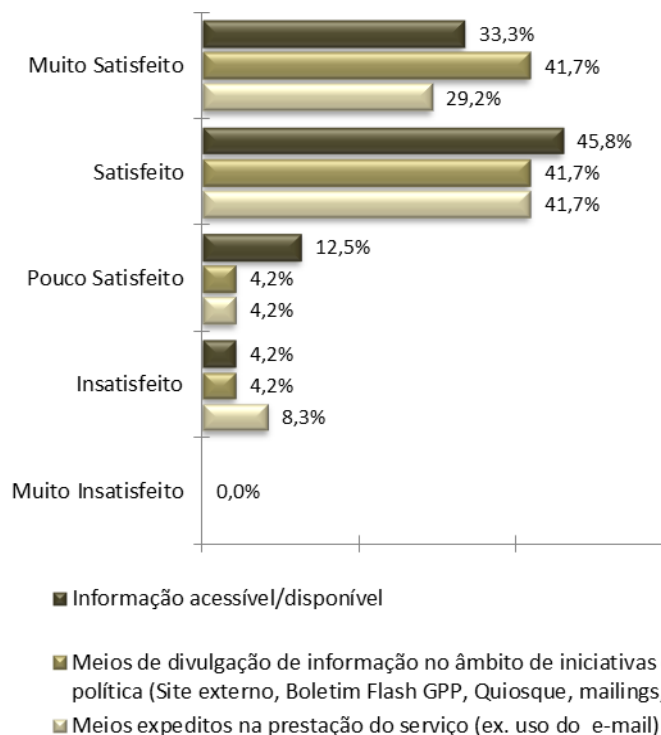


Gráfico 6. Nível médio de satisfação com a acessibilidade

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 **3,70**.

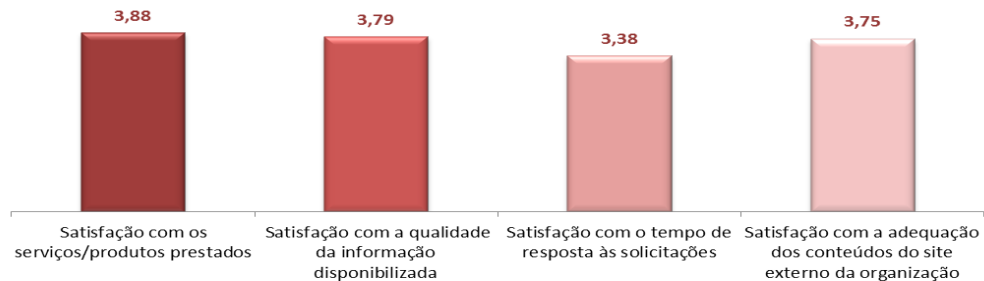


Gráfico 7. Nível médio de satisfação com produtos e serviços

Em média, os inquiridos satisfeitos com os produtos e serviços prestados pelo GPP representaram **62,5%** e **15,3%** considerou-se *“Muito satisfeito”*. Em oposição a estes resultados, a média de insatisfação situou-se nos **4,2%**, destacando-se como ponto fraco a melhorar o *“Tempo de resposta às solicitações”*. Cerca de **4,2%** não respondeu.

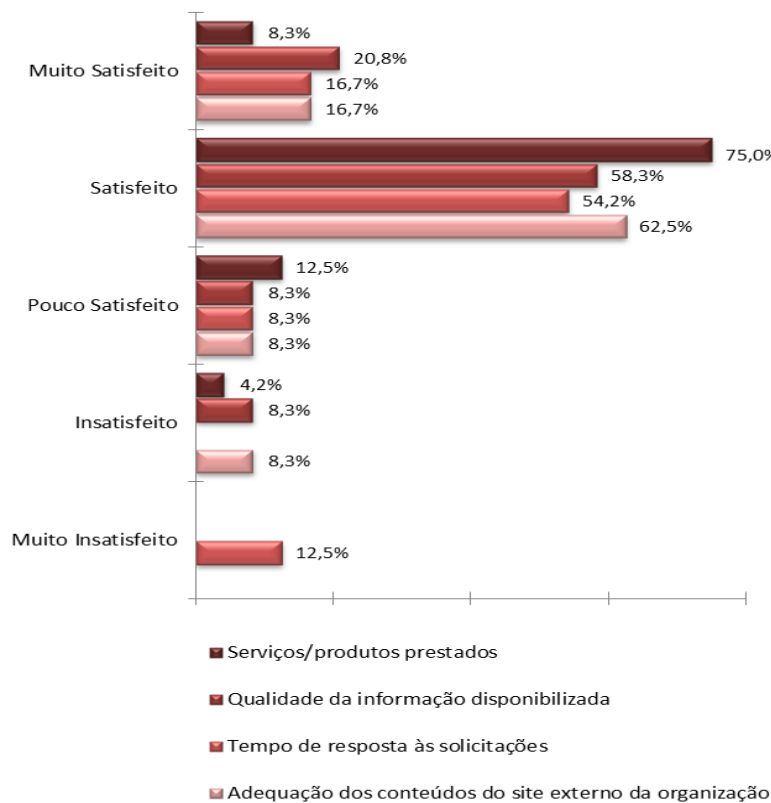


Gráfico 8. Nível médio de satisfação com produtos e serviços

V. SÍNTESE DA ANÁLISE GLOBAL COMPARATIVA

Uma vez que se verificou uma redução significativa na dimensão do universo de entidades externas auscultadas entre 2013 e os anos anteriores e também foram introduzidas novas questões, não é possível fazer uma interpretação correta da análise global comparativa dos resultados relativos ao nível médio de satisfação das entidades externas.

No entanto optou-se pela apresentação do quadro síntese de modo a sistematizar a evolução ocorrida, em que se verificou uma redução de 8.79 % da média global de satisfação, o que em detalhe representa:

- Uma melhoria pouco significativa do nível médio de satisfação com a imagem global da organização;
- Uma redução pouco significativa do nível médio de satisfação relativo ao envolvimento e participação das entidades externas com a organização;
- Um efetivo decréscimo do nível médio de satisfação com a acessibilidade, mais acentuada relativamente ao atendimento por e-mail;
- Uma diminuição do nível médio de satisfação com a qualidade da informação disponibilizada;
- Uma redução do nível médio de satisfação com o tempo de resposta às solicitações.

Indicadores Nível médio de satisfação	2012	2013	Variação %
1. Imagem global da organização	3.87	3.96	2.33%
Satisfação com ...			
1.1 A identidade / imagem institucional da organização		4.00	
1.2 O desempenho da organização	3.91	3.96	1.28%
1.3 A flexibilidade e autonomia dos colaboradores para resolver situações invulgares	3.84	3.92	2.08%
2. Envolvimento e participação	4.16	4.08	-1.92%
Satisfação com ...			
2.1 A possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; e-mail; reuniões)	4.24	4.08	-3.77%
2.2 A existência de interlocutores responsáveis pelas relações com os serviços/clientes	4.07	4.08	0.25%
3. Acessibilidade	4.02	2.78	-30.85%
Satisfação com ...			
3.1 A informação acessível/disponível	3.87	3.75	-3.10%
3.2 Os meios de divulgação de informação no âmbito de iniciativas e medidas de política (Site externo, Boletim Flash GPP, Quiosque, mailings, ...)		3.96	
3.3 Satisfação com meios expeditos na prestação do serviço (ex. uso de e-mail)	4.12	3.96	-3.88%
3.4 Satisfação com o atendimento por e-mail	4.07	3.42	-15.97%
4. Produtos e serviços	3.89	3.69	-5.14%
Satisfação com ...			
4.1 Os serviços/produtos prestados	3.88	3.88	0.00%
4.2 A qualidade da informação disponibilizada	3.99	3.79	-5.01%
4.3 O tempo de resposta às solicitações	3.81	3.38	-11.29%
4.4 A adequação dos conteúdos do site externo da organização		3.75	
Média Global	3.98	3.63	-8.79%

FICHA TÉCNICA

TÍTULO

RELATÓRIO DOS RESULTADOS DO QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO
ÀS PARTES INTERESSADAS NAS ATIVIDADES DO GPP - 2013

DIREÇÃO

Diretor: Eduardo Diniz

Diretor Adjunto: Bruno Dimas

Diretora Adjunta: Cláudia Costa

EDITOR

Gabinete de Planeamento e Políticas

Rua Padre António Vieira, 1

1099 – 073 Lisboa

PORTUGAL

Telefone: (+ 351) 213 819 300

Fax: (+ 351) 213 876 635

E-mail: geral@gpp.pt

Website: www.gpp.pt

10

COORDENAÇÃO

Oswaldo Ferreira

Direção de Serviços de Administração, Avaliação e Orçamento

Maria Inês Nolasco

Divisão de Recursos Humanos e de Avaliação

ELABORAÇÃO

Helena Hungria da Costa

Divisão de Recursos Humanos e de Avaliação

março 2014