

# Relatório

# Inquérito de Satisfação

# dos Utentes

2021



## Ficha técnica

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

[www.draplvt.gov.pt](http://www.draplvt.gov.pt) | [www.facebook.com/DRAPLVT](https://www.facebook.com/DRAPLVT) | [www.twitter.com/DraplvtComunica](https://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

<b>I. Introdução</b> .....	4
<b>II. Composição do Inquérito</b> .....	4
<b>III. Resultados globais</b> .....	5
<b>1. Atendimento e Serviços Prestados</b> .....	9
<b>2. Instalações</b> .....	10
<b>IV. Conclusões finais</b> .....	11
<b>Sugestões</b> .....	12
<b>V. Modelo de Inquérito</b> .....	12

## I. Introdução

Na sequência do que se tem feito nos últimos anos, a DRAPLVT promoveu, no final de 2021, 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/2021.

Foi realizado em suporte papel e on-line, tendo sido divulgado no site da DRAPLVT a 13 de dezembro. A data para conclusão do inquérito foi fixada, em ambos os suportes, em 31 de dezembro de 2021, 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, são identificadas as matérias tratadas 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 2021, exceto quando for expressamente identificado outro ano.
- Em relação à maior parte dos grupos de questões analisados, faremos sobretudo a comparação com os valores equivalentes reportados ao ano anterior (2020).
- 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 2021, responderam ao inquérito 89 utentes, 3 dos quais via *online*, distribuídos conforme as últimas colunas do quadro seguinte:

Local de Atendimento	2017		2018		2019		2020		2021	
	Nº respostas	% respostas	Nº respostas	% respostas	Nº respostas	% respostas	Nº respostas	% respostas	Nº respostas	% respostas
Abrantes	54	19%	34	13%	33	19%	23	21%	17	19%
Caldas da Rainha	18	6%	29	11%	12	7%	12	11%	19	21%
Montijo	19	7%	7	3%	12	7%	4	4%	0	0%
Santarém – Fonte Boa	6	2%	3	1%	0	0%	1	1%	0	0%
Santarém – Quinta das Oliveiras	68	25%	29	11%	27	15%	16	15%	2	2%
Santarém – Vasco da Gama	6	2%	10	4%	4	2%	3	3%	0	0%
Setúbal	19	7%	25	10%	18	10%	14	13%	11	12%
Tomar	36	13%	30	11%	15	9%	14	13%	17	19%
Torres Vedras	34	12%	75	29%	48	27%	18	17%	21	24%
Vila Franca de Xira	17	6%	8	3%	6	3%	4	4%	2	2%
<b>Total</b>	<b>277</b>	<b>100%</b>	<b>261</b>	<b>100%</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>



Os locais de atendimento que registaram maior número de respostas foram os da zona oeste, Torres Vedras e Caldas da Rainha, tendo Abrantes, que em 2020 registou o maior número de respostas, ficado em terceiro lugar no ano em curso, juntamente com Tomar.

De referir que o número de respostas tem vindo a decrescer de forma significativa, passando, nos últimos cinco anos em estudo, de 277 para 89 respostas, o que significa um decréscimo de 188 respostas (68%) nesse período.

Parte deste decréscimo pode ser explicado pelo facto de, nos últimos dois anos desta série (2020 e 2021), se ter vivido uma forte crise sanitária, provocada pela pandemia com origem na COVID-19, o que afastou os utentes da deslocação presencial aos serviços da DRAPLVT, diminuindo a possibilidade de preenchimento do formulário do respetivo inquérito, disponível nos balcões dos diferentes locais de atendimento.

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.

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

Perfil	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%
Agricultor	116	46%	108	62%	50	46%	47	53%
Empresário agroindustrial	36	14%	14	8%	6	6%	11	12%
Outro	65	26%	11	6%	40	37%	10	11%
Aplicador de Produtos Fitofarmacêuticos							8	9%
Jovem agricultor	34	14%	16	9%	5	5%	5	6%
Pescador; Empresário do Mar/Pescas	0	0%	10	6%	7	6%	4	4%
Projetista/Consultor							2	2%
Sem Indicação	0	0%	16	9%	1	1%	2	2%
<b>TOTAL</b>	<b>251</b>	<b>100%</b>	<b>175</b>	<b>100%</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>	<b>89</b>	<b>100%</b>

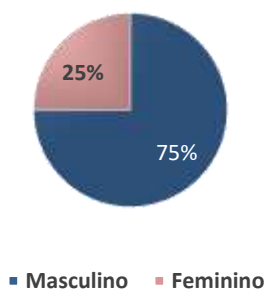
Os agricultores não abrangidos pelo regime de Jovem Agricultor são os que continuam a registar a maior adesão ao inquérito.

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



Mantem-se a tendência verificada nos últimos anos de o maior número de respondentes se encaixar no intervalo dos 40 aos 69 anos.

### Género



Quanto ao **Género**, a distribuição apresenta-se conforme o seguinte, onde 25% do total dos respondentes é ocupado pelo género feminino:

Género	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%
Masculino	165	72%	111	76%	72	73%	57	75%
Feminino	64	28%	35	24%	26	27%	19	25%
<b>TOTAL</b>	<b>229</b>	<b>100%</b>	<b>146</b>	<b>100%</b>	<b>98</b>	<b>100%</b>	<b>76</b>	<b>100%</b>

**Habilitações literárias:**

Nível habilitacional	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%
Sem escolaridade	7	3%	8	5%	3	3%	4	5%
4.º ano	52	21%	32	19%	22	21%	22	27%
6.º ano	29	12%	29	18%	9	9%	12	15%
9.º ano	54	22%	33	20%	13	12%	17	21%
12.º ano	59	24%	34	21%	19	18%	15	19%
Ensino Superior	43	18%	29	18%	39	37%	11	14%
<b>TOTAL</b>	<b>244</b>	<b>100%</b>	<b>165</b>	<b>100%</b>	<b>105</b>	<b>100%</b>	<b>81</b>	<b>100%</b>



Contrariamente ao que se registou no ano de 2020, em que o escalão referente aos utentes detentores de formação académica de nível superior se tornou no grupo com maior peso percentual, com 37% do total dos respondentes, em 2021, o escalão dos utentes com o 4º ano de escolaridade foi o que apresentou maior taxa de adesão ao inquérito, com uma representação de 27% do total.

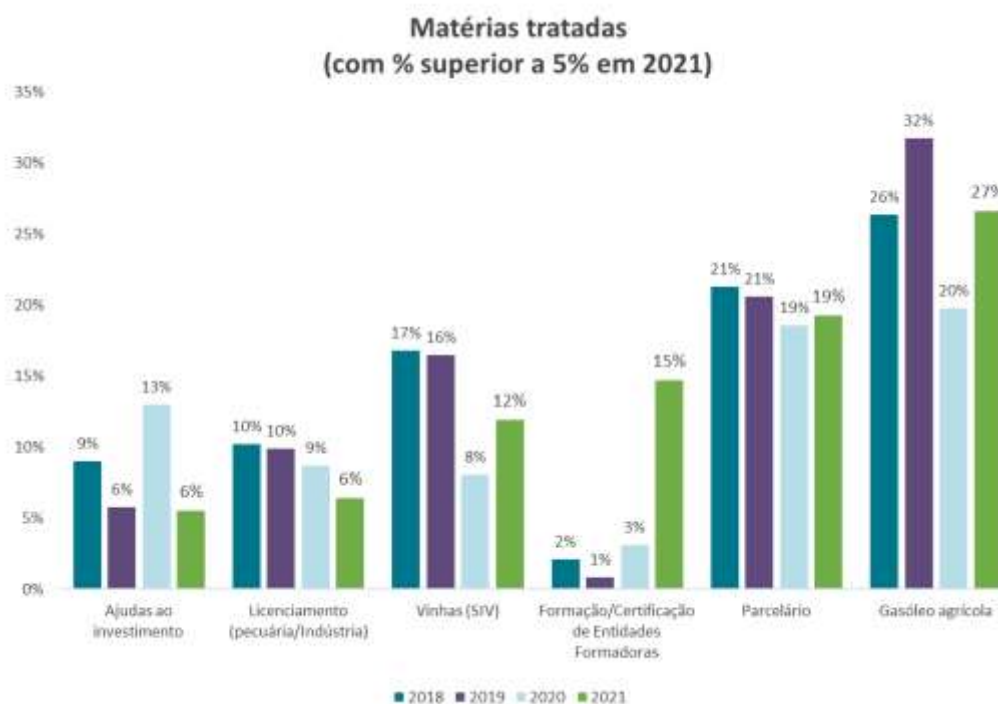
O facto, observado em 2020, primeiro ano de disponibilização do inquérito via on-line, de 38% das respostas ao inquérito terem sido registadas por esta via (41 de 109) e de 82% destas respostas pertencerem a respondentes com formação superior, parece-nos indiciar a preferência por este suporte por parte deste grupo de inquiridos, o que, não obstante o mesmo ter tido um peso menor no corrente ano de 2021, eventualmente devido ao menor período de disponibilização do inquérito, nos cria a expectativa de vir a retomar um peso mais significativo nos anos futuros.

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	%	2021	%
Organizações de Produtores	1	0%	1	0%	4	2%	0	0%
Reserva Agrícola Nacional (RAN)	7	2%	6	2%	8	5%	1	1%
Emissão de licenças de pesca lúdica	0	0%	5	2%	1	1%	2	2%
Outra	14	4%	15	6%	13	8%	4	4%
Fitossanidade e Qualidade Alimentar	26	8%	4	2%	11	7%	5	5%
Pescas (Livros de Registo de Moluscos Bivalves vivos)	0	0%	5	2%	10	6%	5	5%
Ajudas ao investimento	30	9%	14	6%	21	13%	6	6%
Licenciamento (pecuária/Indústria)	34	10%	24	10%	14	9%	7	6%
Vinhas (SIV)	56	17%	40	16%	13	8%	13	12%
Formação/Certificação de Entidades Formadoras	7	2%	2	1%	5	3%	16	15%
Parcelário	71	21%	50	21%	30	19%	21	19%
Gasóleo agrícola	88	26%	77	32%	32	20%	29	27%
<b>TOTAL</b>	<b>334</b>	<b>100%</b>	<b>243</b>	<b>100%</b>	<b>162</b>	<b>100%</b>	<b>109</b>	<b>100%</b>



Nesta matéria, o **gasóleo agrícola** (32) e o **parcelário** (30) são as duas áreas que se mantêm como as mais procuradas pelos utentes, nos seus contactos com os serviços.



## 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 2020 para 2021, com exceção do "horário de atendimento", que manteve a classificação (4,5), todos os *itens* incrementaram a sua avaliação. O valor médio total (4,6 pontos) traduz consequentemente uma subida em relação ao ano anterior, passando de 4,4 para 4,6 pontos.

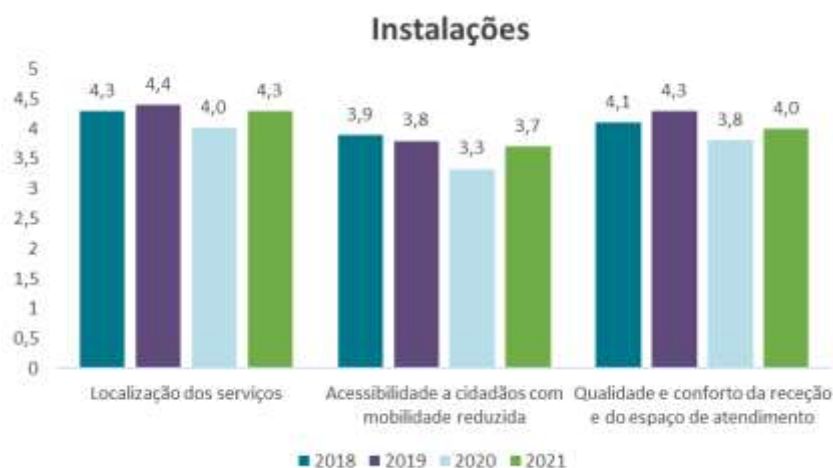
Atendimento e serviço prestado					
	2017	2018	2019	2020	2021
Horário de atendimento	4,5	4,4	4,4	4,5	4,5
Tempo de espera	4,5	4,7	4,4	4,4	4,6
Cortesia no atendimento	4,7	4,6	4,6	4,4	4,7
Clareza e qualidade na informação	4,7	4,6	4,5	4,4	4,7
Igualdade de tratamento entre homens e mulheres	4,6	4,6	4,5	4,5	4,6
Cumprimento das regras de prioridade	4,6	4,4	4,5	4,4	4,6
Facilidade de contacto	4,7	4,5	4,5	4,4	4,7
Tempo de resposta	4,6	4,5	4,5	4,3	4,7
<b>Valor médio</b>	<b>4,6</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,4</b>	<b>4,6</b>



## 2. Instalações

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

Instalações					
	2017	2018	2019	2020	2021
Localização dos serviços	4,5	4,3	4,4	4,0	4,3
Acessibilidade a cidadãos com mobilidade reduzida	4,5	3,9	3,8	3,3	3,7
Qualidade e conforto da receção e do espaço de atendimento	4,4	4,1	4,3	3,8	4,0
<b>Valor médio</b>	<b>4,6</b>	<b>4,5</b>	<b>4,2</b>	<b>3,7</b>	<b>4,0</b>



Em relação às instalações, verificou-se uma recuperação do valor médio total (de 3,7 para 4,0). Tendo-se verificado nos anos transatos a diminuição da classificação destes itens, devido sobretudo à natural degradação dos edifícios ao longo do tempo, razão pela qual a DRAPLVT, a fim de colmatar estes problemas, tem vindo a concentrar meios na realização das obras de melhoria necessárias, as quais não se encontram, todavia, ainda totalmente concluídas, parece-nos ser essa a razão principal para a melhoria da classificação deste item.

Quanto aos quatro *itens* especificamente relacionados com o atendimento em contexto COVID-19, verifica-se que a pontuação obtida atingiu o valor médio de 4,6 pontos, tendo diminuído um ponto em relação ao ano anterior e em relação a todos os quatro aspetos que compõem este capítulo. De referir que, em contexto COVID 19, os dois primeiros itens do quadro infra, apresentam um valor de satisfação inferior ao retratado no quadro e gráfico supra (pág.<sup>a</sup> 10) sobre o capítulo “Atendimento e serviços prestados” em período não COVID 19.

Atendimento em contexto COVID 19		
	2020	2021
Facilidade de contacto	4,7	4,6
Tempo de resposta	4,7	4,6
Qualidade de Resposta	4,8	4,7
Resolução do assunto	4,7	4,6
<b>Valor médio</b>	<b>4,7</b>	<b>4,6</b>



#### IV. Conclusões finais

Da análise dos valores médios obtidos e acima detalhados conclui-se que, com exceção do aspeto ligado às instalações (“acessibilidade”), todos os restantes continuam a receber uma pontuação superior a 4 pontos, classificação compreendida entre o satisfeito e o muito satisfeito. As componentes mais valorizadas, com 4,7 pontos, foram a “cortesia no atendimento”, a “clareza e qualidade na informação”, a “facilidade de contacto” e o “tempo de resposta”.

A avaliação mais baixa (3,7 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 mencionado, as questões referentes às instalações tiveram uma pontuação inferior às referentes ao fator humano.

A pontuação atribuída à DRAPLVT, em 2021, foi assim de **4,5 pontos**, mantendo-se entre o satisfeito e o muito satisfeito, tendo subido 2 pontos em relação ao ano transato.



## Sugestões

De referir ainda que foram feitas poucas observações/sugestões, importando mencionar, por ser recorrente, a necessidade de disponibilização de meios de pagamento automático.

## V. Modelo de Inquérito

O modelo utilizado neste Inquérito aos Utentes da DRAPLVT em 2021 é o seguinte:

**Inquérito de satisfação aos clientes da DRAPLVT (2021)**

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: \_\_\_\_\_

Serviços da Direção Regional a que recorreu: \_\_\_\_\_

Condição do inquirido/a:

Jovem Agricultor     Agricultor     Empresário Agroindustrial     Empresário do Mar/Pescas  
 Projetista/Consultor     Aplicadores de Produtos Fitofarmacêuticos \_\_\_\_\_  Outro \_\_\_\_\_

Idade:

< de 25 anos     >= 25 < 40 Anos     >= 40 < 55 Anos     >= 55 < 70 Anos     >= 70 Anos

Género:

Feminino     Masculino

Habilitações Literárias:

Menos de 4º ano     4º ano     6º ano     9º ano     12º ano     Ensino Superior

1. Identifique a matéria tratada (assinale com um X a sua opção)

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  
 Pesca (Livros de Registo de Moluscos Bivalves Vivos)  
 Reserva Agrícola Nacional (RAN)  
 Fitossanidade e Qualidade Alimentar  
 Formação profissional sectorial agrícola / Emissão de cartões de aplicadores produtos fitofarmacêuticos.  
 Outra. Qual? \_\_\_\_\_

2. Forma de Atendimento

Presencial     Com marcação prévia     Sem marcação prévia  
 Telefónico ou eletrónico   

**VSEFF**

**3. Atendimento e serviço prestado** (assinale com um X a sua opção)

Satisfação com...	Grau de Satisfação				
	1 Muito Insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Indiferente	4 Satisfeito	5 Muito Satisfeito
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					

**4. Atendimento em contexto de prevenção da doença COVID-19** (assinale com um X a sua opção)

Satisfação com...	Grau de Satisfação				
	1 Muito Insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Indiferente	4 Satisfeito	5 Muito Satisfeito
Facilidade de contacto					
Tempo de resposta					
Qualidade da resposta					
Resolução do assunto					

**5. Instalações** (assinale com um X a sua opção)

Satisfação com...	Grau de Satisfação				
	1 Muito Insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Indiferente	4 Satisfeito	5 Muito Satisfeito
Localização dos serviços					
Acessibilidade a cidadãos com mobilidade reduzida					
Qualidade e conforto da receção e do espaço de					

**6. Imagem global da DRAPLVT** (assinale com um X a sua opção)

Satisfação com...	Grau de Satisfação				
	1 Muito Insatisfeito	2 Insatisfeito	3 Indiferente	4 Satisfeito	5 Muito Satisfeito
Desempenho global dos serviços da DRAPLVT					

**7. Observações/Sugestões**

Gratos pela colaboração.