



16 Maio de 2019

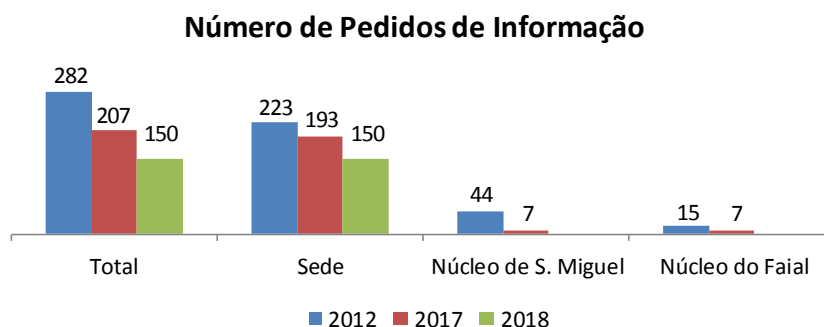
## Inquérito à Satisfação do Serviço Prestado (ISSP) e caracterização dos Pedidos de Informação Estatística dirigidos ao SREA - 2018-

O SREA acaba de divulgar no seu portal, pelo sexto ano consecutivo, o Relatório anual de Caracterização dos Pedidos de Informação Estatística dirigidos ao SREA e resultados do ISSP - Inquérito à Satisfação do Serviço Prestado.

Neste Destaque dá-se uma panorâmica dos principais resultados, numa perspectiva de evolução temporal, comparando os resultados de 2018 com os de 2017 (ano anterior) e com os de 2012 (primeiro ano de divulgação deste Relatório).

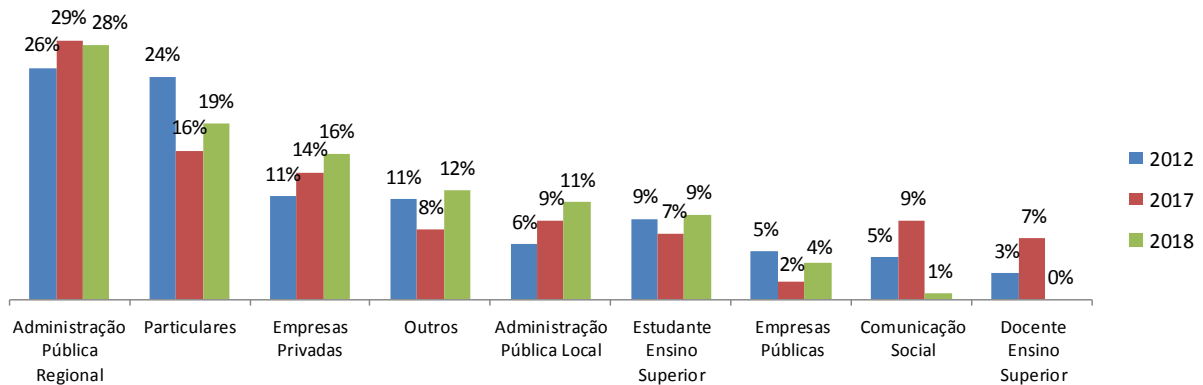
Para informação mais detalhada de cada um dos anos de 2012 a 2018, deverão ser consultados os respectivos Relatórios disponíveis no portal do SREA, em: Sobre o SREA → Planeamento e Gestão → Satisfação dos Utilizadores.

### Caracterização dos Pedidos de Informação Estatística



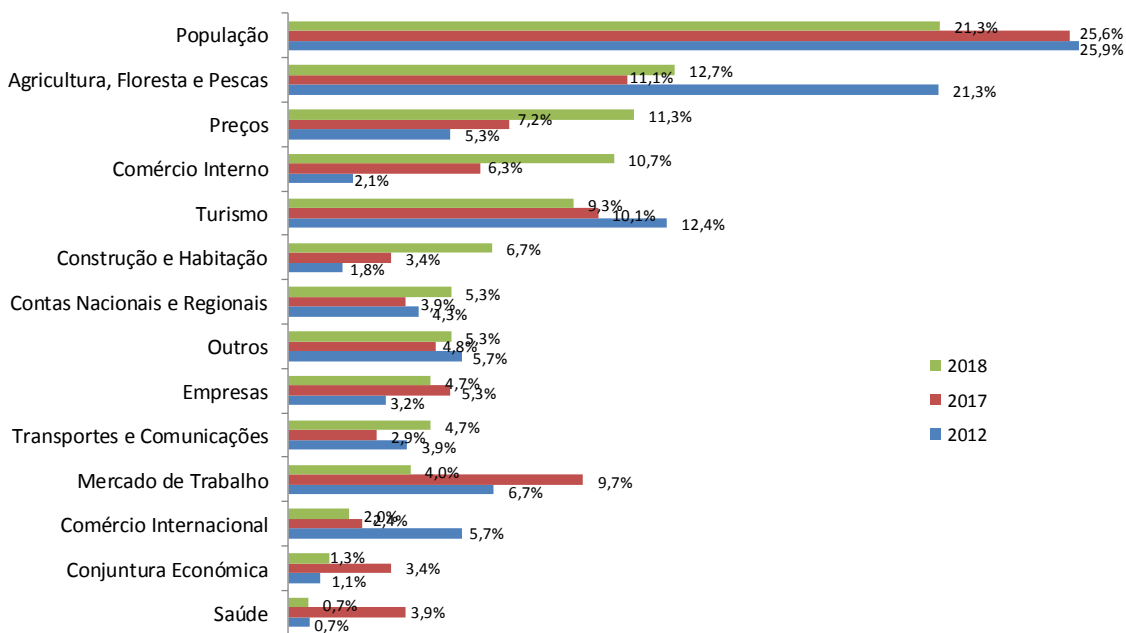
No espaço de seis anos, observa-se uma diminuição do número de pedidos de informação estatística ao SREA (provavelmente devido ao aumento das consultas ao portal) e uma centralização cada vez maior dos pedidos na Sede do SREA, em Angra do Heroísmo.

### Distribuição dos pedidos, por tipo de utilizador



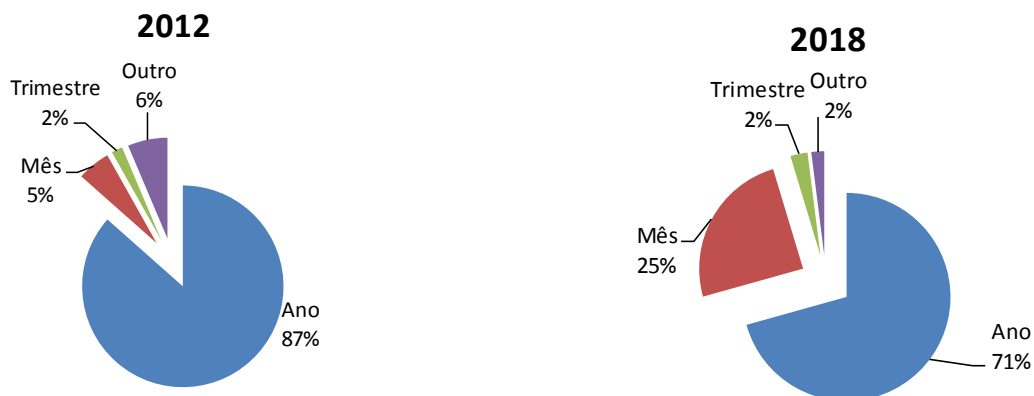
A "Administração Pública Regional", os "Particulares" e as "Empresas Privadas", mantêm-se como os principais utilizadores a dirigirem pedidos ao SREA, representando cerca de 60% dos pedidos nos dois anos em análise; no entanto, é de salientar um aumento gradual por parte da "Administração Pública Local". No sentido oposto, é de registar o decréscimo observado nos pedidos de informação estatística por parte da "Comunicação Social" e dos "Docentes do Ensino Superior".

### Distribuição dos pedidos, por área estatística



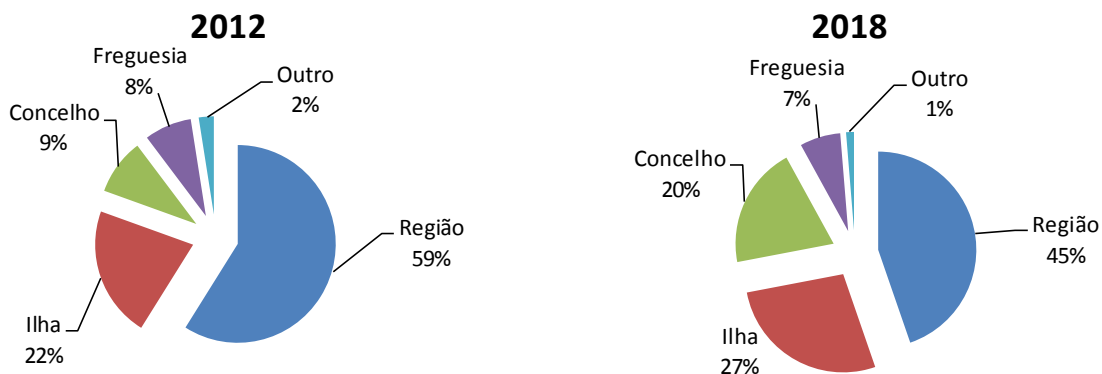
Em termos de áreas estatísticas, os pedidos centraram-se, sobretudo, em cinco áreas: "População", "Agricultura, Floresta e Pescas", "Preços", "Comércio Interno" e "Turismo", que representaram cerca de 65% dos pedidos de informação dirigidos ao SREA em 2018. Em relação aos anos anteriores, de salientar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

## Pedidos, por período de referência



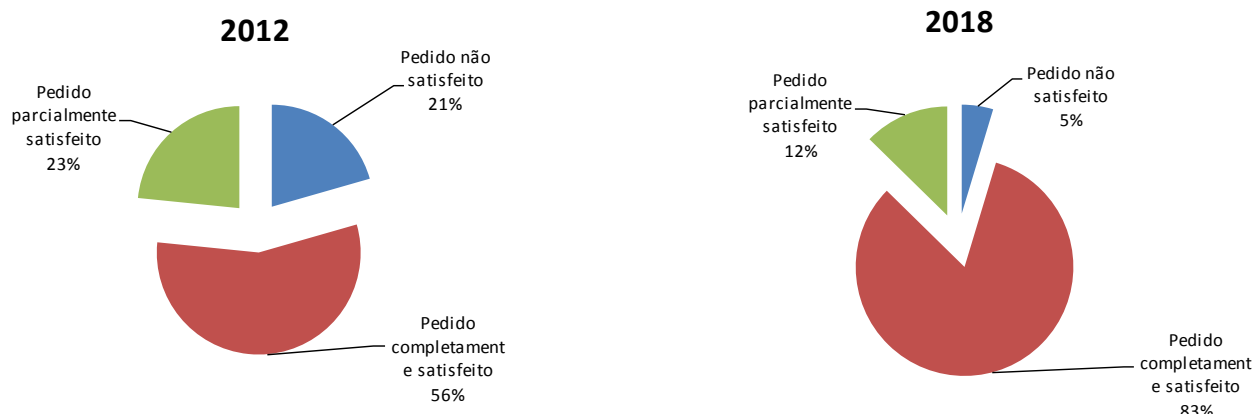
Embora o "Ano" continue a ser o período preponderante de referência dos dados pedidos, é de notar o acréscimo de pedidos de dados infra-anuais, nomeadamente, mensais.

## Pedidos, por âmbito geográfico



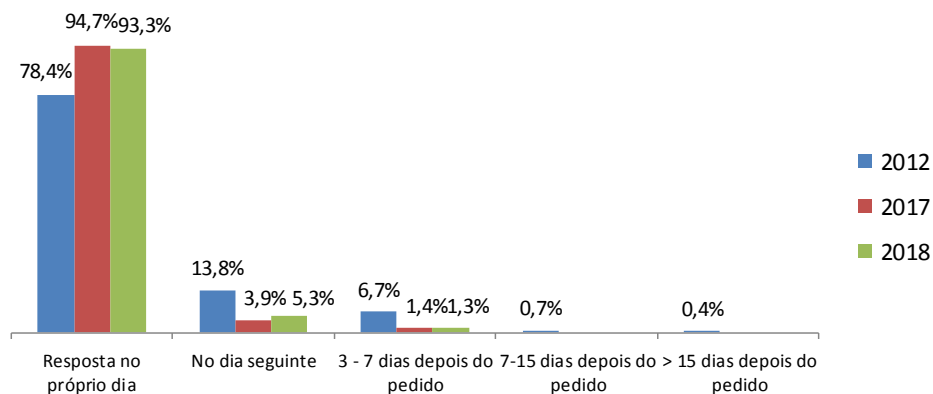
De salientar a maior procura de dados com maior desagregação geográfica, que se traduz num aumento dos pedidos de dados ao nível de "Ilha" e "Concelho", apesar da manutenção da "Região" como o âmbito geográfico maioritário.

## Pedidos, por grau de satisfação da resposta



Em termos de resposta aos pedidos, de salientar o aumento do peso dos pedidos completamente satisfeitos, representando cerca de 83%, do total, em 2018. Os pedidos não satisfeitos dizem respeito a dados não disponíveis ou inexistentes.

## Pedidos, por tempo de resposta

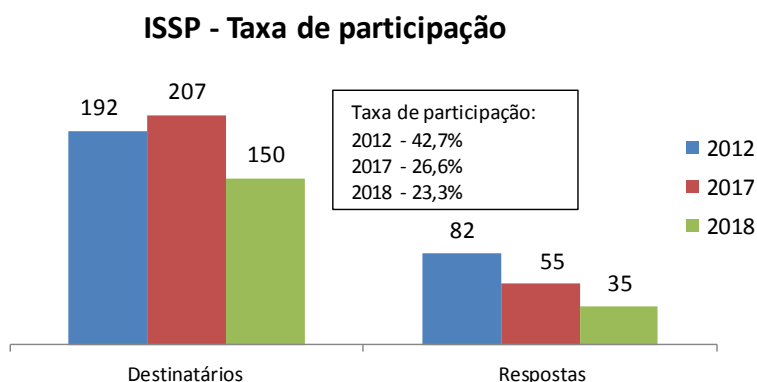


Também ao nível do tempo de resposta, é de referir o aumento das respostas no próprio dia, que representam, em 2018, cerca de 93% do total das respostas dadas pelo SREA aos 150 pedidos de informação que lhe foram dirigidos durante esse ano.

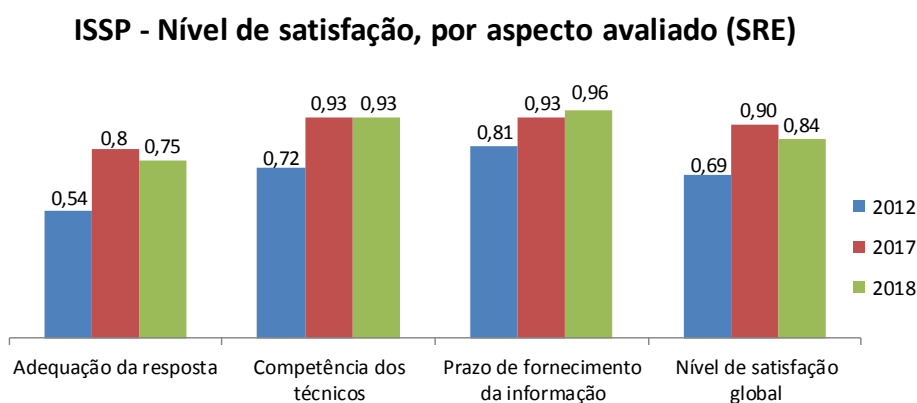
---

## Inquérito à Satisfação pelo Serviço Prestado (ISSP)

O ISSP é um inquérito de resposta voluntária, enviado automaticamente ao utilizador, logo após este ter recebido a resposta ao pedido de informação estatística. Em 2012, o envio era manual, pelo que houve alguns utilizadores a quem não foi enviado o questionário; daí o número de destinatários não coincidir com o número de pedidos, nesse ano.



A taxa de participação (ou resposta) ao ISSP baixou em 2018, em relação à registada em 2012 e, mesmo, em 2017.



Nota: SRE - Saldo de Respostas Extremas (v. fórmula de cálculo nos Relatórios ISSP, no portal do SREA)

O nível de satisfação manifestado pelos que responderam ao ISSP, em 2018, aumentou, em todos os aspectos avaliados, em relação a 2012; comparando com 2017, baixou em termos de “Adequação da resposta” e “Satisfação global”. Os aspectos com melhor pontuação mantêm-se nos três anos: a "Competência dos técnicos" e o "Prazo de fornecimento da resposta".

---

## Indicadores QUAR

No Quadro de Avaliação e Responsabilização (QUAR) do SREA há dois indicadores ligados ao Objectivo Operacional da Qualidade que provêm directamente do ISSP. Nesse sentido, são também apresentados nestes relatórios anuais do ISSP e Caracterização dos Pedidos.

### 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

Como se pode observar, os valores registados nos dois indicadores, superaram as respectivas metas, nos três anos.