Serviço Regional de Estatística dos Açores

Inquérito à Satisfação do Serviço Prestado (ISSP)

Relatório Anual - 2018

Pedidos de Informação dirigidos ao SREA entre Janeiro e Dezembro de 2018

Maio 2019

Índice

1. Enquadramento 2
2. Caracterização dos Pedidos de Informação Estatística 2
3. Inquérito à Satisfação do Serviço Prestado – Pedidos de informação 7
3.1 Objectivos do inquérito 7
3.2 Método de cálculo dos apuramentos relacionados com a satisfação 7
3.3 Destinatários e modo de envio 7
3.4 Análise dos resultados 8
3.4.1 Taxa de resposta 8
3.4.2 Níveis de Satisfação do Serviço Prestado 9
3.4.3 Indicadores no contexto do QUAR 10

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 2018 dando também a conhecer as principais características dos pedidos de informação estatística recebidos no SREA durante esse período (comparando-os, sempre que oportuno, com os dados do ano anterior e os de 2012, ano em que se iniciou o Relatório de Satisfação).

2. Caracterização dos Pedidos de Informação Estatística

Em 2018, deram entrada no SREA 150 pedidos de informação estatística, todos na Sede do SREA em Angra do Heroísmo. Comparando com 2017 e 2012, verifica-se uma diminuição do número de pedidos, bem como a sua concentração na Sede (Gráfico 1).

Gráfico 1 - Número de Pedidos de Informação

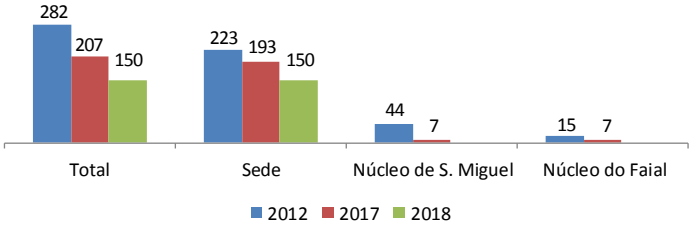
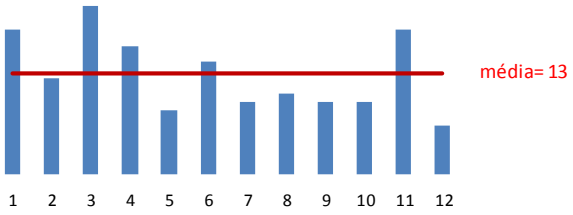


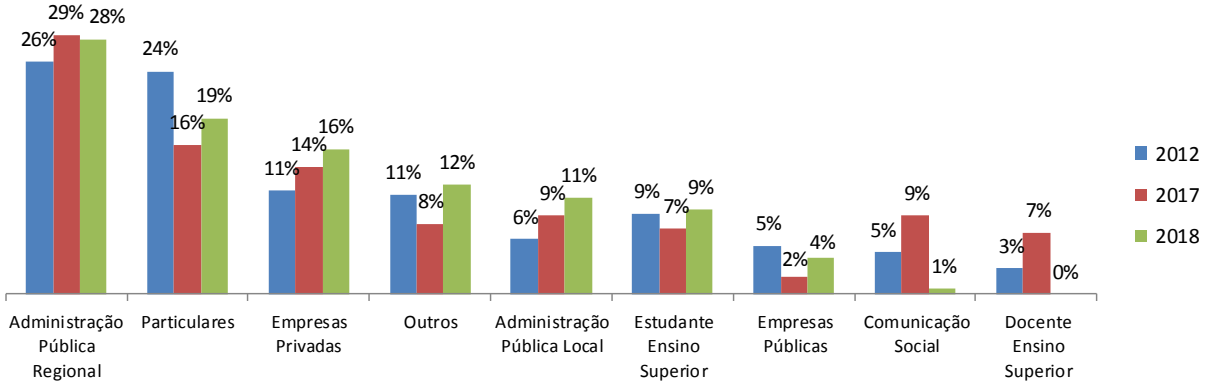
Grafico 2 - Distribuição dos pedidos, por mês, em 2018



Ao longo de 2018, entraram, em média, 13 pedidos por mês no SREA, tendo-se registado um "pico" nos meses de Janeiro, Março, Abril e Novembro (Gráfico 2).

Os principais utilizadores da informação do SREA, ao nível da Região, em 2018 (tal como em 2012 e 2017), foram: “Administração Pública Regional”, “Particulares”, "Empresas Privadas" e "Administração Local". Verifica-se, pois, uma concentração acentuada na procura de informação: estas quatro categorias de utilizadores foram responsáveis por cerca de 67% dos pedidos ao SREA, em 2012 e cerca de 75%, em 2017 e 2018 (Gráfico 3).

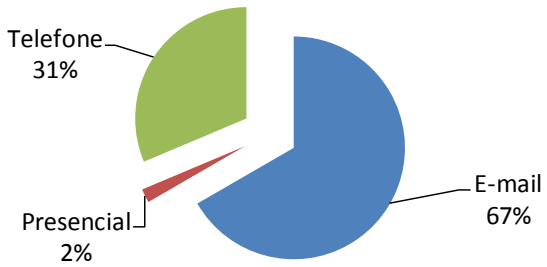
Gráfico 3 - Distribuição dos pedidos, por tipo de utilizador



Quanto à origem geográfica destes utilizadores, também ela é concentrada, sendo, em 2018, cerca de 93% dos pedidos provenientes da Região Autónoma dos Açores e, os restantes: 3% de Portugal Continental e 4% do Estrangeiro.

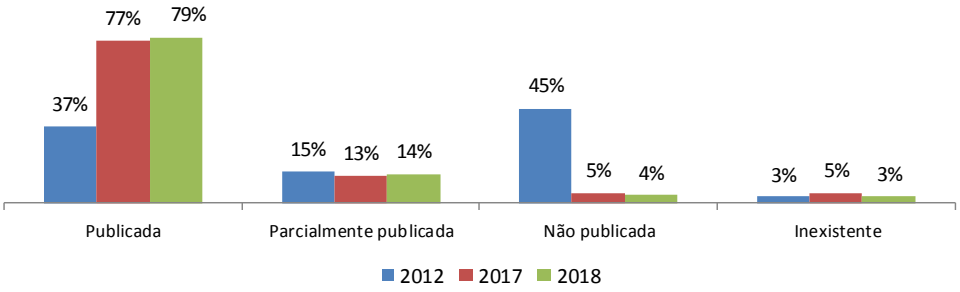
Os canais preferenciais de chegada dos pedidos ao SREA foram, sem surpresa, o e-mail e o telefone (Gráfico 4).

Gráfico 4 - Pedidos, por canal de entrada 2018



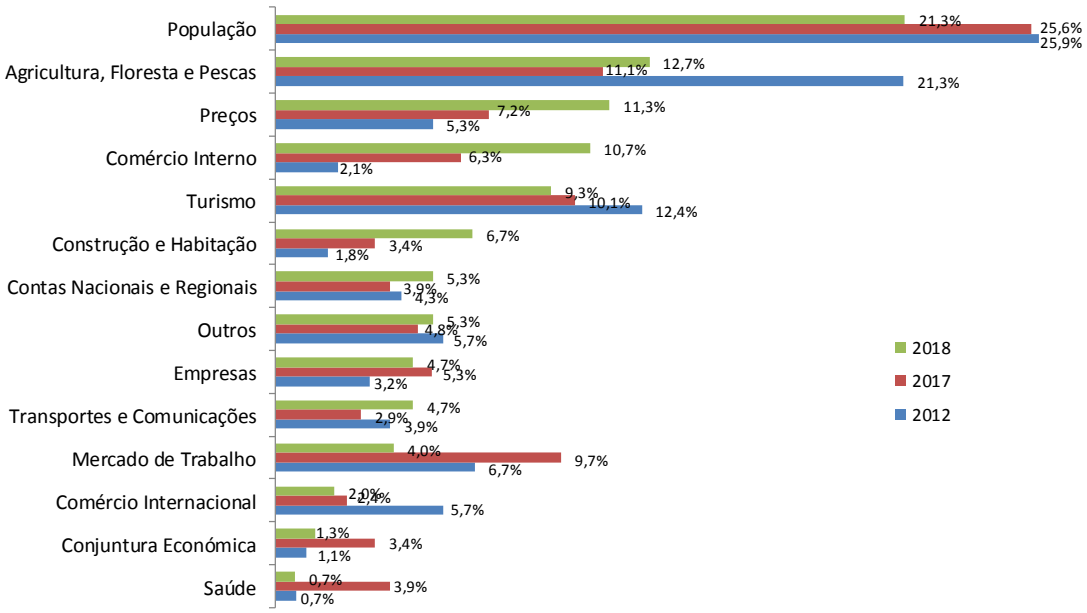
A maior parte da informação solicitada ao SREA em 2018, estava publicada (79%). Da restante, 14% estava parcialmente publicada, 4% não estava publicitada e 3% não existia. Esta distribuição é praticamente idêntica à observada em 2017 mas, em relação a 2012, é interessante observar que, nesse ano, a maior parte da informação solicitada ao SREA não estava publicada (Gráfico 5).

Gráfico 5 - Pedidos, por tipo de informação



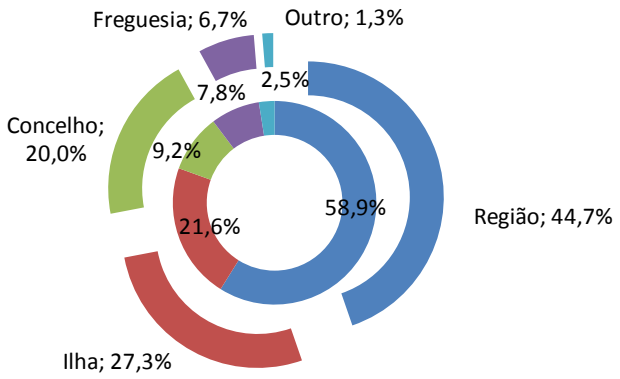
Em termos de áreas estatísticas, os pedidos centraram-se, sobretudo, em cinco áreas: "População", "Agricultura, Floresta e Pescas", "Preços", "Comércio Interno" e "Turismo", que representaram cerca de 65% dos pedidos de informação dirigidos ao SREA em 2018. Em relação aos anos anteriores, de salientar a perda de peso do Turismo e do Mercado de Trabalho e o "pico" atingido pela Agricultura em 2012, certamente relacionado com a divulgação dos dados do Recenseamento Agrícola de 2009 (Gráfico 6).

Gráfico 6 - Distribuição dos pedidos, por área estatística



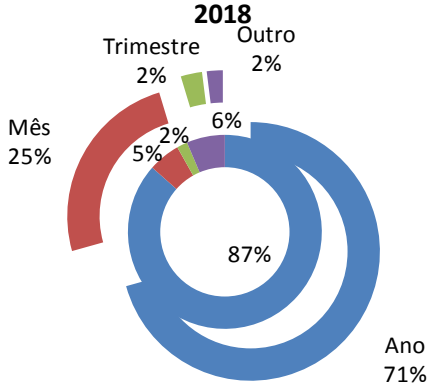
Como se pode observar no Gráfico 7, o âmbito geográfico da informação pedida foi, em 2018 (aro externo), na sua maioria, a "Região" (47,7%) e a "Ilha" (27,3%), seguidas do "Concelho" (20%). Esta estrutura manteve-se praticamente idêntica em relação a 2017, razão pela qual este ano não é apresentado no gráfico. De 2012 (anel interno do gráfico 7) para 2018, é interessante notar que, apesar de a "Região" continuar a ocupar o primeiro lugar, verifica-se uma evolução clara no sentido da solicitação de uma maior desagregação geográfica, ao nível de ilha e concelho, sobretudo de concelho (de 9,2% dos pedidos, em 2012, para 20%, em 2018).

Gráfico 7 - Pedidos, por âmbito geográfico, 2012 e 2018



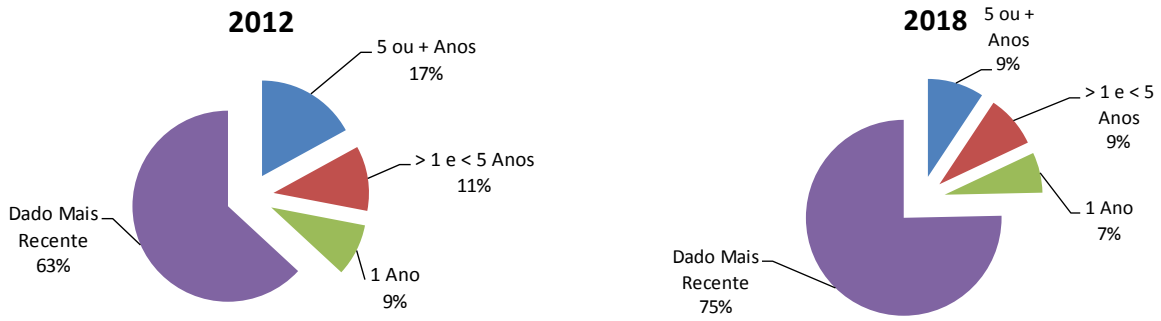
Relativamente ao período de referência dos pedidos, o "Ano" apresenta-se sempre como maioritário, mas também aqui é interessante verificar a maior procura de dados infra-anuais, de 2012 (anel interno) para 2018 (Gráfico 8).

Gráfico 8 - Pedidos, por período de referência, 2012 e 2018



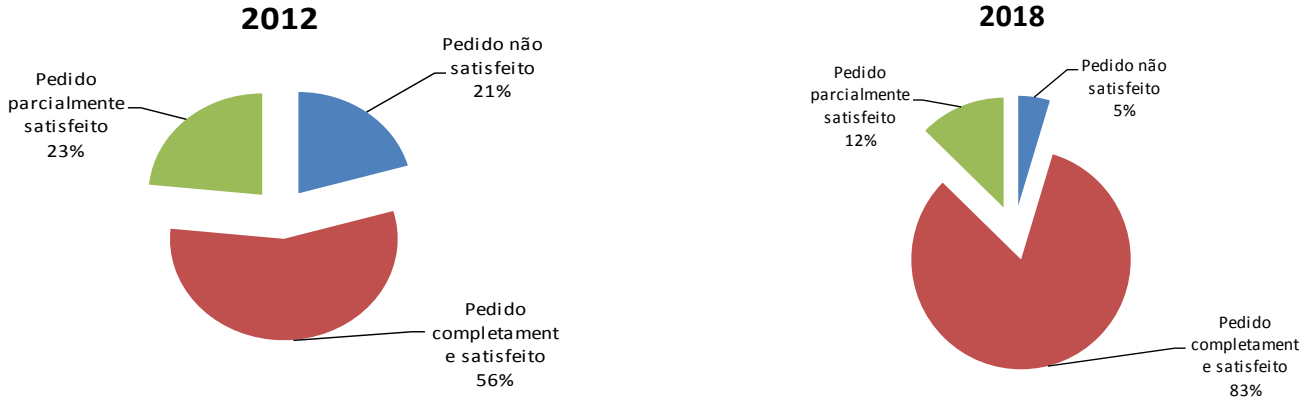
No que diz respeito à duração da série, foram mais solicitados os "Dados mais recentes" (75% dos pedidos), seguidos de séries de " 5 ou + anos" ou ">1 e <5 anos" (ambas com 9%). De notar a evolução, de 2012 para 2018, no sentido do aumento da procura de dados mais recentes (Gráfico 9).

Gráfico 9 – Pedidos, por período de referência, em 2012 e 2018



Em termos de resposta, em 2018, 83% dos pedidos foram completamente satisfeitos, 12% parcialmente e apenas 5% não foram satisfeitos. Na comparação com 2012, a melhoria é evidente (Gráfico 10).

Gráfico 10 – Pedidos, por tipo de resposta, em 2012 e 2018



Na grande maioria, os pedidos tiveram resposta no próprio dia (93%, em 2018, o que compara com cerca de 78%, em 2012) e as respostas foram canalizadas, sobretudo, por e-mail (82%, em 2018, contra 77%, em 2012).

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, 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 2018, a taxa de resposta dos questionários do ISSP situou-se em cerca de 23 % (Quadro 1), com o nível mais elevado a acontecer em Março (7 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

Ano:2018

Mês	Nº de questionários		Taxas de resposta (%)
	Enviados	Recebidos	
Janeiro	18	3	16,7
Fevereiro	12	6	50,0
Março	21	7	33,3
Abril	16	6	37,5
Maio	8	1	12,5
Junho	14	0	0,0
Julho	9	0	0,0
Agosto	10	1	10,0
Setembro	9	2	22,2
Outubro	9	4	44,4
Novembro	18	5	27,8
Dezembro	6	0	0,0
Total	150	35	23,3

Considerando os principais tipos de utilizadores (Quadro 2), destacam-se, em termos de taxa de resposta ao ISSP, os “Estudantes do Ensino Superior” (42,9%), a "Administração Pública Local" (31,3%) e a "Administração Pública Regional" (21,4%). Nos outros casos, o número diminuto de questionários enviados, retira-lhes importância em termos de taxa de resposta, apesar desta, por vezes, ser mais elevada.

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

Ano: 2018

Tipo de utilizador	Nº de questionários		Taxa de resposta (%)
	Enviados	Recebidos	
Administração Pública Regional	42	9	21,4
Particulares	29	3	10,3
Outras Empresas Privadas	24	2	8,3
Administração Pública Local	16	5	31,3
Estudante Ensino Superior	14	6	42,9
ISFL com carácter social	7	2	28,6
Empresas Públicas	6	3	50,0
Estudos de Mercado	3	2	66,7
Investigador	3	2	66,7
Administração Pública Central	1	1	100,0
Deputados	1	0	0,0
Comunicação Social	1	0	0,0
Docente Ensino Básico ou Secundário	1	0	0,0
Instituições Estrangeiras	1	0	0,0
Outro	1	0	0,0
Total	150	35	23,3

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 0,84.

Os aspectos mais favoravelmente avaliados pelos utilizadores foram o “Prazo de fornecimento da informação” (0,96) e a "Competência dos Técnicos" (0,93), situando-se ambos acima do valor atribuído à satisfação global.

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

Ano:2018

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	1	1	2	5	25	0,75
Competência dos técnicos	0	0	0	2	2	31	0,93
Prazo de fornecimento da informação	0	0	0	1	1	33	0,96
Nível de satisfação global	1	0	1	1	3	29	0,84

A questão relacionada com a ”Adequação da resposta à informação solicitada” (0,75) registou o valor mais baixo, embora ainda bastante positivo.

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 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 9): 33 em 35.

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 6): 148 em 150.

Como se pode verificar no Quadro 4, os resultados observados em 2018 nos dois indicadores ultrapassaram os valores estabelecidos como meta para esse ano: +6,3 pontos percentuais no caso do indicador 8 e +3,3 no caso do indicador 9.

Quadro 4 - Indicadores do QUAR relacionados com o ISSP

	2012		2017		2018	
	Meta	Realizado	Meta	Realizado	Meta	Realizado
Indicador 8 - % de utilizadores com apreciação positiva *	80%	90,24%	89%	98,20%	90%	96,30%
Indicador 9 - % de respostas a pedidos de informação, fornecidas com prazo igual ou inferior a 1 dia útil	90%	92,20%	94%	98,60%	95%	98,29%

* Considera-se apreciação positiva, uma avaliação de" 4", "5" ou "6" no "Nível de Satisfação Global", do ISSP

ANEXO

Questionário do ISSP

SERVIÇO REGIONAL DE ESTATÍSTICA DOS AÇORES
STATISTICS AZORES PORTUGAL

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