



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
GOVERNO REGIONAL
SECRETARIA REGIONAL DAS FINANÇAS
Direção Regional da Administração Pública

Satisfação dos Cidadãos/ Clientes Consultadoria Jurídica

da

Direção Regional
da Administração
Pública



2024



Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria n.º 256/2005 de 16 de Março
090, 322, 344, 345, 346, 380, 482, 862.

Introdução

Tendo em vista o desenvolvimento de uma cultura de Administração Pública que esteja intrinsecamente ligada à prestação de serviços de elevada qualidade, pelo décimo sétimo ano consecutivo, a Direção Regional da Administração Pública (DRAP) aplicou questionários de satisfação direcionados aos cidadãos/clientes, onde se incluem organismos do Governo Regional, autarquias e funcionários da administração pública.

Na realização desta auscultação, foi utilizado o formulário 01-09 do Sistema de Gestão da Qualidade da Direção Regional.

Relativamente ao questionário de Satisfação dos clientes da consultadoria jurídica por telefone, na reunião de definição da estratégia da Direção Regional, objetivos, metas e indicadores do QUAR - SIADAP RAM 1 para o ano de 2025, questionou-se a todos os presentes sobre a viabilidade de continuar a aferir os resultados por telefone, atendendo ao reduzido número de chamadas e ao escasso número de respostas. Decidiu-se, por unanimidade, eliminar esta auscultação.

A confidencialidade das respostas, garantindo o anonimato dos cidadãos/clientes, foi assegurada através da utilização de questionários *online*, realizados por meio da plataforma *Microsoft Forms*. Na resposta ao email do pedido de parecer, foi inserida uma ligação para o questionário correspondente.

O questionário abordou uma variedade de temas, todos eles relacionados com a perceção que o cidadão/cliente tem do serviço, com o objetivo principal de aferir o 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.

O inquérito foi complementado com uma secção para sugestões, cujo preenchimento era opcional, permitindo aos inquiridos expressar as suas ideias ou propostas de melhoria.

A população alvo desta análise compreendeu todos os cidadãos/clientes que, solicitaram apoio técnico-jurídico por email, no período de 2 de janeiro a 31 de dezembro de 2024.

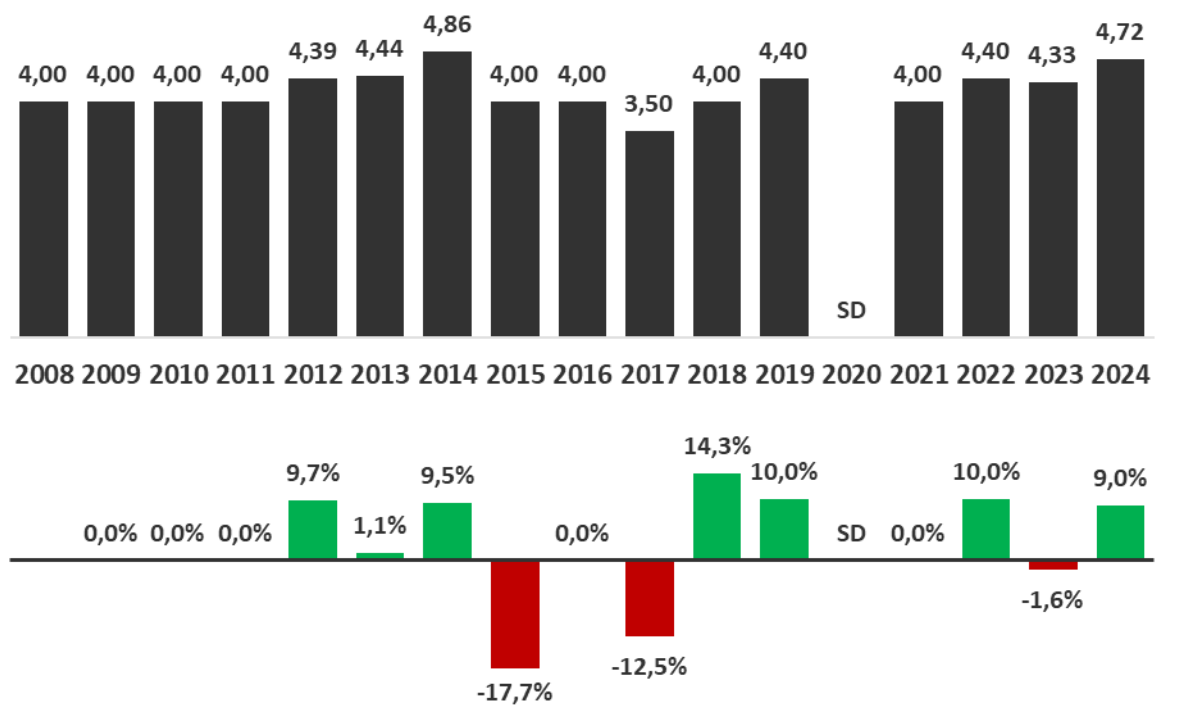
Foram auscultados um total de vinte e nove cidadãos, equivalente a aproximadamente sete por cento do número total de pareceres emitidos, constituindo, assim, uma amostra fortemente representativa.

Análise

Tempo de Resposta

O indicador que avalia o tempo de resposta a um pedido de parecer registou uma pontuação de 4,72 pontos, correspondendo, por aproximação, ao grau de muito satisfeito.

Observou-se um aumento substancial de 9 pontos percentuais na pontuação obtida, em comparação com o resultado do ano anterior. Este resultado representa o segundo valor mais elevado desde 2008.



*SD – Sem Dados

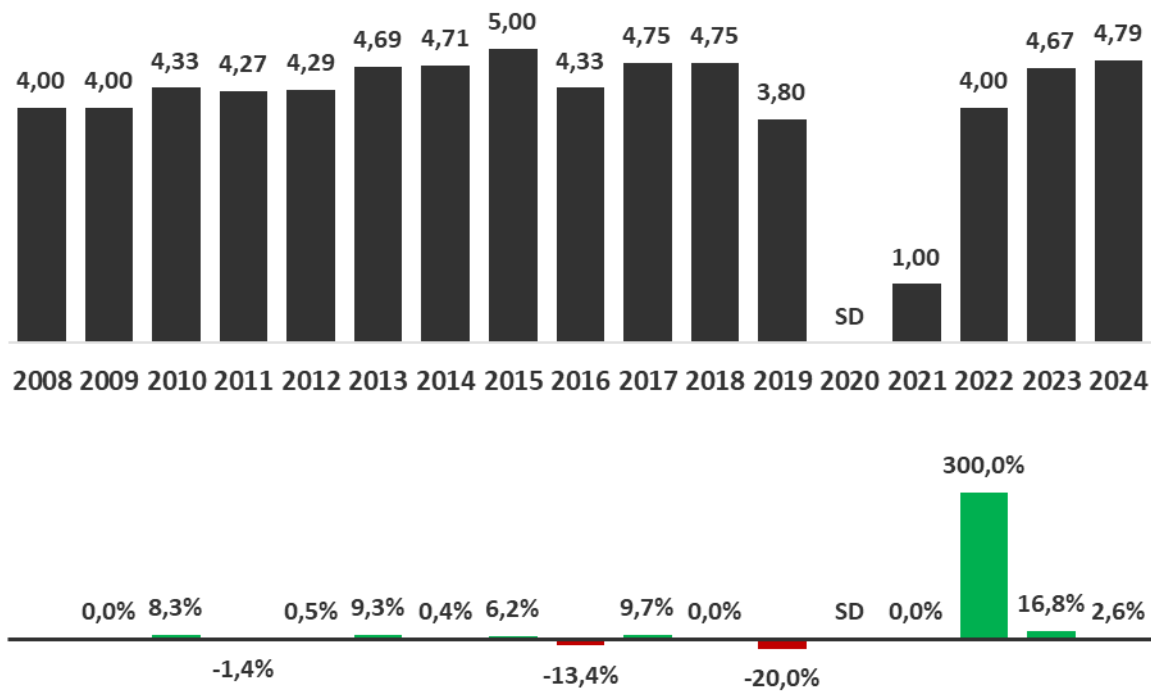
Gráfico 1. Tempo de Resposta

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. A Pontuação é definida como o quociente entre o somatório das pontuações atribuídas a cada um dos itens e o número total de respostas obtidas.

Clareza da Informação

Relativamente à clareza da informação incluída no parecer, a pontuação obtida foi de 4,79 pontos, o que se traduz, por aproximação, num grau de satisfação de muito satisfeito.

Esta pontuação evidencia uma melhoria marginal de 2,6% quando comparada com os dados do ano transato, ainda assim, em 2024, alcançou-se a segunda pontuação mais elevada desde que há registo.



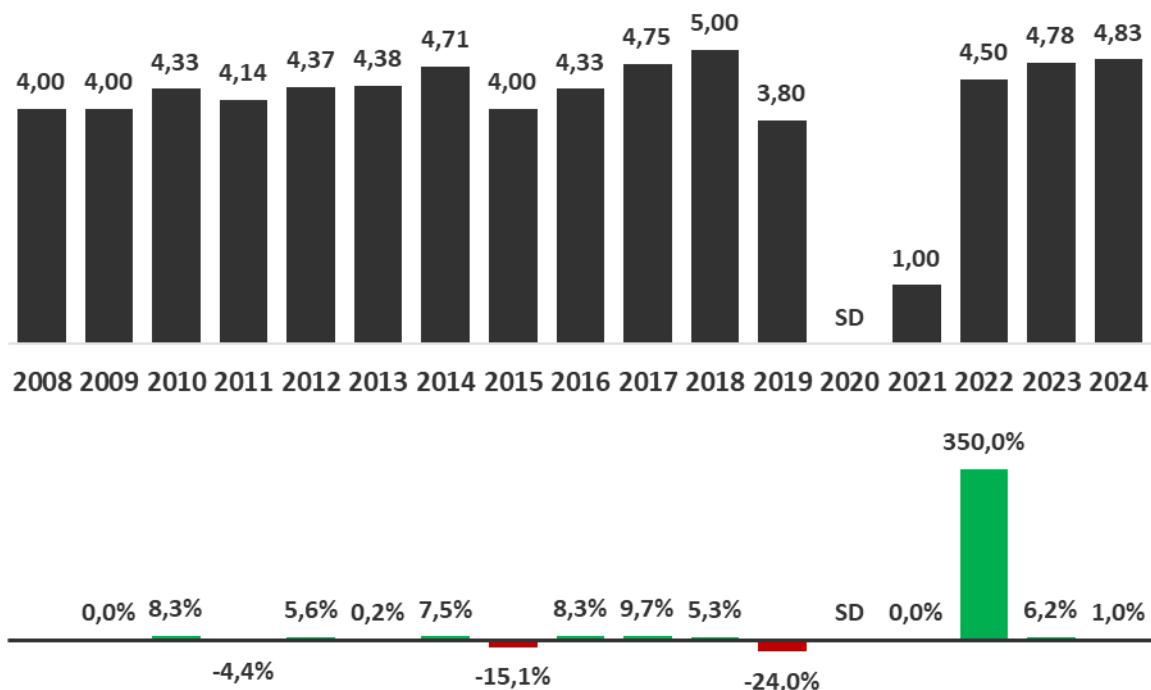
*SD – Sem Dados

Gráfico 2. Clareza da Informação

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. A Pontuação é definida como o quociente entre o somatório das pontuações atribuídas a cada um dos itens e o número total de respostas obtidas.

Qualidade Global

O terceiro indicador, respeitante à **qualidade global do parecer**, obteve a **pontuação de 4,83 pontos**, correspondendo a um grau de satisfação de muito satisfeito. Novamente, á semelhança dos indicadores anteriores, esta classificação é a segunda mais elevada desde que há registo.



*SD – Sem Dados

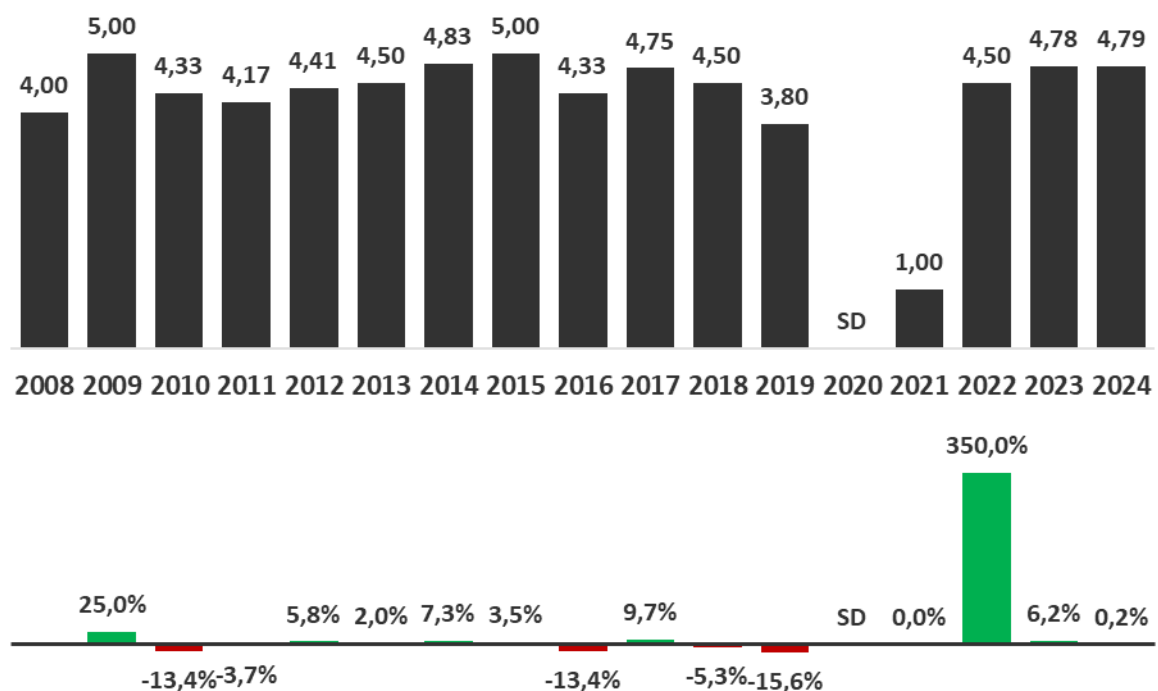
Gráfico 3. Qualidade Global

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. A Pontuação é definida como o quociente entre o somatório das pontuações atribuídas a cada um dos itens e o número total de respostas obtidas.

Satisfação Global com o Desempenho da Direção Regional

No que diz respeito ao último indicador avaliado, procurou-se aferir a **satisfação global com o desempenho da Direção Regional, sendo que pontuação obtida foi de 4,79 pontos**, correspondendo, por aproximação, ao grau de muito satisfeito.

Observou-se um aumento marginal de 0,2 pontos percentuais na pontuação obtida em comparação com o resultado do ano anterior, mantendo-se em linha com os resultados dos anos precedentes.



*SD – Sem Dados

Gráfico 4. Satisfação Global com o Desempenho da Direção Regional

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. A Pontuação é definida como o quociente entre o somatório das pontuações atribuídas a cada um dos itens e o número total de respostas obtidas.

Sugestões

Foram apresentados sugestões e/ou comentários.

“Mais clareza e apoio aos funcionários na defesa dos seus direitos.”

“A Unidade de Gestão da (...) agradece o esclarecimento prestado tendo o serviço de recursos humanos da (...) corrigido duas situações, de trabalhadores que tinham direito e não estavam a ser abrangidos.”

“Contata-se significativo ganho em eficácia.”

Conclusões Finais

Constituindo a consultadoria jurídica um dos pilares fundamentais desta Direção Regional, uma vez mais foram aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes (organismos do Governo Regional, autarquias e funcionários da administração pública) que solicitaram apoio técnico-jurídico por escrito/email.

Relativamente à satisfação da consultadoria jurídica por via escrita/email: o “Tempo de resposta aos pedidos de parecer” alcançou 4,72 pontos, a “Clareza da informação contida no parecer” 4,79 pontos, a “Qualidade global do parecer” 4,83 pontos e a “Satisfação global com o desempenho da Direção Regional” no âmbito da consultadoria jurídica 4,79 pontos.

Quadro 1. Consultadoria Jurídica por escrito (2008 a 2024)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024
1. Tempo de resposta	4,00	4,00	4,00	4,00	4,39	4,44	4,86	4,00	4,00	3,50	4,00	4,40	SD	4,00	4,40	4,33	4,72
2. Clareza da informação	4,00	4,00	4,33	4,27	4,29	4,69	4,71	5,00	4,33	4,75	4,75	3,80	SD	1,00	4,00	4,67	4,79
3. Qualidade global	4,00	4,00	4,33	4,14	4,37	4,38	4,71	4,00	4,33	4,75	5,00	3,80	SD	1,00	4,50	4,78	4,83
4. Satisfação global com o desempenho da DRAP	4,00	5,00	4,33	4,17	4,41	4,50	4,83	5,00	4,33	4,75	4,50	3,80	SD	1,00	4,50	4,78	4,79

*SD - Sem Dados

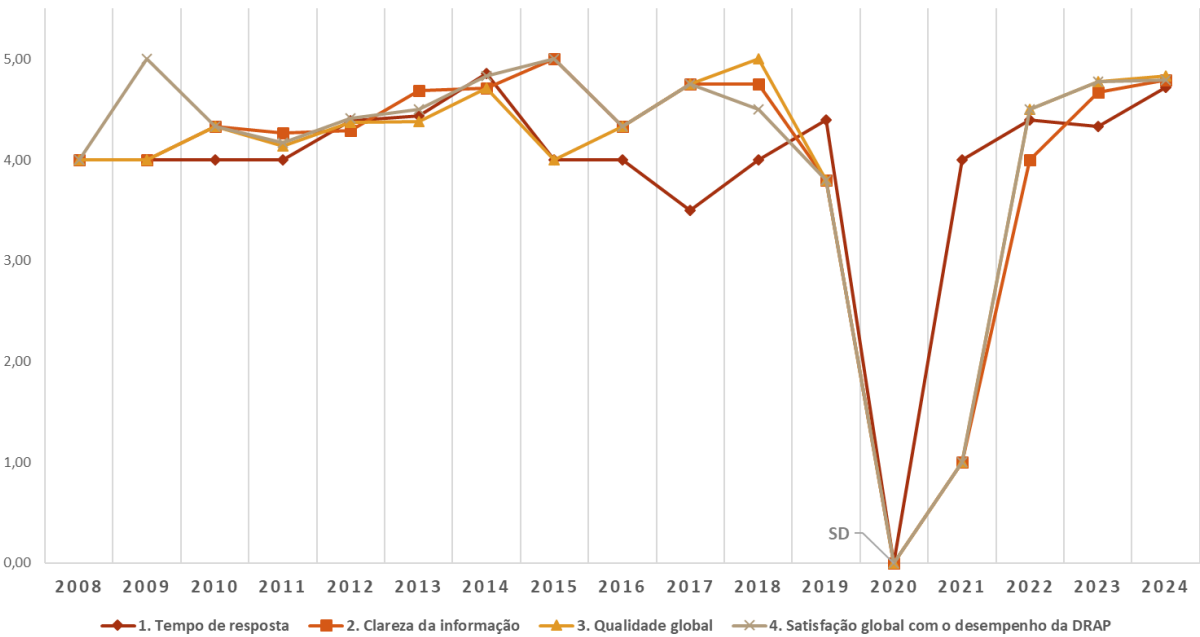


Gráfico 5. Evolução da pontuação obtida em todos os indicadores da Consultadoria Jurídica por escrito (2008 a 2024)

Assim, os valores apurados revelam-se francamente positivos, mantendo a tendência favorável observada nos anos precedentes.

Em termos globais, no ano de 2024, alcançou-se uma média aproximada de 4,78 pontos, numa escala de 1 a 5, o mesmo será dizer 95,6% numa escala de 0 a 100, correspondendo ao grau de muito satisfeito.

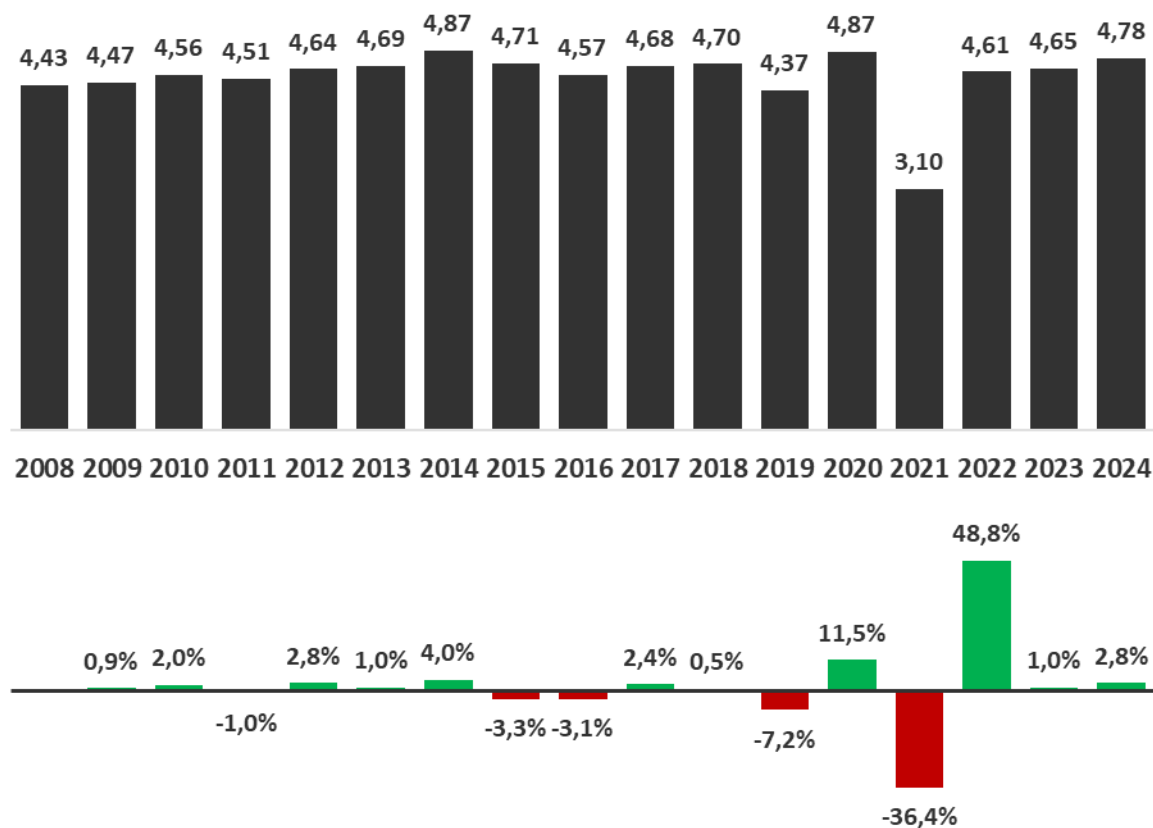


Gráfico 7. Média ponderada da Satisfação da Consultadoria Jurídica (2008 a 2024)

Direção Regional da Administração Pública
Gabinete de Gestão e Planeamento

Abril de 2025



Secretaria Regional
das Finanças
Direção Regional da Administração Pública