



**REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA**  
Governo Regional  
Secretaria Regional das Finanças  
DRAP - Direção Regional da Administração Pública



## Relatório

Satisfação dos Cidadãos/Clientes  
da Consultadoria Jurídica  
Escrito e Telefone  
da Direção Regional da Administração Pública

2022/2023



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 e Metodologia

Tendo em vista o desenvolvimento de uma cultura de Administração Pública associada à prestação de serviços de qualidade, pelo décimo ano consecutivo, foram aplicados questionários de satisfação aos cidadãos/clientes (organismos do Governo Regional, autarquias e funcionários da administração pública) que solicitaram apoio técnico-jurídico da então Direção Regional da Administração Pública e da Modernização Administrativa (DRAPMA), atualmente denominada Direção Regional da Administração Pública (DRAP), nas seguintes datas:

- 6 a 23 de setembro de 2022 – apoio técnico-jurídico por escrito/email;
- 9 de janeiro a 3 de fevereiro de 2023 – apoio técnico-jurídico por telefone.

Para esta aferição foram utilizados os impressos 01-09 e 01-10 do Sistema de Gestão da Qualidade da Direção Regional, sendo que relativamente ao apoio técnico-jurídico por escrito o questionário foi remetido através de link na resposta ao pedido de parecer.

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.

## Análise

### Satisfação da Consultadoria Jurídica Realizada por Escrito/Email

Em 2022 foram registados 9 questionários relativos à consultadoria jurídica realizada por escrito/email.

#### **Tempo de Resposta ao Parecer**

O indicador relativo ao tempo de resposta do parecer registou 4,4 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito.

#### **Clareza da Informação Contida no Parecer**

Quanto à clareza da informação contida no parecer a pontuação alcançada foi de 4 pontos, situando-se, no grau de satisfeito.

#### **Qualidade Global do Parecer**

O terceiro critério, respeitante à qualidade global do parecer obteve a pontuação de 4,5 pontos, ou seja, muito satisfeito.

## **Satisfação Global com o Desempenho da Direção Regional**

Neste último ponto procurou-se aferir a satisfação global com o desempenho da Direção Regional, sendo que foram obtidos 4,5 pontos, correspondendo ao grau de muito satisfeito.

Nota adicional sobre o indicador “atendimento presencial”, que foi suprimido em 2011, devido ao recorrente baixo índice de respostas, bem como ao “contacto por via eletrónica” que em 2019 deixou de ser contabilizado.

### **Sugestões**

Foi registado o seguinte comentário: “o serviço prestado pela DRAPMA tem-se revelado altamente eficaz, eficiente e muito assertivo”.

Assim, a pontuação média da satisfação da consultadoria jurídica por escrito/email dos situou-se nos 4,35 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito, ou seja 87%, numa escala de satisfação de 0 a 100.

## **Satisfação da Consultadoria Jurídica Realizada por Telefone**

Em 2023, foram 20 os inquiridos, sendo 19 (95%) do sexo feminino e 1 (5%) do sexo masculino. 50% indicou que não era a primeira vez que utilizava o serviço e 50% como sendo a primeira vez.

### **Simpatia**

O indicador relativo à simpatia obteve a pontuação de 5 pontos, correspondendo, ao grau de muito satisfeito.

### **Clareza**

Quanto à clareza das informações prestadas, este indicador obteve uma pontuação de 4,8 pontos, correspondendo ao grau de muito satisfeito.

### **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 4,9 pontos, correspondendo, igualmente, ao grau de muito satisfeito.

### **Sugestões**

Foi ainda sugerida a publicação no site da DRAP de temas jurídicos de carácter geral e mais abrangentes.

Assim, a pontuação média da satisfação da consultadoria jurídica por telefone situou-se nos 4,9 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito, ou seja 98%, numa escala de satisfação de 0 a 100.

## Conclusões

Constituindo a consultadoria jurídica uma das áreas chave desta Direção Regional, bem como no âmbito do Sistema de Gestão da Qualidade da Direção Regional, enquanto entidade certificada segundo a norma ISO 9001:2015, 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.

Quanto à satisfação da consultadoria jurídica por escrito/email: o “Tempo de resposta aos pedidos de parecer” obteve 4,4 pontos, a “Clareza da informação contida no parecer” 4 pontos, a “Qualidade global do parecer” 4,5 pontos e a “Satisfação com o desempenho da Direção Regional no âmbito da consultadoria jurídica” 4,5 pontos, sendo que a pontuação média dos situou-se nos 4,35 pontos, correspondendo ao grau de satisfeito, ou seja 87%, numa escala de satisfação de 0 a 100.

Relativamente à consultadoria jurídica realizada por telefone: o critério “Simpatia” obteve uma pontuação de 5 pontos e os critérios “Clareza” e “Qualidade global da prestação do serviço por telefone” obtiveram 4,8 pontos e 4,9 pontos, respetivamente, correspondendo por aproximação ao grau de muito satisfeito, sendo que a pontuação média dos situou-se nos 4,9 pontos, correspondendo ao grau de muito satisfeito, ou seja 98%, numa escala de satisfação de 0 a 100.

Assim, os valores apurados afiguram-se francamente positivos, em linha com o aferido em anos anteriores.

**Satisfação da Consultadoria Jurídica por escrito/email em 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017, 2018, 2019, 2020, 2021 e 2022/2023**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022/2023
<b>1. Tempo de resposta ao parecer</b>	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	<b>4,4</b>
<b>2. Clareza da informação contida no parecer</b>	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	<b>4</b>
<b>3. Qualidade global do parecer</b>	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	<b>4,5</b>
<b>4. Contacto por via eletrónica</b>	5,00	5,00	4,00	4,22	4,23	4,00	4,60	5,00	3,67		4,00				
<b>5. Atendimento presencial</b>	4,50	5,00	5,00												
<b>6. Satisfação global com o desempenho da DR no âmbito da consultadoria jurídica</b>	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	<b>4,5</b>
<b>Pontuação Média</b>	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	<b>4,35</b>

SD – Sem Dados

**Satisfação da Consultadoria Jurídica por telefone (2008 a 2023)**

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021/2022	2022/2023
<b>1. Simpatia</b>	5	4,89	5	5	5	5	5	5	5	5	4,92	5,00	4,9	5	<b>5</b>
<b>2. Clareza</b>	5	4,72	4,92	5	5	4,86	5	5	5	5	4,92	4,88	4,8	5	<b>4,8</b>
<b>3. Qualidade global da prestação do serviço por telefone</b>	5	4,67	5	5	5	4,93	5	5	5	5	4,83	4,88	4,8	4,7	<b>4,9</b>
<b>Pontuação Média</b>	5	4,76	4,97	5	5	4,93	5	5	5	5	4,89	4,92	4,83	4,9	<b>4,9</b>

Relatório da Satisfação dos Cidadãos/Clientes da Consultadoria Jurídica  
Escrito e Telefone  
da Direção Regional da Administração Pública  
2022/2023  
Edifício do Governo Regional, Av. Zarco, 3.º andar  
9004-527 Funchal  
Telf.: 291 212 001  
Fax: 291 223 858

Março 2023