



Secretaria Regional
das Finanças
Direção Regional da Administração Pública

Satisfação dos Cidadãos/ Clientes Consultadoria Jurídica

da

**Direção Regional
da Administração
Pública**

2025



Entidade Formadora Certificada
ÁREAS DE EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO:
Portaria nº 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 oitavo 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.

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*. Foram auscultados um total de treze cidadãos/clientes.

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, no período de 2 de janeiro a 31 de dezembro de 2025.

Análise

Tempo de Resposta

O indicador que avalia o tempo de resposta a um pedido de parecer registou uma pontuação de 4,15 pontos, correspondendo, ao grau de satisfeito.

Verificou-se, contudo, uma redução significativa de 12 pontos percentuais face ao resultado obtido no ano anterior.

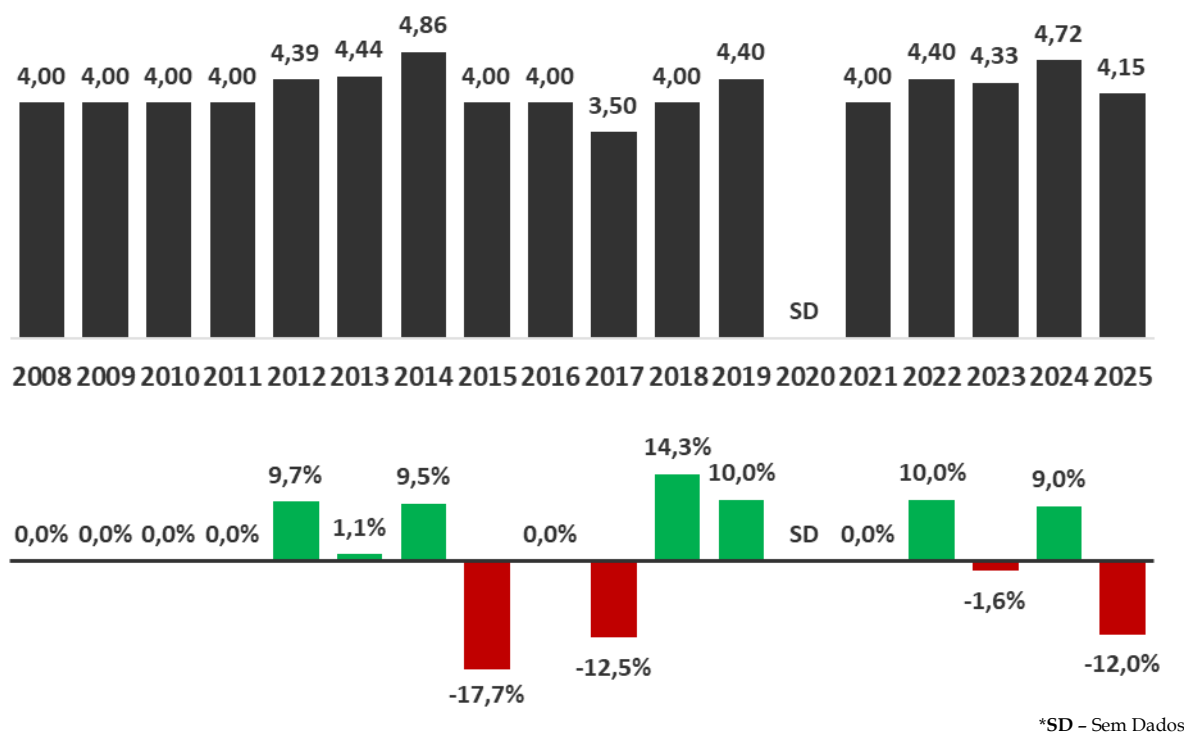


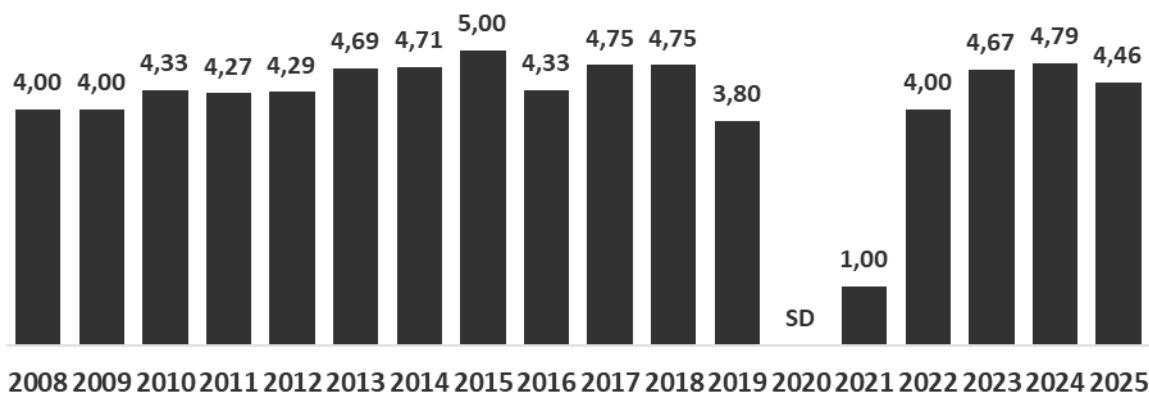
Gráfico 1. Tempo de Resposta

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

No que respeita à clareza da informação incluída no parecer, a pontuação obtida foi de 4,46 pontos, o que se traduz, num grau de satisfação de satisfeito.

À semelhança do indicador anterior, verifica-se uma diminuição de cerca de 7% relativamente aos resultados do ano transato.



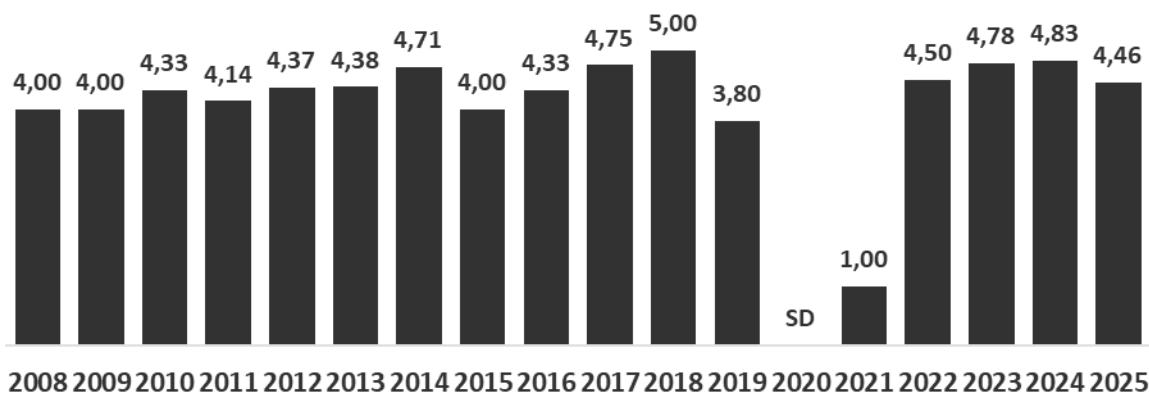
*SD - Sem Dados

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, referente à **qualidade global do parecer**, obteve a **pontuação de 4,46 pontos**, correspondendo a um grau de satisfação de satisfeito.



*SD - Sem Dados

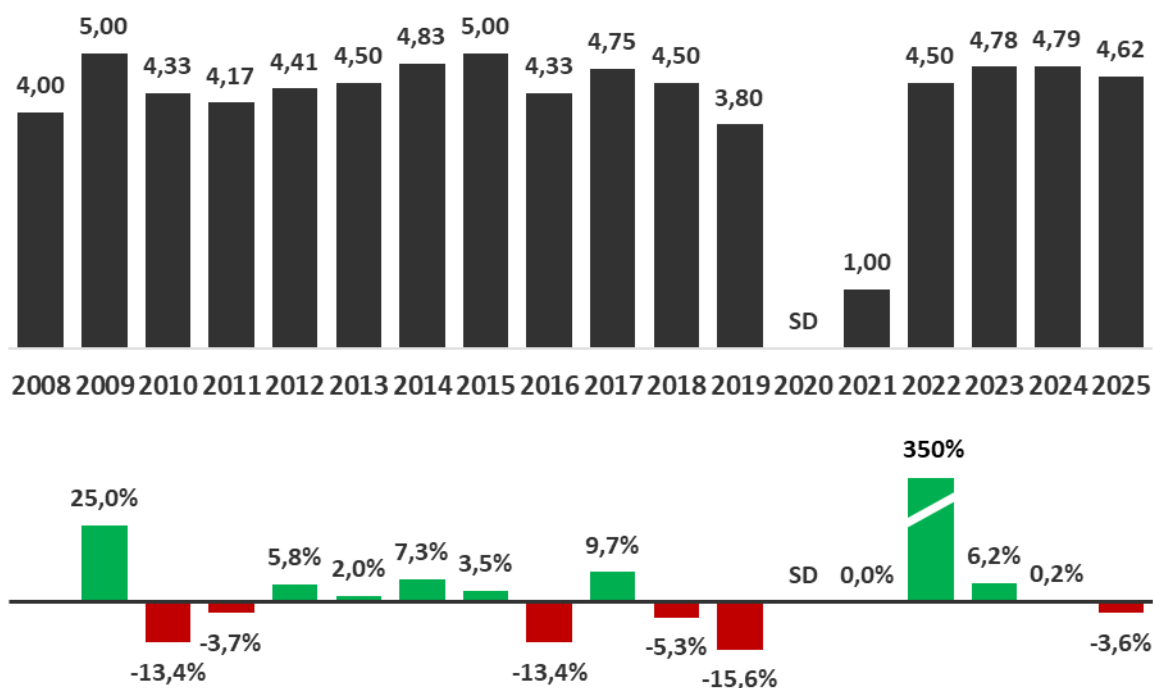
Gráfico 3. Qualidade Global

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**, a pontuação obtida foi de **4,62 pontos**, correspondendo, por aproximação, ao grau de muito satisfeito.

Uma diminuição marginal de 3,6 pontos percentuais na pontuação obtida face ao resultado do ano anterior, mantendo-se, ainda assim, em linha com os valores observados nos 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

Não foram apresentados sugestões e/ou comentários.

Conclusões Finais

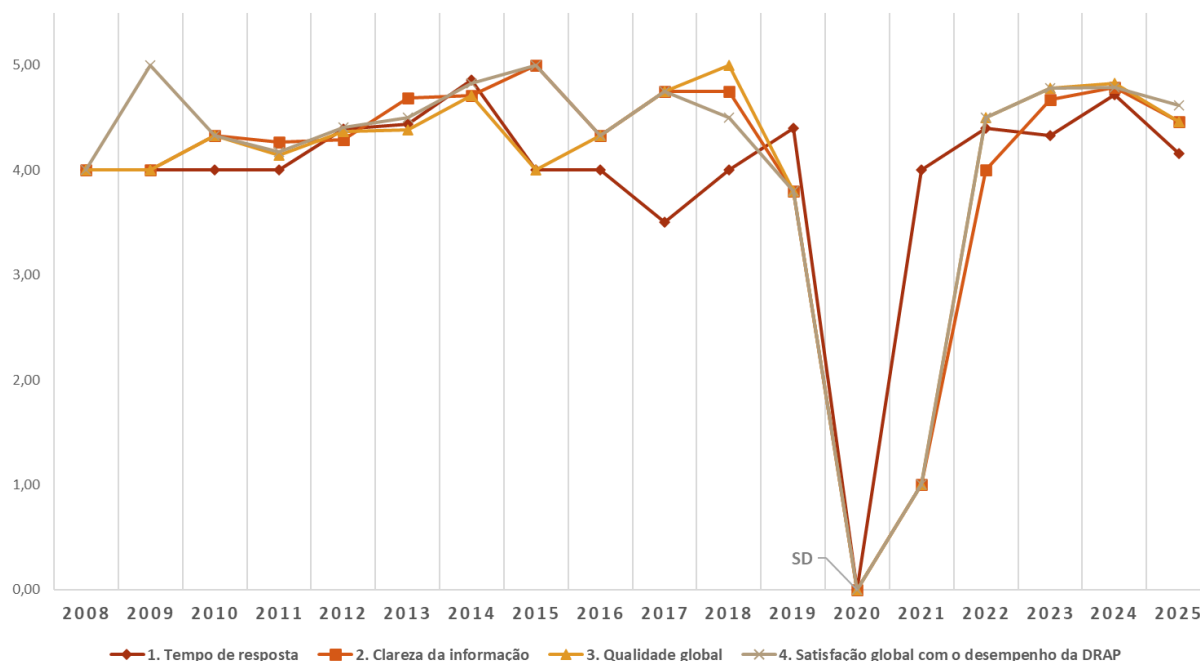
Constituindo a consultadoria jurídica um dos pilares fundamentais desta Direção Regional, uma vez mais foram aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes (organismos do Governo Regional, autarquias e funcionários da administração pública) que solicitaram apoio técnico-jurídico.

No âmbito desta auscultação, o indicador “Tempo de resposta aos pedidos de parecer” alcançou 4,15 pontos, a “Clareza da informação contida no parecer” 4,46 pontos, a “Qualidade global do parecer” 4,46 pontos e a “Satisfação global com o desempenho da Direção Regional” no âmbito da consultadoria jurídica 4,62 pontos.

Quadro 1. Consultadoria Jurídica por escrito (2008 a 2025)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	2024	2025
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	4,15
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	4,46
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	4,46
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	4,62

*SD - Sem Dados



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

Em termos globais, **no ano de 2025, obteve-se uma média aproximada de 4,42 pontos**, numa escala de 1 a 5, o mesmo será dizer 88,4% numa escala de 0 a 100, correspondendo ao grau de satisfeito.

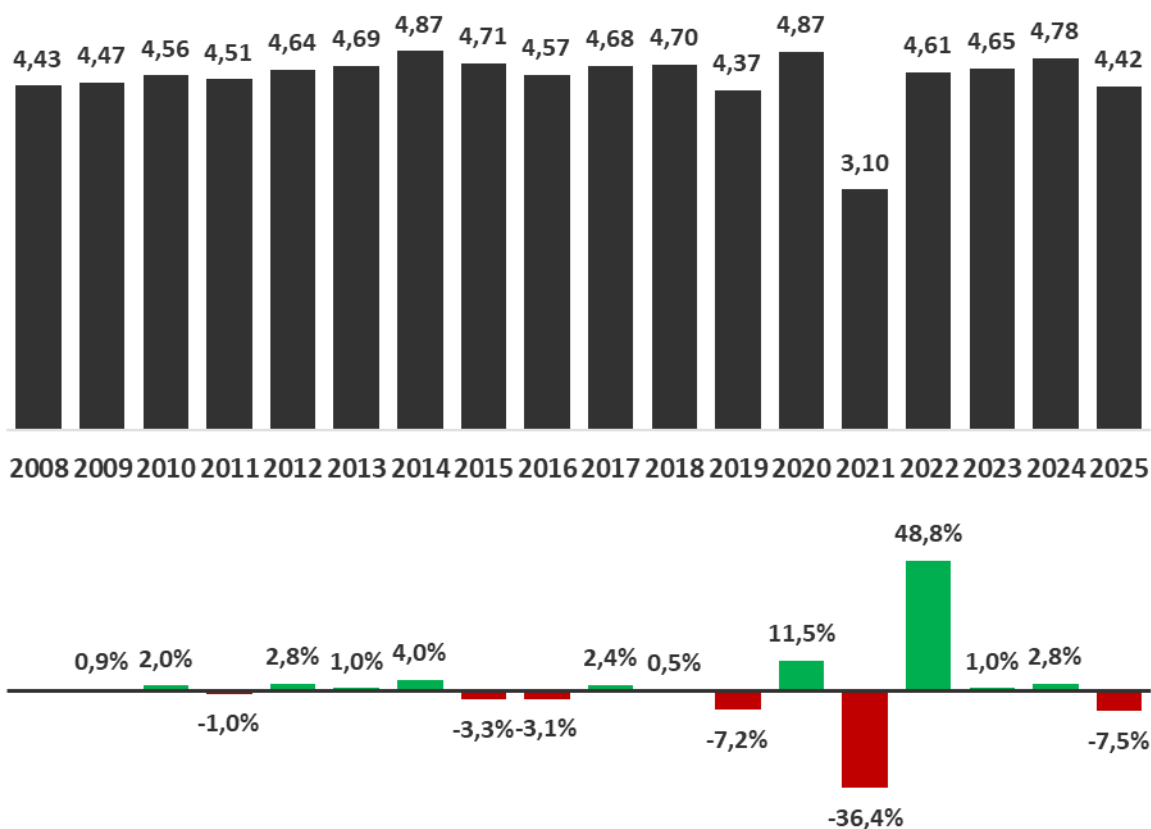


Gráfico 7. Média ponderada da Satisfação da Consultadoria Jurídica (2008 a 2025)

Direção Regional da Administração Pública
Gabinete de Gestão e Planeamento

Maio de 2026



Secretaria Regional
das Finanças
Direção Regional da Administração Pública