

**Divisão de Estratégia e Planeamento**

**Relatório dos Resultados do Questionário  
de Satisfação aos Clientes Externos**

**2022**

**GABINETE DO SECRETÁRIO**



**Secretaria Regional  
de Economia**

## ÍNDICE

|                              |    |
|------------------------------|----|
| Introdução .....             | 1  |
| Metodologia .....            | 2  |
| Síntese Global .....         | 3  |
| Resultados por questão ..... | 4  |
| Conclusão .....              | 9  |
| Anexos .....                 | 10 |



## INTRODUÇÃO

De acordo com o estipulado no artigo 14.º do Decreto Legislativo Regional n.º 27/2009/M, de 21 de agosto, que estabelece o sistema integrado de gestão e avaliação do desempenho na administração regional autónoma da Madeira (SIADAP-RAM), alterado pelo Decreto Legislativo Regional n.º 12/2015/M, de 21 de dezembro, o nível de satisfação das entidades externas apresenta-se como requisito integrante do processo de autoavaliação do serviço.

A relevância e pertinência desta atividade está alinhada com o Plano de Atividades e o Orçamento de 2022 e contribui, de uma forma global, para a realização com sucesso dos objetivos estratégicos do Gabinete do Secretário (GS).

O presente relatório resulta então, da sistematização da satisfação das partes interessadas nas atividades desenvolvidas pelo GS, de modo a avaliar o grau de reconhecimento pelos serviços prestados, assim como a existência de expectativas que ainda se encontrem por satisfazer.

Em termos de resultados médios globais apurou-se que 43% das respostas situam-se no nível 5, ou seja, “Muito satisfeito” e 40% no nível 4, ou seja “Satisfeito”, o que significa que 83% dos inquiridos têm uma imagem positiva desta organização e dos serviços por ela prestados.



## METODOLOGIA

A seleção das questões teve por base o modelo europeu de avaliação do desempenho organizacional “Common Assessment Framework (CAF)”.

A recolha de opiniões foi feita através de um questionário administrado ao universo de clientes externos do GS, no período compreendido entre 14 e 25 de novembro de 2022.

O questionário foi aplicado em formato eletrónico, recorrendo à plataforma disponibilizada pelo Google forms, sendo garantido o anonimato da resposta. As entidades tiveram acesso à plataforma através de um link previamente enviado para os respetivos endereços de correio eletrónico.

O questionário estava estruturado em quatro grupos de questões: Satisfação com a imagem global da organização (A1); Nível de satisfação com os serviços prestados (B1); Nível de satisfação com a acessibilidade (C1) e Posicionamento da Organização relativamente a outros prestadores de serviços (D1).

No processo de auscultação foram enviados questionários aos grupos de clientes abaixo indicado:

- ✓ Madeira Parques Empresariais, Sociedade Gestora, S.A
- ✓ Horários do Funchal – Transportes Públicos, S.A.
- ✓ Startup Madeira – More Than Ideas, Lda.
- ✓ AJEM - Associação de Jovens Empresários Madeirenses
- ✓ ACIF-CCM -Associação Comercial e Industrial do Funchal
- ✓ Altice Portugal
- ✓ Associação de Natação da Madeira



## SÍNTESE GLOBAL

Em termos de resultados médios globais apurou-se que 43% das respostas situam-se no nível 5, ou seja, “Muito satisfeito” e 40% no nível 4, ou seja “Satisfeito”, o que significa que 83% dos inquiridos têm uma imagem positiva desta organização e dos serviços por ela prestados.

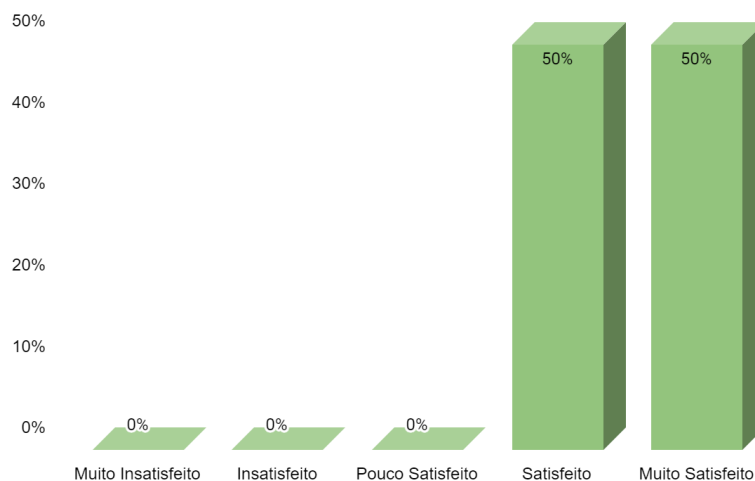
Relativamente aos serviços habitualmente procurados nesta organização, os mesmos cingem-se essencialmente, a pareceres de diversa natureza, serviços jurídico-financeiros e matérias relacionadas com os apoios comunitários.

Por outro lado, 75% dos inquiridos considera a qualidade dos serviços prestados e as iniciativas de responsabilidade social iguais à de outros prestadores de serviços, enquanto em matéria de segurança e saúde no trabalho consideraram o GS melhor do que os outros prestadores de serviços.

Por último, importa referir, que a totalidade dos inquiridos não considerou existir qualquer outro tipo de serviço que deva ser assegurado pelo GS para além dos que existem atualmente.

## RESULTADOS POR QUESTÃO

### Imagem global da organização



Tendo por base o desempenho global da organização, avaliado em termos de melhorias implementadas, capacidade de adaptação à mudança, capacidade de inovação, confiança, transparência da organização e o comportamento ético, apurámos que 50% dos inquiridos consideram-se “muito satisfeitos”, ou seja, deram a pontuação máxima. Os restantes 50% consideram-se “satisfeitos”, pelo que este resultado traduz uma imagem francamente positiva do GS.

### Nível de satisfação com os serviços prestados

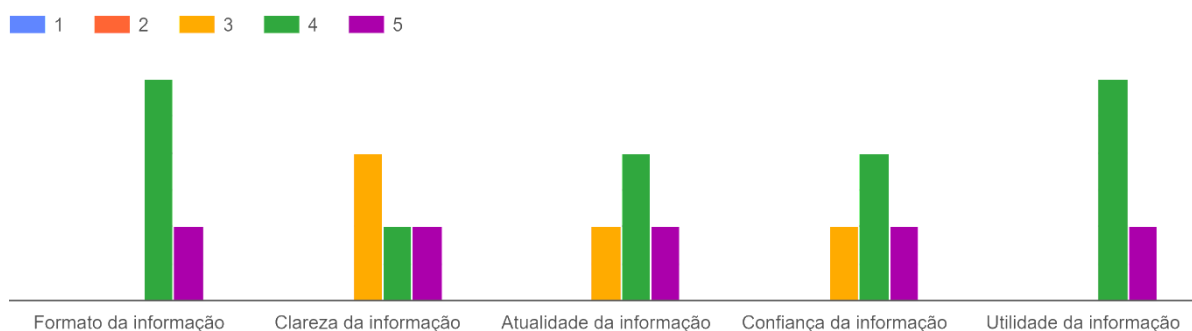


Figura 1-Qualidade da informação

No que diz respeito à qualidade da informação prestada, conforme se observa na figura 1, a maioria dos inquiridos considerou o nível 4, que corresponde a “satisfeito” relativamente ao formato, atualidade, confiança e utilidade da informação. Já no que diz respeito à clareza da informação, a maioria dos inquiridos manifestou-se “pouco satisfeito”, classificando-a no nível 3.

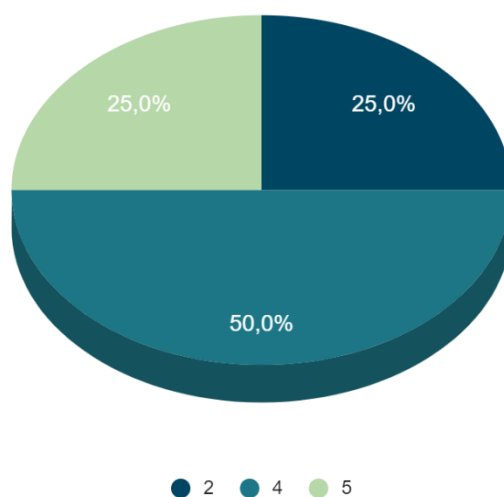


Figura 2-Tempo de resposta às solicitações

Na questão associada ao tempo de resposta às solicitações, conforme verificamos na *figura 2*, cerca de 50% dos inquiridos está “satisfeito” (nível 4) e 25% está “muito satisfeito” (nível 5), perfazendo um total 75% dos inquiridos agradados. Por outro lado, apenas 25% dos inquiridos estão “insatisfeitos”, o que revela o empenho de toda a equipa do GS na celeridade dos processos.

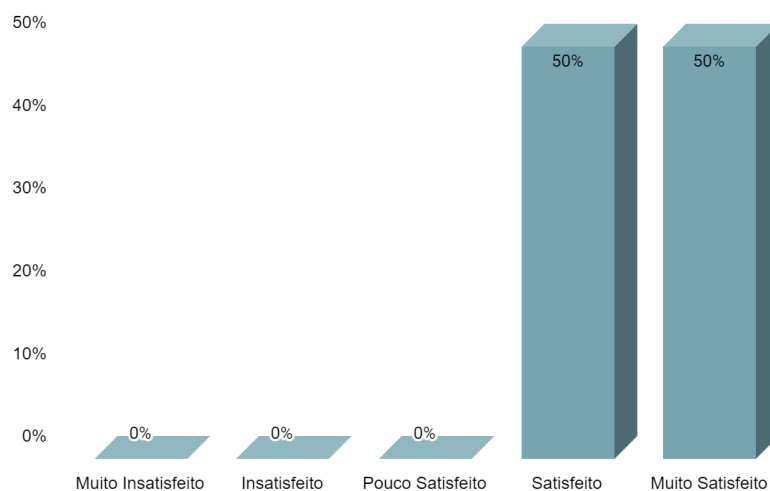


Figura 3-Cortesia dos colaboradores

De destacar a apreciação feita à cortesia dos colaboradores do GS, que variou entre o “satisfeito” (50%) e o “muito satisfeito” (50%), conforme a *figura 3*.

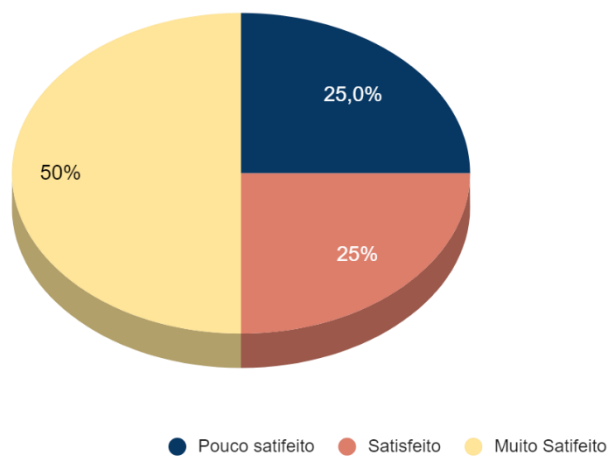
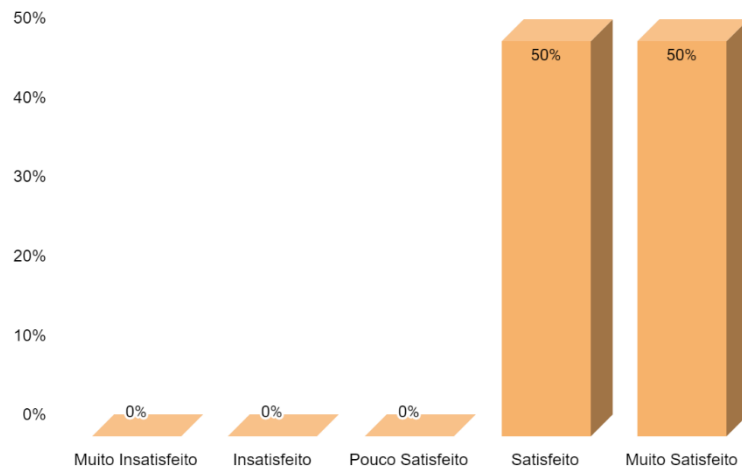


Figura 4-Resolução das questões colocadas

No que diz respeito à resolução das questões colocadas, 50% dos inquiridos deu uma avaliação máxima, revelando-se “muito satisfeitos”. As restantes respostas dividem-se entre o “satisfeito” (25%) e “pouco satisfeito” (25%), conforme a *figura 4*.



## Nível de satisfação com a acessibilidade



No grupo de questões associado à acessibilidade à informação disponibilizada pelo GS, os resultados variam entre o “muito satisfeito” (50%) e o “satisfeito” (50%), nos temas relacionados com a informação disponível no site, atendimento telefónico e atendimento presencial.

Já no que diz respeito ao atendimento por email, 50% dos inquiridos está “muito satisfeito” (nível 5), 25% está “satisfeito” (nível 4) e apenas 25% está “pouco satisfeito” (nível 3), conforme o gráfico abaixo.

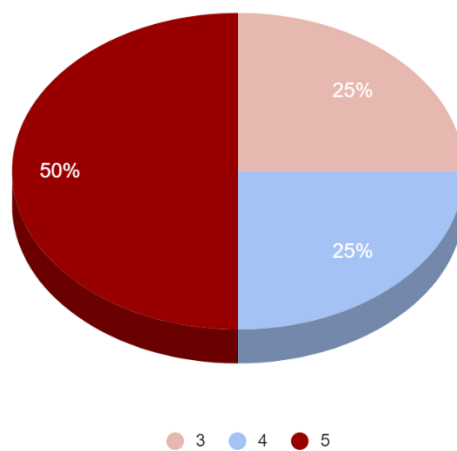


Figura 5 - Atendimento por email

## Posicionamento da organização relativamente a outros prestadores de serviços

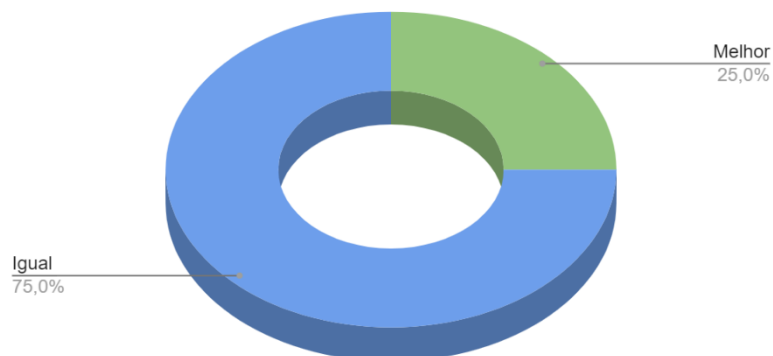


Figura 6 – Qualidade dos serviços prestados

Como podemos observar na *figura 6*, 75% dos inquiridos considera os serviços prestados pelo GS iguais a outros prestadores e 25% considera melhor, o que revela um grau de satisfação de 100%, sem nenhum cliente externo a assinalar a opção “pior”.

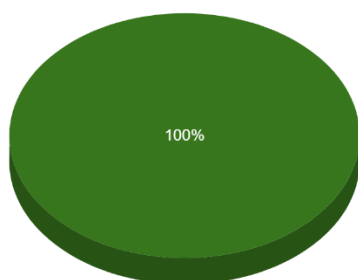


Figura 7 – Iniciativas em matéria de segurança e saúde no trabalho

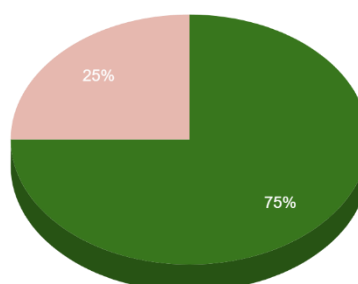


Figura 8 – Iniciativas em matéria de responsabilidade social

Em relação às iniciativas em matéria de segurança e saúde no trabalho (*figura 7*), a totalidade dos inquiridos considerou-as ao mesmo nível de outros prestadores de serviços, enquanto que no que diz respeito às iniciativas de responsabilidade social (*figura 8*), 75% considerou-as iguais e 25% melhores que outros prestadores de serviços.



## CONCLUSÃO

Da análise efetuada às 24 questões colocadas, constatámos que a satisfação geral com GS varia entre o “muito satisfeito” (nível 5) e o “satisfeito” (nível 4), variando esporadicamente para o “pouco satisfeito” com uma percentagem nunca superior a 25% dos inquiridos a escolher essa opção.

Refira-se que a realização de estudos sistemáticos de avaliação da satisfação dos clientes externos do GS, constitui uma boa prática das organizações que caminham em direção à excelência.

Nestes termos, sugere-se a realização anual destes estudos de opinião, procurando sedimentar uma bateria de indicadores, que possibilite a comparação histórica dos mesmos e desta forma avaliar o progresso da organização na satisfação dos seus clientes externos.



# ANEXOS

## Questionário de Satisfação “Stakeholders”

Visando a melhoria contínua da qualidade dos serviços disponibilizados pela SREM, é para nós fundamental conhecer a sua opinião acerca dos serviços que prestamos.

Deste modo, disponibilizamos este questionário onde poderá registar a sua avaliação e/ou deixar sugestões que nos ajudem a melhor compreender as suas necessidades e a melhorar a qualidade do serviço prestado.

A sua opinião é importante para nós!

### 1. Que tipo de serviço habitualmente procura na organização?

#### A-NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A IMAGEM GLOBAL DA ORGANIZAÇÃO

##### A1. Desempenho global da organização

1 - Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito

##### A2. Melhorias implementadas na organização

1 - Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito

##### A3. Capacidade de adaptação da organização à mudança

1 - Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito

##### A4. Capacidade de inovação da organização

1 - Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito

##### A5. Confiança na organização

1 - Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito

##### A6. Transparência da organização (informação, funcionamento e tomada de decisão)

1 - Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito

##### A7. Comportamento ético da organização (respeito pelos valores do serviço público)

1 - Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito

#### **A8. Imagem global da organização**

1 - Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito

### **B- NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS PRESTADOS**

#### **B1. Qualidade da informação disponibilizada**

##### **Formato da informação**

1 - Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito

##### **Clareza da informação**

1 - Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito

##### **Atualidade da informação**

1 - Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito

##### **Confiança da informação**

1 - Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito

##### **Utilidade da informação**

1 - Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito

#### **B2. Tempo de resposta às solicitações/pedidos**

1 - Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito

#### **B3. Meios expeditos na prestação do serviço (ex: e-mail, telefone, plataformas digitais)**

1 - Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito

#### **B4. Cortesia dos colaboradores da organização**

1 - Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito

#### **B5. Resolução das questões colocadas**

1 - Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito

#### **B6. Satisfação global com a prestação de serviços**

1 - Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito

### **C-NÍVEL DE SATISFAÇÃO COM A ACESSIBILIDADE**

#### **C1. Informação disponível no website**

1 - Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito

#### **C2. Atendimento telefónico**

1 - Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito

#### **C3. Atendimento por email**

1 - Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito

#### **C4. Atendimento presencial**

1 - Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Pouco satisfeito; 4 - Satisfeito, 5 - Muito satisfeito

### **D- POSICIONAMENTO DA ORGANIZAÇÃO RELATIVAMENTE A OUTROS PRESTADORES DE SERVIÇOS**

#### **D1. Qualidade dos serviços prestados**

Melhor

Igual

Pior

## D2. Iniciativas de natureza ambiental

Melhor  
Igual  
Pior

## D3. Iniciativas em matéria de segurança e saúde no trabalho

Melhor  
Igual  
Pior

## D4. Iniciativas de responsabilidade social

Melhor  
Igual  
Pior

## E- Sugestões de melhoria

F - Que outros serviços deveriam ser assegurados pela organização, para além dos atuais?

Obrigada pela sua participação!







Funchal, 6 de dezembro de 2022