



2 de Julho 2020

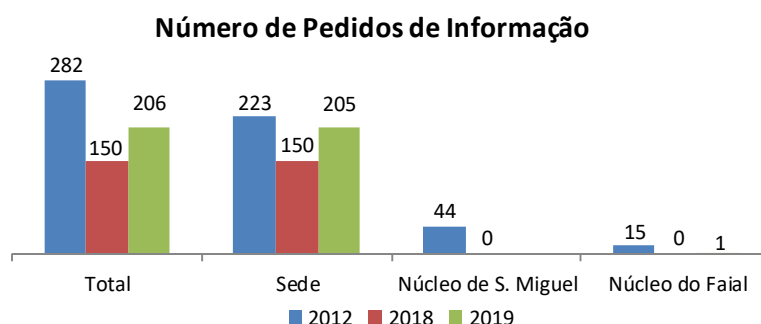
## Inquérito à Satisfação do Serviço Prestado (ISSP) e caracterização dos Pedidos de Informação Estatística dirigidos ao SREA - 2019-

O SREA acaba de divulgar no seu portal, pelo sétimo 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 2019 com os de 2018 (ano anterior) e com os de 2012 (primeiro ano de divulgação deste Relatório).

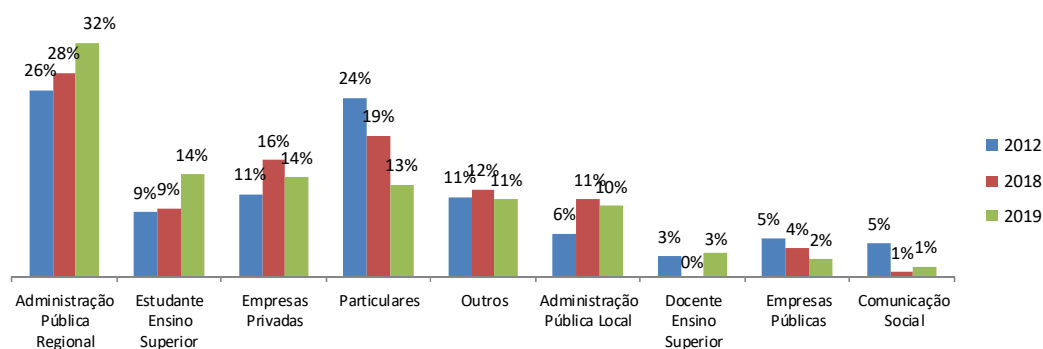
Para informação mais detalhada de cada um dos anos de 2012 a 2018, deverão ser consultados os respectivos Relatórios disponíveis no portal do SREA, em: Sobre o SREA → Planeamento e Gestão → Satisfação dos Utilizadores.

### Caracterização dos Pedidos de Informação Estatística



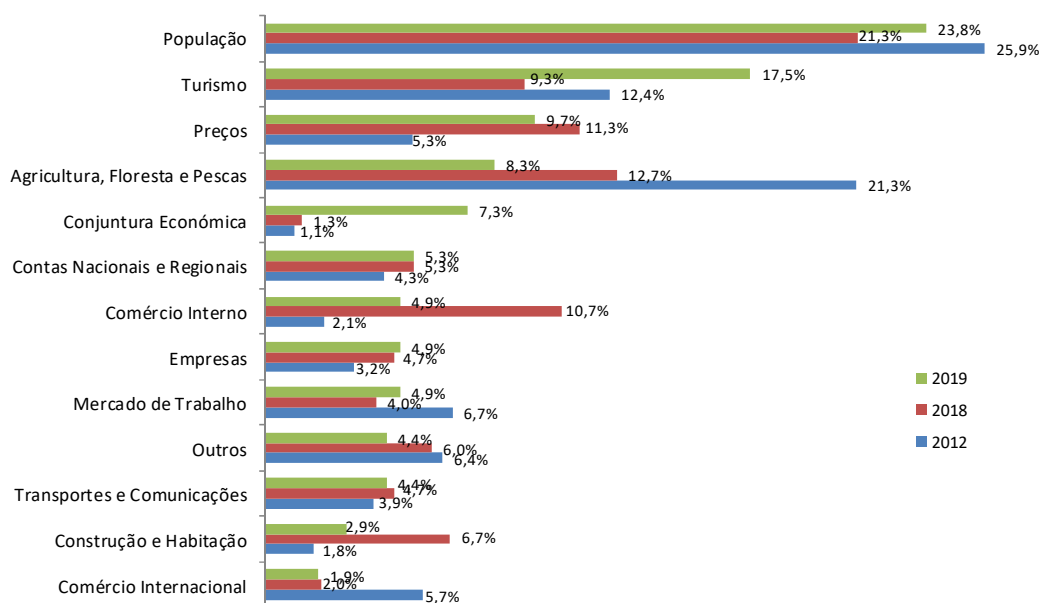
Apesar do aumento do número de pedidos em relação ao ano anterior, verificado em 2019, no espaço de sete anos, observa-se uma diminuição do número de pedidos de informação estatística ao SREA (provavelmente devido ao aumento das consultas ao portal) e uma centralização cada vez maior dos pedidos na Sede do SREA, em Angra do Heroísmo.

### Distribuição dos pedidos, por tipo de utilizador



Os principais utilizadores da informação do SREA, ao nível da Região, em 2019 (tal como em 2012 e 2018), foram: “Administração Pública Regional”, “Estudantes do Ensino Superior”, “Particulares” e “Empresas Privadas”. 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 e cerca de 73%, em 2018 e 2019.

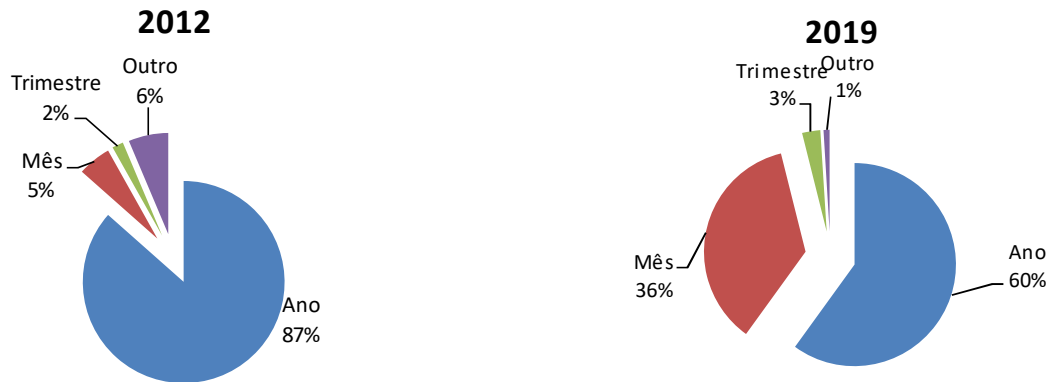
### Distribuição dos pedidos, por área estatística



Em termos de áreas estatísticas, os pedidos centraram-se, sobretudo, em cinco áreas: “População”, “Turismo”, “Preços”, “Agricultura, Floresta e Pescas” e “Conjuntura Económica” que representaram cerca de 67% dos pedidos de informação dirigidos ao SREA em 2019. Em relação aos anos anteriores, de salientar o aumento do peso do “Turismo” e da “Conjuntura Económica” e o “pico” atingido pela Agricultura em 2012, certamente relacionado com a divulgação dos dados do Recenseamento Agrícola de 2009.

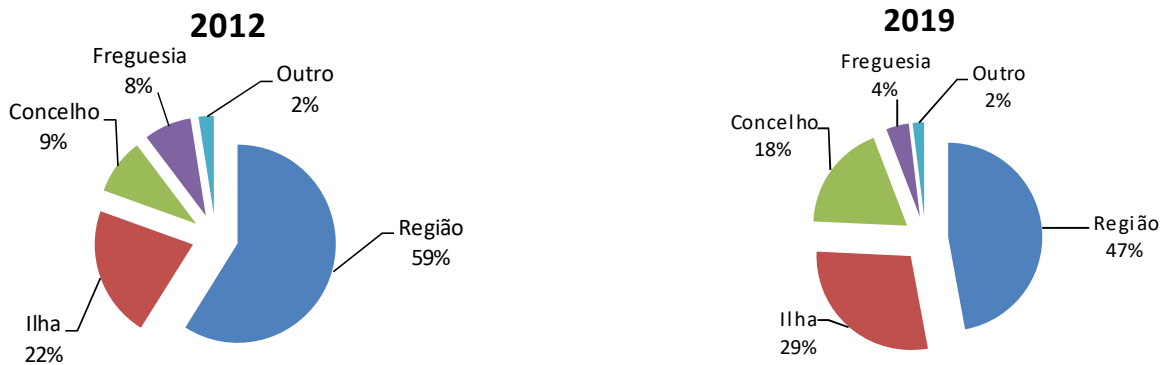
---

## Pedidos, por período de referência



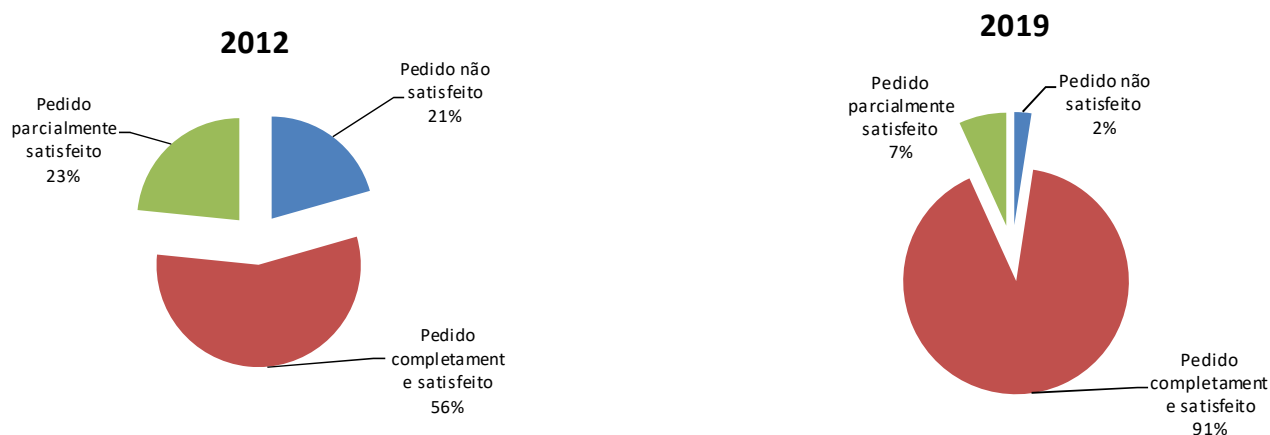
Embora o "Ano" continue a ser o período preponderante de referência dos dados pedidos, é de notar o acréscimo de pedidos de dados infra-anuais, nomeadamente, mensais .

## Pedidos, por âmbito geográfico



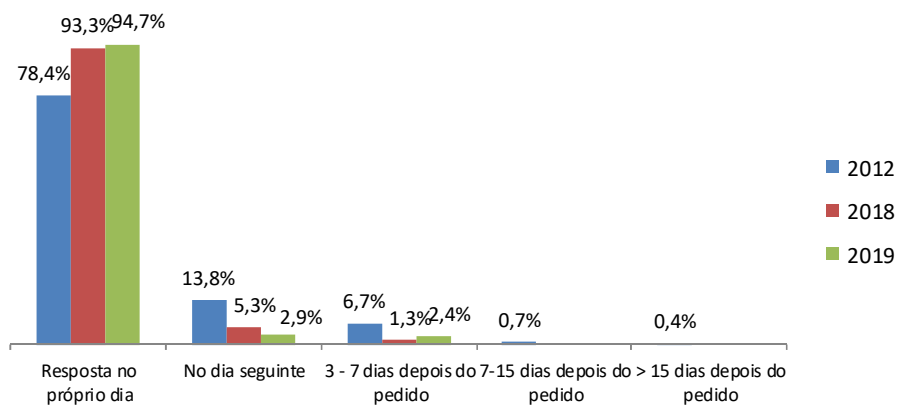
De salientar a maior procura de dados com maior desagregação geográfica, que se traduz num aumento dos pedidos de dados ao nível de "Ilha" e "Concelho", apesar da manutenção da "Região" como o âmbito geográfico maioritário.

## 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 91%, do total, em 2019. Os pedidos não satisfeitos dizem respeito a dados não disponíveis ou inexistentes.

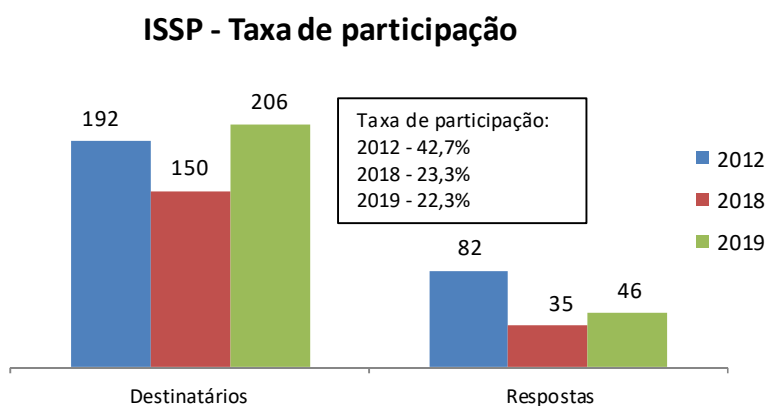
## Pedidos, por tempo de resposta



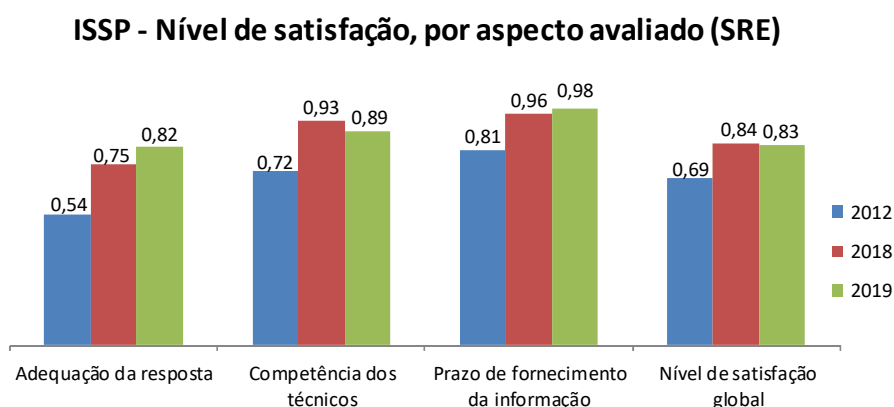
Também ao nível do tempo de resposta, é de referir o aumento das respostas no próprio dia, que representam, em 2019, cerca de 95% do total das respostas dadas pelo SREA aos 206 pedidos de informação que lhe foram dirigidos durante esse ano.

## 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 2019, em relação à registada em 2012 e, mesmo, em 2018.



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 (46 utilizadores) ao ISSP, em 2019, aumentou, em todos os aspectos avaliados, em relação a 2012; comparando com 2018, baixou ligeiramente em termos de "Competência dos técnicos" e de "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 |           | 2018 |           | 2019 |           |
|--|------|-----------|------|-----------|------|-----------|
|  | Meta | Realizado | Meta | Realizado | Meta | Realizado |
| Indicador 9 - % de utilizadores com apreciação positiva *  | 80%  | 90,24%    | 90%  | 96,30%    | 90%  | 97,83%    |
| Indicador 10 - % de respostas a pedidos de informação, fornecidas com prazo igual ou inferior a 1 dia útil | 90%  | 92,20%    | 95%  | 98,29%    | 95%  | 97,57%    |

\* 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.