



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

2019



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:

- 13 de Janeiro a 07 de Fevereiro de 2020 – apoio técnico-jurídico por escrito;
- 13 de Janeiro a 21 de Fevereiro de 2020 – 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, entre 13 de Janeiro a 07 de Fevereiro de 2020, 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

Foi efetuado um breve questionário de satisfação aos cidadãos/organismos públicos que solicitaram apoio técnico-jurídico por telefone, de 13 de Janeiro a 21 de Fevereiro de 2020, 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 **4,40 pontos**, correspondendo ao grau de **satisfeito**. A amplitude das respostas situou-se entre os 3 e 5 pontos.

Se tivermos em conta o historial registado, em 2019 este indicador obteve a pontuação mais elevada desde 2014.

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 **3,80 pontos**, situando-se, por aproximação, no grau de **satisfeito**. A amplitude das respostas situou-se entre 1 e 5.

Em 2019 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 **3,80 pontos**, ou seja, **satisfeito por aproximação**. A amplitude das respostas situou-se entre 1 e 5.

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 **3,95 pontos**, correspondendo ao grau de **satisfeito**. A amplitude das respostas situou-se entre 1 e 5.

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

Foram apresentadas as seguintes sugestões e/ou comentários:

“O funcionário não deve ser prejudicado, tal como não pediu para que a escola fosse concessionada. É sempre o mais fraco que perde. O administrador e o governo pouco se preocupam.”

Versão por Telefone

Em 2019 de todos os inquiridos (8), 7 eram do sexo feminino (75%) e 1 do sexo masculino (25%). Destes, 88% indicou que não era a primeira vez que utilizava o serviço e 12% 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, atingindo em 2019 a pontuação máxima.

2. Clareza

Quanto à clareza das informações prestadas, este indicador obteve uma pontuação de **4,88 pontos**, correspondendo ao grau de **muito satisfeito**, por aproximação. Verificamos que tem havido um ligeiro decréscimo nos últimos anos, este resultado é o terceiro mais baixo desde 2008 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, registou-se igualmente uma pontuação de **4,88 pontos**, correspondendo, aproximadamente, ao grau de **muito satisfeito**.

Comparativamente aos anos anteriores, verificamos que houve um ligeiro aumento relativamente ano anterior.

Sugestões

Não foram apresentados sugestões ou comentários.

Conclusões Finais

Na versão escrita do questionário de satisfação da consultoria jurídica, o “Tempo de resposta aos pedidos de parecer” obteve 4,40 pontos, a “Clareza da informação contida no parecer” 3,80 pontos, a “Qualidade global do parecer” 3,80 pontos e a “Satisfação com o desempenho da Direção Regional no âmbito da consultoria jurídica” 3,95 pontos.

Em 2019, a pontuação média dos indicadores relativos à consultoria jurídica por escrito, situou-se nos 3,95 pontos correspondendo ao grau de satisfeito, por aproximação, o mesmo será dizer 79%, 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, 2017 4,44 e em 2018 4,45.

Quanto à versão telefónica, a “Qualidade global da prestação do serviço por telefone” e “Clareza” obtiveram uma pontuação de **4,88 pontos** e a “Simpatia” obteve a pontuação de **5 pontos**, correspondendo, por aproximação ao **grau de muito satisfeito**. Em 2019, obtém-se assim uma média de **4,92 pontos**, o mesmo será dizer **98,33%**, numa escala de 0 a 100%.

Comparativamente a 2008, 2009, 2010, 2011, 2012, 2013, 2014, 2015, 2016, 2017 e 2018 os valores apurados representam a terceira 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.

Os resultados atingidos em 2019 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 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 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, 2018 e 2019

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
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
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
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
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
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



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 2019)

	2008	2009	2010	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019
1. Simpatia	5	4,89	5	5	5	5	5	5	5	5	4,92	5,00
2. Clareza	5	4,72	4,92	5	5	4,86	5	5	5	5	4,92	4,88
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