



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

2023



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 sexto ano consecutivo, a Direção Regional da Administração Pública (DRAP) tem aplicado questionários de satisfação direcionados aos cidadãos/clientes (onde se incluem organismos do Governo Regional, autarquias e funcionários da administração pública), que solicitaram apoio técnico-jurídico, nas seguintes datas específicas:

- De 1 de Julho a 31 de Dezembro de 2023, foram aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes que solicitaram apoio técnico-jurídico por email.
- De 4 a 15 de Dezembro de 2023, foram aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes que solicitaram apoio técnico-jurídico por telefone.

Na realização desta auscultação, foram utilizados os formulários 01-09 e 01-10 do Sistema de Gestão da Qualidade da Direção Regional. No que concerne ao apoio técnico-jurídico prestado por escrito, o questionário correspondente foi encaminhado mediante um link inserido na resposta ao email do pedido de parecer.

Os questionários abordaram 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.

Ambos os inquéritos foram complementados com uma secção para sugestões, cujo preenchimento era opcional, permitindo assim aos inquiridos expressar as suas ideias ou propostas de melhoria.



Análise

Satisfação global

- **Versão Escrita/Email**

Em 2023, foram obtidas 9 respostas.

Tempo de Resposta

O indicador que avalia o tempo de resposta a um pedido de parecer registou uma pontuação de 4,33 pontos, o que corresponde ao grau de satisfeito. Este resultado está em consonância com os valores obtidos nos anos precedentes.

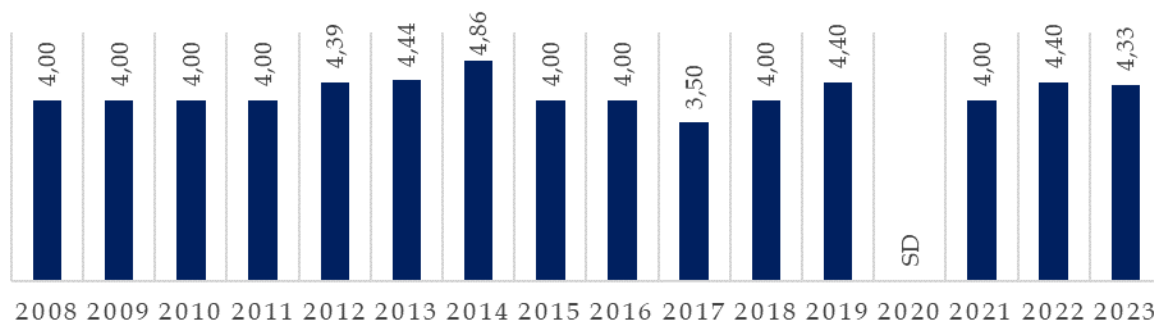


Gráfico 1. Tempo de Resposta

Clareza da Informação

Relativamente à **clareza da informação** incluída no parecer, a **pontuação obtida foi de 4,67 pontos**, o que se traduz num grau de satisfação de muito satisfeito. Este resultado demonstra uma melhoria significativa quando comparado com os dados dos últimos quatro anos.

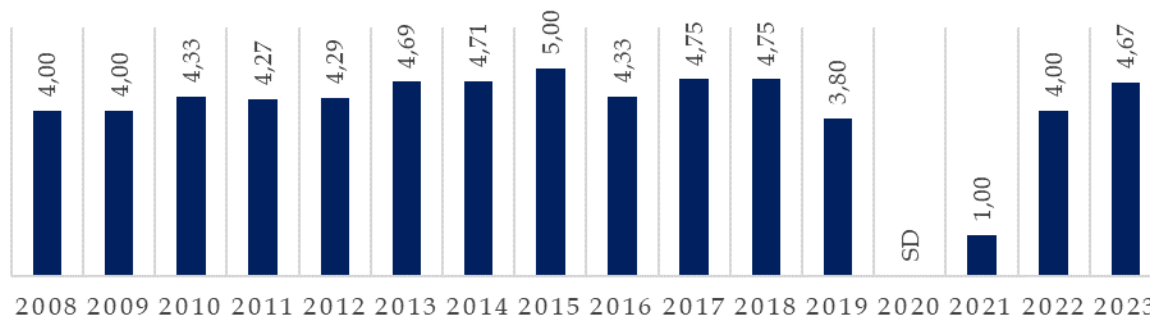


Gráfico 2. Clareza da Informação

*SD - Sem Dados

Qualidade Global

O terceiro indicador, respeitante à **qualidade global do parecer**, obteve a **pontuação de 4,78 pontos**, ou seja, muito satisfeito. É importante salientar que esta classificação representa a segunda mais alta que foi registada desde que há registro.

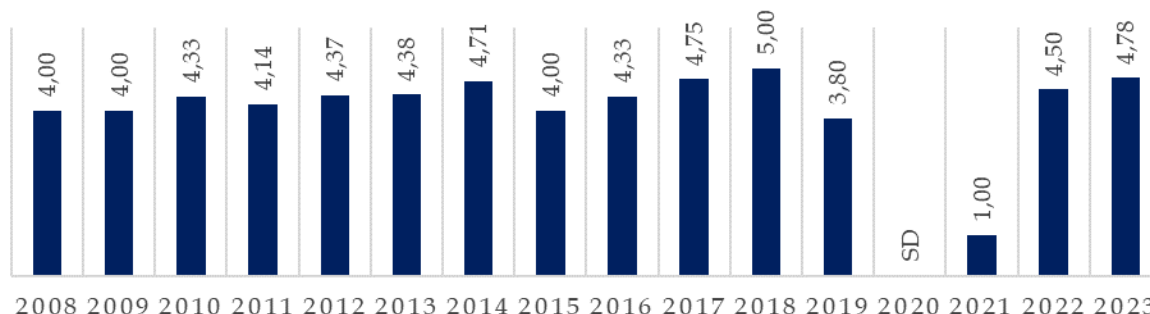


Gráfico 3. Qualidade Global

*SD - Sem Dados

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 4,78 pontos**, correspondendo ao grau de muito satisfeito.

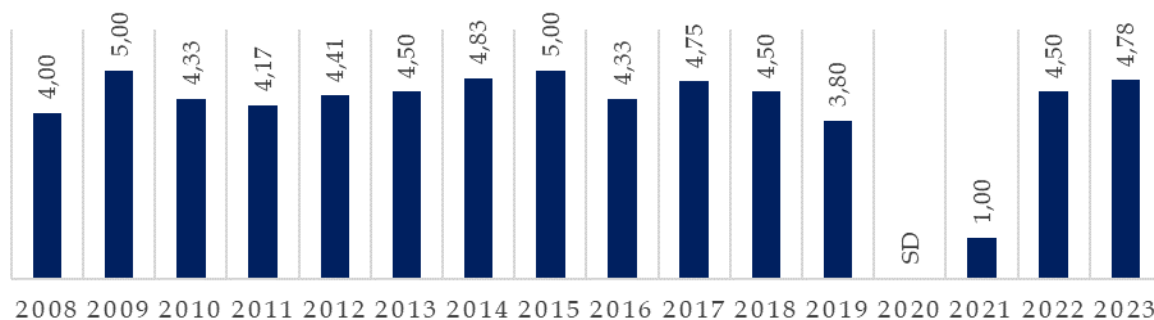


Gráfico 4. Satisfação Global com o Desempenho da Direção Regional

*SD - Sem Dados

Sugestões

Não foram apresentados sugestões e/ou comentários.

- **Versão por Telefone**

Em 2023, foram 4 os inquiridos, sendo que todos eles, representando **100% da amostra, eram do sexo feminino.**

Todos os cidadãos/clientes que responderam ao questionário indicaram, **de forma unânime, que esta não era a primeira vez em que utilizavam ao serviço de consultoria jurídica por via telefónica.**

Simpatia

O indicador relativo à **simpatia obteve a pontuação de 4,75 pontos**, correspondendo, ao grau de muito satisfeito.

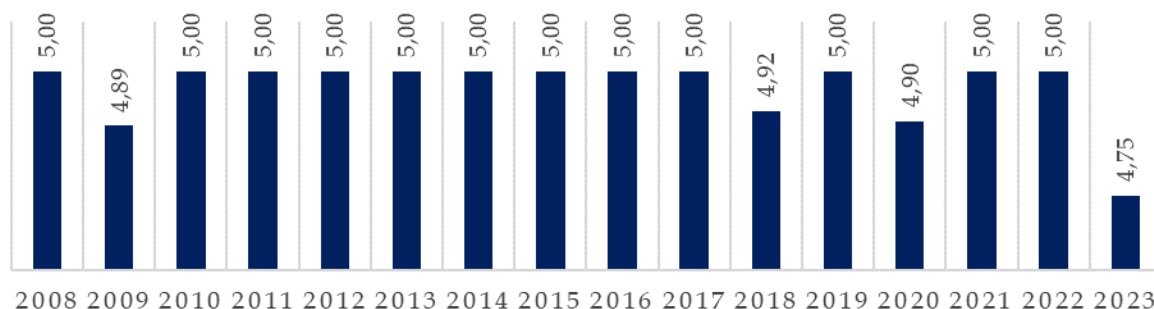


Gráfico 5. Simpatia

Clareza

Quanto à **clareza das informações prestadas**, este indicador obteve, igualmente, **uma pontuação de 4,75 pontos**, correspondendo ao grau de muito satisfeito.

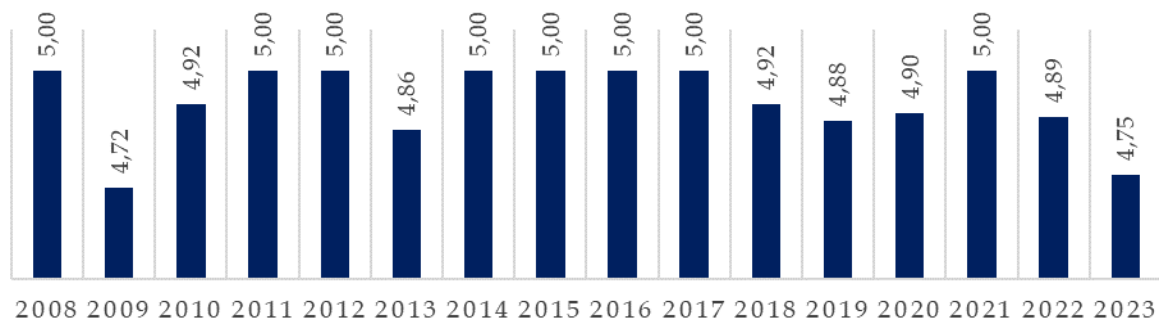


Gráfico 6. Clareza

Qualidade global da prestação do serviço por telefone

O terceiro e último indicador, respeitante à **qualidade global da prestação do serviço por telefone**, registou-se uma pontuação de **4,5 pontos**, correspondendo, ao grau de satisfeito.

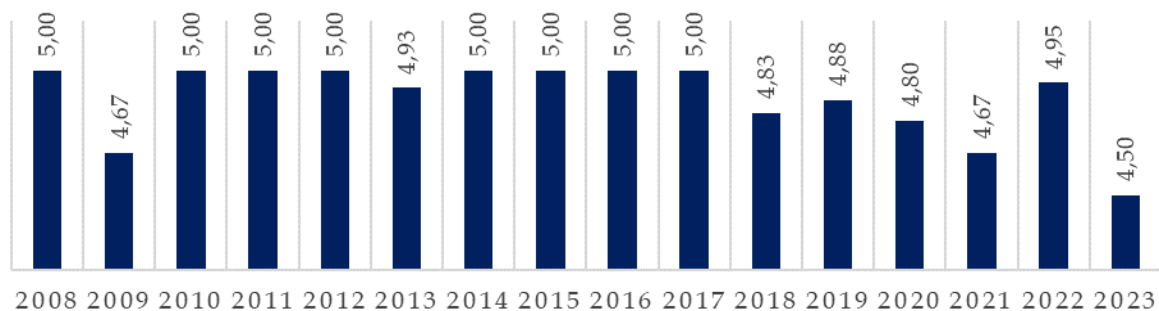


Gráfico 7. Qualidade global da prestação do serviço por telefone

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 por escrito/email e por telefone.

Relativamente à satisfação da consultadoria jurídica por via escrita/email: o “Tempo de resposta aos pedidos de parecer” alcançou 4,33 pontos, a “Clareza da informação contida no parecer” 4,67 pontos, a “Qualidade global do parecer” 4,78 pontos e a “Satisfação com o desempenho da Direção Regional no âmbito da consultadoria jurídica” 4,78 pontos, sendo que a média ponderada dos indicadores se fixou nos **4,64 pontos, o que equivale, por arredondamento, ao grau de muito satisfeito, isto é 92,8%, numa escala de satisfação de 0 a 100.**

Consultadoria Jurídica por escrito (2008 a 2023)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
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
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
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. Satisfação global com o desempenho da DRAP 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	1,00	4,50	4,78
Pontuação Média	4,00	4,25	4,25	4,16	4,37	4,50	4,78	4,50	4,25	4,44	4,56	3,95	SD	1,75	4,35	4,64

*SD - Sem Dados

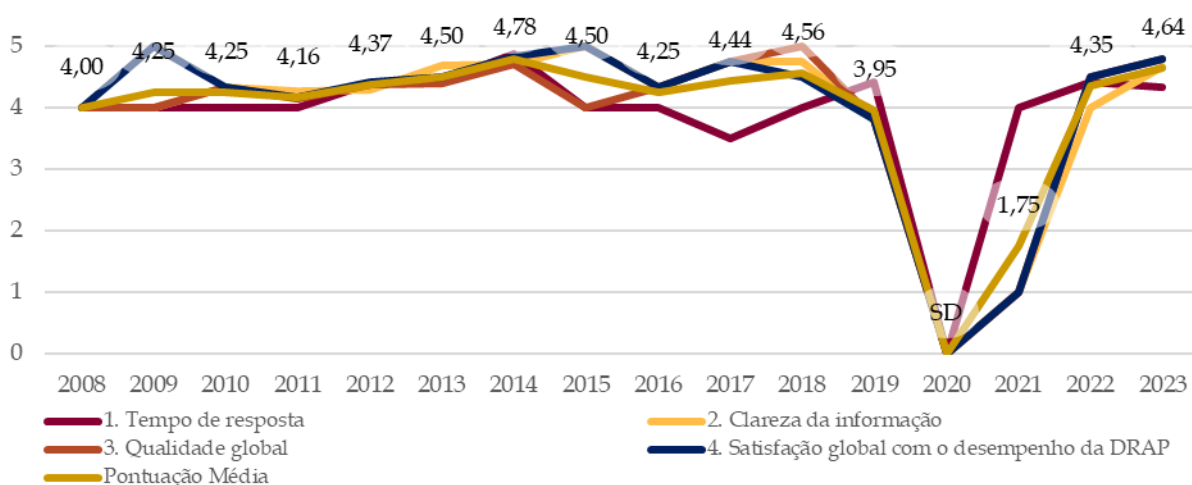


Gráfico 7. Consultadoria Jurídica por escrito (2008 a 2023)

Relativamente à consultadoria jurídica realizada por telefone: os indicadores “Simpatia” e “Clareza” obtiveram uma pontuação de 4,75 pontos e o indicador

“Qualidade global da prestação do serviço por telefone” obteve a pontuação de 4,80 pontos, correspondendo por aproximação ao grau de muito satisfeito.

Consultadoria Jurídica por telefone (2008 a 2023)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023
1. Simpatia	5,00	4,89	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	4,92	5,00	4,90	5,00	5,00	4,75
2. Clareza	5,00	4,72	4,92	5,00	5,00	4,86	5,00	5,00	5,00	5,00	4,92	4,88	4,90	5,00	4,89	4,75
3. Qualidade global da prestação do serviço por telefone	5,00	4,67	5,00	5,00	5,00	4,93	5,00	5,00	5,00	5,00	4,83	4,88	4,80	4,67	4,95	4,50

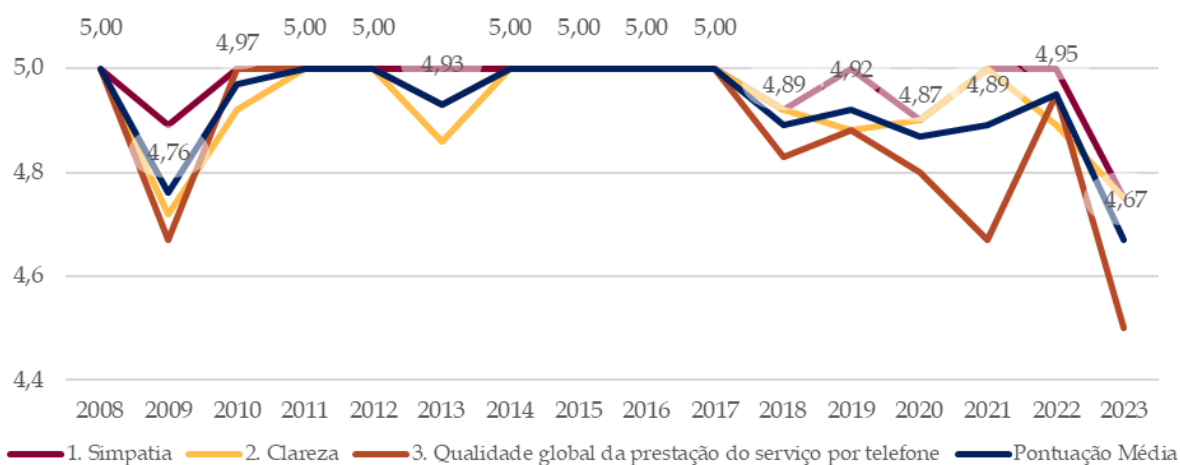


Gráfico 8. Consultadoria Jurídica por telefone (2008 a 2023)

Assim, os valores apurados afiguram-se francamente positivos, seguindo a tendência positiva observada nos anos precedentes.

Em termos globais, **no ano de 2023, alcançou-se uma média aproximada de 4,65 pontos, numa escala de 1 a 5, o mesmo será dizer 93% numa escala de 0 a 100, correspondendo ao grau de muito satisfeito.**

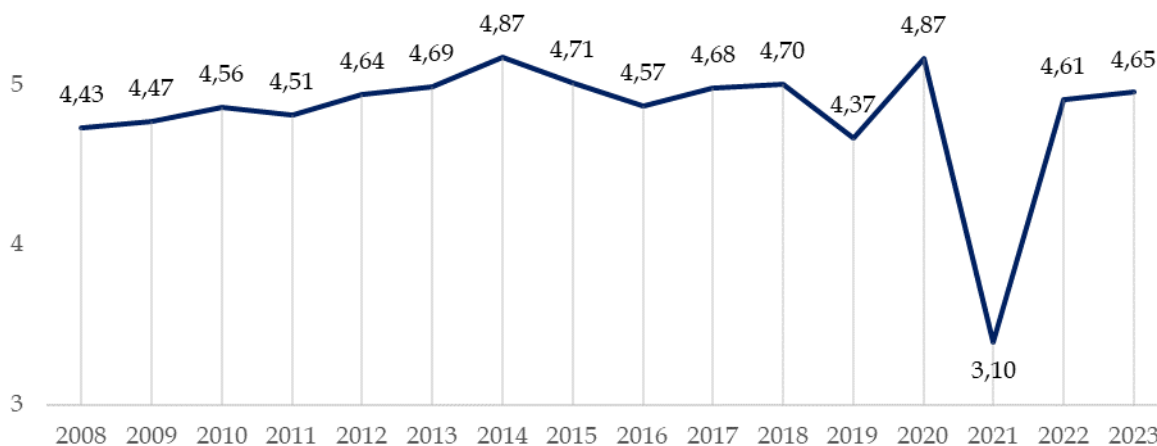


Gráfico 9. Média ponderada da Satisfação da Consultadoria Jurídica (2008 a 2023)

