



**Serviço Regional de
Estatística dos Açores**

Inquérito à Satisfação do Serviço Prestado (ISSP)

Relatório Anual - 2016

Pedidos de Informação dirigidos ao SREA entre Janeiro e Dezembro de 2016

Janeiro 2017

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	6
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	9
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.

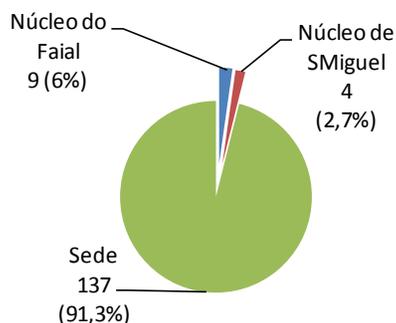
Trata-se, pois, de um sistema integrado de caracterização dos pedidos de informação estatística dirigidos ao SREA e de auscultação da satisfação dos utilizadores em relação às respostas dadas por este Serviço a esses mesmos pedidos.

O objectivo deste relatório é divulgar os principais resultados deste inquérito relativos ao ano de 2016, dando também a conhecer as principais características dos pedidos de informação estatística recebidos no SREA durante esse período.

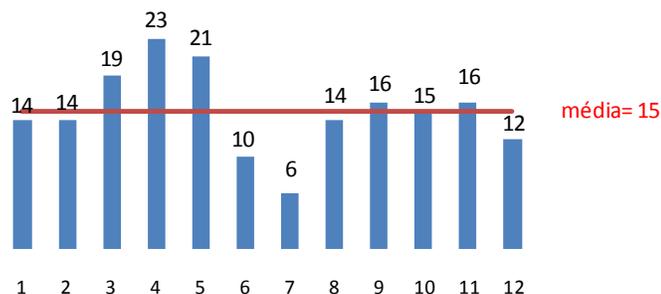
2. Caracterização dos Pedidos de Informação Estatística

Em 2016 deram entrada no SREA 180 pedidos de informação estatística, dos quais: 173 (96,1%) na Sede, em Angra do Heroísmo, 4 (2,2%) no Núcleo do Faial e 3 (1,7%), no Núcleo de S. Miguel.

Pedidos ao SREA, por localização



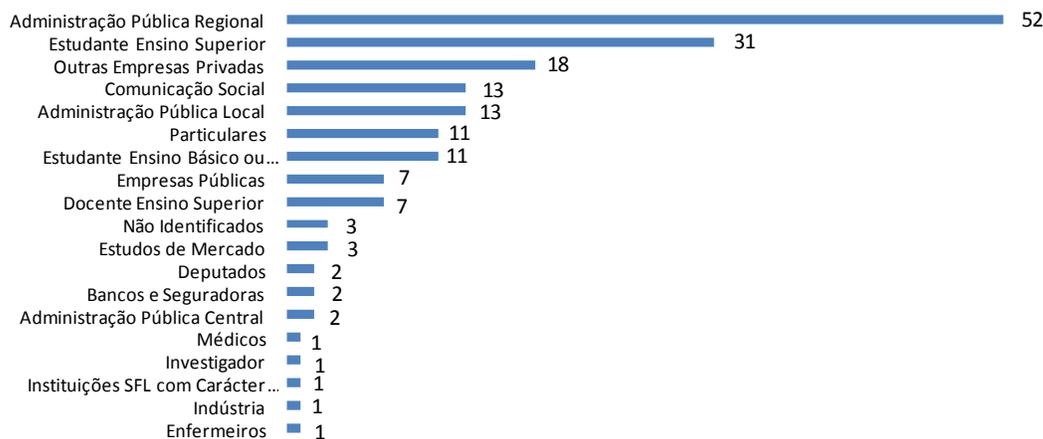
Distribuição dos pedidos, por mês



Ao longo de 2016, entraram, em média, 15 pedidos por mês no SREA, tendo-se registado um "pico" nos meses de Março, Abril e Maio.

Os principais utilizadores da informação do SREA, ao nível da Região, foram: "Administração Pública Regional"- 52 (28,9%), "Estudantes do Ensino Superior"- 31 (17,2%), "Empresas Privadas" - 18 (10%) e "Comunicação

Distribuição, por tipo de utilizador



Social " e "Administração Local", ambas com 13 pedidos (7, 2%, cada).

Verifica-se, pois, uma concentração acentuada na procura de informação: estas cinco categorias de utilizadores foram responsáveis por cerca de 70% dos pedidos ao SREA, em 2016. Note-se, ainda, o surpreendentemente baixo peso dos pedidos efectuados por docentes dos vários graus de ensino e por investigadores.

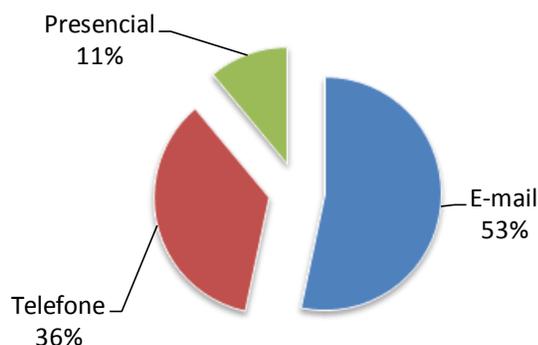
Quanto à origem geográfica destes utilizadores, também ela é concentrada, sendo cerca de 96% dos pedidos provenientes da Região Autónoma dos Açores e, os restantes, 4% de Portugal Continental.

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

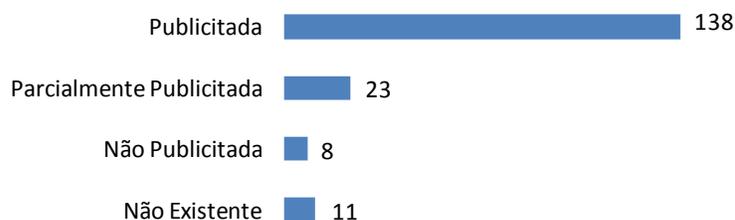
A maior parte da informação solicitada ao SREA em 2016, estava publicitada (77%). Da restante, 13% estava parcialmente publicitada, 4% não estava publicitada e 6% não existia.

Os pedidos centraram-se, sobretudo, em duas áreas estatísticas: “População” (26% dos pedidos) e “Agricultura” (17%), seguindo-se-lhes: “Contas Nacionais e Regionais” (11%) e “Mercado de Trabalho” (8%). Estas quatro áreas constituíram o objecto de 64% dos pedidos de informação dirigidos ao SREA

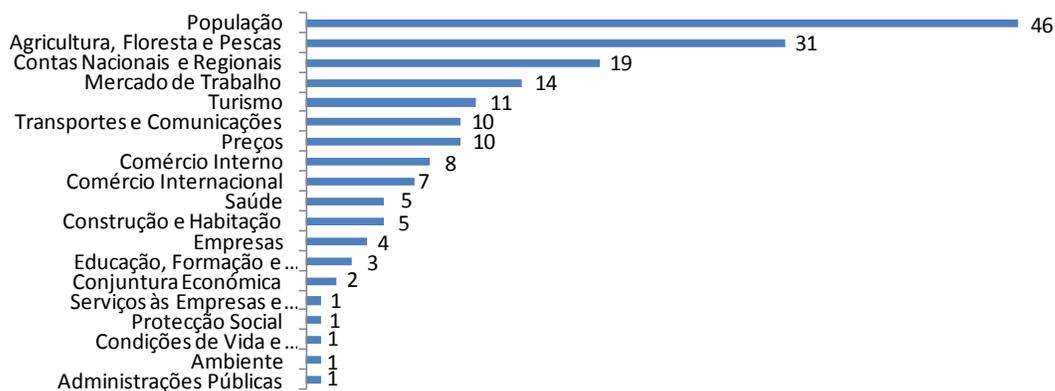
Pedidos, por canal de entrada



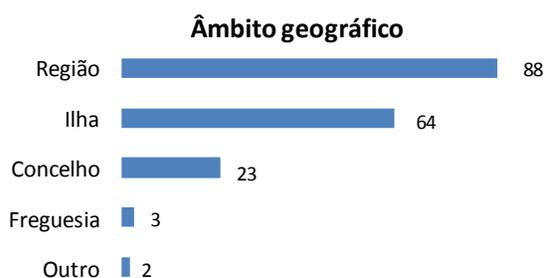
Pedidos, por tipo de informação



Pedidos, por área estatística



em 2016. Houve ainda um conjunto de áreas (Comércio Internacional, Comércio Interno, Preços, Turismo e Transportes) que, no seu todo, representou cerca de 26% dos pedidos; as restantes áreas foram residuais, em termos de pedidos de informação.



O âmbito geográfico da informação pedida foi, na sua maioria, a “Região” (49%) e a “Ilha” (36%).

O período de referência foi, maioritariamente, o “Ano” (72%), enquanto no que diz respeito à duração da série, foram mais solicitados os “Dados mais recentes” (79% dos pedidos), seguidos de “Entre 1 a 5 anos” (12%).

Em termos de resposta, 80% dos pedidos foram completamente satisfeitos, 13% parcialmente e apenas 7% não foram satisfeitos.

Na grande maioria, os pedidos tiveram resposta no próprio dia (96%) e as respostas foram canalizadas, sobretudo, por e-mail (69%).

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:

$$\text{SRE} = F1*(-1)+F2*(-0,5)+F3*(-0,25)+F4*(0,25)+F5*(0,5)+F6*(1)$$

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, por e-mail, para cada utilizador, automaticamente, após a resposta final ao pedido ter sido concluída.

3.4 Análise dos resultados

3.4.1 Taxa de resposta

Em 2016, a taxa de resposta dos questionários do ISSP situou-se em cerca de 22 % (Quadro 1), com o nível mais elevado a acontecer em Janeiro e Março (8 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.

Mês	Nº de questionários		Taxas de resposta (%)
	Enviados	Recebidos	
Janeiro	14	8	57,1
Fevereiro	14	6	42,9
Março	19	8	42,1
Abril	23	6	26,1
Mai	21	6	28,6
Junho	10	1	10,0
Julho	6	0	0,0
Agosto	14	0	0,0
Setembro	16	0	0,0
Outubro	15	1	6,7
Novembro	16	2	12,5
Dezembro	12	1	8,3
Total	180	39	21,7

Considerando os principais tipos de utilizadores (Quadro 2), destacam-se, em termos de taxa de resposta ao ISSP, os "Docentes do Ensino Superior" (57,1%), as "Empresas Públicas" (42,9%), os "Estudantes do Ensino Superior" (25,8%), a "Administração Pública Local" (23,1%), os "Particulares" (18,2%), as "Empresas Privadas" (16,7%) e a "Comunicação Social" (15,4%); 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.

Quadro 2 - Taxa de resposta ao ISSP, por tipo de utilizador Ano: 2016

Tipo de utilizador	Nº de questionários		Taxa de resposta (%)
	Enviados	Recebidos	
Administração Pública Central	2	0	0,0
Administração Pública Local	13	3	23,1
Administração Pública Regional	52	10	19,2
Bancos e Seguradoras	2	0	0,0
Comunicação Social	13	2	15,4
Deputados	2	0	0,0
Docente Ensino Superior	7	4	57,1
Empresas Públicas	7	3	42,9
Enfermeiros	1	0	0,0
Estudante Ensino Básico ou Secundário	11	0	0,0
Estudante Ensino Superior	31	8	25,8
Estudos de Mercado	3	1	33,3
Indústria	1	0	0,0
Instituições SFL com Carácter Social	1	1	100,0
Investigador	1	1	100,0
Médicos	1	0	0,0
Não Identificados	3	1	33,3
Outras Empresas Privadas	18	3	16,7
Particulares	11	2	18,2
Total	180	39	21,7

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 0,66.

O aspecto mais favoravelmente avaliado pelos utilizadores foi o “Prazo de fornecimento da informação” (0,70), logo seguido pela "Competência dos Técnicos" (0,68), situando-se ambos acima do valor atribuído à satisfação global.

A questão relacionada com a “Adequação da resposta à informação solicitada” (0,60) registou o valor mais baixo, embora ainda positivo.

Quadro 3 - Níveis de Satisfação do Serviço Prestado, por aspecto avaliado

Ano:2016

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	1	0	1	1	9	27	0,60
Competência dos técnicos	0	0	1	1	5	32	0,68
Prazo de fornecimento da informação	0	0	1	0	4	34	0,70
Nível de satisfação global	0	0	1	1	7	30	0,66

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 39 respostas ao ISSP, não foram recebidos quaisquer comentários ou sugestões.

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 6 - 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): 38 em 39.

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): 179 em 180.

Como se pode verificar no Quadro 4, os resultados observados em 2016 nos dois indicadores ultrapassaram os valores estabelecidos como meta para esse ano: +8,4 pontos percentuais no caso do indicador 8 e +6,4 no caso do indicador 9.

Indicadores	Meta para 2016	Realizado em 2016	%
Indicador 8 - % de utilizadores com apreciação positiva	89,00	97,44	
Indicador 9 - % de respostas a pedidos de informação, fornecidas com prazo igual ou inferior a 1 dia útil	93,00	99,44	

ANEXO

Questionário do ISSP



Inquérito de Satisfação do Serviço Prestado

O SREA está empenhado na constante melhoria da qualidade do serviço que presta à sociedade e só através da avaliação da satisfação dos nossos utilizadores podemos trabalhar nesse sentido.

Assim, na sequência do seu último pedido, por favor, assinale o seu grau de satisfação relativamente a cada uma das situações relacionadas com a informação estatística/esclarecimento que solicitou ao SREA, utilizando a seguinte escala de 1 a 6, em que 1 significa Muito Insatisfeito e 6 Muito Satisfeito.

Resposta recebida relativamente à informação solicitada 1 2 3 4 5 6

Competência dos técnicos de atendimento 1 2 3 4 5 6

Satisfação quanto ao prazo de fornecimento da informação solicitada 1 2 3 4 5 6

Apreciação global do serviço prestado 1 2 3 4 5 6

Comentários/Sugestões

Enviar