



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA
Governo Regional
Secretaria Regional das Finanças
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

2021



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:

- 07 de Dezembro de 2021 a 21 de Janeiro de 2022 – apoio técnico-jurídico por escrito;
- 07 de Dezembro de 2021 a 21 de Janeiro de 2022 – 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 carácter facultativo.

Metodologia da Versão Escrita

Foi pedido aos organismos do Governo Regional e autarquias da Região que solicitaram apoio técnico-jurídico por escrito, de 07 de Dezembro de 2021 a 21 de Janeiro de 2022, 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. Este ano e por forma a obter um maior numero de respostas foi recriado o impresso numa versão online através da plataforma Microsoft Forms.

Metodologia da Versão por Telefone

Foi efetuado um breve questionário de satisfação aos cidadãos/organismos públicos que solicitaram apoio técnico-jurídico por telefone, de 07 de Dezembro de 2021 a 21 de Janeiro de 2022, entre as 9h-12h30m e 14h-17h30m, 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 **4 pontos**, correspondendo ao grau de **satisfeito**.

Se tivermos em conta o historial registado, em 2021 este indicador obteve uma pontuação em linha com o verificado nos anos anteriores.

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 **1 pontos**, situando-se, no grau de **muito insatisfeito**.

Em 2021 este indicador atingiu a pontuação mais baixa desde 2008.

3. Qualidade Global do Parecer

O terceiro critério, respeitante à qualidade global do parecer obteve a pontuação de **1 pontos**, ou seja, **muito insatisfeito**.

Esta pontuação é mais baixa desde 2008.

4. 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 **1 pontos**, correspondendo ao grau de **muito insatisfeito**.

Em comparação com os anos anteriores a pontuação deste critério diminui-o, sendo, o mais baixo desde que há registo.

De referir ainda que o indicador relativo ao “atendimento presencial” foi suprimido em 2011, devido ao recorrente baixo índice de respostas. Em 2019 o critério referente ao “contacto por via eletrónica” deixou de ser contabilizado.

Sugestões

Não foram apresentadas nenhuma sugestão e/ou comentários.

Versão por Telefone

Em 2021 todos os inquiridos (3) eram do sexo feminino (100%). Destes, 66,67% indicou que não era a primeira vez que utilizava o serviço e 33,33% como sendo a primeira vez que estava a usar o serviço.

1. Simpatia

O indicador relativo à simpatia obteve a pontuação de **5 pontos**, correspondendo, ao grau de **muito satisfeito**. A amplitude das respostas situou-se em 5.

Em comparação com o ano anterior a pontuação deste critério aumentou.

2. Clareza

Quanto à clareza das informações prestadas, este indicador obteve uma pontuação de **5 pontos**, correspondendo ao grau de **muito satisfeito**. Ao contrário do verificado nos últimos anos, em 2021, este indicador obteve um ligeiro acréscimo.

3. Qualidade global da prestação do serviço por telefone

O terceiro e último critério, respeitante à qualidade global da prestação do serviço por telefone, registou-se uma pontuação de **4,7 pontos**, correspondendo, aproximadamente, ao grau de **muito satisfeito**.

Sugestões

Não foram apresentados sugestões ou comentários.

Conclusões Finais

A nível da consultadoria jurídica realizada por escrito, tem-se verificado um expressivo decréscimo no número de respostas obtidas nos últimos anos, sendo que no ano de 2021 foi rececionado um só questionário. Apesar de a organização ter encontrado meios alternativos de resposta a organização deverá continuar a ponderar outros meios para uma mais eficaz aferição da satisfação dos destinatários da consulta jurídica.

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” 1 pontos, a “Qualidade global do parecer” 1 pontos e a “Satisfação com o desempenho da Direção Regional no âmbito da consultadoria jurídica” 1 pontos.

Em 2021, a pontuação média dos indicadores relativos à consultadoria jurídica por escrito, situou-se nos 1,75 pontos correspondendo ao grau de satisfeito, por aproximação, o mesmo será dizer 35%, numa escala de satisfação de 0 a 100.

Quanto à versão telefónica, a “Simpatia” e “Clareza” obtiveram uma pontuação de **5 pontos** e a obteve a pontuação “Qualidade global da prestação do serviço por telefone” de **4,7 pontos**, correspondendo, por aproximação ao **grau de muito satisfeito**. Em 2021, obtém-se assim uma média de **4,89 pontos**, o mesmo será dizer **97,8%**, numa escala de 0 a 100%.

Comparativamente a 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019 e 2020 os valores apurados afiguram-se positivos, na linha do que tinha sido aferido em anos anteriores, não obstante, mantiveram, por aproximação, o nível máximo de muito satisfeito.

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

De notar ainda, o número baixo de respostas ao questionário realizado por telefone, devido ao reduzido número de chamadas telefónicas.



REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA

Governo Regional

Secretaria Regional das Finanças

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, 2018, 2019, 2020 e 2021

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
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	4,40	SD	4
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	3,80	SD	1
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	3,80	SD	1
4. Contacto por via electrónica	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	3,80	SD	1
Pontuação Média	4,25	4,50	4,33	4,16	4,34	4,40	4,74	4,60	4,13	4,44	4,45	3,95	SD	1,75

*SD – Sem Dados



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

Evolução da Satisfação da Consultadoria Jurídica por telefone (2008 a 2021)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
1. Simpatia	5	4,89	5	5	5	5	5	5	5	5	4,92	5,00	4,9	5
2. Clareza	5	4,72	4,92	5	5	4,86	5	5	5	5	4,92	4,88	4,8	5
3. Qualidade global da prestação do serviço por telefone	5	4,67	5	5	5	4,93	5	5	5	5	4,83	4,88	4,8	4,7