



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública
DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

RELATÓRIO

Satisfação dos Cidadãos/Clientes
da Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Escrito e Telefone

2017



Introdução

Tendo em vista o desenvolvimento de uma cultura de Administração Pública associada à prestação de serviços de qualidade, pelo nono ano consecutivo, foram aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes (autarquias, organismos do Governo Regional e cidadãos) que solicitaram apoio técnico-jurídico à Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa (DRAPMA) nas seguintes datas:

Maio a dezembro de 2017 – apoio técnico-jurídico por escrito;

6 a 21 de dezembro de 2017 – apoio técnico-jurídico por telefone.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública
DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Os questionários versaram um conjunto de temáticas relativas ao modo como o cidadão/cliente percebe o serviço, de modo a aferir o seu grau de satisfação.

A escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível muito insatisfeito, 2 insatisfeito, 3 razoavelmente satisfeito, 4 satisfeito e 5 de muito satisfeito.

Ambos os questionários foram seguidos por um campo de sugestões, de caráter facultativo.

Metodologia da Versão Escrita

Foi pedido aos organismos do Governo Regional e autarquias da Região que solicitaram apoio técnico-jurídico por escrito, entre maio a dezembro de 2017, o preenchimento do questionário de satisfação, impresso 01-09 do Sistema de Gestão da Qualidade, relativo à satisfação da consultadoria jurídica por escrito.

Procedeu-se igualmente ao envio de envelope RSF anexo ao ofício, com o intuito de facilitar a celeridade da resposta.

Metodologia da Versão por Telefone

Aos cidadãos/organismos públicos que solicitaram apoio técnico-jurídico por telefone, de 6 a 21 de dezembro de 2017, entre as 9h e as 12h30m, foi efetuado um breve questionário de satisfação, como consta do impresso do Sistema de Gestão da Qualidade 01-10, relativo à satisfação da consultadoria jurídica por telefone.

Análise

Versão Escrita

1. Tempo de Resposta ao Parecer

O indicador relativo ao tempo de resposta do parecer registou **3,5 pontos**, correspondendo ao grau de **satisfeito**.

A amplitude das respostas situou-se entre 3 e 4 pontos.

Se tivermos em conta o historial registado, em 2017 este indicador obtém a pontuação mais baixa.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública
DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

2. Clareza da Informação Contida no Parecer

Quanto à clareza da informação contida no parecer, de acordo com o apurado, a pontuação atribuída foi de **4,75 pontos**, situando-se no grau de **muito satisfeito**.

A amplitude das respostas situou-se entre 4 e 5.

Em 2017 este indicador atinge o segundo melhor resultado de sempre.

3. Qualidade Global do Parecer

O terceiro critério, respeitante à qualidade global do parecer, obteve, igualmente, a pontuação de **4,75 pontos**, ou seja, **satisfeito**.

A amplitude das respostas situou-se entre 4 e 5.

Em 2017, a pontuação obtida é a mais elevada de sempre.

4. Contacto por via Eletrónica

O critério referente ao contacto por via eletrónica deixa em 2017 de ser aferido devido ao recorrente baixo índice de respostas.

5. Satisfação Global com o Desempenho da Direção Regional

Neste último ponto procurou-se aferir a satisfação global com o desempenho da Direção Regional.

A pontuação obtida foi de **4,75 pontos**, correspondendo ao grau de **muito satisfeito**.

A amplitude das respostas situou-se entre 4 e 5.

Sugestões

Não foram registadas sugestões ou comentários.

Versão por Telefone

Em 2017 todos os inquiridos eram do sexo feminino (100%).

100% da população indicou que não era a primeira vez que utilizava o serviço.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública
DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

1. Simpatia

O indicador relativo à simpatia obteve a pontuação máxima: **5 pontos**, correspondendo ao grau de **muito satisfeito**.

Sendo a amplitude restrita a 5, todos os entrevistados classificaram de forma máxima este indicador, em linha com os anos anteriores.

2. Clareza

Quanto à clareza das informações prestadas, registou-se igualmente uma pontuação de **5 pontos**, correspondendo ao grau de **muito satisfeito**.

3. Qualidade global da prestação do serviço

O terceiro e último critério, respeitante à qualidade global da prestação do serviço, atingiu os **5 pontos**, correspondendo ao grau de **muito satisfeito**.

Comparativamente aos anos anteriores, a pontuação revelou-se muito idêntica, sendo atingido **em todos os itens o grau máximo: muito satisfeito**.

Sugestões

Não foram registadas as seguintes sugestões e/ou comentários.

Conclusões Finais

Na versão escrita do questionário de satisfação da consultadoria jurídica, o “Tempo de resposta aos pedidos de parecer” obteve 3,5 pontos, a “Clareza da informação contida no parecer” 4,75 pontos, a “Qualidade global do parecer” 4,75 pontos e a “Satisfação com o desempenho da Direção Regional no âmbito da consultadoria jurídica” 4,75 pontos.

Em 2017, a pontuação média dos indicadores relativos à consultadoria jurídica por escrito, situou-se nos 4,44 pontos correspondendo ao grau de satisfeito; o mesmo será dizer 88% pontos, numa escala de satisfação de 0 a 100. Por memória, notar que em 2008 atingiu-se 4,25 pontos, em 2009 4,5, em 2011 4,33, em 2011 4,16, em 2012 4,34, em 2013 4,4, em 2014 4,74 e em 2015 4,6 e em 2016 4,13.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Quanto à versão telefónica, todos os pontos avaliados, nomeadamente a “Simpatia”, “Clareza” e “Qualidade global da prestação do serviço por telefone”, atingiram o grau de muito satisfeito: 5 pontos. Em 2017, obtém-se assim uma média de 5 pontos, o mesmo será dizer 100%, numa escala de 0 a 100%. Comparativamente a 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015 e 2016 todos os indicadores mantiveram, por aproximação, o nível máximo de muito satisfeito.

Os resultados atingidos em 2017 afiguram-se positivos, na linha do que tinha sido aferido em anos anteriores. Contudo, devido ao reduzido número de chamadas telefónicas a organização deverá ponderar a pertinência de se continuar a aferir dados a este nível.

De futuro, revela-se importante manter os níveis de exigência e de satisfação que têm sido alcançados.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
 Governo Regional
 Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública
 DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Evolução da Satisfação da Consultadoria Jurídica por escrito (2008 a 2017)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1. Tempo de resposta ao parecer	4	4	4	4	4,39	4,44	4,86	4,00	4,00	3,50
2. Clareza da informação contida no parecer	4	4	4,33	4,27	4,29	4,69	4,71	5,00	4,33	4,75
3. Qualidade global do parecer	4	4	4,33	4,14	4,37	4,38	4,71	4,00	4,33	4,75
4. Contacto por via electrónica	5	5	4	4,22	4,23	4,00	4,60	5,00	3,67	
5. Atendimento presencial	4,5	5	5							
6. Satisfação global com o desempenho da DR no âmbito da consultadoria jurídica	4	5	4,33	4,17	4,41	4,50	4,83	5,00	4,33	4,75
Pontuação Média	4,25	4,50	4,33	4,16	4,34	4,40	4,74	4,60	4,13	4,44



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Secretaria Regional das Finanças e da Administração Pública
DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Evolução da Satisfação da Consultadoria Jurídica por telefone (2008 a 2017)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017
1. Simpatia	5	4,89	5	5	5	5	5	5	5	5
2. Clareza	5	4,72	4,92	5	5	4,86	5	5	5	5
3. Qualidade global da prestação do serviço por telefone	5	4,67	5	5	5	4,93	5	5	5	5