

Gabinete para os Recursos Humanos

Relatório final do Inquérito do Grau de Satisfação

Ano 2014

1. Objectivos do inquérito

De acordo com as disposições do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade, os serviços públicos devem criar um mecanismo destinado à recolha de opiniões do público sobre a prestação dos seus serviços, a fim de melhor conhecer as mesmas, concretizando o seu melhoramento contínuo. Portanto, este Gabinete procedeu, de 01 de Janeiro de 2015 a 31 de Janeiro de 2015, ao Inquérito do Grau de Satisfação sobre os serviços prestados (inclusive serviços prestados ao público e à administração pública), o qual constitui uma medida importante ao nível do “feedback” na recolha de opiniões dos utentes do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade. As avaliações feitas pelos cidadãos em relação aos serviços prestados contribuirão para a revisão da qualidade dos serviços e a concretização do seu melhoramento contínuo.

2. Resumo do conteúdo

2.1 Plano do inquérito

Período do inquérito: 01 de Janeiro de 2015 a 31 de Janeiro de 2015

2.2 Âmbito do inquérito

Objecto do inquérito: Recolher opiniões dos entrevistados para aperfeiçoamento contínuo da qualidade do serviço.

Destinatários do inquérito: Empresas que contratam trabalhadores não residentes ou requerentes que contratam trabalhadores não residentes domésticos.

2.3 Forma(s) do inquérito

Forma(s) da pesquisa: Entrevista in loco por preenchimento do “Inquérito do Grau de Satisfação” aos entrevistados que queiram participar

2.4 Percentagem por amostra aleatória

Tipo de serviços: Dos serviços oferecidos por este Gabinete

Formas de amostragem: Aos cidadãos que pretendem participar no inquérito

Resultado do cálculo da percentagem de amostra: Foi recebido um total de 66 inquéritos

2.5 Elaboração do questionário

Factores do inquérito: Inquérito relativamente aos serviços oferecidos por este Gabinete

Elaboração do questionário: O inquérito é distribuído ao entrevistado caso concorde em participar.

3. Análise das opiniões recolhidas e as respectivas estatísticas

3.1 Dados estatísticos básicos

3.1.1 Distribuição do número total de questionários recolhidos

Tipo de inquiridos	N.º dos questionários recolhidos	N.º dos questionários válidos	N.º dos questionários inválidos
Público	66	51	15
Associações / entidades	-	-	-
Total			

Formas de inquérito	N.º dos questionários recolhidos	N.º dos questionários válidos	N.º dos questionários inválidos
Entrevista <i>in loco</i>	66	51	15
Total	66	54	15

Tipo de serviços	N.º dos questionários recolhidos	N.º dos questionários válidos	N.º dos questionários inválidos
Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei	66	51	15
Total	66	51	15

Motivos dos questionários inválidos – Não ter preenchido o inquérito completamente

3.1.2 Estatísticas sobre os inquiridos

Não foi registado

3.2 Estatísticas sobre o grau de satisfação dos serviços

3.2.1 Serviços públicos (na sua generalidade)

Factores de inquérito	Item	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.38	4.47	0.61
	Local da prestação dos serviços		4.39	0.72
	Meios de contacto		4.27	0.70
Prestação de serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4.60	4.69	0.47
	Grau de profissionalização		4.65	0.48
	Eficiência dos serviços		4.51	0.64
	Iniciativa		4.55	0.61
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.39	4.45	0.67
	Disposição das instalações		4.43	0.68
Procedimento interno	Tempo de espera	4.36	4.34	0.72
	Simplicidade e celeridade		4.38	0.70
	Imparcialidade		4.37	0.77
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.55	4.55	0.61
Informação dos serviços	Divulgação da informação	4.35	4.35	0.77

Factores de inquérito	Item	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
prestados	Exactidão da informação		4.34	0.80
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4.09	4.06	0.88
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.12	0.82
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.28	4.21	0.71
	Grau de satisfação dos indicadores		4.35	0.72
	Clareza dos indicadores		4.29	0.71
Grau de satisfação do serviço global		4.47	4.47	4.47

Em geral, os entrevistados estão satisfeitos com os serviços.

4. Análise e tratamento das “opiniões gerais”

Há opiniões sobre a inconveniência da localização deste Gabinete e do odor na área de recepção.

Relativamente ao odor na área de recepção, foi realizada uma limpeza do sistema de ar-condicionado.

5. Medidas de melhoramento e sugestões

Relativamente à inconveniência enquanto à localização está a planear em oferecer mais serviços electrónicos para diminuir as inconveniências causadas pela localização geográfica deste Gabinete.