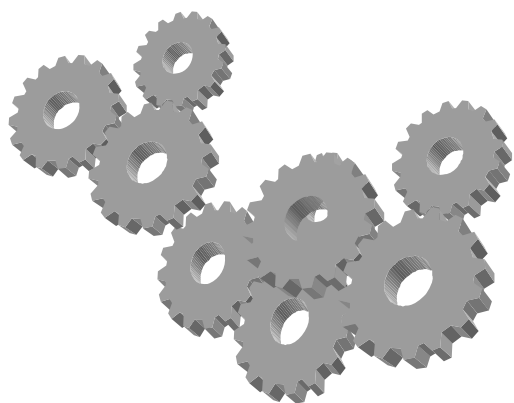




MINISTÉRIO DO AMBIENTE, DO ORDENAMENTO DO TERRITÓRIO E DO DESENVOLVIMENTO  
REGIONAL

SECRETARIA-GERAL



Relatório do inquérito de satisfação  
aplicado aos serviços/clientes da  
Secretaria-Geral do MAOTDR  
2008

RHMQ/DMQ

Fevereiro 2009



# **Relatório do inquérito de satisfação aplicado aos serviços/clientes da Secretaria-Geral do MAOTDR - 2008**

**RHQM/DMQ**  
**Fevereiro 2009**

## Índice

Sumário Executivo .....	4
Introdução .....	5
Capítulo I: Preparação, envio e recepção dos questionários .....	6
Capítulo II: Resultados quantitativos Questionário/Serviços .....	9
Capítulo III: Resultados quantitativos Questionário/Órgãos .....	23
Capítulo IV: Resultados qualitativos .....	35
Conclusões .....	37
Recomendações .....	40
Apêndice 1: Agradecimento .....	41
Apêndice 2: Lista de organizações que participaram no inquérito .....	42
Apêndice 3: Modelos de questionários utilizados.....	43

## Sumário Executivo

### 1. Introdução

Entre Outubro e Dezembro de 2008 foi realizado um inquérito de satisfação junto dos serviços, organismos e demais órgãos do Ministério do Ambiente, do Ordenamento de Território e do Desenvolvimento Regional (MAOTDR).

### 2. Objectivos

O Inquérito teve como objectivos:

- i) Conhecer o grau de satisfação que os serviços e demais órgãos do Ministério têm com os resultados da actividade da Secretaria-Geral (SG);
- ii) Recolher sugestões de melhoria dos serviços/clientes da SG;
- iii) Introduzir melhorias nos processos de trabalho da SG de forma a aumentar o grau de satisfação dos serviços/clientes da SG.

### 3. Metodologia

Para a realização do inquérito foi adoptada a seguinte metodologia:

- i) Identificação e caracterização dos clientes da SG;
- ii) Identificação dos serviços prestados pela SG;
- iii) Elaboração de dois questionários que serviram de base ao inquérito;
- iv) Envio do questionário 1 aos serviços da Administração Directa e Indirecta do MAOTDR;
- v) Envio do questionário 2 aos órgãos do MAOTDR;
- vi) Recepção dos questionários preenchidos;
- vii) Análise quantitativa e qualitativa dos dados;
- viii) Redacção do relatório final;
- ix) Divulgação dos resultados.

Na identificação dos clientes e dos serviços prestados foi fundamental a colaboração dos dirigentes das diferentes unidades orgânicas da SG.

### 4. Conclusões

Os resultados alcançados, numa escala de 1 a 5, são bastante satisfatórios, tendo a média global de respostas um valor de 4,1.

Tendo em conta o número total de questionários preenchidos vs o universo inquirido (20 em 24) consideramos que o valor médio de respostas (4,1) é suficientemente representativo da realidade.

Considerando individualmente os serviços prestados por cada unidade orgânica da SG, verificam-se resultados muito equivalentes em todas as Direcções de Serviço.

### 5. Recomendações

- i) A introdução de melhorias em alguns processos da SG tendo em conta as críticas e sugestões apresentadas pelos serviços inquiridos;
- ii) A aplicação anual deste instrumento como forma de recolher novas sugestões de melhoria;
- iii) A comunicação aos serviços inquiridos dos resultados alcançados e melhorias que serão acolhidas pela SG, como consequência desta iniciativa;
- iv) A divulgação dos resultados a todos os colaboradores da Secretaria-Geral.

## Introdução

A realização do Inquérito de Satisfação constitui um projecto do Plano de Actividades 2008, da responsabilidade da Direcção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos, Modernização e Qualidade (RHMQ), e enquadra-se no âmbito do objectivo estratégico “Modernização para a Qualidade dos Serviços” da Secretaria-Geral.

Em simultâneo, a concretização deste projecto constitui a base de verificação do grau de cumprimento do objectivo nº 5 do Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) de 2008: *“atingir um nível de satisfação dos serviços e órgãos a que a SG presta apoio não inferior a 3”*, medido através de inquérito com classificação de 1 a 5.

Durante a fase de preparação deste projecto foram tomadas 2 opções fundamentais:

- 1) Elaborar 2 modelos de questionários para 2 grupos de serviços/clientes que beneficiam da actividade da SG em diferentes graus, designadamente:
  - a. Questionário 1: para os Serviços da Administração Directa e Indirecta do MAOTDR;
  - b. Questionário 2: para os Órgãos do MAOTDR aos quais a SG presta apoio administrativo nas áreas de recursos humanos, financeira e patrimonial.

A principal diferença reside no grau de apoio prestado, bastante superior no segundo grupo apresentado.

- 2) Não incluir neste projecto os Gabinetes do Ministro e Secretários de Estado do MAOTDR, na medida em que para esta consulta deverá ser concebido um instrumento com questões substancialmente diferentes dos questionários elaborados para os serviços do Ministério. Assim, foi adiado o inquérito aos Gabinetes para 2009.

O inquérito foi realizado pela Divisão de Modernização e Qualidade/Direcção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos, Modernização e Qualidade desde a concepção dos questionários, consulta aos serviços, elaboração do Relatório e divulgação dos resultados.

## Capítulo I: Preparação, envio e recepção dos questionários

### 1.1 Preparação dos questionários

A preparação do inquérito iniciou-se com uma consulta às diferentes unidades orgânicas (UO) da Secretaria-Geral (SG), no sentido de se conhecer o tipo de serviços prestados e os respectivos clientes. Foram consultados os dirigentes das seguintes UO:

- Direcção de Serviços de Assuntos Jurídicos e de Contencioso (AJC);
- Direcção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos, Modernização e Qualidade (RHMQ);
- Direcção de Serviços de Gestão Financeira e Patrimonial (GFP);
- Direcção de Serviços de Documentação, Comunicação e Relações Públicas (DCRP);
- Unidade Ministerial de Compras (UMC);
- Divisão de Administração de Sistemas de Informação (DASI).

Após esta consulta, a RHMQ/DMQ elaborou propostas de questões que submeteu à consideração dos dirigentes das UO acima identificadas, para validação final.

Na preparação do questionário, foi considerado pela DASI que não seria ajustada a inclusão dos seus serviços neste questionário, considerando que a DASI dirige essencialmente a sua actividade para as restantes unidades orgânicas da SG.

### 1.2 Caracterização do modelo de questionário adoptado

O questionário desenvolvido para a realização do inquérito apresenta a seguinte estrutura:

- Secção 1 - questões de carácter geral:
  - 1) Imagem global da SG;
  - 2) Acessibilidade;
  - 3) Envolvimento e participação.
- Secção 2 - questões relacionadas com os serviços prestados pela Secretaria-Geral:
  - 1) Qualidade dos serviços prestados no âmbito dos recursos humanos;
  - 2) Qualidade dos serviços prestados no âmbito dos assuntos jurídicos e contencioso;
  - 3) Qualidade dos serviços prestados no âmbito dos serviços financeiros e patrimoniais;
  - 4) Qualidade dos serviços prestados no âmbito das compras electrónicas;
  - 5) Qualidade dos serviços prestados no âmbito da documentação e relações públicas.

As questões apresentadas permitiram três tipos de respostas:

- Resposta fechada - para avaliação do grau de satisfação. Em cada questão o respondente foi convidado a indicar (X) o nível de avaliação correspondente ao seu grau de satisfação;
- Resposta aberta - associada a cada questão foi dada ao respondente a possibilidade de apresentação dos “Motivos de insatisfação ou sugestões de melhoria”;
- Resposta fechada - para indicação (X) de “Serviço não solicitado até à data” ou “Situação não aplicável”.

O grau de satisfação obedeceu a uma escala de avaliação composta por 5 níveis (1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito, 5 = Muito Satisfeito), conforme previsto no descritivo do indicador de medida do objectivo operacional nº 5 do QUAR 2008.

### 1.3 Universo consultado

Foram elaborados 2 modelos de questionário e enviados aos grupos de serviços abaixo apresentados.

1) Questionário 1 aplicado aos serviços da Administração Directa e Indirecta do MAOTDR:

- Departamento de Prospectiva e Planeamento e Relações Internacionais;
- Inspeção-Geral do Ambiente e do Ordenamento do Território;
- Direcção-Geral da Agência Portuguesa do Ambiente;
- Direcção-Geral do Ordenamento do Território e Desenvolvimento Urbano;
- Direcção-Geral do Instituto Geográfico Português;
- Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte;
- Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro;
- Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo;
- Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Alentejo;
- Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Algarve;
- Instituto da Água, I.P.;
- Instituto da Conservação da Natureza e da Biodiversidade, I.P.;
- Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, I.P.;
- Instituto Financeiro para o Desenvolvimento Regional, I.P.;
- Instituto Regulador de Águas e Resíduos;
- Administração de Região Hidrográfica do Norte, I.P.;
- Administração de Região Hidrográfica do Centro, I.P.;
- Administração de Região Hidrográfica do Tejo, I.P.;
- Administração de Região Hidrográfica do Alentejo, I.P.;
- Administração de Região Hidrográfica do Algarve, I.P..

2) Questionário 2 aplicado aos Órgãos e demais estruturas do MAOTDR:

- Conselho Nacional da Água;
- Conselho Nacional do Ambiente e do Desenvolvimento Sustentável;
- Comissão para as Alterações Climáticas;
- Programa POLIS.

#### 1.4 Prazos

A fase de preparação e consulta obedeceu aos prazos apresentados em seguida.

Etapas	Questionário 1	Questionário 2
Concepção dos questionários	Outubro 2008	Novembro 2008
Envio de ofício aos serviços com pedido de colaboração	Ofício nº 71/RHMQ/DMQ, 23.10.2008	Ofício nº 80/RHMQ/DMQ, 05.12.2008
Envio de e-mail, incluindo ficheiro com o questionário para resposta por esta via	28.10.2008	09. 12.2008
Prazo limite para recepção de respostas	Até 10 Novembro	Até 15 Dezembro
Data de recepção da última resposta	25 Novembro	16 Dezembro

#### 1.5 Participação dos serviços do MAOTDR

Relativamente à taxa de resposta foram obtidos os resultados apresentados no Quadro seguinte.

Questionário	Nº de serviços consultados	Respostas recebidas	
		Nº	%
1	20	17	85
2	4	3	75

Nos capítulos seguintes apresentam-se os resultados quantitativos apurados através da aplicação dos 2 questionários:

- Capítulo II: resultados quantitativos do Questionário 1 aplicado aos serviços da Administração Directa e Indirecta do MAOTDR;
- Capítulo III: resultados quantitativos do Questionário 2 aplicado aos Órgãos do MAOTDR.

Para simplificação da leitura dos dados vamos identificar a partir de agora o Questionário 1 como “Questionário/Serviços” e o Questionário 2 como “Questionário/Órgãos”.

## Capítulo II: Resultados quantitativos Questionário/Serviços

### 2.1 Questões de carácter geral

Critérios de Avaliação	Grau de satisfação com...	Grau de satisfação										Serviço não solicitado ou n/ respondeu		
		Muito Insatisfeito (=1)	%	Insatisfeito (=2)	%	Pouco Satisfeito (=3)	%	Satisfeito (=4)	%	Muito Satisfeito (=5)	%		Nº total de respostas	Média de respostas dadas
1.1 Imagem global da SG	1. Desempenho global da SG no conjunto dos serviços prestados	0	0,0%	0	0,0%	2	12,5%	14	87,5%	0	0,0%	16	3,9	1
	2. Cortesia demonstrada pelos colaboradores da SG	0	0,0%	0	0,0%	1	5,9%	4	23,5%	12	70,6%	17	4,6	0
	3. Capacidade demonstrada pelos colaboradores da SG para resolver problemas e situações invulgares	0	0,0%	0	0,0%	5	31,3%	10	62,5%	1	6,3%	16	3,8	1
<b>Totais relativos à imagem global da SG</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>8</b>		<b>28</b>		<b>13</b>		<b>49</b>	<b>4,1</b>	<b>2</b>
1.2 Acessibilidade	4. Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a SG	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	64,7%	6	35,3%	17	4,4	0
	5. Canais de comunicação utilizados para envio e recepção de documentos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	64,7%	6	35,3%	17	4,4	0
	6. Acesso aos documentos – encaminhamento para os serviços competentes	1	6,3%	0	0,0%	1	6,3%	11	68,8%	3	18,8%	16	3,9	1
	7. Atendimento telefónico geral – encaminhamento das chamadas	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	11	64,7%	6	35,3%	17	4,4	0
<b>Totais relativos à acessibilidade</b>		<b>1</b>		<b>0</b>		<b>1</b>		<b>44</b>		<b>21</b>		<b>67</b>	<b>4,2</b>	<b>1</b>
1.3 Envolvimento e participação	8. Vias para apresentação de reclamações e sugestões	0	0,0%	0	0,0%	4	33,3%	7	58,3%	1	8,3%	12	3,8	5
	9. Consulta que está a ser feita para aferir o nível de satisfação desse serviço	0	0,0%	0	0,0%	2	12,5%	7	43,8%	7	43,8%	16	4,3	1
	10. Possibilidade de nos dar sugestões (através do presente questionário) para a melhoria dos serviços prestados	0	0,0%	0	0,0%	1	6,7%	8	53,3%	6	40,0%	15	4,3	2
<b>Totais relativos ao envolvimento e participação</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>7</b>		<b>22</b>		<b>14</b>		<b>43</b>	<b>4,1</b>	<b>8</b>

**Média Global Imagem/Acessibilidade/Envolvimento e Participação = 4,2**

## 2.2 - Questões relacionadas com os serviços prestados

### 2.2.1 Qualidade dos serviços prestados no âmbito da gestão de recursos humanos

Grau de satisfação com...	Grau de satisfação										Nº total de respostas	Média de respostas dadas	Serviço não solicitado ou n/ respondeu
	Muito Insatisfeito (=1)	%	Insatisfeito (=2)	%	Pouco Satisfeito (=3)	%	Satisfeito (=4)	%	Muito Satisfeito (=5)	%			
11. Esclarecimentos prestados por contacto directo – telefónico ou presencial (Qualidade = clareza; suficiência; cortesia)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	9	52,9%	8	47,1%	17	4,5	0
12. Informação disponibilizada para a elaboração de trabalhos – modelos; matrizes de quadros (Qualidade = utilidade; clareza; suficiência; acessibilidade)	0	0,0%	0	0,0%	2	12,5%	14	87,5%	0	0,0%	16	3,9	1
13. Orientações/circulares divulgadas/pareceres técnicos emitidos (Qualidade = clareza; objectividade; acessibilidade; correcta fundamentação/rigor técnico)	0	0,0%	0	0,0%	4	23,5%	13	76,5%	0	0,0%	17	3,8	0
14. Acções de formação organizadas (Qualidade = utilidade para o exercício de funções; actualidade; correspondência com as expectativas)	0	0,0%	0	0,0%	3	17,6%	9	52,9%	5	29,4%	17	4,1	0
15. Anuário do MAOTDR (Qualidade = interesse; actualidade; correcto tratamento da informação)	0	0,0%	0	0,0%	3	17,6%	11	64,7%	3	17,6%	17	4,0	0
<b>Totais relativos à qualidade dos serviços prestados</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>12</b>		<b>56</b>		<b>16</b>		<b>84</b>	<b>4,0</b>	<b>1</b>

Média Global = 4,0

## 2.2.2 Qualidade dos serviços prestados no âmbito dos assuntos jurídicos e contencioso

Grau de satisfação com...	Grau de satisfação										Serviço não solicitado ou n/ respondeu		
	Muito Insatisfeito (=1)	%	Insatisfeito (=2)	%	Pouco Satisfeito (=3)	%	Satisfeito (=4)	%	Muito Satisfeito (=5)	%		Nº total de respostas	Média de respostas dadas
16. Defesa dos interesses dos serviços e organismos do Ministério (Qualidade = peças processuais bem fundamentadas; processos correctamente instruídos; prazos respeitados)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	13	100,0%	0	0,0%	13	4,0	4
17. Apoio jurídico prestado para a melhor compreensão do enquadramento jurídico – pareceres; esclarecimento de dúvidas (Qualidade = celeridade; clareza; suficiência; rigor técnico)	0	0,0%	0	0,0%	2	16,7%	7	58,3%	3	25,0%	12	4,1	5
18. Relação estabelecida com os serviços do Ministério (Qualidade = demonstração de disponibilidade; trabalho em parceria com os serviços)	0	0,0%	0	0,0%	2	13,3%	8	53,3%	5	33,3%	15	4,2	2
<b>Totais relativos à qualidade dos serviços prestados</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>4</b>		<b>28</b>		<b>8</b>		<b>40</b>	<b>4,1</b>	<b>11</b>

**Média Global = 4,1**

### 2.2.3 Qualidade dos serviços prestados no âmbito da gestão financeira e patrimonial

Grau de satisfação com...	Grau de satisfação										Nº total de respostas	Média de respostas dadas	Serviço não solicitado ou n/ respondeu
	Muito Insatisfeito (=1)	%	Insatisfeito (=2)	%	Pouco Satisfeito (=3)	%	Satisfeito (=4)	%	Muito Satisfeito (=5)	%			
19. Serviços prestados nas alterações orçamentais (Qualidade = correcta fundamentação; celeridade na aprovação)	0	0,0%	0	0,0%	1	6,7%	10	66,7%	4	26,7%	15	4,2	2
20. Esclarecimentos prestados (Qualidade = demonstração de disponibilidade; clareza; suficiência; cortesia)	0	0,0%	0	0,0%	1	6,7%	11	73,3%	3	20,0%	15	4,1	2
21. Informação disponibilizada (Qualidade = utilidade; clareza; suficiência; acessibilidade)	0	0,0%	0	0,0%	2	13,3%	10	66,7%	3	20,0%	15	4,1	2
22. Orientações/pareceres emitidos (Qualidade = rigor técnico; clareza; objectividade)	0	0,0%	0	0,0%	4	28,6%	8	57,1%	2	14,3%	14	3,9	3
<b>Totais relativos à qualidade dos serviços prestados</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>8</b>		<b>39</b>		<b>12</b>		<b>59</b>	<b>4,1</b>	<b>9</b>

Média Global = 4,1

## 2.2.4 Qualidade dos serviços prestados no âmbito das compras electrónicas

Grau de satisfação com...	Grau de satisfação										Total		Serviço não solicitado ou n/ respondeu
	Muito Insatisfeito (=1)	%	Insatisfeito (=2)	%	Pouco Satisfeito (=3)	%	Satisfeito (=4)	%	Muito Satisfeito (=5)	%	Nº total de respostas	Média de respostas dadas	
23. Solução tecnológica disponibilizada - plataforma transaccional (Qualidade = acessibilidade; facilidade de utilização; fiabilidade)	0	0,0%	0	0,0%	1	7,1%	10	71,4%	3	21,4%	14	4,1	3
24. Informação disponibilizada (Qualidade = utilidade; clareza; suficiência)	0	0,0%	0	0,0%	2	14,3%	9	64,3%	3	21,4%	14	4,1	3
25. Soluções encontradas pela equipa no tratamento de ocorrências/problemas diversos (Qualidade = disponibilidade; clareza; celeridade)	0	0,0%	0	0,0%	1	7,1%	9	64,3%	4	28,6%	14	4,2	3
<b>Totais relativos à qualidade dos serviços prestados</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>4</b>		<b>28</b>		<b>10</b>		<b>42</b>	<b>4,1</b>	<b>9</b>

**Média Global = 4,1**

## 2.2.5 Qualidade dos serviços prestados no âmbito da documentação e relações públicas

Grau de satisfação com...	Grau de satisfação										Total		Serviço não solicitado ou n/ respondeu
	Muito Insatisfeito (=1)	%	Insatisfeito (=2)	%	Pouco Satisfeito (=3)	%	Satisfeito (=4)	%	Muito Satisfeito (=5)	%	Nº total de respostas	Média de respostas dadas	
26. Centro de Documentação e Informação (Qualidade = acessibilidade; instalações cómodas; cortesia no atendimento presencial e telefónico; catálogo em suporte digital; orientação dos utilizadores)	0	0,0%	1	14,3%	0	0,0%	6	85,7%	0	0,0%	7	3,7	10
27. Actos protocolares, reuniões e outros eventos organizados pela SG (Qualidade = celeridade na resposta às solicitações; correcta organização dos eventos; cortesia; correspondência às necessidades e expectativas)	0	0,0%	0	0,0%	1	11,1%	5	55,6%	3	33,3%	9	4,2	8
28. Relações públicas – informações gerais prestadas (Qualidade = celeridade no atendimento; clareza e suficiência das informações prestadas)	0	0,0%	0	0,0%	1	12,5%	3	37,5%	4	50,0%	8	4,4	9
29. Site da SG (Qualidade = utilidade e actualidade dos conteúdos; acesso à informação de forma amigável/intuitiva; velocidade no acesso aos conteúdos; acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais; grafismo apelativo)	0	0,0%	0	0,0%	2	16,7%	8	66,7%	2	16,7%	12	4,0	5
30. Publicações editadas (Qualidade = interesse; actualidade; clareza; disponibilização; grafismo apelativo)	0	0,0%	0	0,0%	1	9,1%	8	72,7%	2	18,2%	11	4,1	6
<b>Totais relativos à qualidade dos serviços prestados</b>	<b>0</b>		<b>1</b>		<b>5</b>		<b>30</b>		<b>11</b>		<b>47</b>	<b>4,1</b>	<b>38</b>

**Média Global = 4,1**



## Leitura dos dados - Questionário/Serviços

Os resultados do inquérito aplicado aos serviços da Administração Directa e Indirecta do MAOTDR demonstram que a maioria dos serviços está satisfeito com o apoio prestado pela Secretaria-Geral no âmbito das suas atribuições (média = 4,1).

Na leitura dos dados importa ter em conta que o universo de respondentes (17 serviços) nem sempre avaliou todos os itens, dado que, para além da possibilidade de não resposta, existia a hipótese de resposta "Serviço não solicitado". Assim, em cada grupo de respostas devemos ter em consideração o número de respostas obtidas para uma interpretação mais rigorosa dos dados.

Relativamente às questões de carácter geral que incidiram sobre a "Imagem global da SG", a "Acessibilidade" e o "Envolvimento e participação", verificaram-se os seguintes níveis de satisfação:

### I. Imagem global: (recebidas 16 ou 17 respostas por questão)

- A maioria dos serviços está "Satisfeito" com o "Desempenho global da SG no conjunto dos serviços prestados" (87,5%), existindo uma pequena parte do universo consultado que está "Pouco satisfeito" a este respeito (12,5%);
- 70,6% dos inquiridos está "Muito satisfeito" com a "Cortesia demonstrada pelos colaboradores da SG", embora exista uma margem de 5,9% que está "Pouco satisfeito";
- Mais de metade dos inquiridos (62,5%) considera estar "Satisfeito" com a "Capacidade demonstrada pelos colaboradores da SG para resolver problemas e situações invulgares", verificando-se que cerca de um terço dos serviços consultados (31,3%) está "Pouco satisfeito" nesta matéria.

### II. Acessibilidade: (recebidas 16 ou 17 respostas por questão)

- A totalidade dos serviços está "Satisfeito" (64,7%) e "Muito Satisfeito" (35,3%) com os "Canais de comunicação disponibilizados para o contacto com a SG", verificando-se iguais níveis de satisfação quanto aos "Canais de comunicação utilizados para o envio e recepção de documentos";
- No que respeita ao "Acesso aos documentos - encaminhamento para os serviços competentes" existe um inquirido "Muito Insatisfeito" (6,3%) e um "Pouco Satisfeito" (6,3%), encontrando-se a maioria dos inquiridos no nível de satisfação 4, ou seja,



“Satisfeito” (68,8%), sendo de sublinhar ainda que 18,8% consideram que o seu nível de satisfação é equivalente a “Muito satisfeito”;

- Relativamente ao “Atendimento telefónico geral - encaminhamento das chamadas” 35,3% dos serviços considera estar “Muito Satisfeito” e 64,7% “Satisfeito”.

### III. Envolvimento e participação: (recebidas 12 a 16 respostas por questão)

- Quanto às “Vias para apresentação de reclamações e sugestões” 33,3% dos serviços está “Pouco satisfeito”, provavelmente por não as conhecer ou por considera-las insuficientes ou pouco acessíveis. Contudo a maioria dos serviços (58,3%) está “Satisfeito” a este respeito, existindo uma margem de serviços “Muito satisfeito” quanto a esta questão;
- Quase metade dos inquiridos (43,8%) considera estar “Muito satisfeito” com a “Consulta que está a ser feita para aferir o nível de satisfação do serviço”, existindo o mesmo número de respostas (43,8%) no nível “Satisfeito”, embora uma pequena margem de serviços considere estar “Pouco Satisfeitos” (12,5%);
- A grande maioria dos inquiridos está “Satisfeito” (53,3%) e “Muito Satisfeito” (40%) com a “Possibilidade de nos dar sugestões para a melhoria dos serviços prestados.

O universo consultado - Administração Directa e indirecta do MAOTDR - foi também convidado a avaliar a qualidade dos serviços prestados pela SG nas seguintes áreas:

- Gestão de recursos humanos;
- Assuntos jurídicos e contencioso;
- Gestão financeira e patrimonial;
- Compras electrónicas;
- Documentação e relações públicas.

Foi obtida uma média de resposta de 4,1 que corresponde ao nível de satisfação “Satisfeito”.

Apresentamos em seguida a leitura dos dados mais relevantes referentes às diversas áreas de serviços submetidas à consideração dos inquiridos.

#### I. Gestão de recursos humanos: (recebidas 16 ou 17 respostas por questão)

- O nível de satisfação mais elevado relativamente aos serviços prestados respeita à “Informação disponibilizada para a elaboração de trabalhos - modelos, matrizes e quadros” (87,5% “Satisfeitos”), sendo que qualidade deste serviço significa “Utilidade, clareza, suficiência e acessibilidade”;



- Resultado igualmente positivo respeita aos “Esclarecimentos prestados por contacto directo - telefónico e presencial”, em que 52,9% dos serviços considera estar “Satisfeito” e 47,1% “Muito satisfeito”. Neste contexto a qualidade foi entendida como “Clareza; suficiência; cortesia”;
- O maior número de “Pouco satisfeitos” (23,5%) respeita às “Orientações/circulares divulgadas e pareceres técnicos emitidos”, embora, neste critério, a maioria dos serviços considere estar “Satisfeito” (76,5%). Os parâmetros de qualidade associados a este serviço são “Clareza; objectividade; acessibilidade; correcta fundamentação, rigor técnico”;
- Quanto às “Acções de formação organizadas” 29,4% afirma estar “Muito satisfeito” o que significa que consideram as acções úteis e actuais, 52,9% considera estar “Satisfeito” e uma margem algo significativa de 17,6% considera estar “Pouco satisfeito” no que respeita às acções de formação organizadas pela SG;
- Por último, os serviços foram inquiridos quanto à qualidade do “Anuário” elaborado pela SG, equivalente a “Interesse, actualidade e correcto tratamento da informação”. Os níveis de satisfação relativamente ao Anuário estão distribuídos por 3 níveis: 17,6% “Muito satisfeitos”, 64,7% “Satisfeito” e 17,6% “Pouco satisfeito”.

## II. Assuntos jurídicos e contencioso: (recebidas 12 a 15 respostas por questão)

- No conjunto dos critérios de avaliação a respeito dos serviços prestados no âmbito dos assuntos jurídicos e de contencioso, os melhores resultados verificam-se ao nível da “Relação estabelecida com os serviços do Ministério”, onde 33,3% dos serviços considera estar “Muito satisfeito” e 53,3% “Satisfeito”. Os parâmetros de qualidade desta relação são “Demonstração de disponibilidade; trabalho em parceria com os serviços”.
- A totalidade dos respondentes (100%) considera estar “Satisfeito” com a qualidade da “Defesa dos interesses dos serviços do Ministério”, entendendo-se qualidade no sentido de “Peças processuais bem fundamentadas; processos correctamente instruídos e prazos respeitados”;
- Relativamente ao “Apoio jurídico prestado para a melhor compreensão do enquadramento jurídico - pareceres e esclarecimento de dúvidas”, a maioria dos serviços considera estar “Satisfeito” (58,3%), existindo uma margem de serviços que se encontram nos níveis de satisfação “Muito satisfeito” (25%) e “Pouco satisfeito” (16,7%). Os parâmetros de qualidade associados a este serviço são “Celeridade; clareza; suficiência; rigor técnico”.



### III. Gestão financeira e patrimonial: (recebidas 14 ou 15 respostas por questão)

- A respeito dos serviços prestados no âmbito da gestão financeira e patrimonial constatam-se que os melhores resultados se encontram ao nível dos “Serviços prestados nas alterações orçamentais”, onde 26,7% dos serviços considera estar “Muito satisfeito”, 66,7% “Satisfeito” e apenas uma pequena margem “Pouco satisfeito” (6,7%). Neste item entende-se qualidade como “Correcta fundamentação e celeridade na aprovação”;
- Com resultados muito próximos dos anteriormente referidos situa-se o serviço de “Esclarecimentos prestados”, cujos parâmetros de qualidade são “Demonstração de disponibilidade; clareza; suficiência e cortesia”. A este respeito a grande maioria dos serviços (73,3%) considera estar “Satisfeito”, 20% “Satisfeito” e uma pequena margem “Pouco satisfeito” (6,7%);
- Relativamente à “Informação disponibilizada” a maioria dos serviços considera estar “Satisfeito (66,7%), sendo a qualidade equivalente a “Demonstração de disponibilidade; clareza; suficiência; cortesia”;
- A maior percentagem de “Pouco satisfeitos” respeita às “Orientações/pareceres emitidos”, cuja qualidade significa “Rigor técnico; clareza e objectividade”. Neste item verificam-se 28,6% de “Pouco satisfeitos”, embora a maioria se encontre no nível de satisfação 4, ou seja, “Satisfeito” (57,1%).

### IV. Compras electrónicas: (recebidas 14 respostas por questão)

- Os melhores resultados no âmbito das compras electrónicas respeitam à “Solução tecnológica disponibilizada - plataforma transaccional”, cuja qualidade é equivalente a “Acessibilidade, facilidade de utilização e fiabilidade”. A este respeito 71,4% dos respondentes considera estar “Satisfeito” e 21,4% “Muito satisfeito”;
- Quanto às “Soluções encontradas pela equipa no tratamento de ocorrências/problemas diversos” a maioria dos serviços (64,3%) considera estar “Satisfeito”, embora uma margem significativa esteja no nível “Muito satisfeito” (28,6%). Qualidade neste item é equivalente a “Disponibilidade; clareza; celeridade”;
- Com resultados próximos dos acima referidos, mas correspondendo aos resultados mais fracos, encontra-se a qualidade da “Informação disponibilizada” que, neste contexto, significa “Utilidade; clareza e suficiência”, verificando-se 14,3% de “Pouco satisfeito”. Mesmo assim, a maioria dos serviços considera estar “Satisfeito” (64,3%) e “Muito satisfeito” (21,4%).



#### V. Documentação e relações públicas: (recebidas 8 a 12 respostas por questão)

- No conjunto dos serviços avaliados por parte dos inquiridos aquele que apresenta melhores resultados em termos de satisfação é o serviço de “Relações Públicas - informações gerais prestadas”, em que a qualidade do serviço é equivalente a “Celeridade no atendimento; clareza e suficiência das informações prestadas”. Neste item a quase totalidade dos inquiridos encontra-se “Muito satisfeito” (50%) e “Satisfeito” (37,5%), existindo apenas uma reduzida margem de “Pouco satisfeito” (12,5%);
- Com uma avaliação próxima da anterior encontra-se o serviço “Actos protocolares, reuniões e outros eventos organizados pela SG”, em que a qualidade é entendida como “Celeridade na resposta às solicitações; correcta organização dos eventos; cortesia; correspondência às necessidades e expectativas”. A este respeito os níveis de satisfação registados são de 33,3% de “Muito satisfeito” e 55,6% de “Satisfeito” e apenas 11,1% de “Pouco satisfeito”.
- A grande maioria dos inquiridos encontra-se “Satisfeito” (85,7%) com o “Centro de Documentação e Informação”, embora se encontre aqui a única avaliação de nível 2, equivalente a “Insatisfeito”. Neste item qualidade é equivalente a “Acessibilidade; instalações cómodas; cortesia no atendimento presencial e telefónico; catálogo em suporte digital; orientação dos utilizadores”;
- Quanto às “Publicações editadas”, sobre as quais os serviços foram questionados quanto à qualidade das mesmas, neste tópico equivalente a “Interesse; actualidade, clareza, disponibilização, e grafismo apelativo”, observou-se que a maioria dos inquiridos está “Satisfeito” (72,7%) com a qualidade das publicações, existindo uma margem de avaliações de nível “Muito satisfeito” (18,2%) e uma reduzida margem de nível 3, ou seja, “Pouco satisfeito” (9,1%);
- Por último, e com uma avaliação positiva embora mais fraca entre os 5 serviços avaliados, encontramos o “Site da SG”, avaliado pela maioria com o nível de satisfação 4, igual a “Satisfeito” (66,7%), verificando-se com igual número as avaliações de nível “Muito satisfeito” (16,7%) e “Pouco satisfeito” (16,7%). A qualidade do site foi entendida como “Utilidade e actualidade dos conteúdos; acesso à informação de forma amigável/intuitiva; velocidade no acesso aos conteúdos; acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais; grafismo apelativo”.



Olhando para as 5 áreas de serviços incluídas no questionário, verificamos os seguintes resultados em termos de médias de respostas dadas e considerando que a escala de classificação varia entre 1 e 5:

- Gestão de recursos humanos = 4,0
- Assuntos jurídicos e contencioso = 4,1
- Gestão financeira e patrimonial = 4,1
- Compras electrónicas = 4,1
- Documentação e relações públicas = 4,1

Para uma leitura relacional dos dados apresentamos nas próximas páginas 2 quadros:

- Tópico 2.3 - “Média das respostas dadas”, onde se identificam todas as questões incluídas no inquérito, pela ordem apresentada no questionário, bem como as médias obtidas em cada questão;
- Tópico 2.4 - “Média das respostas dadas por ordem decrescente e serviço competente”, onde se ordenam as questões do inquérito por ordem decrescente - das médias de resposta mais elevadas para as médias mais baixas - incluindo também uma coluna com a identificação do serviço competente pelo serviço avaliado.

## 2.3 Médias das respostas dadas

Escala de avaliação: 1 = Muito Insatisfeito; 2 = Insatisfeito; 3 = Pouco Satisfeito; 4 = Satisfeito; 5 = Muito Satisfeito.

Critérios de Avaliação	Grau de satisfação com...	Média
Imagem Global da SG	1. Desempenho global da SG no conjunto dos serviços prestados	3,9
	2. Cortesia demonstrada pelos colaboradores da SG	4,6
	3. Capacidade demonstrada pelos colaboradores da SG para resolver problemas e situações invulgares	3,8
Acessibilidade	4. Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a SG	4,4
	5. Canais de comunicação utilizados para envio e recepção de documentos	4,4
	6. Acesso aos documentos – encaminhamento para os serviços competentes	3,9
	7. Atendimento telefónico geral – encaminhamento das chamadas	4,4
Envolvimento e participação	8. Vias para apresentação de reclamações e sugestões	3,8
	9. Consulta que está a ser feita para aferir o nível de satisfação desse serviço	4,3
	10. Possibilidade de nos dar sugestões (através do presente questionário) para a melhoria dos serviços prestados	4,3
Qualidade dos serviços prestados no âmbito dos recursos humanos	11. Esclarecimentos prestados por contacto directo – telefónico ou presencial	4,5
	12. Informação disponibilizada para a elaboração de trabalhos – modelos; matrizes de quadros	3,9
	13. Orientações/circulares divulgadas/pareceres técnicos emitidos	3,8
	14. Acções de formação organizadas	4,1
	15. Anuário do MAOTDR	4,0
Qualidade dos serviços prestados no âmbito dos assuntos jurídicos e contencioso	16. Defesa dos interesses dos serviços e organismos do Ministério	4,0
	17. Apoio jurídico prestado para a melhor compreensão do enquadramento jurídico – pareceres; esclarecimento de dúvidas	4,1
	18. Relação estabelecida com os serviços do Ministério	4,2
Qualidade dos serviços prestados no âmbito dos serviços financeiros e patrimoniais	19. Serviços prestados nas alterações orçamentais	4,2
	20. Esclarecimentos prestados	4,1
	21. Informação disponibilizada	4,1
	22. Orientações/pareceres emitidos	3,9
Qualidade dos serviços prestados no âmbito das compras electrónicas	23. Solução tecnológica disponibilizada - plataforma transaccional	4,1
	24. Informação disponibilizada	4,1
	25. Soluções encontradas pela equipa no tratamento de ocorrências/problemas diversos	4,2
Qualidade dos serviços prestados no âmbito da documentação e relações públicas	26. Centro de Documentação e Informação	3,7
	27. Actos protocolares, reuniões e outros eventos organizados pela SG	4,2
	28. Relações públicas – informações gerais prestadas	4,4
	29. Site da SG	4,0
	30. Publicações editadas	4,1

**Média Global = 4,1**

## 2.4 Médias das respostas dadas por ordem decrescente e serviço competente

Escala de avaliação: 1 = Muito Insatisfeito; 2 = Insatisfeito; 3 = Pouco Satisfeito; 4 = Satisfeito; 5 = Muito Satisfeito.

Grau de satisfação com...	Média	UO
Questão nº.2. Cortesia demonstrada pelos colaboradores da SG	4,6	geral
Questão nº.11. Esclarecimentos prestados por contacto directo (telefónico ou presencial) – recursos humanos	4,5	RHMQ
Questão nº.4. Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a SG	4,4	DCRP
Questão nº.5. Canais de comunicação utilizados para envio e recepção de documentos	4,4	DCRP
Questão nº.7. Atendimento telefónico geral – encaminhamento das chamadas	4,4	DCRP
Questão nº.28. Relações públicas – informações gerais prestadas	4,4	DCRP
Questão nº.9. Consulta que está a ser feita para aferir o nível de satisfação desse serviço - geral	4,3	RHMQ
Questão nº.10. Possibilidade de nos dar sugestões (através do presente questionário) para a melhoria dos serviços prestados	4,3	RHMQ
Questão nº.18. Relação estabelecida com os serviços do Ministério – área jurídica	4,2	AJC
Questão nº.19. Serviços prestados nas alterações orçamentais	4,2	GFP
Questão nº.27. Actos protocolares, reuniões e outros eventos organizados pela SG	4,2	DCRP
Questão nº.25. Soluções encontradas pela equipa das compras electrónicas no tratamento de ocorrências/problemas diversos	4,2	UMC
Questão nº.14. Acções de formação organizadas	4,1	RHMQ
Questão nº.17. Apoio jurídico prestado para a melhor compreensão do enquadramento jurídico – pareceres; esclarecimento de dúvidas	4,1	AJC
Questão nº.20. Esclarecimentos prestados – serviços financeiros e patrimoniais	4,1	GFP
Questão nº.21. Informação disponibilizada - serviços financeiros e patrimoniais	4,1	GFP
Questão nº.23. Solução tecnológica disponibilizada - plataforma transaccional	4,1	UMC
Questão nº.24. Informação disponibilizada sobre as compras electrónicas	4,1	UMC
Questão nº.30. Publicações editadas pela SG	4,1	DCRP
Questão nº.15. Anuário do MAOTDR	4,0	RHMQ
Questão nº.16. Defesa dos interesses dos serviços e organismos do Ministério	4,0	AJC
Questão nº.29. Site da SG	4,0	DCRP
Questão nº.1. Desempenho global da SG no conjunto dos serviços prestados	3,9	geral
Questão nº.6. Acesso aos documentos – encaminhamento para os serviços competentes	3,9	DCRP
Questão nº.12. Informação disponibilizada para a elaboração de trabalhos – modelos; matrizes de quadros	3,9	RHMQ
Questão nº.22. Orientações/pareceres emitidos – serviços financeiros e patrimoniais	3,9	GFP
Questão nº.3. Capacidade demonstrada pelos colaboradores da SG para resolver problemas e situações invulgares	3,8	geral
Questão nº.13. Orientações/circulares divulgadas/pareceres técnicos emitidos – gestão de recursos humanos	3,8	RHMQ
Questão nº.8. Vias para apresentação de reclamações e sugestões	3,8	DCRP
Questão nº.26. Centro de Documentação e Informação	3,7	DCRP

## Capítulo III: Resultados quantitativos Questionário/Órgãos

### 3.1 Questões de carácter geral

Critérios de Avaliação	Grau de satisfação com...	Grau de satisfação										Serviço não solicitado ou n/ respondeu		
		Muito Insatisfeito (=1)	%	Insatisfeito (=2)	%	Pouco Satisfeito (=3)	%	Satisfeito (=4)	%	Muito Satisfeito (=5)	%		Nº total de respostas	Média de respostas dadas
1.1 Imagem global da SG	1. Desempenho global da SG no conjunto dos serviços prestados	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%	0	0,0%	3	4,0	0
	2. Cortesia demonstrada pelos colaboradores da SG	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%	0	0,0%	3	4,0	0
	3. Capacidade demonstrada pelos colaboradores da SG para resolver problemas e situações invulgares	0	0,0%	0	0,0%	1	33,3%	2	66,7%	0	0,0%	3	3,7	0
<b>Totais relativos à imagem global da SG</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>1</b>		<b>8</b>		<b>0</b>		<b>9</b>	<b>3,9</b>	<b>0</b>
1.2 Acessibilidade	4. Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a SG	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%	0	0,0%	3	4,0	0
	5. Canais de comunicação utilizados para envio e recepção de documentos	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%	0	0,0%	3	4,0	0
	6. Acesso aos documentos – encaminhamento para os serviços competentes	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%	0	0,0%	3	4,0	0
	7. Atendimento telefónico geral – encaminhamento das chamadas	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	66,7%	1	33,3%	3	4,3	0
<b>Totais relativos à acessibilidade</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>11</b>		<b>1</b>		<b>12</b>	<b>4,1</b>	<b>0</b>
1.3 Envolvimento e participação	8. Vias para apresentação de reclamações e sugestões	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%	0	0,0%	3	4,0	0
	9. Consulta que está a ser feita para aferir o nível de satisfação desse serviço	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	66,7%	1	33,3%	3	4,3	0
	10. Possibilidade de nos dar sugestões (através do presente questionário) para a melhoria dos serviços prestados	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	66,7%	1	33,3%	3	4,3	0
<b>Totais relativos ao envolvimento e participação</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>7</b>		<b>2</b>		<b>9</b>	<b>4,2</b>	<b>0</b>

Média Global = 4,1

## 3.2 - Questões relacionadas com os serviços prestados

### 3.2.1 Qualidade dos serviços prestados no âmbito da gestão de recursos humanos

Grau de satisfação com...	Grau de satisfação										Serviço não solicitado ou n/ respondeu		
	Muito Insatisfeito (=1)	%	Insatisfeito (=2)	%	Pouco Satisfeito (=3)	%	Satisfeito (=4)	%	Muito Satisfeito (=5)	%		Nº total de respostas	Média de respostas dadas
11. Apoio técnico/administrativo prestado (processamento de vencimentos, instrução de processos de aposentação...) (Qualidade = rigor técnico; celeridade)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	33,3%	2	66,7%	3	4,7	0
12. Esclarecimentos prestados por contacto directo – telefónico ou presencial (Qualidade = clareza; suficiência; cortesia)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	66,7%	1	33,3%	3	4,3	0
13. Acções de formação organizadas (Qualidade = utilidade para o exercício de funções; actualidade; correspondência com as expectativas)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	66,7%	1	33,3%	3	4,3	0
<b>Totais relativos à qualidade dos serviços prestados</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>5</b>		<b>4</b>		<b>9</b>	<b>4,4</b>	<b>0</b>

Média Global = 4,4

### 3.2.2 Qualidade dos serviços prestados no âmbito dos assuntos jurídicos e contencioso

Grau de satisfação com...	Grau de satisfação											Serviço não solicitado ou n/ respondeu	
	Muito Insatisfeito (=1)	%	Insatisfeito (=2)	%	Pouco Satisfeito (=3)	%	Satisfeito (=4)	%	Muito Satisfeito (=5)	%	Nº total de respostas		Média de respostas dadas
14. Defesa dos interesses dos serviços e organismos do Ministério (Qualidade = peças processuais bem fundamentadas; processos correctamente instruídos; prazos respeitados)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	4,0	2
15. Apoio jurídico prestado para a melhor compreensão do enquadramento jurídico – pareceres; esclarecimento de dúvidas (Qualidade = celeridade; clareza; suficiência; rigor técnico)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	4,0	2
16. Relação estabelecida com os serviços do Ministério (Qualidade = demonstração de disponibilidade; trabalho em parceria com os serviços)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	1	100,0%	0	0,0%	1	4,0	2
<b>Totais relativos à qualidade dos serviços prestados</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>3</b>		<b>0</b>		<b>3</b>	<b>4,0</b>	<b>6</b>

Média Global = 4,0

### 3.2.3 Qualidade dos serviços prestados no âmbito da gestão financeira e patrimonial

Grau de satisfação com...	Grau de satisfação										Serviço não solicitado ou n/ respondeu		
	Muito Insatisfeito (=1)	%	Insatisfeito (=2)	%	Pouco Satisfeito (=3)	%	Satisfeito (=4)	%	Muito Satisfeito (=5)	%		Nº total de respostas	Média de respostas dadas
17. Serviços contabilísticos prestados (Qualidade = rigor técnico; celeridade dos procedimentos)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%	2	4,0	1
18. Serviços de aprovisionamento prestados (Qualidade = rigor técnico; celeridade dos procedimentos)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%	2	4,0	1
19. Esclarecimentos prestados (Qualidade = demonstração de disponibilidade; clareza; suficiência; cortesia)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	100,0%	0	0,0%	2	4,0	1
<b>Totais relativos à qualidade dos serviços prestados</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>6</b>		<b>0</b>		<b>6</b>	<b>4,0</b>	<b>3</b>

Média Global = 4,0

### 3.2.4 Qualidade dos serviços prestados no âmbito das compras electrónicas

Grau de satisfação com...	Grau de satisfação										Total		Serviço não solicitado ou n/ respondeu
	Muito Insatisfeito (=1)	%	Insatisfeito (=2)	%	Pouco Satisfeito (=3)	%	Satisfeito (=4)	%	Muito Satisfeito (=5)	%	Nº total de respostas	Média de respostas dadas	
20. Informação disponibilizada (Qualidade = utilidade; clareza; suficiência)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%	0	0,0%	3	4,0	0
21. Soluções encontradas pela equipa no tratamento de ocorrências/problemas diversos (Qualidade = disponibilidade; clareza; celeridade)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%	0	0,0%	3	4,0	0
<b>Totais relativos à qualidade dos serviços prestados</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>6</b>		<b>0</b>		<b>6</b>	<b>4,0</b>	<b>0</b>

Média Global = 4,0

### 3.2.5 Qualidade dos serviços prestados no âmbito da documentação e relações públicas

Grau de satisfação com...	Grau de satisfação										Total		Serviço não solicitado ou n/ respondeu
	Muito Insatisfeito (=1)	%	Insatisfeito (=2)	%	Pouco Satisfeito (=3)	%	Satisfeito (=4)	%	Muito Satisfeito (=5)	%	Nº total de respostas	Média de respostas dadas	
22. Centro de Documentação e Informação (Qualidade = acessibilidade; instalações cómodas; cortesia no atendimento presencial e telefónico; catálogo em suporte digital; orientação dos utilizadores)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	3	100,0%	0	0,0%	3	4,0	0
23. Actos protocolares, reuniões e outros eventos organizados pela SG (Qualidade = celeridade na resposta às solicitações; correcta organização dos eventos; cortesia; correspondência às necessidades e expectativas)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	66,7%	1	33,3%	3	4,3	0
24. Relações públicas – informações gerais prestadas (Qualidade = celeridade no atendimento; clareza e suficiência das informações prestadas)	0	0,0%	0	0,0%	0	0,0%	2	66,7%	1	33,3%	3	4,3	0
<b>Totais relativos à qualidade dos serviços prestados</b>	<b>0</b>		<b>0</b>		<b>0</b>		<b>7</b>		<b>2</b>		<b>9</b>	<b>4,2</b>	<b>0</b>

Média Global = 4,2

## Leitura dos dados - Questionário/Órgãos

Os resultados do inquérito aplicado aos órgãos e demais estruturas do MAOTDR, designadamente CNA, CNADS, CAC e POLIS, demonstram que a maioria dos serviços está satisfeito com o apoio prestado pela Secretaria-Geral no âmbito das suas atribuições (média = 4,1). Para facilitar a leitura do texto apresentamos os serviços inquiridos como “órgãos”.

Tal como no questionário aplicado aos serviços, importa ter em conta na leitura dos dados que, o universo de respondentes (3 órgãos) nem sempre avaliou todos os itens, dado que, para além da possibilidade de não resposta, existia a hipótese de resposta “Situação não aplicável”. Assim, em cada grupo de respostas devemos ter em consideração o número de respostas obtidas para uma interpretação mais rigorosa dos dados.

Relativamente às questões de carácter geral que incidiram sobre a “Imagem global da SG”, a “Acessibilidade” e o “Envolvimento e participação”, verificaram-se os seguintes níveis de satisfação:

#### **IV. Imagem global:** (recebidas 3 respostas por questão)

- A totalidade dos órgãos está “Satisfeito” com o “Desempenho global da SG no conjunto dos serviços prestados” (100%) e com a “Cortesia demonstrada pelos colaboradores da SG” (100%);
- Mais de metade dos inquiridos (66,7%) considera estar “Satisfeito” com a “Capacidade demonstrada pelos colaboradores da SG para resolver problemas e situações invulgares”, verificando-se que cerca de um terço dos serviços consultados (33,3%) está “Pouco satisfeito” a este respeito.

#### **V. Acessibilidade:** (recebidas 3 respostas por questão)

- A totalidade dos órgãos está “Satisfeito” relativamente aos “Canais de comunicação disponibilizados para o contacto com a SG” (100%), quanto aos “Canais de comunicação utilizados para o envio e recepção de documentos” (100%) e ainda no que respeita ao “Acesso aos documentos - encaminhamento para os serviços competentes” (100%);
- Relativamente ao “Atendimento telefónico geral - encaminhamento das chamadas” 33,3% dos órgãos considera estar “Muito Satisfeito” e 66,7% “Satisfeito”.

**VI. Envolvimento e participação:** (recebidas 3 respostas por questão)

- Quanto às “Vias para apresentação de reclamações e sugestões” 100% dos órgãos está “Satisfeito” com as vias existentes;
- A totalidade dos respondentes está “Muito satisfeito” (33,3%) ou “Satisfeito” (66,7%) quer com a “Consulta que está a ser feita para aferir o nível de satisfação do serviço”, quer com a “Possibilidade de nos dar sugestões para a melhoria dos serviços prestados”.

Os órgãos foram também convidados a avaliar a qualidade dos serviços prestados nas mesmas áreas incluídas no questionário visto anteriormente aplicado aos serviços da Administração Directa e Indirecta do MAOTDR (Gestão de recursos humanos; Assuntos jurídicos e de contencioso; Gestão financeira e patrimonial; Compras electrónicas; Documentação e relações públicas). Contudo, em algumas áreas foram feitas alterações ao nível das questões de modo a serem ajustadas aos serviços efectivamente prestados. Em todas as áreas houve uma limitação de questões por área (até 3) de forma a haver equilíbrio entre as diferentes áreas.

A respeito da qualidade dos serviços prestados pela Secretaria-geral, foi obtida uma média de resposta de 4,1 que corresponde ao nível de satisfação “Satisfeito”.

Apresentamos em seguida a leitura dos dados mais relevantes referentes às diversas áreas de serviços submetidas à consideração dos inquiridos. Quanto aos parâmetros de qualidade associados aos serviços apenas apresentaremos aqueles que corresponderem a novos serviços, não avaliados no questionário 1.

**VI. Gestão de recursos humanos:** (recebidas 3 respostas por questão)

- O nível de satisfação mais elevado respeita ao “Apoio técnico-administrativo prestado (processamento de vencimentos, instrução de processos para aposentação...), cuja qualidade foi apresentada com os parâmetros “Rigor técnico; celeridade”. A este respeito 66,7% dos inquiridos considera estar “Muito satisfeito” e 33,3% “Satisfeito”;
- Com resultados similares encontramos os 2 restantes serviços que foram avaliados neste âmbito, designadamente “Esclarecimentos prestados por contacto directo - telefónico e presencial” e “Acções de formação organizadas” onde se verificam 33,3% de “Muito satisfeitos” e 66,7% de “Satisfeitos”.

**VII. Assuntos jurídicos e contencioso:** (recebida 1 resposta por questão)

- Os inquiridos foram convidados a avaliar 3 questões “Defesa dos interesses dos serviços do Ministério” “Relação estabelecida com os serviços do Ministério” e “Apoio jurídico prestado para a melhor compreensão do enquadramento jurídico - pareceres e esclarecimento de dúvidas”. Sobre as 3 áreas a avaliação foi equitativa verificando-se que 100% dos respondentes estão “Satisfeitos”.

**VIII. Gestão financeira e patrimonial:** (recebidas 2 respostas por questão)

- A respeito dos serviços prestados no âmbito da gestão financeira e patrimonial a totalidade dos respondentes consideram estar “Satisfeitos” com os serviços prestados, designadamente “Serviços contabilísticos” e “Serviços de aprovisionamento” sendo a qualidade dos mesmos equivalente a “Rigor técnico; celeridade dos procedimentos”. Igual resultado foi verificado relativamente aos “Esclarecimentos” prestados pela SG a respeito destas matérias.

**IX. Compras electrónicas:** (recebidas 3 respostas por questão)

- No âmbito das compras electrónicas a totalidade das respostas (100%) situa-se no nível “Satisfeito” pelo que se constata que os órgãos a que a SG presta apoio administrativo estão satisfeitos quer com a “Informação disponibilizada” quer com as “Soluções encontradas pela equipa no tratamento de ocorrências/problemas diversos” questões submetidas à apreciação dos órgãos neste contexto.

**X. Documentação e relações públicas:** (recebidas 3 respostas por questão)

- A totalidade dos inquiridos considera estar “Satisfeito” (100%) com o “Centro de Documentação e Informação”;
- Continua a verificar-se melhores resultados ao nível do serviço de “Relações Públicas - informações gerais prestadas”, e do serviço “Actos protocolares, reuniões e outros eventos organizados pela SG”, que obtiveram níveis de satisfação similares, designadamente 33,3% de “Muito satisfeito” e 66,76% de “Satisfeito”.

Olhando para as 5 áreas de serviços incluídas no questionário, verificamos os seguintes resultados em termos de médias de respostas dadas e considerando que a escala de classificação varia entre 1 e 5:

- Gestão de recursos humanos = 4,4
- Assuntos jurídicos e contencioso = 4,0
- Gestão financeira e patrimonial = 4,0
- Compras electrónicas = 4,0
- Documentação e relações públicas = 4,2

Para uma leitura relacional dos dados apresentamos nas próximas páginas 2 quadros:

- Tópico 3.3 - “Média das respostas dadas”, onde se identificam todas as questões incluídas no inquérito, pela ordem apresentada no questionário, bem como as médias obtidas em cada questão;
- Tópico 3.4 - “Média das respostas dadas por ordem decrescente e serviço competente”, onde se ordenam as questões do inquérito por ordem decrescente - das médias de resposta mais elevadas para as médias mais baixas - incluindo também uma coluna com a identificação do serviço competente pelo serviço avaliado.

### 3.3 Médias das respostas dadas

Escala de avaliação: 1 = Muito Insatisfeito; 2 = Insatisfeito; 3 = Pouco Satisfeito; 4 = Satisfeito; 5 = Muito Satisfeito.

Critérios de Avaliação	Grau de satisfação com...	Média
Imagem Global da SG	1. Desempenho global da SG no conjunto dos serviços prestados	4,0
	2. Cortesia demonstrada pelos colaboradores da SG	4,0
	3. Capacidade demonstrada pelos colaboradores da SG para resolver problemas e situações invulgares	3,7
Acessibilidade	4. Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a SG	4,0
	5. Canais de comunicação utilizados para envio e recepção de documentos	4,0
	6. Acesso aos documentos – encaminhamento para os serviços competentes	4,0
	7. Atendimento telefónico geral – encaminhamento das chamadas	4,3
Envolvimento e participação	8. Vias para apresentação de reclamações e sugestões	4,0
	9. Consulta que está a ser feita para aferir o nível de satisfação desse serviço	4,3
	10. Possibilidade de nos dar sugestões (através do presente questionário) para a melhoria dos serviços prestados	4,3
Qualidade dos serviços prestados no âmbito dos recursos humanos	11. Apoio técnico/administrativo prestado (processamento de vencimentos, instrução de processos de aposentação...)	4,7
	12. Esclarecimentos prestados por contacto directo – telefónico ou presencial	4,3
	13. Acções de formação organizadas	4,3
Qualidade dos serviços prestados no âmbito dos assuntos jurídicos e contencioso	14. Defesa dos interesses dos serviços e organismos do Ministério	4,0
	15. Apoio jurídico prestado para a melhor compreensão do enquadramento jurídico – pareceres; esclarecimento de dúvidas	4,0
	16. Relação estabelecida com os serviços do Ministério	4,0
Qualidade dos serviços prestados no âmbito das compras electrónicas	17. Informação disponibilizada	4,0
	18. Soluções encontradas pela equipa no tratamento de ocorrências/problemas diversos	4,0
Qualidade dos serviços prestados no âmbito dos serviços financeiros e patrimoniais	19. Serviços contabilísticos prestados	4,0
	20. Serviços de aprovisionamento prestados	4,0
	21. Esclarecimentos prestados	4,0
Qualidade dos serviços prestados no âmbito da documentação e relações públicas	22. Centro de Documentação e Informação	4,0
	23. Actos protocolares, reuniões e outros eventos organizados pela SG	4,3
	24. Relações públicas – informações gerais prestadas	4,3

**Média Global = 4,1**

### 3.4 Médias das respostas dadas por ordem decrescente e serviço competente

Escala de avaliação: 1 = Muito Insatisfeito; 2 = Insatisfeito; 3 = Pouco Satisfeito; 4 = Satisfeito; 5 = Muito Satisfeito.

Grau de satisfação com...	Média	UO
Questão nº.11. Apoio técnico/administrativo prestado (processamento de vencimentos, instrução de processos de aposentação...)	4,7	RHMQ
Questão nº.7. Atendimento telefónico geral – encaminhamento das chamadas	4,3	DCRP
Questão nº.9. Consulta que está a ser feita para aferir o nível de satisfação desse serviço	4,3	RHMQ
Questão nº.10. Possibilidade de nos dar sugestões (através do presente questionário) para a melhoria dos serviços prestados	4,3	RHMQ
Questão nº.12. Esclarecimentos prestados por contacto directo (telefónico ou presencial) - recursos humanos	4,3	RHMQ
Questão nº.13. Acções de formação organizadas	4,3	RHMQ
Questão nº.23. Actos protocolares, reuniões e outros eventos organizados pela SG	4,3	DCRP
Questão nº.24. Relações públicas – informações gerais prestadas	4,3	DCRP
Questão nº.1. Desempenho global da SG no conjunto dos serviços prestados	4,0	geral
Questão nº.2. Cortesia demonstrada pelos colaboradores da SG	4,0	geral
Questão nº.4. Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a SG	4,0	DCRP
Questão nº.5. Canais de comunicação utilizados para envio e recepção de documentos	4,0	DCRP
Questão nº.6. Acesso aos documentos – encaminhamento para os serviços competentes	4,0	DCRP
Questão nº.8. Vias para apresentação de reclamações e sugestões	4,0	DCRP
Questão nº.14. Defesa dos interesses dos serviços e organismos do Ministério	4,0	AJC
Questão nº.15. Apoio jurídico prestado para a melhor compreensão do enquadramento jurídico – pareceres e esclarecimento de dúvidas	4,0	AJC
Questão nº.16. Relação estabelecida com os serviços do Ministério – área jurídica	4,0	AJC
Questão nº.17. Informação disponibilizada - compras electrónicas	4,0	UMC
Questão nº.18. Soluções encontradas pela equipa das compras electrónicas no tratamento de ocorrências/problemas diversos	4,0	UMC
Questão nº.19. Serviços contabilísticos prestados	4,0	GFP
Questão nº.20. Serviços de aprovisionamento prestados	4,0	GFP
Questão nº.21. Esclarecimentos prestados - serviços financeiros e patrimoniais	4,0	GFP
Questão nº.22. Centro de Documentação e Informação	4,0	DCRP
Questão nº.3. Capacidade demonstrada pelos colaboradores da SG para resolver problemas e situações invulgares	3,7	geral

## Capítulo IV: Resultados qualitativos

Neste capítulo apresentamos as sugestões e/ou críticas apresentadas pelas organizações consultadas sem fazer distinção relativamente ao questionário a que dizem respeito, por considerarmos que, a este respeito, tal distinção não irá trazer valor acrescentado.

As sugestões/críticas a seguir apresentadas constituem citações retiradas dos questionários recebidos.

Áreas	Sugestões de melhoria/críticas
Geral	<i>Apresentação mais célere e esclarecedora de soluções no quadro da legislação.</i>
	<i>Um número significativo de orientações transversais não é disponibilizado.</i>
	<i>Envio mais célere e em tempo útil, de alterações a normativos legais.</i>
	<i>Falta de apoio/articulação no processo de criação das ARHs em que deveria ser dada uma atenção à problemática das CCDRs.</i>
Gestão de recursos humanos	<i>Disponibilização de instruções mais detalhadas para o preenchimento de mapas.</i>
	<i>Um número significativo de orientações transversais não é disponibilizado.</i>
	<i>Necessidade de maior informação a ser disponibilizada, de forma sistemática, devido às alterações legislativas decorrentes das reestruturações.</i>
	<i>Formação: aspecto importante que deve ser encorajado.</i>
	<i>O número e área de abrangência das acções de formação ficam aquém das necessidades face ao actual quadro normativo.</i>
	<i>Organização de mais acções de formação tendo em conta as muitas alterações legislativas e/ou procedimentais recentes.</i>
Assuntos jurídicos e contencioso	<i>Relação estabelecida com os serviços: Pode ser aprofundada com reuniões conjuntas temáticas.</i>
Gestão financeira e patrimonial	<i>Mais iniciativas na informação do andamento de pedidos de alteração orçamental que envolvam a autorização do Ministério das Finanças.</i>
	<i>Um número significativo de orientações transversais não é disponibilizado.</i>
	<i>Realização de reuniões periódicas com serviços homogéneos, por forma a criar metodologias uniformes sempre que tal seja pertinente. Estão nessa situação a análise dos incidentes da receita a cobrar entre outros processos.</i>
	<i>O processo de integração dos orçamentos PIDDAC do IGAPHE e da ex-DGEMN no orçamento do IHRU poderia ter corrido melhor.</i>
Compras electrónicas	<i>Aquando de alterações ao nível da plataforma a informação ser enviada directamente aos utilizadores.</i>
Documentação e relações públicas	<i>Permuta de publicações com a Secretaria-Geral.</i>
	<i>Vias para apresentar sugestões e reclamações: Se existem são pouco conhecidas.</i>
	<i>Síte. Poderia ser utilizado numa perspectiva mais dinâmica, fornecendo orientações gerais aos diversos organismos.</i>
Imagem global	<i>Maior flexibilidade de forma a que os colaboradores possam resolver problemas e situações invulgares.</i>
Acessibilidade	<i>Menos burocracia no contacto com a Secretaria-Geral.</i>

Para além de críticas e sugestões de melhoria alguns respondentes apresentaram também apreciações positivas àcerca da relação que têm com a Secretaria-Geral.

Foram identificadas 4 opiniões neste sentido, designadamente:

Áreas	Elogios
Capacidade demonstrada pelos colaboradores da SG para resolver problemas e situações invulgares	<i>A capacidade é excelente.</i>
Assuntos jurídicos e contencioso	<i>A disponibilidade tem sido a melhor.</i>
Acessibilidade	<i>Melhorou por haver duas vezes por dia a possibilidade de enviar e receber correio e documentos para a SG.</i>
Comentário final	<i>A relação estabelecida com a SG tem sido pautada por um elevado grau de cooperação e cordialidade, sentindo-se uma total disponibilidade para ajudar ou resolver as situações que se colocam.</i>

## Conclusões

Fazendo uma leitura directa dos dados podemos retirar as seguintes conclusões gerais:

- ✓ A maior parte das organizações consultadas estão satisfeitas com os serviços prestados pela Secretaria-Geral (média do nível de satisfação = 4,1 numa escala de 1 a 5);
- ✓ Não se verificam grandes disparidades relativamente ao nível de satisfação sentido sobre os diversos serviços prestados pela Secretaria-Geral;
- ✓ Existe interesse, por parte dos serviços do MAOTDR, em colaborar com a SG neste tipo de iniciativas (20 respostas em 24 solicitações);
- ✓ Embora a média tenha sido 4,1 em 5, nem todos os serviços apresentaram justificação para avaliações inferiores a 5. Apenas metade dos questionários recebidos incluem críticas ou sugestões de melhoria (10 em 20);
- ✓ A maior incidência de sugestões de melhoria/críticas relaciona-se com a necessidade de mais orientações sobre a aplicação da legislação (7 em 21 críticas/sugestões).

Se relacionarmos os dados e acrescentarmos alguma reflexão podemos chegar a um segundo nível de conclusões, de carácter mais especulativo, mas que, porventura, podem trazer algum valor para a análise:

- ✓ As avaliações iguais ou inferiores a 3 representam níveis de insatisfação. Tendo sido solicitada a apresentação de críticas ou sugestões de melhoria, nas situações em que existe insatisfação, os serviços podem não ter assinalado este grau de insatisfação dada a necessidade de apresentarem uma justificação, o que obriga a uma maior reflexão e dispêndio de tempo na resposta ao questionário;
- ✓ O número de inquiridos que incluiu observações - críticas ou sugestões - (10) na resposta ao questionário é quase equivalente ao número de serviços que considerou estar "Muito satisfeito" (8) com a consulta que foi feita, o que denota que o maior investimento feito na resposta ao questionário deve estar relacionado com os serviços que mais apoiam este tipo de iniciativas;

- ✓ Entre os serviços que contribuem directamente para o cumprimento da missão da SG (processos-chave) verificamos que alguns destes apresentam as maiores oportunidades de melhoria, por terem obtido as médias de avaliação mais baixas (menos de 4), designadamente:
  - RHMQ - Informação disponibilizada para a elaboração de trabalhos (3,9);
  - GFP - Orientações/pareceres emitidos (3,9);
  - RHMQ - Orientações/circulares divulgadas e pareceres técnicos emitidos (3,8);
  - DCRP - Centro de Documentação e Informação (3,7);
- ✓ Considerando que a SG tem como um dos objectivos estratégicos “Promover a harmonização de procedimentos administrativos nos serviços e demais órgãos do MAOTDR” (Plano Estratégico 2009), importa dar relevo ao facto de a maior incidência de críticas esteja relacionada com a insuficiência de orientações em matéria de interpretação e aplicação da legislação;
- ✓ Relativamente ao Centro de Documentação a maior parte dos respondentes considera estar “Satisfeito”, havendo apenas um serviço que avalia no nível 2 (“Insatisfeito”) o seu grau de satisfação. Contudo, importa dar relevo ao facto de 10 dos 20 respondentes terem assinalado a coluna “Serviço Não Solicitado-SNS”, o que parece ser um dado mais interessante a ser analisado que, propriamente, o nível geral de satisfação que, em média, é positivo;
- ✓ Foram apresentadas duas críticas que, embora sejam de duas situações concretas, podem revelar alguma necessidade de avaliação ao nível do apoio dado aos serviços em processos de mudança (“*Falta de apoio/articulação no processo de criação das ARHs em que deveria ser dada uma atenção à problemática das CCDRs*”; “*O processo de integração dos orçamentos PIDDAC do IGAPHE e da ex-DGEMN no orçamento do IHRU poderia ter corrido melhor*”);
- ✓ Nas matérias de intervenção da SG ao nível do Ministério, os serviços consultados esperam que a SG lhes diga “como fazer” quer pela via de orientações ou instruções, quer pela via da organização de acções de formação. Possivelmente os serviços têm poucos recursos humanos na área jurídica, financeira e de gestão de recursos humanos, pelo que contam com um apoio muito presente por parte da SG, daí que se encontrem a este respeito as maiores insatisfações. Possivelmente o problema não reside na falta de apoio, mas sim na relação expectativa/apoio prestado.

## Lições aprendidas

Feita a apresentação das conclusões, terminamos com a apresentação das lições que podemos retirar do trabalho feito.

- ✓ O instrumento de consulta “questionário de satisfação” deve ser utilizado continuamente de forma a criar práticas de diálogo entre a SG e os serviços do Ministério, para que, com o tempo, seja mais frequente a apresentação de sugestões e críticas;
- ✓ A escala de classificação 1-5 inclui 3 níveis de insatisfação (1 = Muito Insatisfeito; 2 = Insatisfeito; 3 = Pouco Satisfeito) e 2 níveis de satisfação (4 = Satisfeito; 5 = Muito Satisfeito), sendo o nível 4 equivalente a um nível de satisfação intermédio, ao contrário do que sugere o nº 4 numa escala de 1 a 5. Assim, em futuras consultas deverá ser adoptada uma escala com o mesmo número de níveis de satisfação e insatisfação para uma mais correcta leitura dos resultados e para possibilitar uma melhoria progressiva da avaliação;
- ✓ Tendo em conta os diversos parâmetros de qualidade associados aos serviços prestados, cuja avaliação ficou diluída em apreciações de conjunto, considera-se útil a avaliação dos níveis de satisfação de públicos-alvo distintos. Por exemplo: avaliação da formação através da consulta aos participantes e aos serviços; avaliação dos utilizadores do site da SG; avaliação dos clientes do Centro de Documentação e Informação, outros;
- ✓ A avaliação da qualidade dos serviços prestados deve ser complementada com a avaliação interna dos processos da SG (circuito, tempos de resposta, responsabilidades, resultados...) para que os resultados apurados com o inquérito de satisfação entrem no ciclo de melhoria contínua dos processos e constituam um mecanismo de avaliação e revisão dos mesmos.

## Recomendações

Perante os dados recolhidos e as conclusões apresentadas, considerámos importante terminar este Relatório com algumas recomendações inspiradas nas críticas e sugestões apresentadas pelos serviços e órgãos que participaram neste Inquérito.

Áreas		Recomendações
Unidades Orgânicas da SG	AJC	Realização de reuniões com os serviços do MAOTDR sobre assuntos específicos, sempre que seja pertinente.
	RHMQ	Divulgação de mais informação sobre o preenchimento de mapas. Maior número e abrangência de acções de formação sobre alterações legislativas e/ou procedimentais.
	GFP	Mais acções de informação sobre o andamento de pedidos de alteração orçamental que envolvam a autorização do Ministério das Finanças. Realização de reuniões periódicas com serviços homogéneos, para a criação de metodologias uniformes, sempre que seja pertinente. Avaliação do processo de integração dos orçamentos PIDDAC do IGAPHE e da ex-DGEMN no orçamento do IHRU de forma a retirar lições para o futuro.
	UMC	Envio de informação relevante directamente aos utilizadores da Plataforma (ex. alterações ao nível da plataforma).
	DCRP	Consulta aos serviços do MAOTDR sobre as necessidades e expectativas destes relativamente ao Centro de Documentação e Informação. Avaliação da pertinência/utilidade da permuta de publicações com os serviços do MAOTDR. Melhoria do acesso aos mecanismos de apresentação de sugestões e reclamações (criação de novos mecanismos ou melhor divulgação dos existentes). Consulta aos serviços do MAOTDR sobre a utilidade de se utilizar o Site da SG como plataforma de partilha de informação técnica com os serviços.
	RHMQ e GFP	Procura de boas práticas de “divulgação de informação e orientações sobre alterações legislativas” de junto das Secretarias-Gerais de outros Ministérios, com base numa análise comparativa.
	Às UO envolvidas	Avaliação do processo de criação das ARHs de forma a retirar lições para o futuro.
Divulgação interna e externa do Relatório		Divulgação interna do presente Relatório para que todos os dirigentes e colaboradores conheçam o grau de satisfação dos serviços/clientes da SG com o trabalho desenvolvido na SG. Divulgação externa do presente Relatório: 1) directamente aos serviços que participaram no inquérito; 2) através do site, para uma divulgação mais ampla dos resultados.

## Apêndice 1: Agradecimento

A Secretaria-Geral do Ministério do Ambiente, do Ordenamento do Território e do Desenvolvimento Regional agradece a colaboração de todos os serviços que participaram neste inquérito através do envio atempado do questionário preenchido, assim como agradece todas as sugestões e críticas apresentadas, pois constituem um ponto de partida importante para a introdução de melhorias.

## Apêndice 2

### Lista de organizações que participaram no Inquérito

#### I. Inquérito 1 aplicado aos serviços da Administração Directa e Indirecta do MAOTDR

Departamento de Prospectiva e Planeamento e Relações Internacionais  
Inspecção-Geral do Ambiente e do Ordenamento do Território  
Direcção-Geral da Agência Portuguesa do Ambiente  
Direcção -Geral do Ordenamento do Território e Desenvolvimento Urbano  
Direcção -Geral do Instituto Geográfico Português  
Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Norte  
Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Centro  
Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo  
Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Alentejo  
Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional do Algarve  
Instituto da Água, I.P.  
Instituto da Habitação e da Reabilitação Urbana, I.P.  
Instituto Financeiro para o Desenvolvimento Regional, I.P.  
Instituto Regulador de Águas e Resíduos  
Administração de Região Hidrográfica do Norte, I.P.  
Administração de Região Hidrográfica do Alentejo, I.P.  
Administração de Região Hidrográfica do Algarve, I.P.

#### II. Inquérito 2 aplicado aos órgãos e demais estruturas do MAOTDR

Conselho Nacional da Água (CNA)  
Conselho Nacional do Ambiente e do Desenvolvimento Sustentável (CNADS)  
Comissão para as Alterações Climáticas (CAC)



## Apêndice 3: Modelos de questionários utilizados

## Questionário de satisfação para serviços/clientes da Secretaria-Geral do MAOTDR (“Questionário/Serviços”)

A melhoria contínua do desempenho é um compromisso da Secretaria-Geral do MAOTDR. Conhecer o grau de satisfação que os serviços e organismos do Ministério têm com os resultados da nossa actividade é fundamental para podermos fazer melhor. Colabore com a Secretaria-Geral (SG) na prossecução dessa meta preenchendo este questionário. Tenha presente que não há respostas certas ou erradas. Pretendemos apenas uma opinião sincera e objectiva relativamente aos nossos serviços.

### Secção 1 – questões de carácter geral

**Instruções de resposta:** assinale com um X no número que corresponde ao seu grau de satisfação. Agradecemos que registre também os motivos de insatisfação e/ou as suas sugestões de melhoria para melhor compreendermos as necessidades e expectativas desse serviço.

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito, 5 = Muito Satisfeito

Critérios de avaliação	Questões: Qual o grau de satisfação com...	Grau de Satisfação					Motivos de insatisfação e/ou sugestões de melhoria
		1	2	3	4	5	
<b>A.</b> Imagem global da SG	1. Desempenho global da SG no conjunto dos serviços prestados						
	2. Cortesia demonstrada pelos colaboradores da SG						
	3. Capacidade demonstrada pelos colaboradores da SG para resolver problemas e situações invulgares						
<b>B.</b> Acessibilidade	4. Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a SG						
	5. Canais de comunicação utilizados para envio e recepção de documentos						
	6. Acesso aos documentos – encaminhamento para os serviços competentes						
	7. Atendimento telefónico geral – encaminhamento das chamadas						
<b>C.</b> Envolvimento e participação	8. Vias para apresentação de reclamações e sugestões						
	9. Consulta que está a ser feita para aferir o nível de satisfação desse serviço						
	10. Possibilidade de nos dar sugestões (através do presente questionário) para a melhoria dos serviços prestados						

## Secção 2 – questões relacionadas com os serviços prestados

**Instruções de resposta:** em cada questão são apresentados os parâmetros de Qualidade do serviço. Solicitamos que faça uma avaliação global do serviço prestado, assinalando com um X no número que corresponde ao seu grau de satisfação. Se não está satisfeito em algum dos parâmetros que descrevem a Qualidade do serviço ou se considera que a forma como está descrita a Qualidade de serviço está incorrecta ou incompleta apresente os motivos de insatisfação e/ou as sugestões de melhoria para melhor compreendermos as necessidades e expectativas desse serviço. Caso se trate de um serviço não solicitado até à data assinale com um x na coluna SNS.

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito, 5 = Muito Satisfeito, SNS = Serviço Não Solicitado até à data

Critérios de avaliação	Questões: Qual o grau de satisfação com...	Grau de Satisfação					SNS	Motivos de insatisfação e/ou sugestões de melhoria
		1	2	3	4	5		
<b>D.</b> Qualidade dos serviços prestados	<b>No âmbito dos recursos humanos</b>	11. Esclarecimentos prestados por contacto directo – telefónico ou presencial (Qualidade = clareza; suficiência; cortesia)						
		12. Informação disponibilizada para a elaboração de trabalhos – modelos; matrizes de quadros (Qualidade = utilidade; clareza; suficiência; acessibilidade)						
		13. Orientações/circulares divulgadas/pareceres técnicos emitidos (Qualidade = clareza; objectividade; acessibilidade; correcta fundamentação/rigor técnico)						
		14. Acções de formação organizadas (Qualidade = utilidade para o exercício de funções; actualidade; correspondência com as expectativas)						
		15. Anuário do MAOTDR (Qualidade = interesse; actualidade; correcto tratamento da informação)						
	<b>No âmbito dos assuntos jurídicos e contencioso</b>	16. Defesa dos interesses dos serviços e organismos do Ministério (Qualidade = peças processuais bem fundamentadas; processos correctamente instruídos; prazos respeitados)						
		17. Apoio jurídico prestado para a melhor compreensão do enquadramento jurídico – pareceres; esclarecimento de dúvidas (Qualidade = celeridade; clareza; suficiência; rigor técnico)						
		18. Relação estabelecida com os serviços do Ministério (Qualidade = demonstração de disponibilidade; trabalho em parceria com os serviços)						

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito, 5 = Muito Satisfeito, SNS = Serviço Não Solicitado até à data

Critérios de avaliação	Questões: Qual o grau de satisfação com...	Grau de Satisfação					SNS	Motivos de insatisfação e/ou sugestões de melhoria
		1	2	3	4	5		
<b>D. Qualidade dos serviços prestados</b>	<b>19.</b> Serviços prestados nas alterações orçamentais (Qualidade = correcta fundamentação; celeridade na aprovação)							
	<b>20.</b> Esclarecimentos prestados (Qualidade = demonstração de disponibilidade; clareza; suficiência; cortesia)							
	<b>21.</b> Informação disponibilizada (Qualidade = utilidade; clareza; suficiência; acessibilidade)							
	<b>22.</b> Orientações/pareceres emitidos (Qualidade = rigor técnico; clareza; objectividade)							
	<b>23.</b> Solução tecnológica disponibilizada - plataforma transaccional (Qualidade = acessibilidade; facilidade de utilização; fiabilidade)							
	<b>24.</b> Informação disponibilizada (Qualidade = utilidade; clareza; suficiência)							
	<b>25.</b> Soluções encontradas pela equipa no tratamento de ocorrências/problemas diversos (Qualidade = disponibilidade; clareza; celeridade)							

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito, 5 = Muito Satisfeito, SNS = Serviço Não Solicitado até à data

Critérios de avaliação	Questões: Qual o grau de satisfação com...	Grau de Satisfação					SNS	Motivos de insatisfação e/ou sugestões de melhoria
		1	2	3	4	5		
<b>D. Qualidade dos serviços prestados</b>	<b>26. Centro de Documentação e Informação</b> (Qualidade = acessibilidade; instalações cómodas; cortesia no atendimento presencial e telefónico; catálogo em suporte digital; orientação dos utilizadores)							
	<b>27. Actos protocolares, reuniões e outros eventos organizados pela SG</b> (Qualidade = celeridade na resposta às solicitações; correcta organização dos eventos; cortesia; correspondência às necessidades e expectativas)							
	<b>28. Relações públicas – informações gerais prestadas</b> (Qualidade = celeridade no atendimento; clareza e suficiência das informações prestadas)							
	<b>29. Site da SG</b> (Qualidade = utilidade e actualidade dos conteúdos; acesso à informação de forma amigável/intuitiva; velocidade no acesso aos conteúdos; acessibilidade para cidadãos com necessidades especiais; grafismo apelativo)							
	<b>30. Publicações editadas</b> (Qualidade = interesse; actualidade; clareza; disponibilização; grafismo apelativo)							



### **Outras sugestões:**

**Muito obrigado pela sua colaboração.**

Agradecemos o envio do questionário até ao **dia 10 de Novembro** para:  
Divisão de Modernização e Qualidade da Secretaria-Geral do MAOTDR  
E-mail: [ines.nolasco@sg.maotdr.gov.pt](mailto:ines.nolasco@sg.maotdr.gov.pt) e [maria.neves@sg.maotdr.gov.pt](mailto:maria.neves@sg.maotdr.gov.pt)

## Questionário de satisfação para serviços/clientes da Secretaria-Geral do MAOTDR (“Questionário/Órgãos”)

A melhoria contínua do desempenho é um compromisso da Secretaria-Geral do MAOTDR. Conhecer o grau de satisfação que os serviços e demais órgãos do Ministério têm com os resultados da nossa actividade é fundamental para podermos fazer melhor. Colabore com a Secretaria-Geral (SG) na prossecução dessa meta preenchendo este questionário. Tenha presente que não há respostas certas ou erradas. Pretendemos apenas uma opinião sincera e objectiva relativamente aos nossos serviços.

### Secção 1 – questões de carácter geral

Instruções de resposta: assinale com um X no número que corresponde ao seu grau de satisfação. Agradecemos que registe também os motivos de insatisfação e/ou as suas sugestões de melhoria para melhor compreendermos as necessidades e expectativas desse serviço.

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito, 5 = Muito Satisfeito

Critérios de avaliação	Questões: Qual o grau de satisfação com...	Grau de Satisfação					Motivos de insatisfação e/ou sugestões de melhoria
		1	2	3	4	5	
<b>A.</b> Imagem global da SG	1. Desempenho global da SG no conjunto dos serviços prestados						
	2. Cortesia demonstrada pelos colaboradores da SG						
	3. Capacidade demonstrada pelos colaboradores da SG para resolver problemas e situações invulgares						
<b>B.</b> Acessibilidade	4. Canais de comunicação disponibilizados para contacto com a SG						
	5. Canais de comunicação utilizados para envio e recepção de documentos						
	6. Acesso aos documentos – encaminhamento para os serviços competentes						
	7. Atendimento telefónico geral – encaminhamento das chamadas						
<b>C.</b> Envolvimento e participação	8. Vias para apresentação de reclamações e sugestões						
	9. Consulta que está a ser feita para aferir o nível de satisfação desse serviço						
	10. Possibilidade de nos dar sugestões (através do presente questionário) para a melhoria dos serviços prestados						

## Secção 2 – questões relacionadas com os serviços prestados

**Instruções de resposta:** em cada questão são apresentados os parâmetros de Qualidade do serviço. Solicitamos que faça uma avaliação global do serviço prestado, assinalando com um X no número que corresponde ao seu grau de satisfação. Se não está satisfeito em algum dos parâmetros que descrevem a Qualidade do serviço ou se considera que a forma como está descrita a Qualidade de serviço está incorrecta ou incompleta apresente os motivos de insatisfação e/ou as sugestões de melhoria para melhor compreendermos as necessidades e expectativas desse serviço.

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito, 5 = Muito Satisfeito

Critérios de avaliação	Questões: Qual o grau de satisfação com...	Grau de Satisfação					Situação não aplicável	Motivos de insatisfação e/ou sugestões de melhoria
		1	2	3	4	5		
<b>D. Qualidade dos serviços prestados</b>	<b>No âmbito dos recursos humanos</b>	11. Apoio técnico/administrativo prestado (processamento de vencimentos, instrução de processos de aposentação...) (Qualidade = rigor técnico; celeridade)						
		12. Esclarecimentos prestados por contacto directo – telefónico ou presencial (Qualidade = clareza; suficiência; cortesia)						
		13. Acções de formação organizadas (Qualidade = utilidade para o exercício de funções; actualidade; correspondência com as expectativas)						
	<b>No âmbito dos assuntos jurídicos e contencioso</b>	14. Defesa dos interesses dos serviços e organismos do Ministério (Qualidade = peças processuais bem fundamentadas; processos correctamente instruídos; prazos respeitados)						
		15. Apoio jurídico prestado para a melhor compreensão do enquadramento jurídico – pareceres; esclarecimento de dúvidas (Qualidade = celeridade; clareza; suficiência; rigor técnico)						
		16. Relação estabelecida com os serviços do Ministério (Qualidade = demonstração de disponibilidade; trabalho em parceria com os serviços)						
	<b>No âmbito das compras electrónicas</b>	17. Informação disponibilizada (Qualidade = utilidade; clareza; suficiência)						
		18. Soluções encontradas pela equipa no tratamento de ocorrências/problemas diversos (Qualidade = disponibilidade; clareza; celeridade)						

1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito, 5 = Muito Satisfeito

Critérios de avaliação	Questões: Qual o grau de satisfação com...	Grau de Satisfação					Situação não aplicável	Motivos de insatisfação e/ou sugestões de melhoria
		1	2	3	4	5		
<b>D. Qualidade dos serviços prestados</b>	<b>No âmbito dos serviços financeiros e patrimoniais</b>	19. Serviços contabilísticos prestados (Qualidade = rigor técnico; celeridade dos procedimentos)						
		20. Serviços de aprovisionamento prestados (Qualidade = rigor técnico; celeridade dos procedimentos)						
		21. Esclarecimentos prestados (Qualidade = demonstração de disponibilidade; clareza; suficiência; cortesia)						
	<b>No âmbito do apoio logístico, documentação e relações públicas</b>	22. Centro de Documentação e Informação (Qualidade = acessibilidade; instalações cómodas; cortesia no atendimento presencial e telefónico; catálogo em suporte digital; orientação dos utilizadores)						
		23. Actos protocolares, reuniões e outros eventos organizados pela SG (Qualidade = celeridade na resposta às solicitações; correcta organização dos eventos; cortesia; correspondência às necessidades e expectativas)						
		24. Relações públicas – informações gerais prestadas (Qualidade = celeridade no atendimento; clareza e suficiência das informações prestadas)						

**Outras sugestões:**

**Muito obrigado pela sua colaboração.**

Agradecemos o envio do questionário até ao dia 15 de Dezembro para [maria.neves@sg.maotdr.gov.pt](mailto:maria.neves@sg.maotdr.gov.pt) e [ines.nolasco@sg.maotdr.gov.pt](mailto:ines.nolasco@sg.maotdr.gov.pt).

Ficha Técnica:

*TÍTULO:*

Relatório do inquérito de satisfação aplicado aos serviços/clientes da SG do MAOTDR - 2008

*COORDENAÇÃO E EXECUÇÃO*

Divisão de Modernização e Qualidade

Direcção de Serviços de Gestão de Recursos Humanos, Modernização e Qualidade

Secretaria-Geral do MAOTDR

Fevereiro 2009