



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Vice-Presidência
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

2018





REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

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:

- Agosto a dezembro de 2018 – apoio técnico-jurídico por escrito;
- 20 de Janeiro a 01 de Fevereiro 2019 – apoio técnico-jurídico por telefone.

Os questionários versaram um conjunto de temáticas relativas ao modo como o cidadão/cliente perceciona 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 agosto a dezembro de 2018, 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 20 de Janeiro a 01 de Fevereiro 2019, entre as 9h-12h30m e 14h-17h30m, 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.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Análise

Versão Escrita

1. Tempo de Resposta ao Parecer

O indicador relativo ao tempo de resposta do parecer registou **4 pontos**, correspondendo ao grau de **satisfeito**. A amplitude das respostas situou-se entre os 2 e 5 pontos.

Se tivermos em conta o historial registado, em 2018 este indicador obtém a pontuação igual à obtida em 2008, 2009, 2010, 2011, 2015 e 2016.

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, por aproximação, no grau de **muito satisfeito**. A amplitude das respostas situou-se entre 4 e 5.

Em 2018 este indicador atinge pontuação idêntica ao ano de 2017, sendo superior à pontuação alcançada em 2013 e 2014.

3. Qualidade Global do Parecer

O terceiro critério, respeitante à qualidade global do parecer obteve a pontuação de **5 pontos**, ou seja, **muito satisfeito**. A amplitude das respostas situou-se em 5.

Esta pontuação é mais elevada desde 2008, superando a pontuação obtida em 2017.

4. Contacto por via Eletrónica

O critério referente ao contacto por via eletrónica registou uma só resposta com uma pontuação de **4 pontos**, correspondendo ao grau de **satisfeito**.

Em 2018 obtêm-se uma pontuação idêntica aos anos de 2010 e 2013.

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 **4,5 pontos**, correspondendo ao grau de **muito satisfeito**. A amplitude das respostas situou-se entre 4 e 5.

No ano de 2018 alcança-se uma pontuação idêntica à de 2013, sendo superior à registada em 2008, 2010, 2011, 2012 e 2016, inferior comparativamente a 2009, 2014, 2015 e 2017.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

De referir ainda que o indicador relativo ao “atendimento presencial” foi suprimido em 2011, devido ao recorrente baixo índice de respostas.

Sugestões

Não foram registadas sugestões ou comentários.

Versão por Telefone

Em 2018 de todos os inquiridos (12), 11 eram do sexo feminino (92%) e 1 do sexo masculino (8%). Destes, 83% indicou que não era a primeira vez que utilizava o serviço e 17% como sendo a primeira vez que estava a usar o serviço.

1. Simpatia

O indicador relativo à simpatia obteve a pontuação de **4,92 pontos**, correspondendo ao grau de **muito satisfeito**, por aproximação. A amplitude das respostas situou-se entre 4 e 5.

Em comparação com os anos anteriores a pontuação deste critério diminui-o, sendo, ainda assim, superior ao valor alcançado em 2009 (4,89 pontos).

2. Clareza

Quanto à clareza das informações prestadas, registou-se igualmente uma pontuação de **4,92 pontos**, correspondendo ao grau de **muito satisfeito**, por aproximação. Este resultado esta em linha com o resultado de 2010, havendo um ligeiro decréscimo em relação aos anos anteriores mas sendo superior aos anos de 2009 e 2013.

3. Qualidade global da prestação do serviço por telefone

O terceiro e último critério, respeitante à qualidade global da prestação do serviço por telefone, atingiu os **4,83 pontos**, correspondendo, aproximadamente, ao grau de **muito satisfeito**.

Comparativamente aos anos anteriores, houve uma diminuição, a pontuação deste ano foi a mais baixa desde 2009.

Sugestões

Foi registada a seguinte sugestão:

“Deveria haver uma maior divulgação do serviço” (a senhora disse que até há pouco tempo desconhecia do serviço).



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Vice-Presidência

DRAPMA - Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa

Conclusões Finais

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

Em 2018, a pontuação média dos indicadores relativos à consultadoria jurídica por escrito, situou-se nos 4,45 pontos correspondendo ao grau de satisfeito; o mesmo será dizer 89% 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, em 2015 4,6, em 2016 4,13 e em 2017 4,44.

Quanto à versão telefónica, a “Simpatia” e “Clareza” obtiveram uma pontuação de **4,92 pontos** e a “Qualidade global da prestação do serviço por telefone” obteve a pontuação de **4,83 pontos**, correspondendo, por aproximação ao **grau de muito satisfeito**. Em 2018, obtém-se assim uma média de **4,89 pontos**, o mesmo será dizer **97,78%**, numa escala de 0 a 100%.

Comparativamente a 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016 e 2017 os valores apurados representam a segunda pontuação mais baixa desde 2008, sendo que 2009 foi o ano com média mais baixa (4,76 pontos), não obstante, os indicadores mantiveram, por aproximação, o nível máximo de muito satisfeito.

Apesar da diminuição dos resultados atingidos em 2018 estes afiguram-se positivos, na linha do que tinha sido aferido em anos anteriores. De futuro, revela-se importante manter os níveis de exigência e de satisfação que têm sido alcançados.

De notar ainda, o aumento de respostas ao questionário realizado por telefone, contudo, devido ao reduzido número de chamadas telefónicas a organização deverá ponderar a pertinência de se continuar a aferir dados a este nível.



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

Pontuação Obtida pela Consultadoria Jurídica por escrito em 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1. Tempo de resposta ao parecer	4,00	4,00	4,00	4,00	4,39	4,44	4,86	4,00	4,00	3,50	4,00
2. Clareza da informação contida no parecer	4,00	4,00	4,33	4,27	4,29	4,69	4,71	5,00	4,33	4,75	4,75
3. Qualidade global do parecer	4,00	4,00	4,33	4,14	4,37	4,38	4,71	4,00	4,33	4,75	5,00
4. Contacto por via eletrónica	5,00	5,00	4,00	4,22	4,23	4,00	4,60	5,00	3,67	-	4,00
5. Atendimento presencial	4,50	5,00	5,00								
6. Satisfação global com o desempenho da DR no âmbito da consultadoria jurídica	4,00	5,00	4,33	4,17	4,41	4,50	4,83	5,00	4,33	4,75	4,50
Pontuação Média	4,25	4,50	4,33	4,16	4,34	4,40	4,74	4,60	4,13	4,44	4,45



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 2018)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018
1. Simpatia	5	4,89	5	5	5	5	5	5	5	5	4,92
2. Clareza	5	4,72	4,92	5	5	4,86	5	5	5	5	4,92
3. Qualidade global da prestação do serviço por telefone	5	4,67	5	5	5	4,93	5	5	5	5	4,83