

INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO



AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS E ORGANISMOS

INTERLOCUTORES SIADAP 1

*no âmbito do subsistema de avaliação do desempenho
dos serviços da Administração Pública
Lei 66-B/2007, de 28.12*

 gabinete
de planeamento
e políticas



PREÂMBULO

O presente documento pretende dar a conhecer os resultados do inquérito realizado aos serviços e organismos do ex-Ministério da Agricultura, do Mar, do Ambiente e do Ordenamento do Território, através dos diferentes interlocutores, aos quais este Gabinete presta serviços de apoio técnico no âmbito do subsistema de avaliação de desempenho (SIADAP 1). Os resultados reportam-se ao ciclo de gestão 2013.

Índice:

1. Introdução
2. Metodologia
3. Satisfação global apurada
4. Resultados detalhados
5. Conclusão
6. Anexos

FICHA TÉCNICA

EDITOR

Gabinete de Planeamento e Políticas
Rua Padre António Vieira, 1
1099 – 073 Lisboa
PORTUGAL
T: 213 819 300 | F: 213 876 635
E-mail: geral@gpp.pt
Website: www.gpp.pt

COORDENAÇÃO

Oswaldo Ferreira
Direção de Serviços de Administração, Avaliação e Orçamento
oferreira@gpp.pt
Inês Nolasco
Divisão de Recursos Humanos e Avaliação
InesNolasco@gpp.pt

ELABORAÇÃO

João Pedro Frade
Divisão de Recursos Humanos e Avaliação
jfrade@gpp.pt

VERSÃO

1.0

DATA DE EDIÇÃO

07.04.2014



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

Todas as organizações, incluindo os serviços e organismos públicos, dependem dos seus “clientes” e, conseqüentemente, deverão compreender as suas necessidades, atuais e futuras, satisfazer os seus requisitos e esforçar-se por exceder as suas expectativas, uma vez que não desenvolvem a sua atividade de forma isolada do exterior nem pode ignorar os *inputs* provenientes do seu contexto transaccional.

O relatório que ora se apresenta começa por explicar a metodologia utilizada, de seguida são apresentados os resultados globais de satisfação apurados e os resultados por questão/item e, também, por dimensão de análise. Termina com uma conclusão da análise global dos resultados conseguidos.

Este relatório visa também contribuir para o processo de autoavaliação do GPP, referente ao ciclo de gestão de 2013, ao abrigo do estipulado no artigo 15.º da Lei n.º 66-B/2007, de 28.12, que determina a apreciação por parte dos utilizadores, internos e externos quanto aos serviços prestados.



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

No âmbito das atribuições deste Gabinete em matéria de coordenação do SIADAP 1 foi desenvolvido e aplicado um questionário para aferir a satisfação dos serviços e organismos do ex-MAMAOT.

O questionário versava um conjunto de temáticas relacionadas com a perceção dos vários interlocutores dos serviços e organismos que o GPP acompanhou ao longo de 2013, em sede daquele subsistema de avaliação, acerca do desempenho da Equipa de Avaliação (SIADAP 1) deste Gabinete.

A metodologia adotada teve por base o modelo SERVPERF¹. Na seguinte tabela evidenciam-se as dimensões em estudo, o que se pretende avaliar, e a correspondência daquelas dimensões com as questões/items do questionário.

Dimensão	Descrição	Itens do questionário	
Tangibilidade	Adequação dos meios e suportes utilizados na prestação do serviço bem como na eficácia daqueles.	p1; p2; p3	p.12 Satisfação global
Fiabilidade	Capacidade de prestar o serviço de forma fiável, precisa, consistente e na data certa.	p4; p5	
Capacidade de resposta	Agilidade no atendimento, eficiência na resolução de problemas/prestação do serviço; entendimento dos problemas e dificuldades e responder de uma forma positiva.	p6; p7	
Confiança no Serviço	Perceção de risco ou problemas na prestação do serviço; perceção que o cliente tem da habilidade do serviço responder às suas necessidades.	p8; p9;	
Empatia	Capacidade de perceber as necessidades dos outros, atenção personalizada, cortesia.	p10; p11	

1) Cronin, J. Joseph and Taylor, Steven A. (1992), "Measuring service quality: A re-examination and extension", *Journal of Marketing*, Vol. 56, No.3, pp. 55-68



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

O questionário assentou em 12 questões, sendo uma de avaliação directa sobre a satisfação dos utilizadores com os serviços prestados no âmbito do subsistema de avaliação SIADAP 1. Foi utilizada uma escala perceptual, do tipo *Likert* de 5 pts., em que 1 corresponde a “1 - *extremamente insatisfeito*” e 5 corresponde a “5 - *extremamente satisfeito*”. Assumiu-se o valor 3 como o ponto médio da escala. Em cada uma das 12 questões foi colocado um espaço para sugestões e ou propostas de melhoria para que os respondentes registassem os seus comentários.

O questionário foi disponibilizado *on-line* ao universo dos 30 serviços do *ex-MAMAOT* (N=30). Foram recolhidos 18 questionários (n=18) o que corresponde a uma taxa de resposta de 60%. Foi calculada a variabilidade nas respostas através de um *ICI - índice de consistência interna ou Alfa de Cronbach²* igual a $\alpha = 0,946$. A recolha de dados decorreu entre o dia 10 e 18 do mês de fev.2014 e os resultados foram analisados com base na aplicação IBM *PASW Statistics v22*.

Os serviços e organismos foram contactados por mensagem de correio eletrónico personalizada onde era solicitada a sua participação no processo, e onde estava indicado um [link](#) a partir do qual deveriam aceder à versão *online* do questionário.

Os resultados foram apresentados por *item*/questão e, depois, por dimensão de análise. Os mesmos foram, evidenciados e representados em formato de gráfico, de acordo com um código de cores devidamente referenciado em legenda. Em termos de percentagem de respondentes em cada umas das 12 questões os resultados foram apresentados para um nível de bastante satisfeito, face ao total (n=18). Assim, aquele nível de satisfação resulta da soma dos valores dos níveis 4 – “*muito satisfeito*” e 5 – “*extremamente satisfeito*” da escala de inquirição adotada.

2) Maroco, João e Teresa Garcia-Marques (2006), *Qual a fiabilidade do alfa de Cronbach? Questões antigas e soluções modernas?*, Laboratório de Psicologia, 4(1): 65-90, ISPA.



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

A Satisfação Global com os serviços prestados pela Equipa de Avaliação (SIADAP 1) deste Gabinete foi calculada tendo em conta a opinião manifestada diretamente através de uma pergunta específica ([item p.12, ver ANEXO I](#)).

Verifica-se que, de uma forma geral, através dos dados recolhidos, o nível de satisfação médio global foi de **4,11** com os serviços prestados pela Equipa de Avaliação (SIADAP 1), de acordo com a escala de aferição adotada. O desvio padrão situou-se nos 0,90.

Nesta questão em concreto contacta-se, também, através da leitura do seguinte gráfico, que **78%** dos respondentes (n=18) afirmaram estar bastante satisfeitos com a atuação da Equipa de Avaliação (SIADAP 1) ao longo do ciclo de gestão de 2013. Nesta questão não houve respondentes que se posicionaram no nível 1 - “*extramente insatisfeito*”.

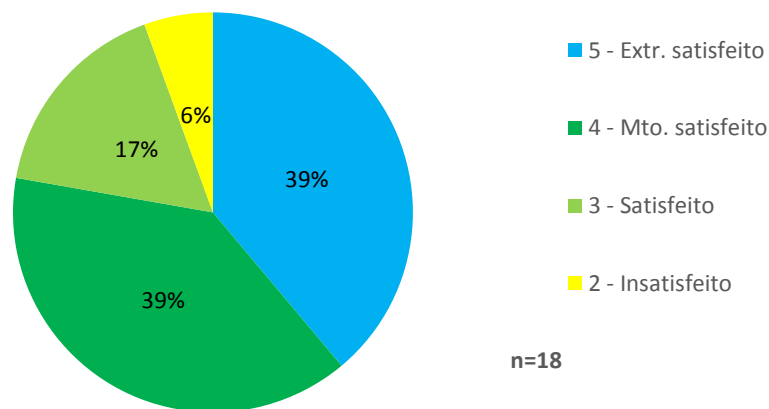


Gráfico n.º 1 – Nível de satisfação global com a Equipa de Avaliação (SIADAP 1)



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

O nível de insatisfação global com os serviços prestados pela Equipa de Avaliação (SIADAP 1) registou-se nos 6% face ao total dos inquiridos (n=18), não havendo respondentes que se posicionaram no primeiro patamar da escala adotada ou seja 1 - “*extremamente insatisfeito*”, conforme gráfico anterior.

O seguinte gráfico revela o nível de insatisfação manifestado em determinadas questões considerando o total dos respondentes. As percentagens evidenciadas correspondem à soma apurada para os dois últimos níveis de insatisfação 1 – “*extremamente insatisfeito*” e 2 – “*insatisfeito*”.

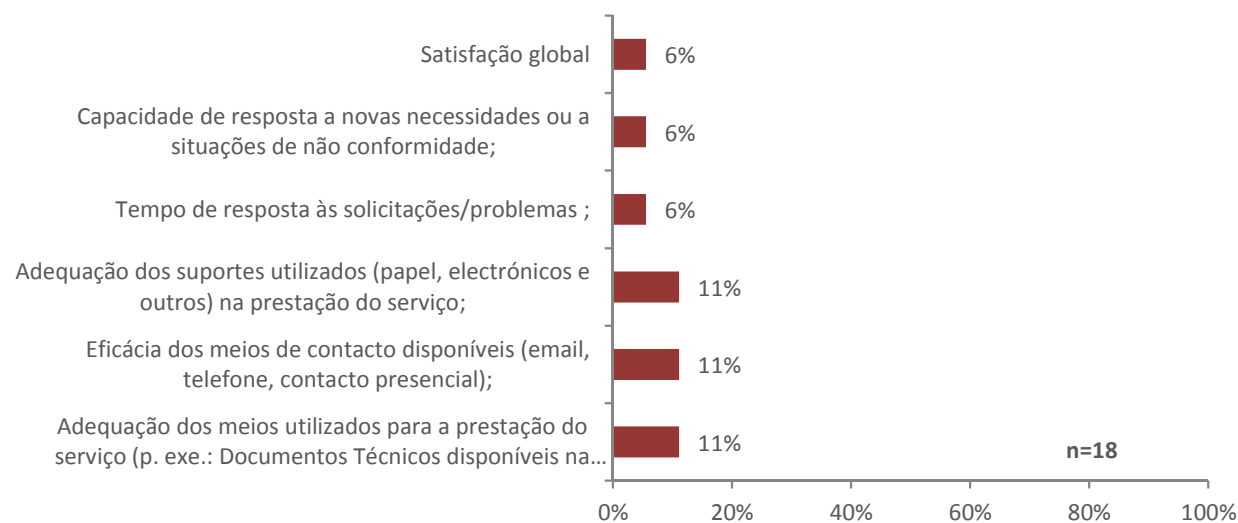


Gráfico n.º 2 – Percentagens de insatisfação por questão



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

O seguinte conjunto de slides apresenta os resultados por questão/item do questionário os quais evidenciam o nível de satisfação percepcional aferido em cada tendo em conta o número de respostas válidas (n=18).

Assim a satisfação com: “*p1. Adequação dos meios utilizados para a prestação do serviço (p. ex.: Documentos Técnicos disponíveis na página eletrónica do GPP; comunicações divulgadas via siadap1@gpp.pt; reuniões presenciais com agendamento prévio)*” obteve um grau de **3,72** para um nível de dispersão de $\sigma=1,01$. Em termos de percentagem verifica-se que **72%** dos inquiridos consideram-se bastante satisfeitos com os meios utilizados por este Gabinete para a prestação dos serviços no âmbito do SIADAP 1. O nível de insatisfação situou-se nos 12%.

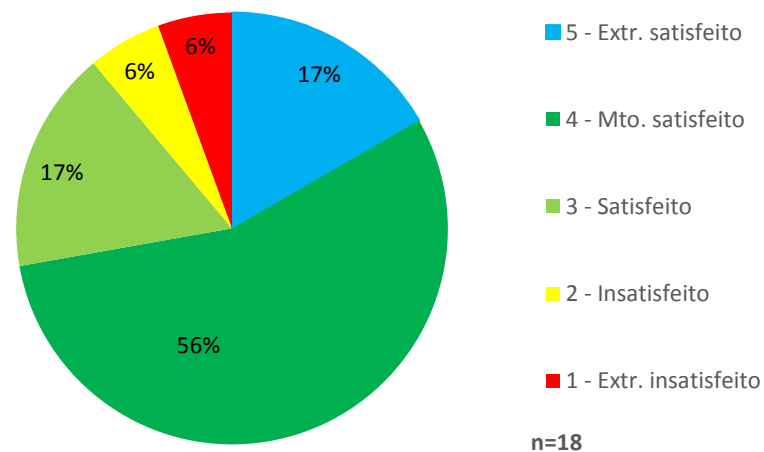


Gráfico n.º 2 – Nível de satisfação com a adequação dos meios utilizados para a prestação do serviço



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

Em relação à satisfação com a “p2. Eficácia dos meios de contacto disponíveis (email, telefone, contacto presencial)” as respostas obtidas evidenciaram um grau de satisfação de **3,94** para um nível de dispersão de $\sigma=1,16$. De acordo com o seguinte gráfico cerca de **72%** dos respondentes afirmam estar bastante satisfeitos com os meios de contacto que este Gabinete dispõe para interagir com os serviços e organismos para a prestação dos serviços relacionados com o SIADAP 1. O nível de insatisfação situou-se nos 12%.

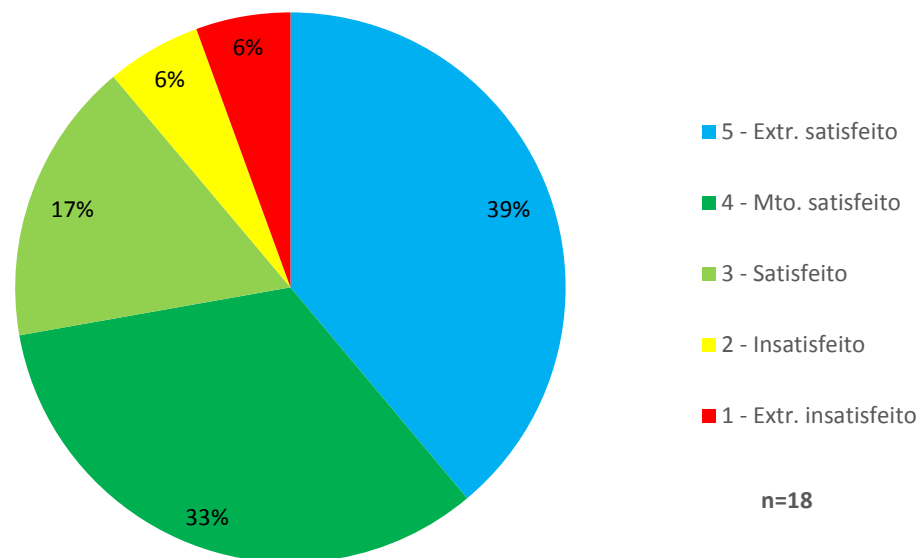


Gráfico n.º 3 – Nível de satisfação com a Eficácia dos meios de contacto disponíveis



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

O terceiro item do questionário pretendia aferir a satisfação dos diferentes interlocutores com a “*p3. Adequação dos suportes utilizados (papel, eletrónicos e outros) na prestação do serviço*”. A satisfação média global situou-se nos **3,67** para um desvio padrão de $\sigma=0,91$. Quando questionados sobre a adequação dos suportes utilizados cerca de **61%** dos respondentes afirmou estar bastante satisfeito com os mesmos. A insatisfação manifestada pelos interlocutores com os suportes utilizados foi em 11% face ao total dos respondentes.

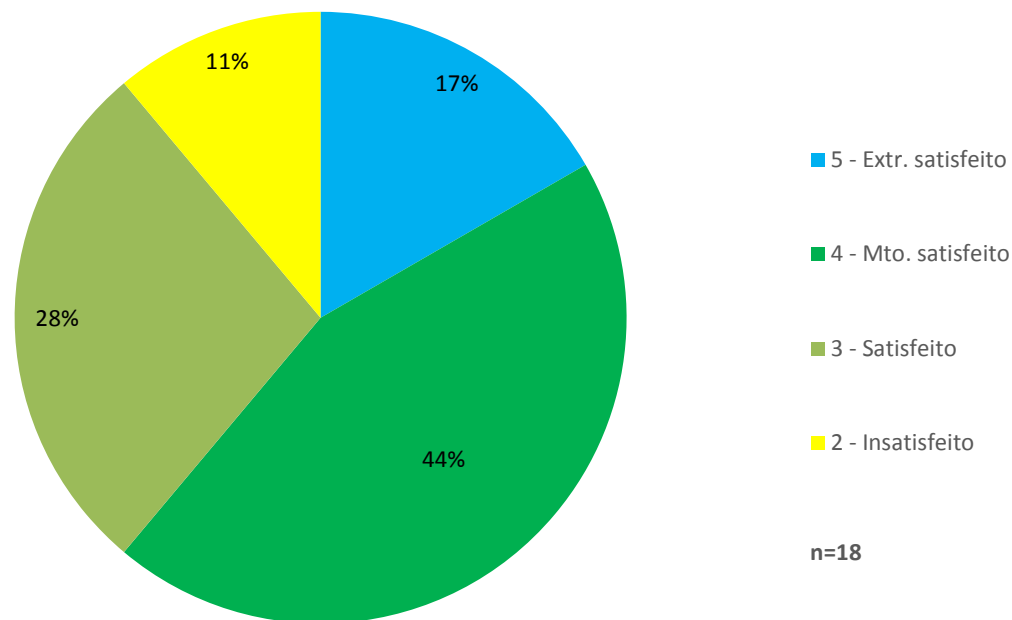


Gráfico n.º 4 – Nível de satisfação com a adequação dos suportes utilizados



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

Em relação ao “*p.4 Cumprimento dos prazos na prestação do serviço*” o nível médio de satisfação situou-se nos **4,00** de acordo com a escala adotada para um desvio padrão de $\sigma=0,72$. Em relação a este aspeto temporal cerca de **72%** do respondentes afirmam estar bastante satisfeitos. Neste item não se registou insatisfação.

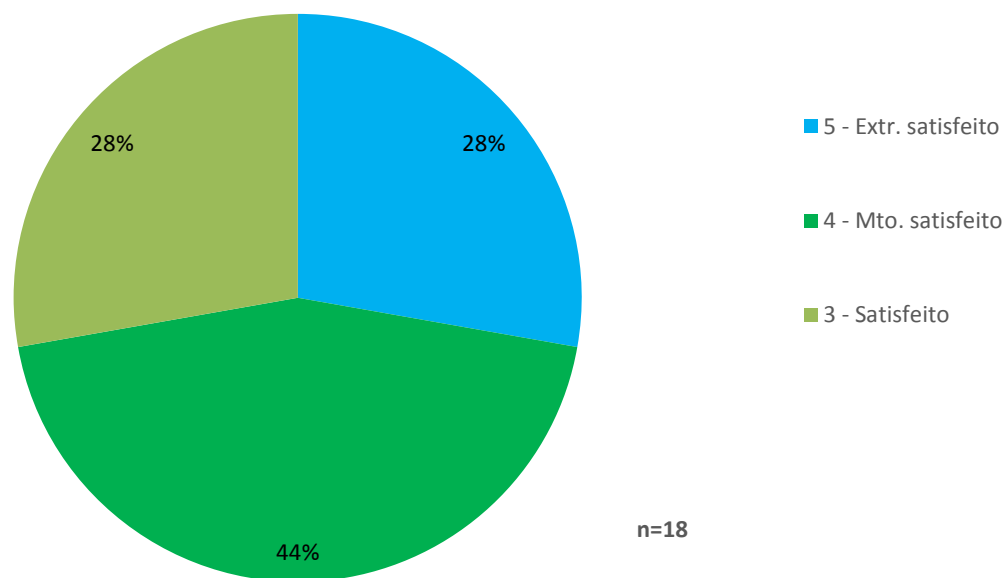


Gráfico n.º 5 – Nível de satisfação com o cumprimento dos prazos na prestação do serviço



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

O seguinte item pretendia aferir o nível de satisfação com o “p5. Tempo de resposta às solicitações/problemas”. De acordo com os resultados apurados o nível de satisfação médio situou-se nos **4,06** para um grau de dispersão de $\sigma=0,94$. Verificou-se que, **72%** dos respondentes afirma estar bastante satisfeito com o tempo de resposta à suas solicitações e problemas colocados a este Gabinete no âmbito do serviço que o GPP presta em matéria de SIADAP 1. Não se registaram respondentes no posicionalmente 1 da escala adotada (“extremamente insatisfeitos”).

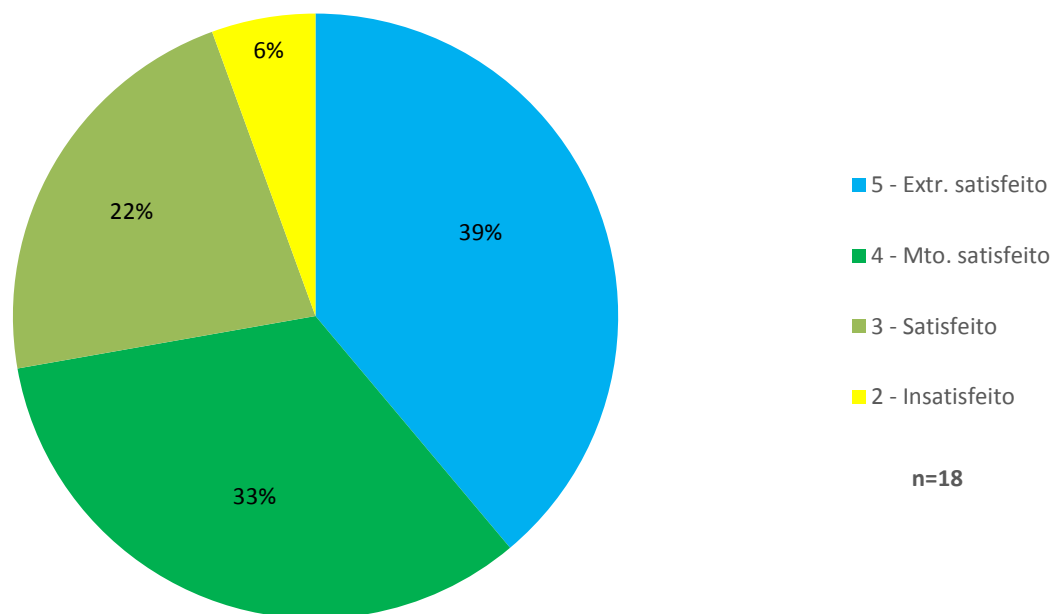


Gráfico n.º 6 – Nível de satisfação com o tempo de resposta às solicitações/problemas colocados ao GPP no âmbito do SIADAP 1



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

O seguinte *item* pretendia aferir a satisfação com a “*p6. Atenção e educação da Equipa de Avaliação (SIADAP_1)*”. Em função dos resultados apurados verificou-se um nível de satisfação médio de **4,50** para um desvio padrão de $\sigma=0,71$. Em termos de percentagem constata-se que **89%** dos respondentes afirma estar bastante satisfeito com a atenção e a educação evidenciada pela Equipa de Avaliação (SIADAP_1) deste Gabinete.

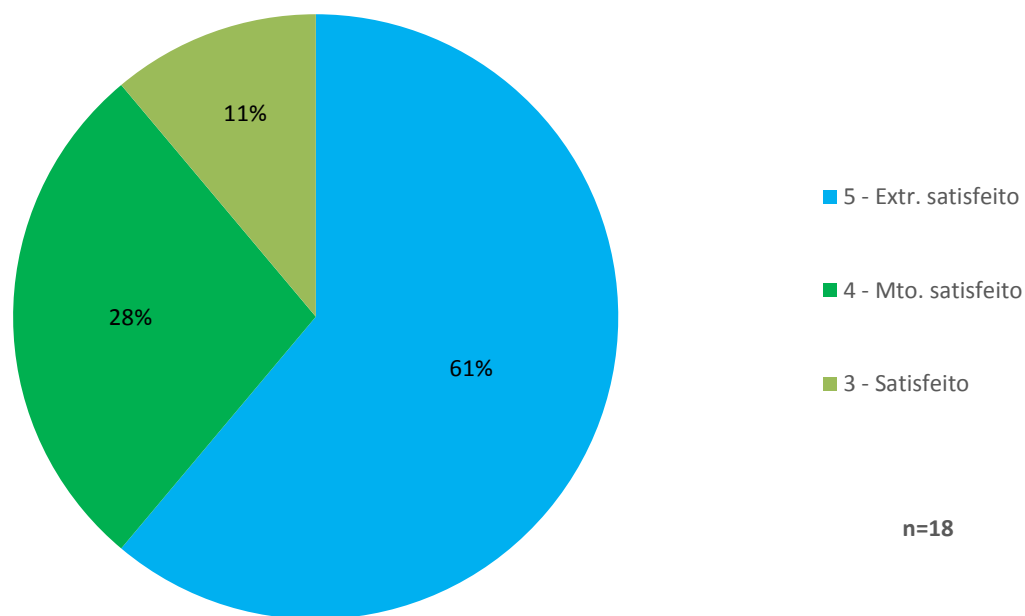


Gráfico n.º 7 – Nível de satisfação com o atenção e educação da Equipa de Avaliação (SIADAP_1)



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

No seguinte item do questionário pretendia-se aferir a satisfação com a “p7. Disponibilidade da Equipa de Avaliação (SIADAP_1) para atender às solicitações”. De acordo com os resultados apurados a satisfação média foi de **4,39** com um desvio padrão de $\sigma=0,70$. O seguinte gráfico demonstra que cerca de **89%** dos respondentes afirma estar satisfeito ou bastante satisfeito com a disponibilidade desmontada por aquela equipa.

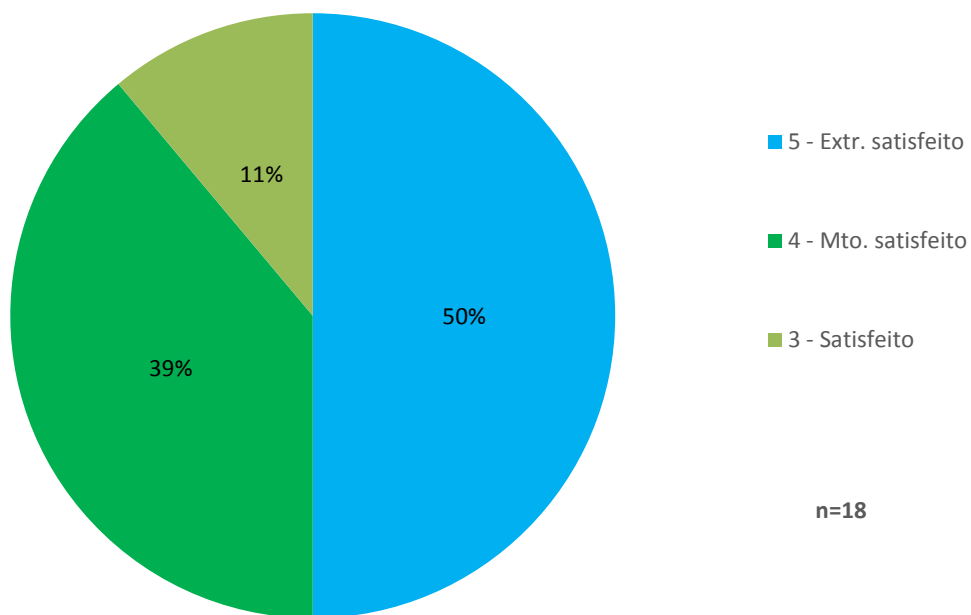


Gráfico n.º 8 – Nível de satisfação com o a disponibilidade da Equipa de Avaliação (SIADAP_1) para atender às solicitações



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

Em relação à questão com a “p.8 *Compreensão dos problemas ou das questões apresentadas por parte da Equipa de Avaliação (SIADAP_1)*” registou-se um nível médio de satisfação de **4,22**, considerando a escala adotada. O desvio padrão situou-se nos $\sigma=0,87$. Em termos percentuais cerca de **78%** dos respondentes afirma estar bastante satisfeito com a compreensão demonstrada por parte da equipa do SIADAP 1 aos problemas e ou questões colocados pelos serviços e organismos do ex-MAMAOT. Não se registou insatisfação nos respondentes a este item.

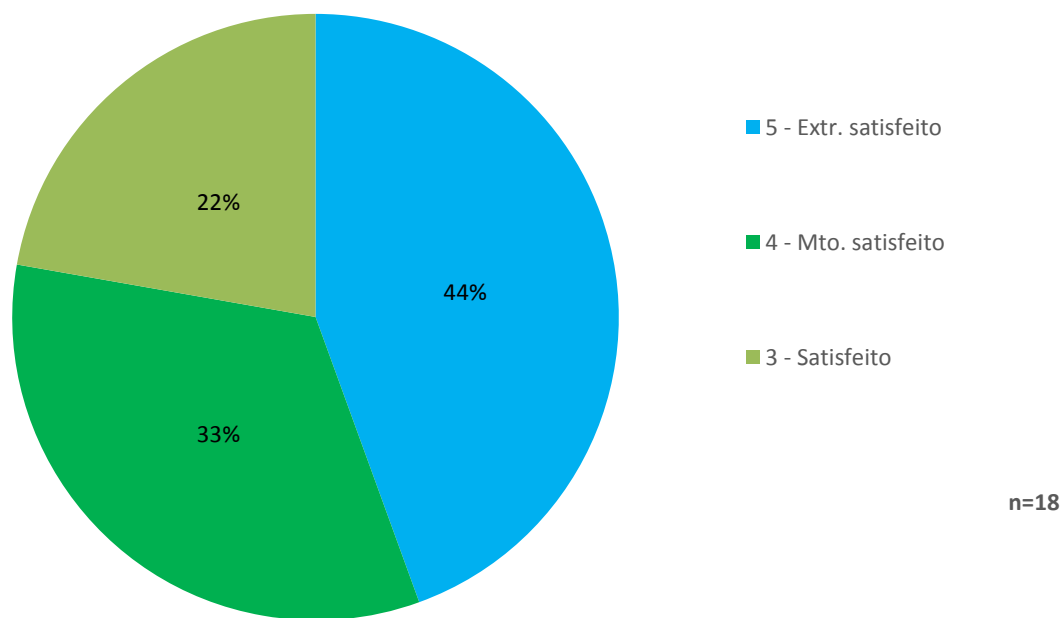


Gráfico n.º 9 – Nível de satisfação com o a compreensão dos problemas ou das questões apresentadas



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

No item “p9. *Precisão e objetividade das informações e dos esclarecimentos prestados pela Equipa de Avaliação (SIADAP_1)*” os resultados apurados demonstraram que **61%** dos respondentes afirmam estar bastante satisfeitos com a precisão das informações/esclarecimentos prestados pela equipa em função das dúvidas/questões colocadas. O nível de satisfação médio ascendeu a **3,94**, considerando a escala adotada. O desvio padrão situou-se nos $\sigma=0,87$. Não se registou insatisfação neste item do questionário.

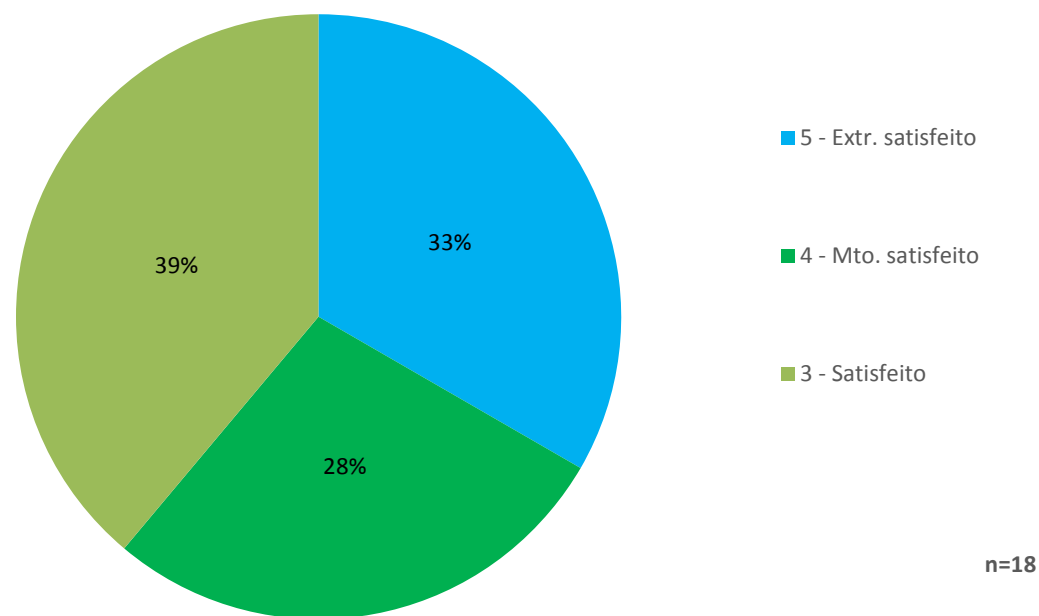


Gráfico n.º 10 – Nível de satisfação com o a precisão e objetividade das informações e dos esclarecimentos prestados



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

No item “*p10. Competência e responsabilidade demonstradas pela Equipa de Avaliação (SIADAP_1)*” pretendia-se apurar a satisfação dos serviços com a competência e responsabilidade da equipa para com os diferentes serviços em virtude das matérias tratadas no âmbito daquele subsistema de avaliação. Os resultados demonstraram um nível de satisfação médio de **4,28** com uma dispersão correspondente de $\sigma=0,83$. De acordo com o seguinte gráfico verificou-se que cerca de **78%** dos respondentes afirmaram estar bastante satisfeitos com a competência e responsabilidade demonstrada pela equipa.

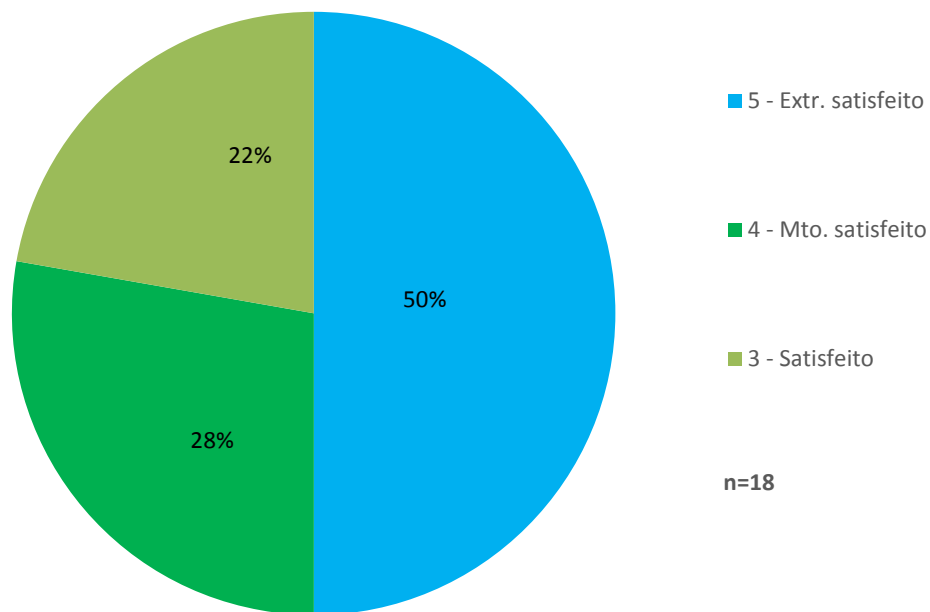


Gráfico n.º 11 – Nível de satisfação com o a competência e responsabilidade demonstradas



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

O seguinte item pretendia medir a “*p11. Capacidade de resposta a novas necessidades ou a situações de não conformidade*” demonstrada pela Equipa de Avaliação (SIADAP 1). Face aos resultados apurados o nível de satisfação médio situou-se nos **3,83** para um desvio padrão de $\sigma=0,86$. As respostas recolhidas revelaram que **67%** dos respondentes afirmaram estar bastante satisfeitos com o que foi questionado neste item.

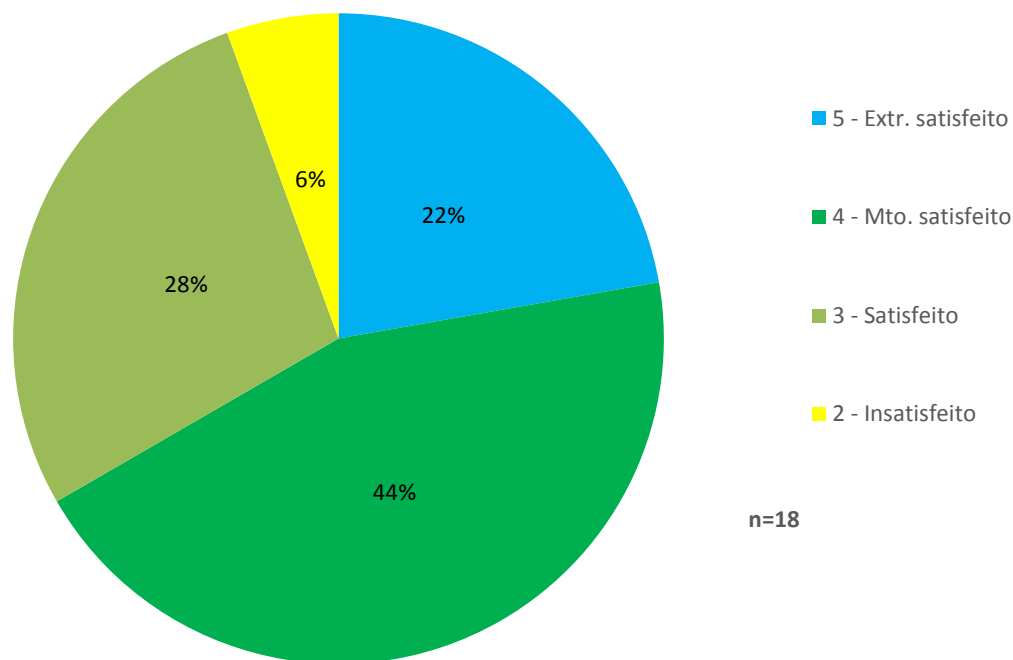


Gráfico n.º 12 – Nível de satisfação com o a capacidade de resposta a novas necessidades ou a situações de não conformidade



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

A seguinte tabela¹, extraída diretamente da aplicação *IBM PASW Statistics v22*, sumariza a informação – análise descritiva - demonstrada nas páginas anteriores em cada uma das questões do questionário. Apresenta-se igualmente o teste de confiabilidade realizado face às respostas obtidas (Tab. n.º 2).

		Estatísticas											
		p1	p2	p3	p4	p5	p6	p7	p8	p9	p10	p11	p12
N	Válido	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18	18
	Ausente	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Média		3,7222	3,9444	3,6667	4,0000	4,0556	4,5000	4,3889	4,2222	3,9444	4,2778	3,8333	4,1111
Mediana		4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	4,0000	5,0000	4,5000	4,0000	4,0000	4,5000	4,0000	4,0000
Modo		4,00	5,00	4,00	4,00	5,00	5,00	5,00	5,00	3,00	5,00	4,00	4,00 ^a
Desvio Padrão		1,01782	1,16175	,90749	,76696	,93760	,70711	,69780	,80845	,87260	,82644	,85749	,90025
Variância		1,036	1,350	,824	,588	,879	,500	,487	,654	,761	,683	,735	,810
Intervalo		4,00	4,00	3,00	2,00	3,00	2,00	2,00	2,00	2,00	2,00	3,00	3,00
Mínimo		1,00	1,00	2,00	3,00	2,00	3,00	3,00	3,00	3,00	3,00	2,00	2,00
Máximo		5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00	5,00
Soma		67,00	71,00	66,00	72,00	73,00	81,00	79,00	76,00	71,00	77,00	69,00	74,00

Tabela n.º 1 – Resultados por item (IBM PASW Statistics v22)

Estatísticas de confiabilidade		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach com base em itens padronizados	N de itens
,946	,952	12

Tabela n.º 2 – Teste de confiabilidade realizado (IBM PASW Statistics v22)

2) A base de dados original pode ser disponibilizada mediante solicitação por escrito a este Gabinete.



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

As seguintes páginas pretendem evidenciar os níveis médios de satisfação apurados em cada uma das **Dimensões de Análise**. O nível médio de satisfação da dimensão corresponde à soma dos *scores* por questão/item.

Tangibilidade

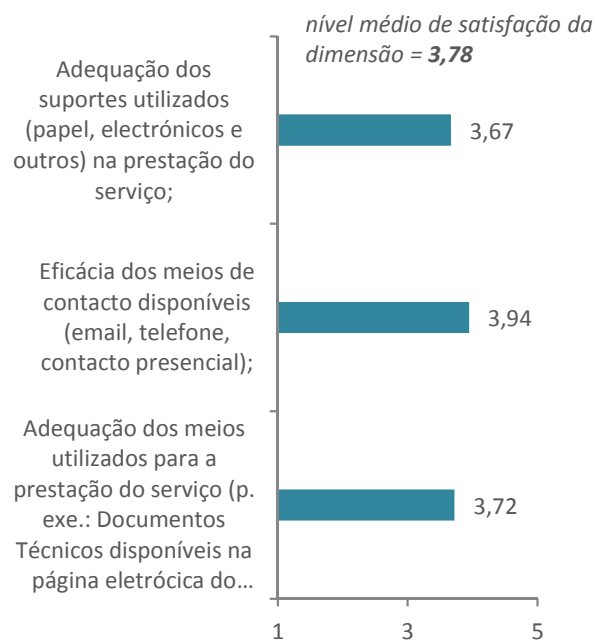


Gráfico n.º 13 – Resultados da dimensão Tangibilidade

Fiabilidade

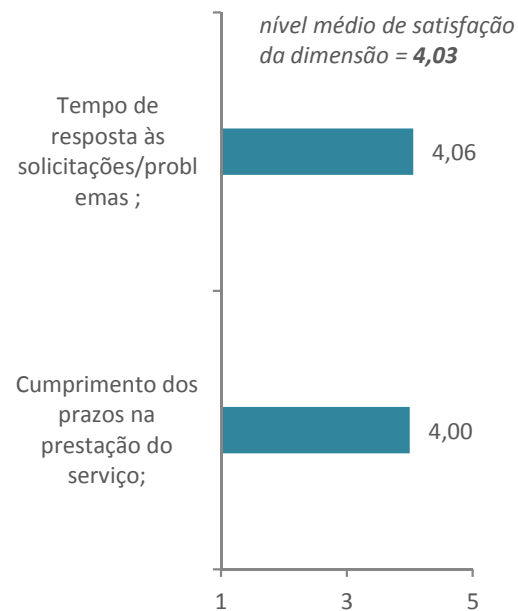


Gráfico n.º 14 – Resultados da dimensão Fiabilidade

Capacidade de resposta

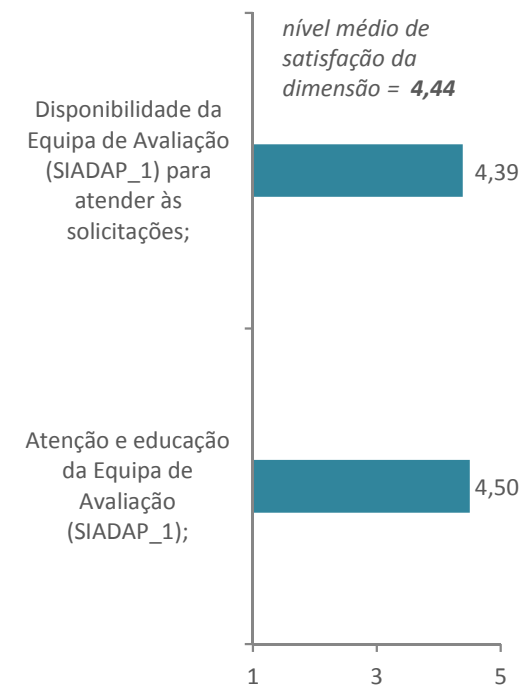


Gráfico n.º 15 – Resultados da dimensão Capacidade de resposta



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

Confiança no Serviço

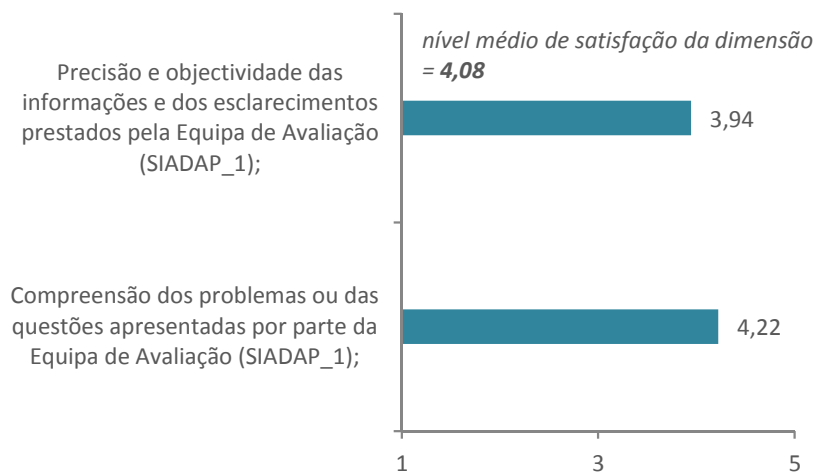


Gráfico n.º 16 – Resultados da dimensão Confiança no Serviço

Empatia

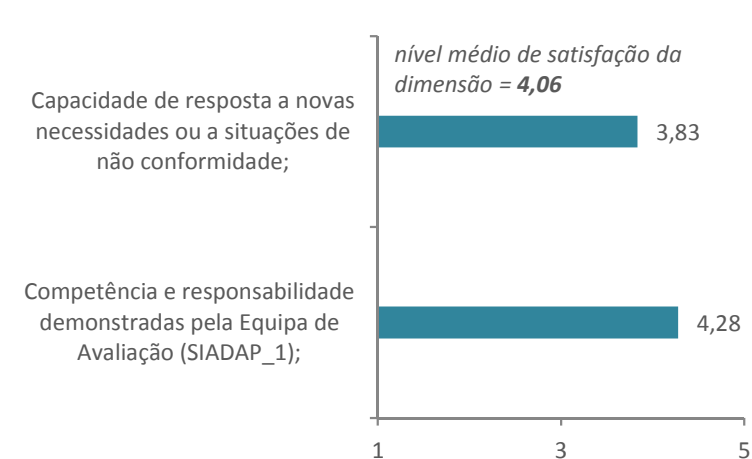


Gráfico n.º 17 – Resultados da dimensão Empatia

Através da leitura dos gráficos apresentados anteriormente, por dimensão, constata-se que os resultados menos satisfatórios estão relacionados com a dimensão “**Tangibilidade**”, com um nível médio de satisfação de **3,78**, considerando a escala de 1 a 5 pontos adotada. Em sentido contrário a dimensão com maior nível médio de satisfação registado foi a “**Capacidade de resposta**” tendo atingido um nível médio de satisfação de **4,44** de acordo com a escala.



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

Ainda em relação aos resultados por dimensão foi nossa intenção realizar uma análise sobre qual o impacto que cada uma daquelas tem e ou provoca, face aos resultados apurados, na **Satisfação Global**. Esta análise é importante por duas razões, por um lado permite saber em quais das dimensões este Gabinete foi eficaz, e também eficiente, quanto à sua atuação no âmbito desta área de competência organizacional (SIADAP 1) ao longo do ciclo de gestão 2013, por outro possibilita evidenciar de forma factual em que dimensões poderá este serviço (GPP), eventualmente, equacionar ações de melhoria de forma a minorizar os níveis, ainda que baixos, de insatisfação registados.

Assim, e com recurso a uma análise de regressão linear, quisemos saber qual das dimensões de análise, enquanto variáveis independentes (VI), reveste maior nível de correlação com a Satisfação Global, sendo esta última (satisfação global) aferida através de uma questão colocada na forma direta ([p12 do questionário](#)) e operacionalizada na referida análise de regressão enquanto variável dependente (VD).

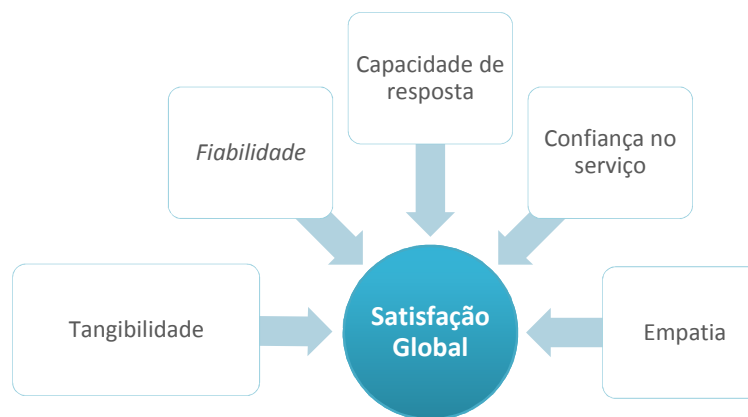


Fig. n.º 1 – Modelo da análise de regressão



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

O modelo construído previa aferir qual das dimensões de análise tem maior impacto com a **Satisfação Global**. De forma a operacionalizar o modelo foram construídos cinco índices a partir das variáveis de medida (itens do questionário), as quais foram medidas através de uma escala perceptual do tipo Likert (1 a 5).

A seguinte tabela demonstra que, de acordo com os dados recolhidos e com recurso ao apuramento da consistência dos mesmos (*Alfa de Cronbach*), a sua utilização (índices) para saber qual o nível de correlação com a variável dependente (Satisfação Global) é muito aceitável; todos os alfas estão acima dos 0,8 (valor de referência para análises estatísticas).

Dimensão de análise	Índices (variáveis independentes)	<i>Alfa de Cronbach</i> (consistência do subconjunto)
Tangibilidade	V1_tang = p1; p2; p3	$\alpha = 0,932$
Fiabilidade	V2_fiabi = p4; p5	$\alpha = 0,937$
Capacidade de resposta	V3_capresp = p6; p7	$\alpha = 0,873$
Confiança no Serviço	V4_conf = p8; p9;	$\alpha = 0,919$
Empatia	V5_emp = p10; p11	$\alpha = 0,846$

Tab. n.º 3 – *Alfa de Cronbach dos índices/ variáveis independentes*



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

Conforme já referimos, adotámos o método correlacional nesta análise a qual consiste em descrever, identificar e medir o grau de associação entre duas ou mais variáveis quantificadas. Foi, conforme referimos, utilizada a análise de regressão linear para modelar a relação entre as variáveis independentes e a variável dependente. As variáveis independentes entraram em cinco momentos em separado resultando assim em cinco modelos de análise.

Iniciando pela variável independente $V1_tang = p1; p2; p3$, relacionada com a dimensão de análise **Tangibilidade**, verificaram-se os seguintes resultados:

Resumo do modelo ^b				
Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa
1	,434 ^a	,188	,138	,83599

a. Preditores: (Constante), tang

b. Variável Dependente: p12

Tab. n.º 4 – Qualidade do modelo

Pela leitura da Tab. n.º 4 constata-se que apenas **13,8%** ($R^2_{ajustado} = 0,138$) da variação na Satisfação Global (SG) percecionada pelos inquiridos é explicado pela variável independente (VI) $V1_tang = p1; p2; p3$, ou seja **Tangibilidade**. A adequabilidade do modelo é comprovada pelo quadro da ANOVA, onde se constata que o mesmo não é estatisticamente significativo, via teste F, admitindo um nível de significância habitualmente usado de 0,05. Assim, **F(1, 16) = 3,714, p>0,001** prova que o mesmo não é estatisticamente significativo e por isso não é passível de explicar uma qualquer relação entre as duas variáveis.

ANOVA ^a						
Modelo		Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	Z	Sig.
1	Regressão	2,596	1	2,596	3,714	,072 ^b
	Resíduo	11,182	16	,699		
	Total	13,778	17			

a. Variável Dependente: p12

b. Preditores: (Constante), tang

Tab. n.º 5 – Adequabilidade do modelo



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

Em relação à variável independente $V2_fiabi = p4; p5$, relacionada com a dimensão de análise **Fiabilidade**, verificaram-se os seguintes resultados:

Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa
2	,782 ^a	,612	,587	,57833

a. Preditores: (Constante), fiabilidade

b. Variável Dependente: p12

Tab. n.º 6 – Qualidade do modelo

Modelo	Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	Z	Sig.
2	Regressão	8,426	1	8,426	25,193 ,000 ^b
	Resíduo	5,351	16	,334	
	Total	13,778	17		

a. Variável Dependente: p12

b. Preditores: (Constante), fiabilidade

Tab. n.º 7 – Adequabilidade do modelo

De acordo com a Tab. n.º 5 verifica-se que **59%** (R^2 ajustado = 0,587) de variação na Satisfação Global (SG) percecionada pelos inquiridos é explicado por esta variável independente ($V2_fiabi = p4; p5$), ou seja **Fiabilidade**.

A adequabilidade do modelo é comprovada pelo quadro da ANOVA (Tab. n.º 7) onde se constata que o mesmo é estatisticamente significativo, via teste F, admitindo um nível de significância habitualmente usado de 0,05. Assim, **F(1, 16) = 25,193 p<0,001** prova que o mesmo é significativo e por isso é passível de explicar uma qualquer relação entre as duas variáveis, ou seja **Fiabilidade** e **Satisfação Global**.



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

A dimensão de análise **Capacidade de resposta** foi operacionalizada através da variável independente $V3_capresp = p6; p7$ e os resultados obtidos foram os seguintes:

Resumo do modelo ^b				
Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa
3	,752 ^a	,565	,538	,61218

a. Preditores: (Constante), cap_resp

b. Variável Dependente: $p12$

Tab. n.º 6 – Qualidade do modelo

ANOVA ^a						
Modelo		Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	Z	Sig.
3	Regressão	7,782	1	7,782	20,764	,000 ^b
	Resíduo	5,996	16	,375		
	Total	13,778	17			

a. Variável Dependente: $p12$

b. Preditores: (Constante), cap_resp

Tab. n.º 7 – Adequabilidade do modelo

Em função dos resultados apurados, e evidenciados nas tabelas anteriores (n.º 6 e 7), constata-se que, 54% (R^2 ajustado = 0,538) de variação na Satisfação Global (SG) percebida pelos inquiridos é explicado por esta variável independente ($V3_capresp = p6; p7$), ou seja **Capacidade de resposta**.

A adequabilidade do modelo é comprovada pelo quadro da ANOVA (Tab. n.º 7) onde se constata que o mesmo é estatisticamente significativo, via teste F, admitindo um nível de significância de 0,05. Assim, $F(1, 16) = 20,764$ $p < 0,001$ prova que o mesmo é significativo e por isso é passível de explicar uma qualquer relação entre as duas variáveis, ou seja **Capacidade de resposta** e a **Satisfação Global**.



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

Na dimensão de análise **Confiança no serviço** operacionalizada através da variável $V4_conf = p8; p9$ os resultados obtidos foram os seguintes:

Resumo do modelo ^b				
Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa
4	,915 ^a	,838	,828	,37351

a. Preditores: (Constante), cap_serv

b. Variável Dependente: $p12$

Tab. n.º 8 – Qualidade do modelo

ANOVA ^a						
Modelo		Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	Z	Sig.
4	Regressão	11,546	1	11,546	82,756	,000 ^b
	Resíduo	2,232	16	,140		
	Total	13,778	17			

a. Variável Dependente: $p12$

b. Preditores: (Constante), cap_serv

Tab. n.º 9 – Adequabilidade do modelo

Os resultados apurados, e evidenciados nas tabelas anteriores (n.º 8 e 9), demonstram que, **83%** (R^2 ajustado = 0,828) de variação na **Satisfação Global (SG)** percecionada pelos inquiridos é explicado por esta variável independente ($V4_conf = p8; p9$), ou seja **Confiança no serviço**.

A adequabilidade do modelo é comprovada pelo quadro da ANOVA (Tab. n.º 9) onde se atesta que o mesmo é estatisticamente significativo, via teste F, admitindo um nível de significância de 0,05. Assim, **$F(1, 16) = 11,546 p < 0,001$** prova que o mesmo é significativo e por isso é passível de explicar uma qualquer relação entre as duas variáveis, ou seja **Confiança no serviço** e a **Satisfação Global**.



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

Por último, a dimensão de análise **Empatia** foi operacionalizada com recurso à variável independente $V5_emp = p10; p11$ e os resultados apurados foram os seguintes:

Resumo do modelo ^b				
Modelo	R	R quadrado	R quadrado ajustado	Erro padrão da estimativa
5	,908 ^a	,824	,813	,38935

a. Preditores: (Constante), empatia

b. Variável Dependente: p12

Tab. n.º 10 – Qualidade do modelo

ANOVA ^a						
Modelo		Soma dos Quadrados	df	Quadrado Médio	Z	Sig.
5	Regressão	11,352	1	11,352	74,885	,000 ^b
	Resíduo	2,426	16	,152		
	Total	13,778	17			

a. Variável Dependente: p12

b. Preditores: (Constante), empatia

Tab. n.º 11 – Adequabilidade do modelo

Verifica-se que, em função dos resultados apurados nas tabelas anteriores, **81%** (R^2 ajustado = 0,813) de variação na **Satisfação Global (SG)** percecionada pelos inquiridos é explicado por esta variável independente ($V5_emp = p10; p11$), ou seja **Empatia**.

A adequabilidade do modelo é comprovada pelo quadro da ANOVA (Tab. n.º 11) onde se atesta que o mesmo é estatisticamente significativo, via teste F, admitindo um nível de significância de 0,05. Assim, **F(1, 16) = 11,352 p<0,001** prova que o mesmo é significativo e por isso é passível de explicar uma qualquer relação entre as duas variáveis, ou seja **Empatia** e a **Satisfação Global**.



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

À luz de uma abordagem de melhoria contínua foi desenvolvido este primeiro exercício de inquérito, através de um questionário disponibilizado *on-line*, a todos os interlocutores (SIADAP_1) dos serviços e organismos do ex-MAMAOT, num total de 30. Apesar dos resultados se terem revelado bastante satisfatórios existem ainda algumas questões/items onde os diferentes respondentes evidenciaram alguma insatisfação (baixa face ao total de respondentes), nomeadamente na “*p1 - adequação dos meios utilizados para a prestação do serviço*”, na “*p2 - eficácia dos meios de contato disponíveis entre os serviços e este Gabinete*”, na “*p3 - adequação dos suportes utilizados na prestação do serviço*”, no “*p5 - tempo de resposta às solicitações/problemas*” e, finalmente, quanto à “*p11 - capacidade de resposta a novas necessidades ou a situações de não conformidade*”. O item “*p12 – Satisfação global com os serviços prestados pela Equipa de Avaliação (SIADAP_1)*” foi tratado autonomamente no slide 5.

Apesar da percentagem de insatisfação verificada em cada um dos aspetos anteriores ter sido baixa, conforme fizemos referência, face aos resultados apurados, não deixa, em nossa opinião, merecer uma análise aprofundada das causas por forma gerar um esforço de melhoria contínua.

No próximo slide apresentam-se os resultados de forma global considerando, em termos de percentagens de satisfação e insatisfação, o somatório dos extremos (últimos dois níveis) da escala adotada, de acordo com o que referimos nos slides 5, 6 e 7.

Tab. n.º 12 – Escala perceptual adotada

5 - Extremamente satisfeito
4 - Muito satisfeito
3 - Satisfeito
2 - Insatisfeito
1 - Extremamente insatisfeito



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

Resultados globais por item dos questionário

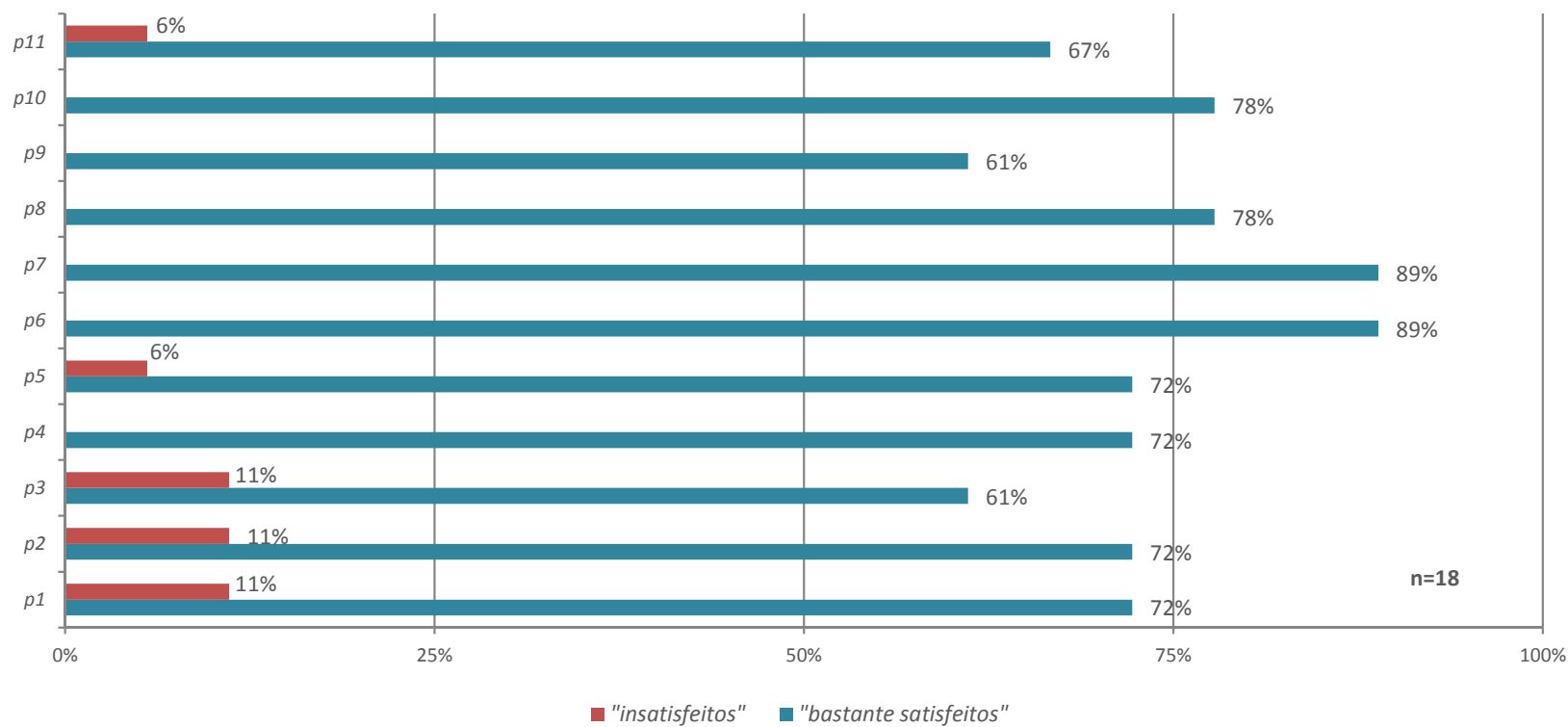


Gráfico n.º 18 – Resultados globais por item do questionário (percentagem de “bastantes satisfeitos”/“insatisfeitos”)



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

Os resultados foram analisados sob duas perspetivas. Primeiro através de uma análise descritiva dos dados apurados por questão/item do questionário e, em segundo lugar, pela observação do impacto que cada dimensão de análise, operacionalizadas em variáveis independentes, tem na Satisfação Global, esta enquanto variável dependente. Verificou-se que a dimensão **Confiança no Serviço** e **Empatia** são, face aos resultados demonstrados neste estudo, aquelas que estão mais diretamente relacionadas com a **Satisfação Global**, ou seja aquelas que os respondentes valorizam mais. Uma alteração nestas dimensões provoca um grande impacto na satisfação dos diferentes interlocutores com os quais este Gabinete interage no âmbito do subsistema SIADAP 1.

Foram, também, apurados alguns comentários proferidos pelos respondentes no questionário através das questões operacionalizadas com resposta livre, nomeadamente:

- *“Boa tarde, apesar de estar satisfeito com os serviços prestados, penso que poderia existir maior aproximação com os serviços, com reunião periódicas, troca de e-mails, de modo a que os mesmos serviços do Ministério não falhem. Obrigada”*
- *“O tamanho de letra do Modelo de QUAR (8) está no limite mínimo da escala corrente o que implica esforços de acuidade visual acrescidos, ergonomicamente não conformes.”*



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

- *“O que respeita ao QUAR, o template disponibilizado não permite a utilização de datas nos campos destinados às metas, o que exige a utilização da correspondência em número de dias, tornando a informação da meta mais difícil de interpretar.”*
- *“É de realçar a permanente disponibilidade e colaboração demonstrada pela equipa durante o ano 2013”.*

Durante todo o ciclo de gestão de 2013 este Gabinete, através da Equipa de Avaliação (SIADAP 1), demonstrou e incentivou a realização de reuniões de trabalho por forma a que esta área de atividade fosse desenvolvida com elevado nível de eficiência e eficácia. Este grau de abertura foi sempre demonstrado em todas as trocas de informação entre os serviços e o GPP. Regista-se com bastante agrado o clima de cooperação que existiu durante aquele ciclo de gestão entre quem presta o serviço (GPP) e o utilizador final, ou seja os diferentes serviços através dos vários interlocutores.



1. Introdução

2. Metodologia

3. Satisfação global apurada

4. Resultados detalhados

5. Conclusão

6. Anexos

ANEXO I

"Itens do questionário"

1 – "extremamente insatisfeito"

5 – "extremamente satisfeito"

(-)

(+)

p1	Adequação dos meios utilizados para a prestação do serviço (p. exe.: Documentos Técnicos disponíveis na página eletrónica do GPP; Comunicações divulgadas via siadap1@gpp.pt; Reuniões presenciais com agendamento prévio);
p2	Eficácia dos meios de contacto disponíveis (email, telefone, contacto presencial);
p3	Adequação dos suportes utilizados (papel, eletrónicos e outros) na prestação do serviço;
p4	Cumprimento dos prazos na prestação do serviço;
p5	Tempo de resposta às solicitações/problemas;
p6	Atenção e educação da Equipa de Avaliação (SIADAP_1);
p7	Disponibilidade da Equipa de Avaliação (SIADAP_1) para atender às solicitações;
p8	Compreensão dos problemas ou das questões apresentadas por parte da Equipa de Avaliação (SIADAP_1);
p9	Precisão e objetividade das informações e dos esclarecimentos prestados pela Equipa de Avaliação (SIADAP_1);
p10	Competência e responsabilidade demonstradas pela Equipa de Avaliação (SIADAP_1);
p11	Capacidade de resposta a novas necessidades ou a situações de não conformidade;
p12	Satisfação global com os serviços prestados pela Equipa de Avaliação (SIADAP_1);