Serviço Regional de Estatística dos Açores

Inquérito à Satisfação do Serviço Prestado (ISSP)

Relatório Anual - 2012

Pedidos de Informação dirigidos ao SREA entre Janeiro e Dezembro de 2012

Maio 2013

Índice

1. Enquadramento 2
2. Caracterização dos Pedidos de Informação Estatística 1
3. Inquérito à Satisfação do Serviço Prestado – Pedidos de informação 5
3.1 Objectivos do inquérito 5
3.2 Método de cálculo dos apuramentos relacionados com a satisfação 5
3.3 Destinatários e modo de envio 6
3.4 Análise dos resultados 7
3.4.1 Taxa de resposta 7
3.4.2 Níveis de Satisfação do Serviço Prestado 8
3.4.3 Comentários e Sugestões 10
3.4.4 Indicadores no contexto do QUAR 11

1. Enquadramento

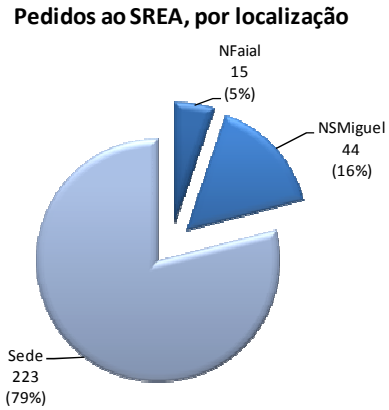
A implementação, no SREA, do Inquérito à Satisfação do Serviço Prestado – Pedidos de Informação (adiante designado por ISSP) teve início no 2 º semestre de 2011, e foi levada a cabo em simultâneo com a introdução de uma Ficha de Caracterização dos Pedidos de Informação Estatística.

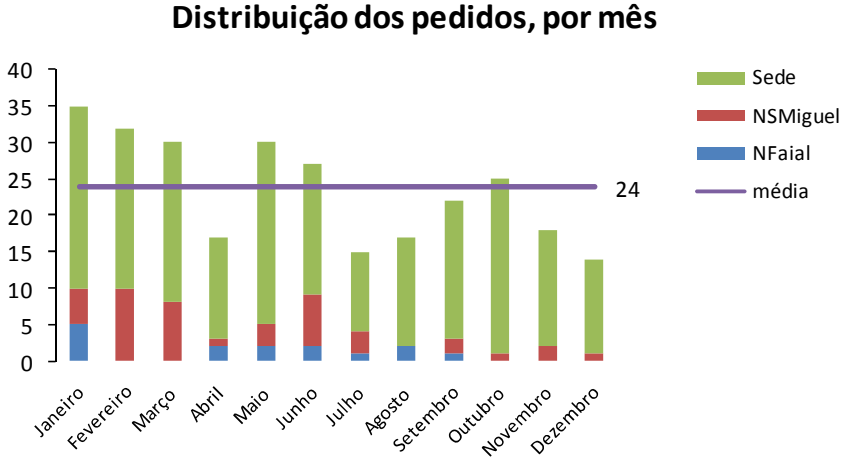
Trata-se, pois, de um sistema integrado de caracterização dos pedidos de informação estatística dirigidos ao SREA e de auscultação da satisfação dos utilizadores em relação às respostas dadas por este Serviço a esses mesmos pedidos.

O objectivo deste relatório é divulgar os principais resultados deste inquérito relativos ao ano de 2012, dando também a conhecer as principais características dos pedidos de informação estatística recebidos no SREA durante esse período.

2. Caracterização dos Pedidos de Informação Estatística

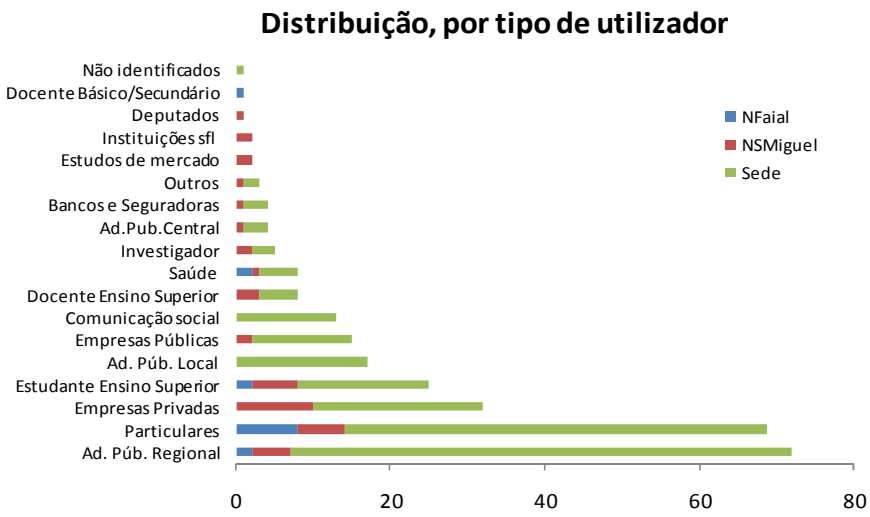
Em 2012 deram entrada no SREA 282 pedidos de informação estatística, dos quais: 223 (79%) na Sede, em Angra do Heroísmo, 44 (16%) no Núcleo de S. Miguel e 15 (5%), no Núcleo da Horta.





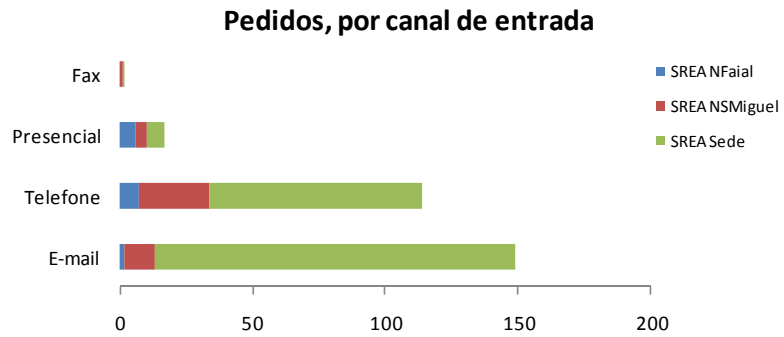
Em média, entraram 24 pedidos por mês no SREA (19 na Sede, 4 no Núcleo de S. Miguel e 1 no Núcleo da Horta). A distribuição pelos meses apresentou uma quebra em Abril, Julho, Agosto e Dezembro, provavelmente, relacionada com as férias da Páscoa, Verão e Natal.

Os principais utilizadores da informação do SREA, ao nível da Região, foram:"Administração Pública Regional" (25,5%); "Particulares" (24,5%); "Empresas Privadas"(11,3%) e "Estudantes do Ensino Superior" (8,9%).



Verifica-se, pois, uma concentração acentuada na procura de informação: estas quatro categorias de utilizadores foram responsáveis por cerca de 70% dos pedidos ao SREA em 2012. Ao nível da Sede, tiveram predominância os pedidos da Administração Regional, enquanto em S. Miguel é de destacar o peso dos pedidos efectuados por empresas privadas. Note-se ainda, o surpreendente baixo peso dos pedidos efectuados por docentes dos vários graus de ensino e por investigadores.

Quanto à origem geográfica destes utilizadores, também ela é concentrada, sendo cerca de 96% provenientes da Região Autónoma dos Açores e, os restantes, 3% de Portugal Continental e 1% do Estrangeiro.

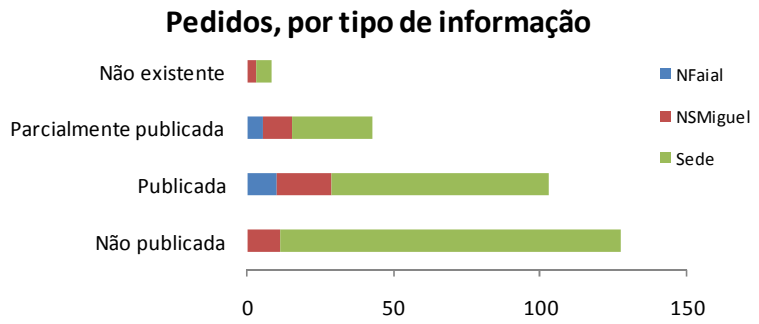


Os canais preferenciais de chegada dos pedidos ao SREA foram o e-mail e o telefone.

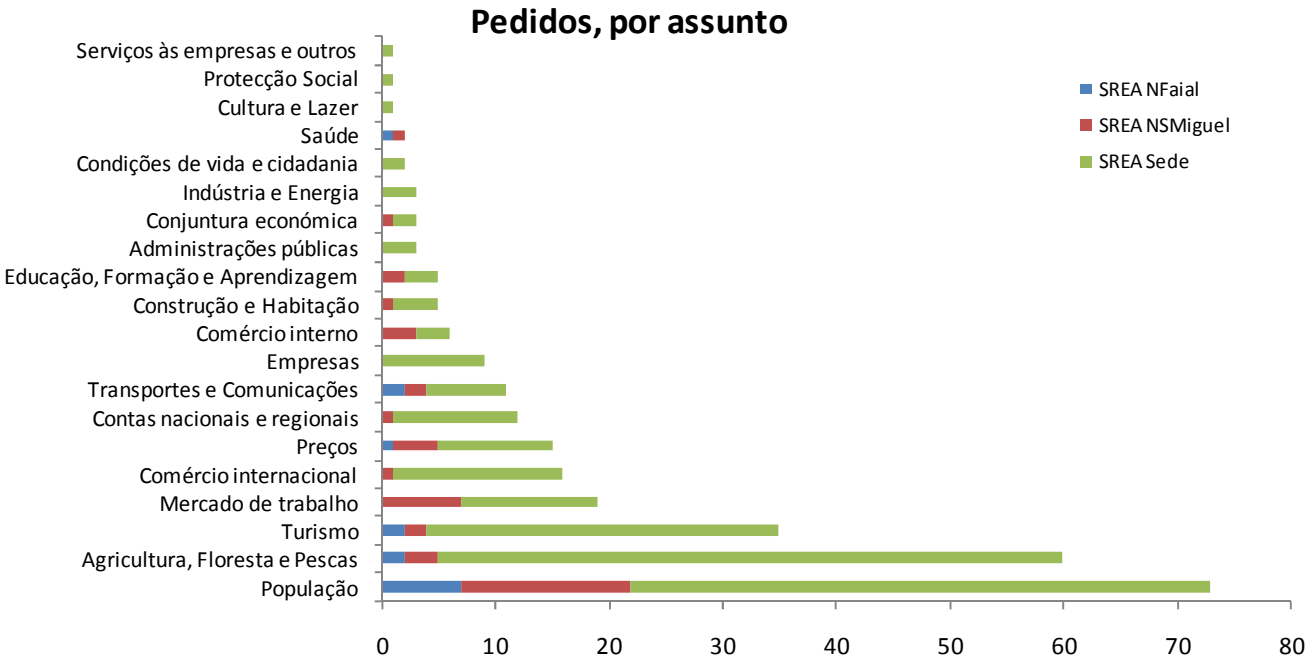
Ao nível da Sede, predominou o e-mail; em S. Miguel, o telefone.

Contrariando esta tendência, no Núcleo do Faial, quase 50% dos pedidos foram presenciais.

A maior parte da informação pedida não estava publicada (45%) ou estava apenas parcialmente publicada (15%). Mesmo assim, 36,5% dos pedidos diziam respeito a informação publicada.



Os pedidos centraram-se, sobretudo, em dois assuntos: "População" (26% dos pedidos) e "Agricultura" (21%), seguindo-se-lhes: " Turismo" (12%), "Mercado de trabalho" (7%), "Comércio Internacional"(6%) e "Preços"(5%). Estes seis temas foram objecto de 77% dos pedidos de informação dirigidos ao SREA em 2012.



O âmbito geográfico da informação pedida foi, na sua maioria, "Região" (59%) ou "Ilha" (22%).

O período de referência foi, maioritariamente, o “Ano” (87%); quanto à duração da série, foram mais solicitados os “Dados mais recentes” (62% dos pedidos) ou as “Séries de 5 ou + anos”(17%).

56% dos pedidos foram completamente satisfeitos; 23% parcialmente e 21% não foram satisfeitos.

Na grande maioria, os pedidos tiveram resposta no próprio dia (cerca de 78%) ou no dia seguinte (14%) e as respostas foram canalizadas, sobretudo, por e-mail (77%) ou por telefone (17%).

3. Inquérito à Satisfação do Serviço Prestado – Pedidos de informação

3.1 Objectivos do inquérito

A realização do ISSP tem como objectivo avaliar o grau de satisfação dos utilizadores de informação estatística sobre o serviço prestado pelo SREA na resposta aos pedidos de informação que lhe são dirigidos.

São contempladas questões relacionadas com a adequação da resposta à informação solicitada, a competência dos técnicos de atendimento, o prazo de fornecimento da informação solicitada e a apreciação global de serviço prestado.

O questionário encontra-se disponível em Anexo a este Relatório.

3.2 Método de cálculo dos apuramentos relacionados com a satisfação

Os apuramentos dos resultados do ISSP relacionados com a satisfação foram efectuados fazendo uso do Saldo de Respostas Extremas (SRE), cujo cálculo permitiu medir o grau de satisfação de cada um dos factores em causa, de modo a valorizar mais as avaliações extremas das escalas propostas e valorizar menos as avaliações intermédias, que representam níveis de satisfação/insatisfação menos expressivos.

Assim, o método utilizado para cálculo dos saldos atribuiu as seguintes ponderações às frequências relativas de cada valor observado nas escalas de avaliação:

SRE = F1*(-1)+F2*(-0,5)+F3*(-0,25)+F4*(0,25)+F5*(0,5)+F6*(1)

Fi = Frequência relativa de cada valor observado na categoria i (i=1,…6) da escala de avaliação.

Os valores obtidos no SRE variam entre -1 e 1, estando associados aos seguintes níveis de satisfação: "1" – Muito satisfeito; "-1" – Muito insatisfeito; os valores perto de "0" estão associados a graus de satisfação/insatisfação pouco expressivos.

3.3 Destinatários e modo de envio

O questionário é enviado para cada utilizador, idealmente, no dia útil seguinte, após a resposta final ao pedido ter sido concluída.

O utilizador recebe um e-mail proveniente do endereço srea.issp@ine.pt, através do qual se solicita o preenchimento do questionário.

Ao fim de 3 dias úteis, caso não tenha havido resposta, é feita uma insistência.

O Quadro 1 apresenta a tipificação dos utilizadores de informação estatística do SREA, a quem foram enviados questionários durante o ano de 2012. Como é natural, os grupos que mais dirigiram pedidos ao SREA, são os que aparecem com maior percentagem de questionários do ISSP enviados: "Administração Pública Regional" (29,2 % do Total), "Particulares" (23,44 %) e "Empresas Privadas" (10,9%).

Quadro 1 - Questionários enviados, por tipo de utilizador Ano: 2012

Tipo de utilizador	Nº	%
Ad. Púb. Regional	56	29,17
Particulares	45	23,44
Empresas Privadas	21	10,94
Ad. Púb. Local	16	8,33
Estudante Ensino Superior	13	6,77
Comunicação social	12	6,25
Empresas Públicas	11	5,73
Docente Ensino Superior	5	2,60
Saúde	5	2,60
Bancos e Seguradoras	3	1,56
Ad.Pub.Central	2	1,04
Investigador	2	1,04
Não identificado	1	0,52
Total	192	100

3.4 Análise dos resultados

3.4.1 Taxa de resposta

Em 2012, a taxa de resposta dos questionários do ISSP situou-se em 42,7 % (Quadro 2), com o nível mais elevado a acontecer em Abril (14 respostas). As taxas de resposta por mês não são significativas, dado que as respostas entradas num determinado mês, podem não dizer respeito a inquéritos enviados nesse mês (veja-se o caso de Abril). No entanto, em termos de balanço anual as respostas recebidas são reportadas ao ano a que efectivamente respeita a inquirição, pelo que se incluem neste ano as respostas dadas em Janeiro de 2013 a questionários relativos a pedidos de informação efectuados em 2012.

Quadro 2 - Taxa de resposta, por mês

Mês	Nº de questionários		Taxa de resposta (%)
	Enviados	Recebidos	
Jan-12	18	7	38,9
Fev-12	18	12	66,7
Mar-12	18	2	11,1
Abr-12	12	14	116,7
Mai-12	19	3	15,8
Jun-12	16	6	37,5
Jul-12	10	4	40,0
Ago-12	13	6	46,2
Set-12	17	9	52,9
Out-12	23	0	0,0
Nov-12	15	0	0,0
Dez-12	13	11	84,6
Jan-13	x	8	61,5
Total	192	82	42,7

Considerando os principais tipos de utilizadores (Quadro 3), destacam-se os “Particulares” (64,4%), os “Estudantes do Ensino Superior” (53,8%) e a “Comunicação Social”(50%) ; no caso dos “Investigadores”, o número diminuto de questionários enviados, retira-lhes importância em termos de taxa de resposta, apesar de esta ser a mais elevada.

Quadro 3 - Taxa de resposta, por tipo de utilizador Ano: 2012

Tipo de utilizador	Nº de questionários		Taxa de resposta (%)
	Enviados	Recebidos	
Investigador	2	2	100,0
Particulares	45	29	64,4
Estudante Ensino Superior	13	7	53,8
Comunicação social	12	6	50,0
Empresas Privadas	21	9	42,9
Saúde	5	2	40,0
Ad. Púb. Regional	56	19	33,9
Ad. Púb. Local	16	5	31,3
Empresas Públicas	11	3	27,3
Ad.Pub.Central	2	0	0,0
Bancos e Seguradoras	3	0	0,0
Docente Ensino Superior	5	0	0,0
Não identificado	1	0	0,0
Total	192	82	42,7

3.4.2 Níveis de Satisfação do Serviço Prestado

No Quadro 4 são apresentados os resultados apurados para cada um dos aspectos avaliados, com o número de respostas, por valor da escala de avaliação e o respectivo SER.

Destaca-se a avaliação positiva por parte dos utilizadores, sintetizada no nível de satisfação global com SER de 0,69.

Os aspectos mais favoravelmente avaliados pelos utilizadores foram “Prazo de fornecimento da informação” (0,81) e “Competência dos técnicos” (0,72), situando-se acima do valor global. A questão relacionada com a ”Adequação da resposta à informação solicitada” (0,54) registou o valor mais baixo sem, contudo, chegar a ser negativo.

Quadro 4 - Níveis de satisfação do Serviço prestado, por aspecto avaliado Ano:2012

Aspectos avaliados	Nº de respostas, por valor da escala de avaliação						S R E (Saldo de Respostas Extremas)
	1 - Muito insatisfeito	2	3	4	5	6 - Muito satisfeito	
Adequação da resposta	5	5	3	12	15	42	0,54
Competência dos técnicos	1	2	5	7	13	54	0,72
Prazo de fornecimento da informação	0	1	3	6	12	60	0,81
Nível de satisfação global	1	1	6	10	14	50	0,69

Quadro 5 - Níveis de satisfação do Serviço prestado, por Tipo de Utilizador Ano: 2012

Tipo de utilizador	Aspectos avaliados (Saldo de Respostas Extremas)			
	Adequação da resposta	Competência dos técnicos	Prazo de fornecimento da informação	Nível de satisfação global
Ad. Púb. Local	0,50	0,75	0,65	0,60
Ad. Púb. Regional	0,58	0,79	0,72	0,71
Comunicação social	0,38	0,46	0,63	0,54
Empresas Privadas	0,64	0,83	0,81	0,72
Empresas Públicas	0,83	1,00	1,00	1,00
Estudante Ensino Superior	0,29	0,43	0,86	0,50
Investigador	-0,25	0,75	1,00	1,00
Particulares	0,63	0,73	0,91	0,73
Saúde	0,25	0,63	0,50	0,25
Total	0,54	0,72	0,81	0,69

Numa análise por tipo de utilizador, embora a leitura esteja condicionada pelo baixo número de respostas em cada categoria, os resultados disponibilizados no Quadro 5 mostram que as "Empresas Públicas", as "Empresas Privadas" e os "Particulares" são os utilizadores que apresentam a avaliação mais favorável em todos os aspectos (entre 0,63 e 1).

Os "Investigadores", embora apresentem a avaliação máxima ao nível global, apresentam uma avaliação negativa no aspecto "Adequação da resposta".

A "Administração Pública Regional"apresenta uma avaliação francamente positiva (superior a 0,70) em todos os aspectos, excepto em "Adequação da resposta" (0,58).

Todos os restantes grupos de utilizadores apresentam um nível de satisfação global igual ou inferior a 0,60, embora possam apresentar valores mais elevados nas dimensões "Competência dos técnicos" e "Prazo de resposta". Os grupos "Comunicação Social" e "Saúde" destacam-se pela avaliação menos favorável, verificando-se mesmo uma avaliação negativa por parte deste último.

Finalmente, numa análise por Tema (Quadro 6), verifica-se que, em termos de "Satisfação Global", quatro dos quinze temas mereceram a avaliação máxima por parte dos utilizadores; em contrapartida, existem dois "Educação, Formação e Aprendizagem" e "Empresas", com avaliação negativa (-0,25).

Quadro 6 - Níveis de satisfação do Serviço prestado, por Tema Ano: 2012

Tema	Aspectos avaliados (Saldo de Respostas Extremas)			
	Adequação da resposta	Competência dos técnicos	Prazo de fornecimento da informação	Nível de satisfação global
Agricultura, Floresta e Pescas	0,69	0,85	0,79	0,75
Comércio internacional	0,44	0,83	0,94	0,81
Comércio interno	0,50	1,00	1,00	1,00
Condições de vida e cidadania	1,00	1,00	1,00	1,00
Construção e Habitação	1,00	1,00	1,00	1,00
Contas nacionais e regionais	0,69	0,69	0,81	0,75
Educação, Formação e Aprendizagem	-1,00	1,00	1,00	-0,25
Empresas	-0,38	-0,25	-0,13	-0,25
Indústria e Energia	0,25	0,69	0,75	0,75
Mercado de trabalho	0,83	1,00	1,00	1,00
População	0,46	0,64	0,75	0,60
Preços	0,75	0,75	0,75	0,63
Protecção Social	0,25	0,50	0,25	0,25
Transportes e Comunicações	0,38	0,75	0,38	0,38
Turismo	0,71	0,64	0,96	0,79
Total	0,54	0,72	0,81	0,69

A “Adequação da resposta” é o aspecto que apresenta avaliações menos favoráveis, sendo mesmo negativas em dois temas: “Educação, Formação e Aprendizagem” (-1) e “Empresas” (-0,38).

A “Competência dos Técnicos” e o “Prazo de resposta” aparecem como aspectos fortes, muito positivamente avaliados, excepto em dois temas: “Empresas” (-0,25 e -0,13, respectivamente) e “Protecção Social” (0,50 e 0,25, respectivamente).

3.4.3 Comentários e Sugestões

Os resultados disponíveis no Quadro 7 revelam que das 82 respostas ao ISSP apenas foram recebidos 18 contributos (13 comentários e 5 sugestões), apresentados por 14 utilizadores (cerca de 17% do total de respostas).

Os comentários positivos (7 comentários) centraram-se na “ Competência dos técnicos”, enquanto os negativos incidiram sobre aspectos relacionados com a “Adequação da resposta” (5 comentários) e “Prazo da resposta” (1 comentário).

As Sugestões recebidas, apenas 5, incidiram em questões relacionadas com a Resposta ao pedido e a Informação estatística:

- Fornecimento de informação, não disponível online, adequada à solicitação do utilizador, em vez de se limitar a disponibilizar dados já existentes online e que não correspondem ao que é solicitado pelo utilizador;

- Publicação de uma *Newsletter* com índices de revisão de preços e respectivo envio às entidades públicas;

- Recolha de informação actualmente inexistente ou deficitária (concretamente, ao nível das Importações e Exportações da Região, da Indústria Extractiva e da Educação - indicador que cruze o nível de escolaridade da população com os níveis etários);

- Disponibilização automática de informação às empresas que o solicitarem.

Quadro 7 - Número de Comentários e Sugestões Ano:2012

Comentários e Sugestões		Nº
Comentários		13
	Comentários positivos	7
	Comentários negativos	6
Sugestões		5
	Total	18

3.4.4 Indicadores no contexto do QUAR

No âmbito do respectivo Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR), o SREA apresenta no objectivo da Qualidade (Objectivo 5 - Melhorar a relevância/utilidade da informação estatística) dois indicadores que constituem outputs do ISSP:

- Indicador 7 - % de utilizadores com apreciação positiva;
- Indicador 8 - % de respostas a pedidos de informação, fornecidas com prazo igual ou inferior a 1 dia útil.

O Indicador 7 é dado pela percentagem de utilizadores que atribuíram ao Nível de Satisfação Global uma classificação de 4, 5 ou 6 (ver o Quadro 4 na página 8): 74 em 82.

O Indicador 8 é dado pela percentagem de pedidos de informação, cuja resposta foi enviada num prazo igual ou inferior a 1 dia útil, portanto, no próprio dia ou no dia seguinte (ver página 5).

Como se pode verificar no Quadro 8, os resultados observados em 2012 nos dois indicadores ultrapassaram os valores estabelecidos como meta para esse ano: +10,24 pontos percentuais no caso do indicador 7 e +2,20 no caso do indicador 8.

Quadro 8 - Indicadores do QUAR relacionados com o ISSP

%

Indicadores	Meta para 2012	Realizado em 2012
Indicador 7 - % de utilizadores com apreciação positiva	80,00	90,24
Indicador 8 - % de respostas a pedidos de informação, fornecidas com prazo igual ou inferior a 1 dia útil	90,00	92,20