

Relatório

Inquérito de Satisfação

dos Utentes

2020





Ficha técnica

Quinta das Oliveiras – Estrada Nacional n.º 3 – 2000-471 SANTARÉM - Tel.: 243 377 500

www.draplvt.gov.pt | www.facebook.com/DRAPLVT | www.twitter.com/DraplvtComunica

Coordenação: Direção de Serviços de Administração

Edição: Divisão de Planeamento e Gestão de Recursos Humanos

Design Gráfico: Divisão de Comunicação e Sistemas de Informação





Índice

I. Introdução	4
II. Composição do Inquérito	4
III. Resultados globais	5
1. Atendimento e Serviços Prestados	9
2. Instalações	10
IV. Resultados por local de atendimento	11
V. Conclusões finais	12
a) Sugestões	12
VI. Modelo de Inquérito	12



I. Introdução

Na sequência do que se tem feito anualmente, a DRAPLVT promoveu, no final de 2020, um inquérito junto dos seus utentes, por forma a poder aferir o seu grau de satisfação em relação aos serviços prestados, no âmbito das competências que lhe estão atribuídas.

Este inquérito destina-se ainda a dar cumprimento ao Indicador n.º 17 “Índice de satisfação do utente”, o único que integra o Objetivo Operacional n.º 9 “Assegurar a satisfação dos clientes”, contribuindo também para o Objetivo Estratégico n.º 3 – “Incrementar a qualidade dos serviços prestados mediante o aperfeiçoamento dos instrumentos organizacionais e otimização dos sistemas de informação existentes”, do QUAR/2020.

Foi realizado em suporte papel e on-line, tendo sido divulgado no site, *facebook* e *twitter* da DRAPLVT a 15 de novembro, com um pedido reforçado via e-mail a 14 de dezembro. A data para conclusão do inquérito foi fixada, em ambos os suportes, em 31 de dezembro de 2020, tendo decorrido nos dez locais tradicionais de atendimento da Direção Regional:

- Santarém (Quinta das Oliveiras, Vasco da Gama, Fonte Boa)
- Vila Franca de Xira
- Tomar
- Abrantes
- Torres Vedras
- Caldas da Rainha
- Montijo
- Setúbal

Para aferição do grau de satisfação foi utilizada a escala de *Lickert* com os seguintes 5 (cinco) níveis:

- Muito satisfeito 5 pontos
- Satisfeito 4 pontos
- Indiferente 3 pontos
- Insatisfeito 2 pontos
- Muito insatisfeito 1 ponto

II. Composição do Inquérito

Uma primeira parte do inquérito é destinada a identificar, para além do local onde este é realizado, a condição do inquirido/a relacionada com a profissão, a idade, género e respetivas habilitações literárias.

De seguida, é(são) identificada(s) a(s) matéria(s) tratada(s) junto dos serviços da DRAPLVT, com a referência a doze áreas de trabalho, sendo que a última é residual (outra), lançando-se igualmente doze questões, por forma a permitir aferir os aspetos de atendimento e serviço prestado (8 questões), bem como as condições e outras características referentes às instalações (3 questões) e uma questão mais abrangente e relacionada com a imagem global do organismo:



Atendimento e serviço prestado

- Horário de atendimento
- Tempo de espera
- Cortesia no atendimento
- Clareza e qualidade na informação
- Igualdade de tratamento entre homens e mulheres
- Cumprimento das regras de prioridade
- Facilidade de contacto
- Tempo de resposta

Instalações

- Localização dos serviços
- Acessibilidade a cidadãos com mobilidade reduzida
- Qualidade e conforto da receção e do espaço de atendimento

Imagem global

- Desempenho global dos serviços da DRAPLVT

Atendendo à especificidade do ano em estudo, foram incluídas mais 2 áreas no questionário, uma sobre a **forma de atendimento**, se este contacto é presencial, telefónico ou eletrónico, com ou sem marcação prévia e também um ponto com 4 questões relacionadas com o **atendimento em contexto COVID-19**:

- Facilidade de contacto
- Tempo de resposta
- Qualidade da resposta
- Resolução do assunto

Por último, é solicitada a apresentação de sugestões para melhoria dos serviços.

III. Resultados globais

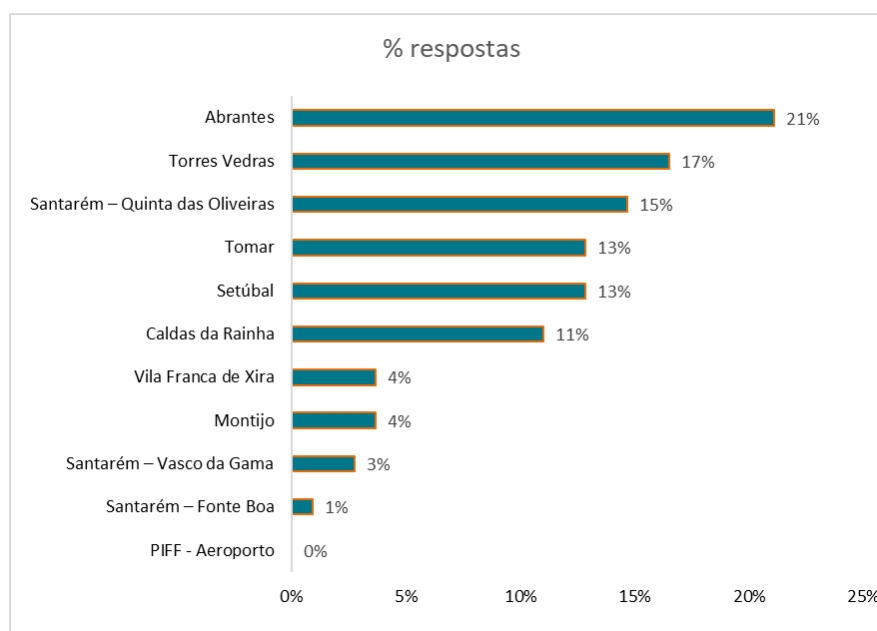
Notas prévias:

- Na análise dos resultados, as referências a registar dirão sempre respeito ao ano de 2020, exceto quando for expressamente identificado outro ano.
- Em relação à maior parte dos grupos de questões analisados, faremos a comparação com os valores equivalentes reportados aos dois anos anteriores (2018 e 2019).
- Sempre que o total de respostas identificadas em relação a cada uma das áreas em estudo for diferente do número total de inquiridos, tal significa que alguns destes não responderam à questão em análise (quando este número for menor) ou trataram de mais do que um assunto no decurso da deslocação em causa (quando este número for maior).
- Todos os pesos percentuais registados nos quadros seguintes foram calculados em relação ao total das respostas obtidas em cada matéria e não ao total de inquéritos respondidos.

Em 2020, responderam ao inquérito 109 utentes, 41 dos quais via *online*, distribuídos conforme as últimas colunas do quadro seguinte:



Local de Atendimento	2016		2017		2018		2019		2020	
	Nº respostas	% respostas	Nº respostas	% respostas	Nº respostas	% respostas	Nº respostas	% respostas	Nº respostas	% respostas
PIFF - Aeroporto	24	6%	0	0%	11	4%	0	0%	0	0%
Santarém – Fonte Boa	2	1%	6	2%	3	1%	0	0%	1	1%
Santarém – Vasco da Gama	14	4%	6	2%	10	4%	4	2%	3	3%
Montijo	15	4%	19	7%	7	3%	12	7%	4	4%
Vila Franca de Xira	5	1%	17	6%	8	3%	6	3%	4	4%
Caldas da Rainha	80	20%	18	6%	29	11%	12	7%	12	11%
Setúbal	62	16%	19	7%	25	10%	18	10%	14	13%
Tomar	47	12%	36	13%	30	11%	15	9%	14	13%
Santarém – Quinta das Oliveiras	26	7%	68	25%	29	11%	27	15%	16	15%
Torres Vedras	78	20%	34	12%	75	29%	48	27%	18	17%
Abrantes	46	12%	54	19%	34	13%	33	19%	23	21%
Total	399	100%	277	100%	261	100%	175	100%	109	100%



À semelhança do que aconteceu nos dois anos anteriores, os locais de atendimento que registaram maior número de respostas foram Abrantes e Torres Vedras, com 23 e 18 respostas, respetivamente.

De referir que o número de respostas tem vindo a decrescer de forma significativa, passando de 399 em 2016, para 109 em 2020, registando consequentemente um decréscimo de 290 respostas no decorrer deste período.

É facto que o último ano desta série (2020), atendendo à sua especificidade, não poderá ser olhado de forma semelhante aos restantes, devido à ocorrência de uma forte crise sanitária provocada pela pandemia com origem na COVID-19, o que obrigou ao recurso generalizado do regime de teletrabalho, através do qual os contactos dos utentes com os trabalhadores da DRAPLVT não estão tão facilitados, em particular na modalidade presencial.

Reitera-se a sugestão da necessidade da disponibilização permanente, no futuro, do inquérito nos locais de atendimento, por forma a abranger os períodos de atendimento diferenciado, de acordo com as matérias que ocorrem de forma sazonal.

Encara-se ainda a possibilidade de disponibilização de meios eletrónicos nas instalações da DRAPLVT para, por ocasião das suas deslocações àquelas instalações, serem utilizados pelos utentes para o preenchimento do inquérito em causa.

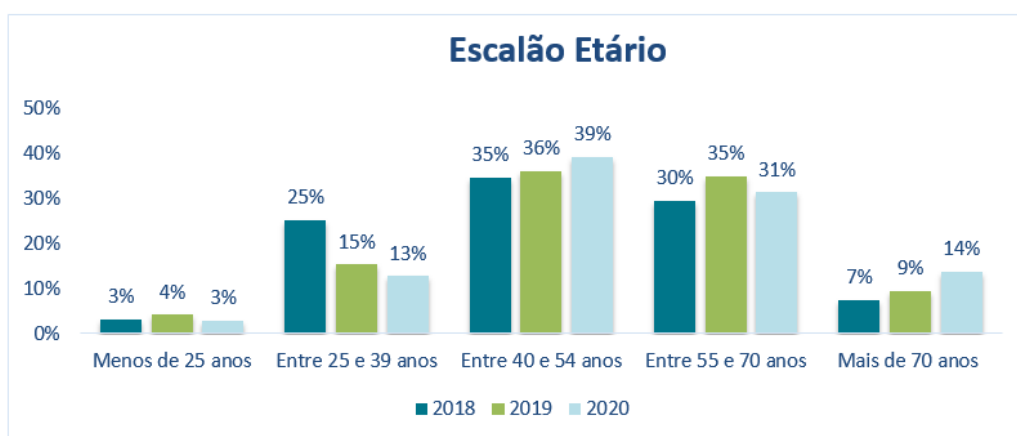


Em relação ao **perfil do inquirido**, apurou-se o seguinte:

	2018	%	2019	%	2020	%
Agricultor	116	46%	108	62%	50	46%
Outro	65	26%	11	6%	40	37%
Pescador	0	0%	10	6%	7	6%
Empresário agroindustrial	36	14%	14	8%	6	6%
Jovem agricultor	34	14%	16	9%	5	5%
Sem Indicação	0	0%	16	9%	1	1%
TOTAL	251	100%	175	100%	109	100%

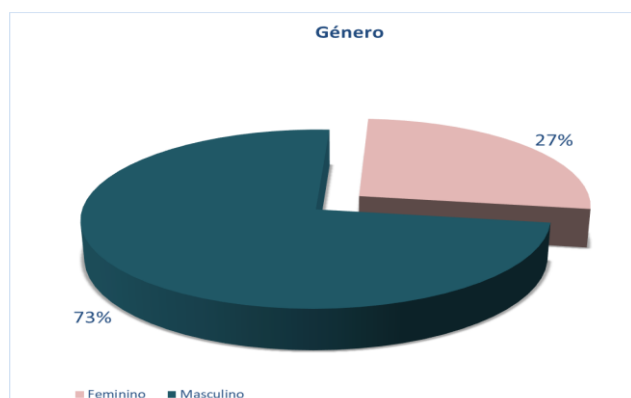
Os agricultores não jovens têm sido os que registam maior adesão ao inquérito nestes últimos três anos. Todavia, no ano em estudo (2020), esse destaque não se verificou de forma tão acentuada.

No que se refere à **idade**, obteve-se a seguinte distribuição:



Mantem-se a tendência verificada nos últimos anos de o maior número de inquiridos se encaixar no intervalo dos 40 aos 70 anos.

Quanto ao **Género**, a distribuição apresenta-se conforme o seguinte, onde cerca de um quarto do total é ocupado pelo género feminino:



Género	2018	%	2019	%	2020	%
Masculino	165	72%	111	76%	72	73%
Feminino	64	28%	35	24%	26	27%
TOTAL	229	100	146	100	98	100



Habilitações literárias:

Nível habilitacional	2018	%	2019	%	2020	%
Sem escolaridade	7	3%	8	5%	3	3%
4.º ano	52	21%	32	19%	22	21%
6.º ano	29	12%	29	18%	9	9%
9.º ano	54	22%	33	20%	13	12%
12.º ano	59	24%	34	21%	19	18%
Ensino Superior	43	18%	29	18%	39	37%
TOTAL	244	100%	165	100%	105	100%



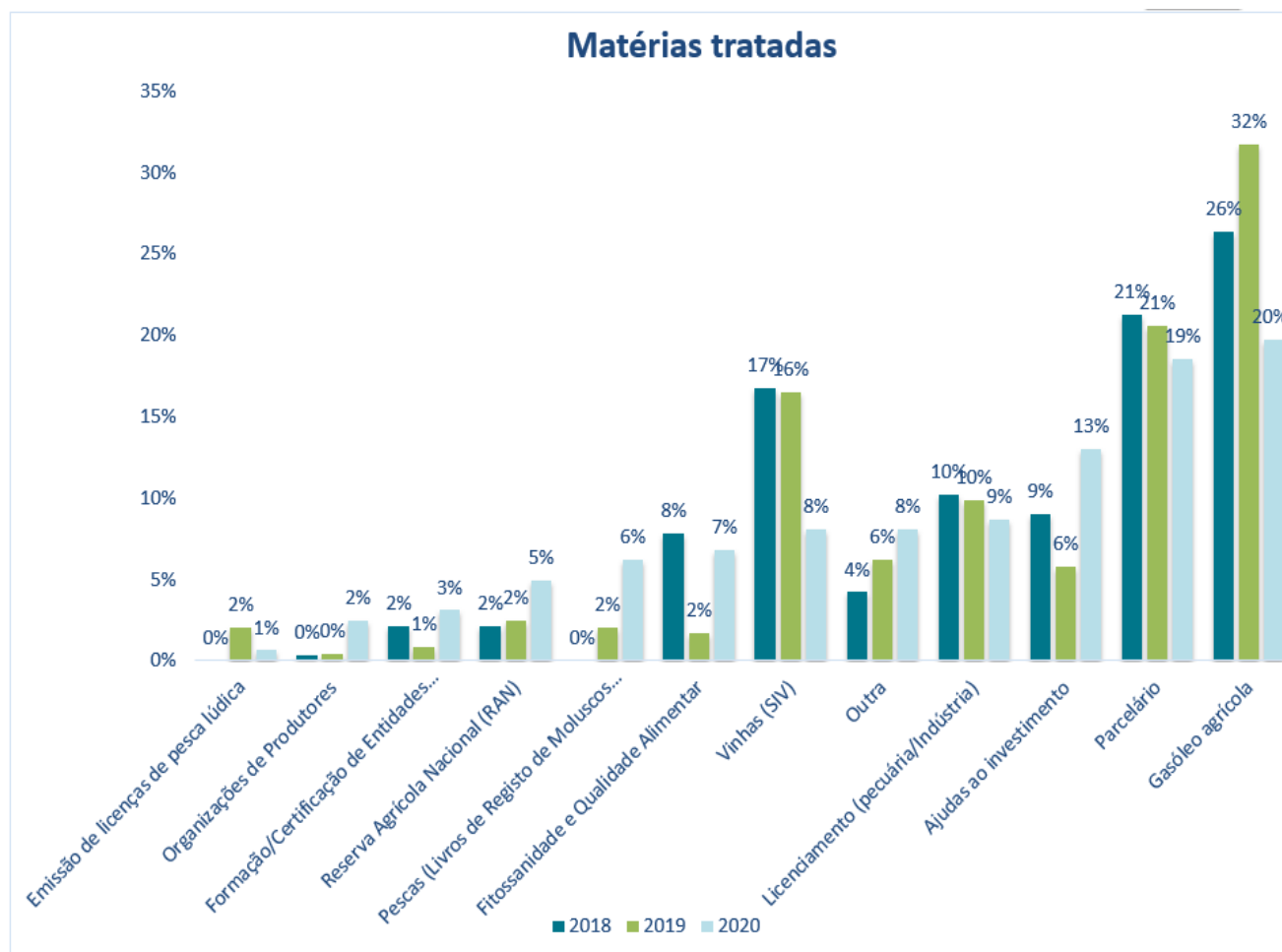
Contrariamente ao registado nos anos anteriores a 2018, em que a maioria dos inquiridos detinha o 4.º ano de escolaridade, tem-se vindo a verificar uma inversão nessa tendência, com um cada vez maior registo de utentes detentores de formação académica de nível superior, sendo que, em 2020, esse escalão se tornou no grupo com maior peso percentual, com 37% do total de inquiridos.

Quanto à **matéria tratada**, a qual esteve na origem da deslocação aos serviços da Direção Regional, obteve-se o resultado seguinte (n.º de respostas):

Matéria tratada	2018	%	2019	%	2020	%
Emissão de licenças de pesca lúdica	0	0%	5	2%	1	1%
Organizações de Produtores	1	0%	1	0%	4	2%
Formação/Certificação de Entidades Formadoras	7	2%	2	1%	5	3%
Reserva Agrícola Nacional (RAN)	7	2%	6	2%	8	5%
Pescas (Livros de Registo de Moluscos Bivalves vivos)	0	0%	5	2%	10	6%
Fitossanidade e Qualidade Alimentar	26	8%	4	2%	11	7%
Vinhas (SIV)	56	17%	40	16%	13	8%
Outra	14	4%	15	6%	13	8%
Licenciamento (pecuária/Indústria)	34	10%	24	10%	14	9%
Ajudas ao investimento	30	9%	14	6%	21	13%
Parcelário	71	21%	50	21%	30	19%
Gasóleo agrícola	88	26%	77	32%	32	20%
TOTAL	334	100%	243	100%	162	100%



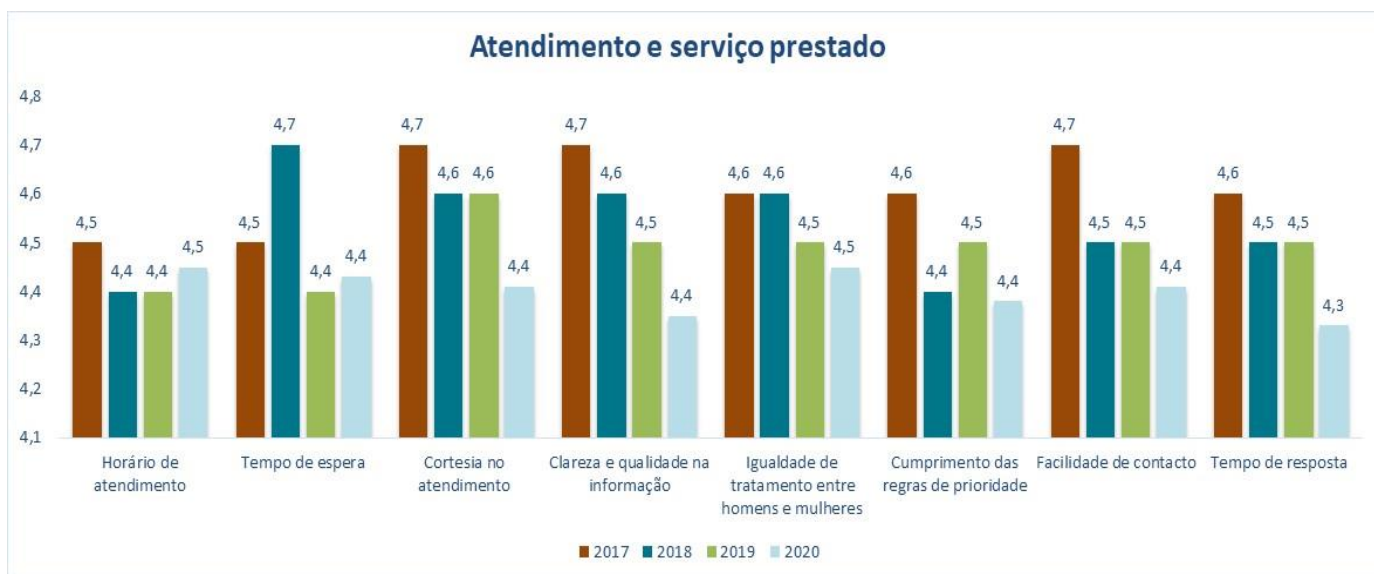
Neste capítulo temos a destacar que as duas matérias que deram origem a uma maior afluência de utentes, no período em análise, são o **gasóleo agrícola** (32) e o **parcelário** (30).



1. Atendimento e Serviços Prestados

No que concerne à efetiva avaliação dos serviços prestados e das instalações, apresentam-se de seguida as médias verificadas em relação a cada um dos aspetos considerados. Verifica-se que, de 2019 para 2020, com exceção do "horário de atendimento" e do "tempo de espera", todos os *items* desceram ligeiramente a avaliação. O valor médio total (4,4 pontos) traduz igualmente uma pequena descida em relação ao ano anterior. Entendemos também aqui que tal facto se deve à especificidade do ano em estudo, tendo em conta a pandemia que estamos ainda a enfrentar:

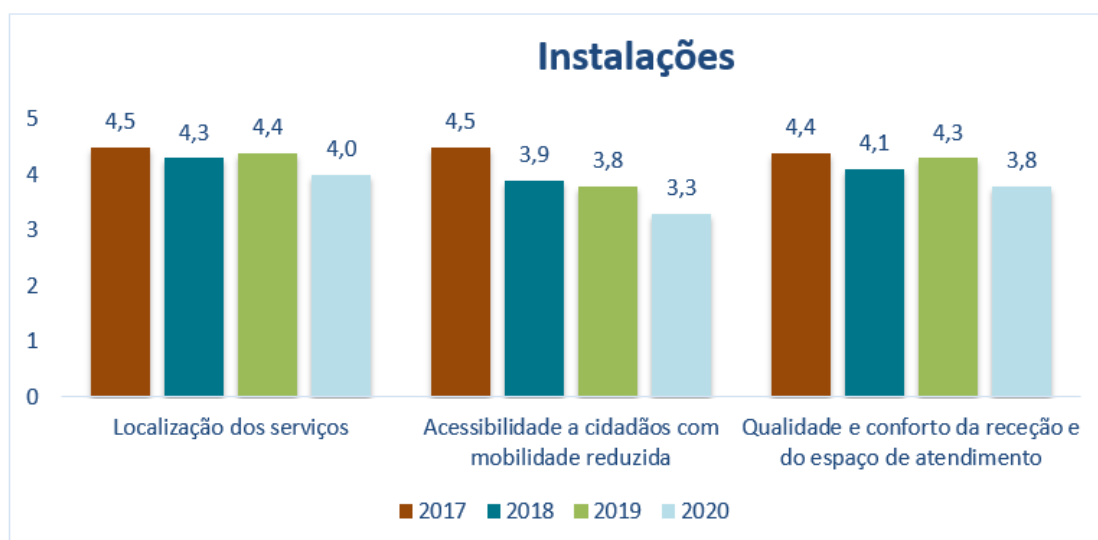
Atendimento e serviço prestado				
	2017	2018	2019	2020
Horário de atendimento	4,5	4,4	4,4	4,4
Tempo de espera	4,5	4,7	4,4	4,4
Cortesia no atendimento	4,7	4,6	4,6	4,4
Clareza e qualidade na informação	4,7	4,6	4,5	4,3
Igualdade de tratamento entre homens e mulheres	4,6	4,6	4,5	4,4
Cumprimento das regras de prioridade	4,6	4,4	4,5	4,3
Facilidade de contacto	4,7	4,5	4,5	4,4
Tempo de resposta	4,6	4,5	4,5	4,3
Valor médio	4,6	4,5	4,5	4,4



2. Instalações

Quanto às instalações, ou seja, no que respeita às condições do atendimento, reporta-se o seguinte:

Instalações				
	2017	2018	2019	2020
Localização dos serviços	4,5	4,3	4,4	4,0
Acessibilidade a cidadãos com mobilidade reduzida	4,5	3,9	3,8	3,3
Qualidade e conforto da receção e do espaço de atendimento	4,4	4,1	4,3	3,8
Valor médio	4,6	4,5	4,2	3,7



Em relação às instalações, verificou-se uma diminuição do valor médio total (de 4,2 para 3,7). Aliás, esta tendência de diminuição gradual tem-se vindo a verificar no decurso dos últimos 4 anos. Entendemos que a razão principal para esta situação tem a ver com a degradação natural dos edifícios ao longo do tempo. Para colmatar este problema, a DRAPLVT



tem vindo a concentrar meios na realização das obras de melhoria necessárias, as quais não foram, todavia, ainda concluídas na totalidade.

Quanto aos quatro *items* especificamente relacionados com o atendimento em contexto COVID-19, verifica-se que a pontuação obtida atingiu o valor médio de 4,7 pontos.

Atendimento em contexto COVID 19	
	2020
Facilidade de contacto	4,7
Tempo de resposta	4,7
Qualidade de Resposta	4,8
Resolução do assunto	4,7
Valor médio	4,7

IV. Resultados por local de atendimento

	Atendimento e serviço prestado								Instalações				Valor médio por local
	Horário de atendimento	Tempo de espera	Cortesia no atendimento	Clareza e qualidade na informação	Igualdade de tratamento entre homens e mulheres	Cumprimento das regras de prioridade	Facilidade de Contacto	Tempo de resposta	Localização dos serviços	Acessibilidade	Qualidade e conforto espaço atendimento	Imagem global	
Santarém - Quinta das Oliveiras	3,8	3,6	3,4	3,6	4,1	3,8	3,6	3,8	3,9	3,9	3,9	3,3	3,7
Santarém - Fonte Boa	5	5	5	5	5	5	5	5				5	5,0
Santarém - Vasco Gama	4	4	3,3	3	4	3,7	3,3	2,7	4	3,7	3,7	3,3	3,6
Vila Franca de Xira	4,5	4,5	4,5	4,3	4,7	4,7	4,5	4,5	5	5	4,7	4,8	4,6
Abrantes	4,3	4,4	4,5	4,5	4,2	4,3	4,4	4,4	4,4	3,8	4,4	4,5	4,3
Tomar	4,9	4,9	4,9	4,9	4,3	4,3	4,9	4,9	4,8	4,2	4,5	4,4	4,7
Caldas da Rainha	4,2	4,2	4,3	4,3	4,3	4	4,4	4,2	4	3,2	3,7	4,3	4,1
Torres Vedras	4,2	4,1	4,4	4,1	4,4	4,4	4,3	4,1	4,4	4,1	3,7	3,9	4,2
Montijo	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2,5	5	5	4,8
Setúbal	4,6	4,6	4,8	4,8	4,5	4,6	4,7	4,7	4,6	2,9	4,5	4,7	4,5
Valor médio por item	4,5	4,4	4,4	4,4	4,5	4,4	4,4	4,3	4,0	3,3	3,8	4,3	4,3



V. Conclusões finais

Da análise dos valores médios obtidos e acima detalhados conclui-se que, apesar de, com exceção de dois aspetos ligados às instalações (“acessibilidade” e “qualidade e conforto no espaço de atendimento”), todos os aspetos continuarem a receber uma pontuação superior a 4 pontos, classificação compreendida entre o satisfeito e o muito satisfeito, as componentes mais valorizadas, com 4,5 pontos, foram o “horário de atendimento” e a “igualdade de tratamento entre homens e mulheres”.

A avaliação mais baixa (3,3 pontos), verificou-se em relação a um aspeto das instalações, “acessibilidade a cidadãos com mobilidade reduzida”, à semelhança do que se verificou no ano transato. Aliás, como já referido, as questões referentes às instalações tiveram uma pontuação inferior às referentes ao fator humano.

A pontuação atribuída à DRAPLVT, em 2020, foi assim de **4,3 pontos**, mantendo-se entre o satisfeito e o muito satisfeito.

a) Sugestões

De referir ainda que as poucas observações feitas se concentram, tal como no ano anterior, sobretudo em duas questões:

- Necessidade de disponibilização do sistema multibanco (Torres Vedras e Setúbal)
- Melhorar o acesso a deficientes (Setúbal)

VI. Modelo de Inquérito

O modelo utilizado neste Inquérito aos Utentes da DRAPLVT em 2020 é o seguinte:

Clientes (DRAPLVT) 2020

* Required



REPÚBLICA PORTUGUESA

DIRECÇÃO REGIONAL DE AGRICULTURA E PESCA

DIRECÇÃO REGIONAL DE AGRICULTURA E PESCA DO LITORAL E TÁMISA



Inquérito de Satisfação de Clientes





DRAP-LVT 2020

Inquérito de satisfação com serviços prestados

A sua colaboração é fundamental para a melhoria contínua dos nossos serviços.

Este questionário é confidencial e anónimo.

Concelho sede do seu estabelecimento ou exploração

Your answer



Local da DRAPLVT em que normalmente é atendido: *

- Santarém - Quinta das Oliveiras
- Santarém - Fonte Boa/Vale de Santarém
- Santarém - Rua Vasco da Gama, 25-B
- V. F. de Xira
- Caldas da Rainha - Delegação Regional do Oeste
- Torres Vedras
- Abrantes - Delegação Regional do Ribatejo
- Tomar
- Montijo - Delegação Regional da Península de Setúbal
- Setúbal - Quinta da Várzea
- PIFF do Aeroporto de Lisboa

Condição do inquirido/a: *

- Jovem Agricultor
- Agricultor
- Empresário Agroindustrial
- Pescador
- Outro

Idade:

- Menos de 25 anos
- 25 - 39 Anos
- 40 - 54 Anos
- 55 - 70 Anos
- Mais de 70 Anos



Condição do inquirido/a: *

- Jovem Agricultor
- Agricultor
- Empresário Agroindustrial
- Pescador
- Outro

Idade:

- Menos de 25 anos
- 25 - 39 Anos
- 40 - 54 Anos
- 55 - 70 Anos
- Mais de 70 Anos

1. Identifique a matéria tratada *

- Ajudas ao Investimento (PDR2020, MAR2020, OCM Produtos Agrícolas, VITIS)
- Vinhas (SIVV)
- Gasóleo Agrícola
- Reconhecimento de Organizações de Produtores
- Parcelário
- Licenciamento (Pecuária, Indústria)
- Emissão de licenças de pesca lúdica
- Pescas (Livros de Registo de Moluscos Bivalves vivos)
- Reserva Agrícola Nacional (RAN)
- Fitossanidade e Qualidade Alimentar
- Formação setorial agrícola / Certificação de entidades formadoras
- Other: _____

2. Forma de Atendimento

	Com marcação prévia	Sem marcação prévia
Presencial	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Telefónico ou eletrónico	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



3. Atendimento e serviço prestado

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito satisfeito
Horário de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de espera	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cortesia no atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Clareza e qualidade na informação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Igualdade de tratamento entre homens e mulheres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Cumprimento das regras de prioridade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Facilidade de contacto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de resposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

4. Atendimento em contexto de prevenção da doença COVID-19

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito satisfeito
Facilidade de contacto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Tempo de resposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade de resposta	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Resolução do assunto	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>



5. Instalações

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito satisfeito
Localização dos serviços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Acessibilidade a cidadãos com mobilidade reduzida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Qualidade e conforto da receção e espaço de atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

6. Imagem global da DRAPLVT

	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Indiferente	Satisfeito	Muito satisfeito
Desempenho global dos serviços da DRAPLVT	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

7. Observações / Sugestões

Your answer

Gratos pela colaboração!

Submit