



**Serviço Regional de
Estatística dos Açores**

Inquérito à Satisfação do Serviço Prestado (ISSP)

Relatório Anual - 2014

Pedidos de Informação dirigidos ao SREA entre Janeiro e Dezembro de 2014

Maio 2015

Índice

1. Enquadramento.....	2
2. Caracterização dos Pedidos de Informação Estatística.....	2
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.....	6
3.4.1 Taxa de resposta.....	6
3.4.2 Níveis de Satisfação do Serviço Prestado.....	7
3.4.3 Comentários e Sugestões	8
3.4.4 Indicadores no contexto do QUAR.....	9

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.

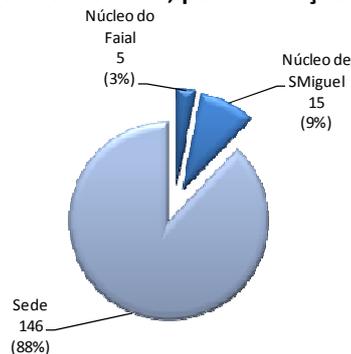
Trata-se, pois, de um sistema integrado de caracterização dos pedidos de informação estatística dirigidos ao SREA e de auscultação da satisfação dos utilizadores em relação às respostas dadas por este Serviço a esses mesmos pedidos.

O objectivo deste relatório é divulgar os principais resultados deste inquérito relativos ao ano de 2014, dando também a conhecer as principais características dos pedidos de informação estatística recebidos no SREA durante esse período.

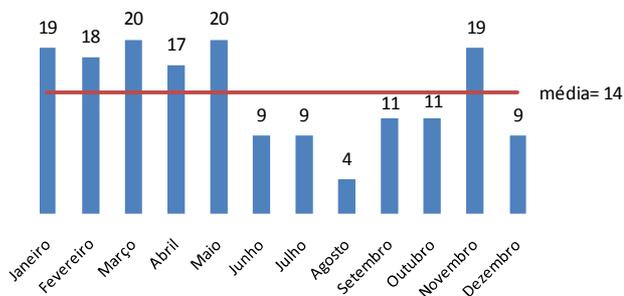
2. Caracterização dos Pedidos de Informação Estatística

Em 2014 deram entrada no SREA 166 pedidos de informação estatística, dos quais: 146 (88%) na Sede, em Angra do Heroísmo, 15 (9%) no Núcleo de S. Miguel e 5 (3%), no Núcleo da Horta.

Pedidos ao SREA, por localização

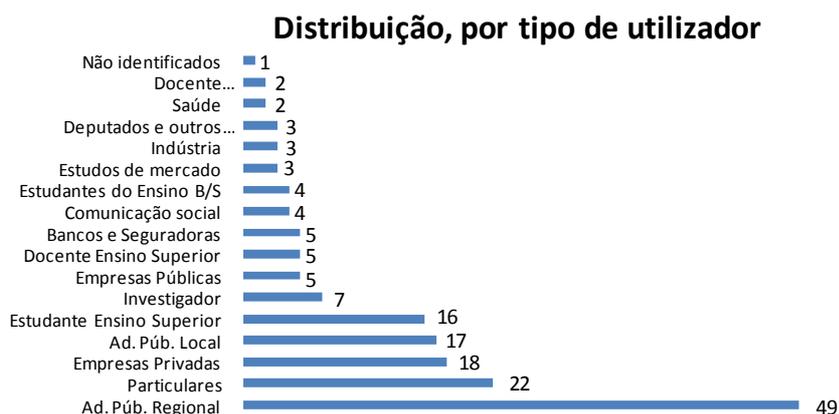


Distribuição dos pedidos, por mês



Em média, entraram 14 pedidos por mês no SREA. A distribuição pelos meses apresentou uma quebra nos meses de Junho a Agosto e em Dezembro, provavelmente relacionada com as férias de Verão e de Natal.

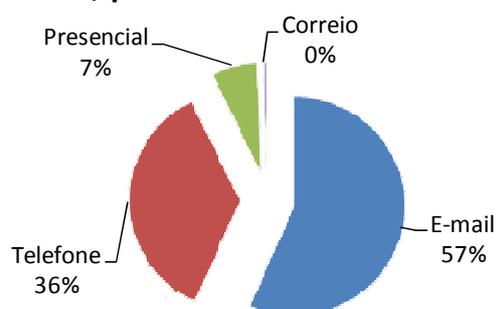
Os principais utilizadores da informação do SREA, ao nível da Região, foram: “Administração Pública Regional” (29,5%); “Particulares” (13,3%); “Empresas Privadas”(10,8%); "Administração Local" (10,2%) e “Estudantes do Ensino Superior” (9,6%).



Verifica-se, pois, uma concentração acentuada na procura de informação: estas quatro categorias de utilizadores foram responsáveis por cerca de 73,5% dos pedidos ao SREA em 2014. Note-se, ainda, o surpreendentemente 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 88% provenientes da Região Autónoma dos Açores e, os restantes, 9% de Portugal Continental, 1, 8% do Estrangeiro e 1,2% da Região Autónoma da Madeira.

Pedidos, por canal de entrada



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

A maior parte da informação pedida estava publicitada (58,4%).

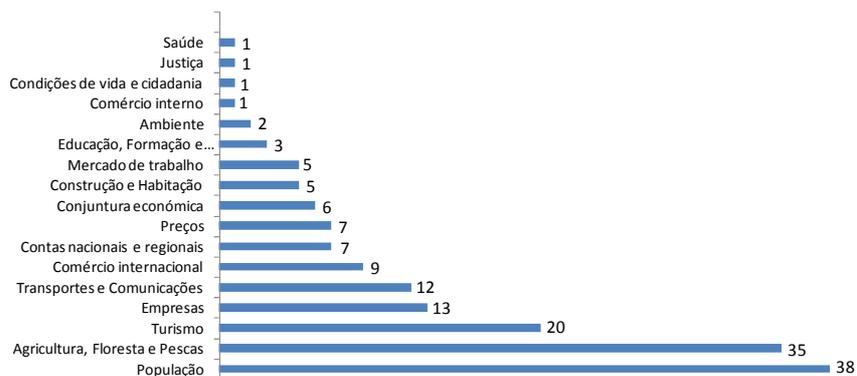
Da restante, 21,7% estava parcialmente publicitada, 16,3% não estava publicitada e 3,6% não existia.

Pedidos, por tipo de informação

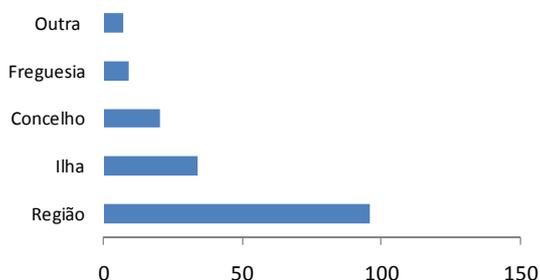


Os pedidos centraram-se, sobretudo, em duas áreas estatísticas: “População” (23% dos pedidos) e “Agricultura” (21%), seguindo-se-lhes: “Turismo” (12%), “Empresas” (8%) e “Transportes e Comunicações”(7%). Estes cinco temas foram objecto de 71% dos pedidos de informação dirigidos ao SREA em 2014.

Pedidos, por área estatística



Âmbito geográfico



O âmbito geográfico da informação pedida foi, na sua maioria, “Região” (58%) ou “Ilha” (20%).

O período de referência foi, maioritariamente, o “Ano” (88%); quanto à duração da série, foram mais solicitados os “Dados mais recentes” (72% dos

pedidos), seguidos de "Séries de 5 ou mais anos" (17%). Em termos de resposta, 75% dos pedidos foram completamente satisfeitos, 19% parcialmente e apenas 6% não foram satisfeitos.

Na grande maioria, os pedidos tiveram resposta no próprio dia (cerca de 87%) e as respostas foram canalizadas, sobretudo, por e-mail (88%).

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, automaticamente, 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.

3.4 Análise dos resultados

3.4.1 Taxa de resposta

Em 2014, a taxa de resposta dos questionários do ISSP situou-se em 30,7 % (Quadro 1), com o nível mais elevado a acontecer em Abril (11 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.

Quadro 1 - Taxa de resposta ao ISSP, por mês

Mês	Nº de questionários		Taxas de resposta (%)
	Enviados	Recebidos	
Jan-14	19	3	15,8
Fev-14	18	11	61,1
Mar-14	20	4	20,0
Abr-14	17	8	47,1
Mai-14	20	9	45,0
Jun-14	9	1	11,1
Jul-14	9	2	22,2
Ago-14	4	0	0,0
Set-14	11	1	9,1
Out-14	11	3	27,3
Nov-14	19	7	36,8
Dez-14	9	2	22,2
Total	166	51	30,7

Considerando os principais tipos de utilizadores (Quadro 2), destacam-se as “Empresas Privadas” (37,5%), os “Estudantes do Ensino Superior” (37,5%), a “Administração Pública Local” (35,3%) e a “Administração Pública Regional” (30,6%); as taxas de resposta superiores a estas dizem respeito a tipos de utilizadores com um número diminuto de questionários enviados, o que lhes retira a importância em termos de taxa de resposta, apesar de esta ser elevada.

De referir, ainda, a baixa taxa de resposta ao ISSP por parte dos "Particulares" (9,1%), uma das principais categorias de utilizadores, em termos de pedidos de informação estatística ao SREA.

Quadro 2 - Taxa de resposta ao ISSP, por tipo de utilizador Ano: 2014

Tipo de utilizador	Nº de questionários		Taxa de resposta (%)
	Enviados	Recebidos	
Saúde	2	2	100,0
Empresas Públicas	5	3	60,0
Docente Ensino Superior	5	3	60,0
Estudantes do E B/S	4	2	50,0
Estudante Ensino Superior	16	6	37,5
Empresas Privadas (incluindo estudos de Mercado e Indústria)	24	9	37,5
Ad. Púb. Local	17	6	35,3
Ad. Púb. Regional	49	15	30,6
Investigador	7	2	28,6
Comunicação social	4	1	25,0
Particulares	22	2	9,1
Docentes do Ensino B/S	2	0	0,0
Bancos e Seguradoras	5	0	0,0
Deputados e outros políticos	3	0	0,0
Não identificado	1	0	0,0
Total	166	51	30,7

3.4.2 Níveis de Satisfação do Serviço Prestado

No Quadro 3 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 SRE.

Destaca-se a avaliação positiva por parte dos utilizadores, sintetizada no Nível de Satisfação Global com SRE de 0,85 e ainda o facto de todos os aspectos avaliados apresentarem apenas classificações de 4, 5 ou 6, o que se traduziu em SRE acima dos 0,80.

O aspecto mais favoravelmente avaliado pelos utilizadores foi o “Prazo de fornecimento da informação” (0,92), situando-se acima do valor global.

A questão relacionada com a “Adequação da resposta à informação solicitada” (0,82) registou o valor mais baixo, apesar disso, bastante positivo.

Quadro 3 - Níveis de satisfação do Serviço prestado, por aspecto avaliado

Ano:2014

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	0	0	0	5	11	35	0,82
Competência dos técnicos	0	0	0	1	16	34	0,83
Prazo de fornecimento da informação	0	0	0	1	7	43	0,92
Nível de satisfação global	0	0	0	4	9	38	0,85

As análises da Satisfação, por tipo de utilizador e por tema, dado o baixo número de respostas em cada categoria, não são significativas, pelo que não se apresentam neste Relatório.

3.4.3 Comentários e Sugestões

Das 51 respostas ao ISSP apenas foram recebidos 3 comentários (todos positivos, em termos genéricos) e nenhuma sugestão.

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 8 - % de utilizadores com apreciação positiva;

⇒ Indicador 9 - % de respostas a pedidos de informação, fornecidas com prazo igual ou inferior a 1 dia útil.

O Indicador 8 é dado pela percentagem de utilizadores que atribuíram ao Nível de Satisfação Global uma classificação de 4, 5 ou 6 (ver o Quadro 3 na página 8): 51 em 51.

O Indicador 9 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 2014 nos dois indicadores ultrapassaram os valores estabelecidos como meta para esse ano: +15 pontos percentuais no caso do indicador 8 e +4,90 no caso do indicador 9.

Quadro 8 - Indicadores do QUAR relacionados com o ISSP

Indicadores	Meta para 2014	Realizado em 2014	%
Indicador 8 - % de utilizadores com apreciação positiva	85,00	100,00	
Indicador 9 - % de respostas a pedidos de informação, fornecidas com prazo igual ou inferior a 1 dia útil	90,00	94,90	