

Fundo para o Desenvolvimento das Ciências e da Tecnologia

Resultado do Inquérito ao Grau de Satisfação sobre os Serviços Prestados em 2021

Breve apresentação do inquérito

De acordo com as disposições sobre o “Estabelecimento de um mecanismo de avaliação destinado à recolha de opiniões dos utentes (inquérito anual do grau de satisfação sobre os serviços prestados pelos serviços públicos)”, constantes no “Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional“, os serviços públicos devem criar um mecanismo de avaliação destinado à recolha de opiniões sobre os seus serviços prestados, a fim de melhor conhecer essas opiniões e realizar o seu melhoramento contínuo com base nelas.

Para este efeito, este Fundo incumbiu uma instituição de investigação de realizar, no período de Maio de 2022, o inquérito do grau de satisfação sobre 15 itens dos seus serviços prestados em 2021, que funciona como um mecanismo de avaliação destinado à recolha do grau de satisfação dos utentes, conforme o previsto no Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, de forma a avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo Fundo, através da recolha de diferentes avaliações fornecidas pelos utentes de serviço, alcançando o objectivo de aperfeiçoamento contínuo.

Grau de satisfação sobre os serviços

Tabela de análise estatística do grau de satisfação sobre os serviços prestados

Factores de inquérito	Itens	Serviço global (N=359)		Serviços públicos gerais (N=67)		Serviços públicos no âmbito da acção social (N=292)	
		Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor
Serviços prestados pelos trabalhadores	Iniciativa	4.32	4.26	4.45	4.40	4.29	4.22
	Profissionalismo		4.25		4.39		4.21
	Apresentação pessoal		4.43		4.49		4.42
	Atitude no serviço		4.39		4.52		4.36
Ambiente	Acessibilidade	4.23	4.19	4.40	4.32	4.20	4.16
	Grau de conforto		4.29		4.48		4.24
Instalações complementares	Equipamentos	4.14	4.18	4.27	4.30	4.12	4.16
	Clareza das indicações		4.19		4.37		4.15
	Instalações complementares gerais		4.11		4.23		4.09
	Médidas de apoio		4.05		4.17		4.02
	Segurança no local		4.22		4.33		4.20
Procedimentos e formalidades	Facilidade dos procedimentos	4.16	4.21	4.28	4.33	4.13	4.19
	Eficiência dos serviços		4.13		4.23		4.10
	Resultados dos serviços		4.20		4.28		4.19
	Imparcialidade		4.15		4.31		4.12
Informações sobre os serviços	Suficiência	4.18	4.09	4.28	4.19	4.16	4.07
	Acessibilidade na aquisição de informações		4.13		4.21		4.11
	Precisão das informações adquiridas		4.17		4.30		4.14
	Utilidade das informações adquiridas		4.18		4.24		4.17
	Confidencialidade das informações		4.40		4.48		4.38

Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.25	4.28	-	-	4.25	4.28
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade		4.24		-		4.24
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.24		-		4.24
	Meios de apresentação de opiniões		4.24		-		4.24
Serviços electrónicos	Adequação dos serviços electrónicos	4.19	4.23	4.23	4.27	4.18	4.22
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4.18		4.24		4.16
	Segurança dos serviços electrónicos		4.31		4.24		4.32
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.15		4.12		4.15
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica		4.12		4.28		4.09
Informações sobre o desempenho	Suficiência das informações sobre o desempenho	4.08	4.09	4.19	4.20	4.06	4.07
	Facilidade dos meios de consulta das informações sobre o desempenho		4.07		4.18		4.05
Grau de satisfação do serviço global		4.24	4.24	4.32	4.32	4.22	4.22

Nota: 「-」 significa que não há dados relevantes.

Medidas de melhoramento e sugestões

As pontuações atribuídas a vários factores de inquérito mostram que o grau de satisfação obtido pelas “instalações complementares”, pelos “Procedimentos e formalidades” e pelas “Informações sobre o desempenho” é mais baixo em comparação com o manifestado nos restantes factores. Por essa razão, este Fundo irá adoptar as seguintes medidas de melhoramento:

- Instalações complementares: este Fundo irá acrescentar várias indicações no local do serviço e maximizar a eficiência da utilização do espaço, para que os utentes possam não só obter as indicações claras, mas também ter um melhor conhecimento sobre as configurações, o local específico e as orientações de uso das instalações.
- Procedimentos e formalidades: quanto à avaliação de projectos, será melhorado de forma contínua o processo de avaliação, nos termos do Regulamento da Concessão de Apoio Financeiro. Incluem-se, a investigação sobre o acréscimo de entidades colaboradoras para a avaliação exterior de projectos, a fim de receber de forma mais rápida opiniões da avaliação exterior de projectos; o melhoramento da plataforma electrónica de avaliação dos consultores de projecto; o aumento de número de reuniões de avaliação de projectos; o aperfeiçoamento de disposição dos trabalhadores para acelerar o tratamento de avaliação de projectos e outras medidas para satisfazer as necessidades dos utentes de serviço.
- Informações sobre o desempenho: este Fundo irá estudar e enriquecer o conteúdo das informações sobre o desempenho e aumentar os meios de publicação para satisfazer as necessidades dos utentes de serviço.

Conclusão

De acordo com o resultado do presente inquérito, a pontuação do grau de satisfação em geral atribuída por 359 utentes inquiridos aos serviços prestados pelo presente Fundo são superiores a 80 pontos, e vários factores de inquérito atingiram também o nível de satisfação com a pontuação superior a 4 pontos, reflectindo a satisfação e o reconhecimento da maioria dos inquiridos sobre os serviços prestados, e a afirmação dada pelos utentes ao trabalho deste Fundo. O presente Fundo irá tomar como referência as opiniões dos inquéritos para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços e seus procedimentos, através de uma atitude pragmática na prestação de serviços aos cidadãos e no apoio ao desenvolvimento científico.