

# Relatório

# Inquérito de Satisfação

# dos Utentes

## 2022



## 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

I. Introdução .....	3
II. Composição do Inquérito.....	4
III. Resultados globais .....	4
1. Atendimento e Serviços Prestados .....	8
2. Instalações.....	9
IV. Conclusões finais .....	10
Sugestões.....	10

## I. Introdução

Na sequência do que se tem feito nos últimos anos, a DRAPLVT promoveu, no final de 2022, 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 18 "**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 e a boa gestão dos trabalhadores**", do QUAR2022.

A data para conclusão do inquérito foi fixada para 15 de dezembro de 2022 e decorreu 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, o formato de atendimento e o local onde foi ocorreu, 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 que permitem aferir os aspetos de atendimento e serviço prestado (8 questões), 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

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

## III. Resultados globais

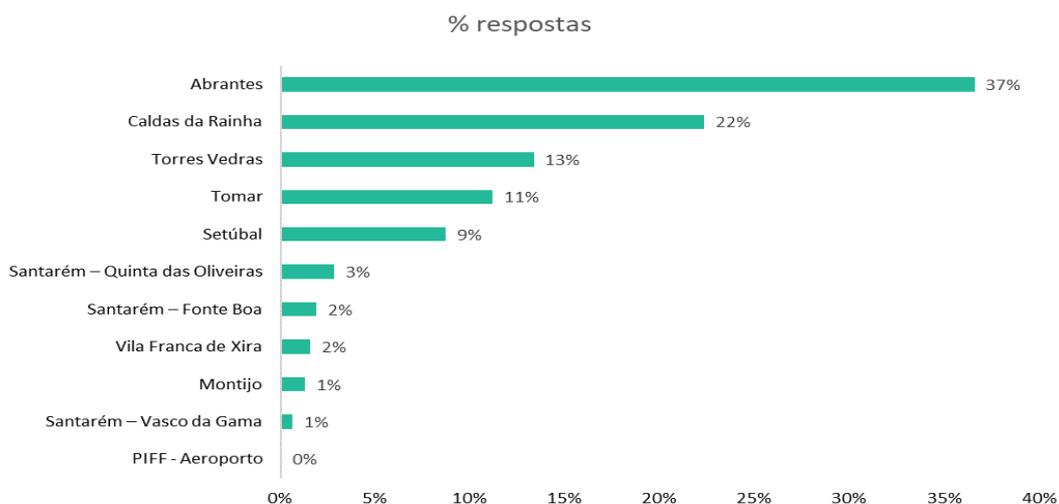
### **Notas prévias:**

- Na análise dos resultados, as referências a registar dirão sempre respeito ao ano de 2022, 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 (2021).
- 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 menor) ou trataram de mais do que um assunto no decurso da deslocação em causa (quando 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 2022, responderam ao inquérito 323 utentes, distribuídos conforme as últimas colunas do quadro seguinte:

Local de Atendimento	2017		2018		2019		2020		2021		2022	
	Nº respostas	% respostas										
Abrantes	54	19%	34	13%	33	19%	23	21%	17	19%	118	37%
Caldas da Rainha	18	6%	29	11%	12	7%	12	11%	19	21%	72	22%
Montijo	19	7%	7	3%	12	7%	4	4%	0	0%	4	1%
Santarém – Fonte Boa	6	2%	3	1%	0	0%	1	1%	0	0%	6	2%
Santarém – Quinta das Oliveiras	68	25%	29	11%	27	15%	16	15%	2	2%	9	3%
Santarém – Vasco da Gama	6	2%	10	4%	4	2%	3	3%	0	0%	2	1%
Setúbal	19	7%	25	10%	18	10%	14	13%	11	12%	28	9%
Tomar	36	13%	30	11%	15	9%	14	13%	17	19%	36	11%
Torres Vedras	34	12%	75	29%	48	27%	18	17%	21	24%	43	13%
Vila Franca de Xira	17	6%	8	3%	6	3%	4	4%	2	2%	5	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>	<b>323</b>	<b>100%</b>

Os locais de atendimento que registaram maior número de respostas foram Abrantes, Caldas da Rainha, Torres Vedras e Tomar, devendo-se o aumento do número de resposta ao alargamento do período de disponibilização do inquérito, que em 2021 decorreu durante 15 dias úteis do mês de dezembro e em 2022 decorreu durante 122 dias úteis.



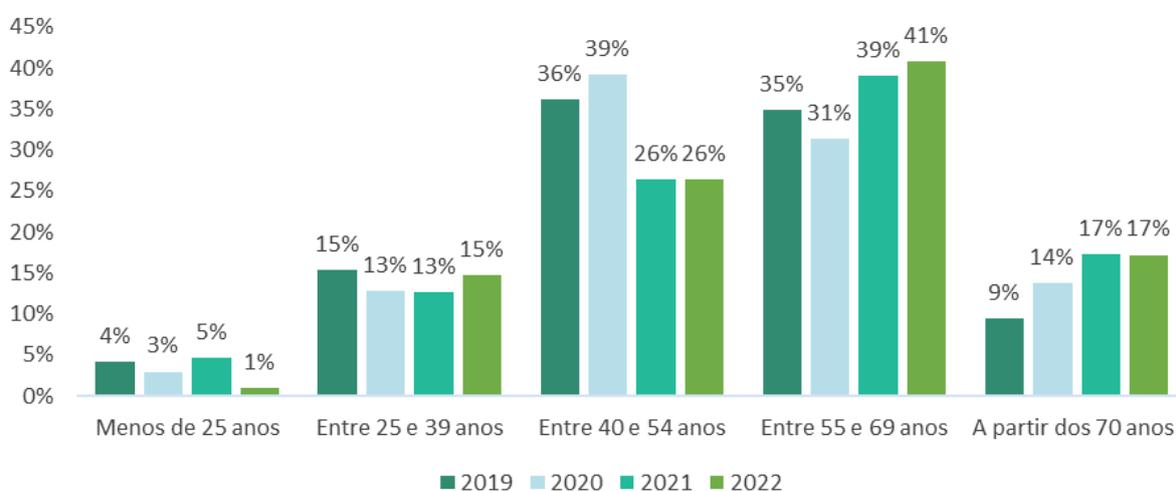
Em relação ao **perfil do inquirido**, apurou-se o seguinte:

Perfil	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%
Agricultor	116	46%	108	62%	50	46%	47	53%	189	59%
Aplicador de Produtos Fitofarmacêuticos							8	9%	16	5%
Empresário agroindustrial	36	14%	14	8%	6	6%	11	12%	13	4%
Pescador; Empresário do Mar/Pescas	0	0%	10	6%	7	6%	4	4%	16	5%
Jovem agricultor	34	14%	16	9%	5	5%	5	6%	23	7%
Outro	65	26%	11	6%	40	37%	10	11%	51	16%
Projetista/Consultor							2	2%	1	0%
Sem Indicação	0	0%	16	9%	1	1%	2	2%	14	4%
<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>	<b>323</b>	<b>100%</b>

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

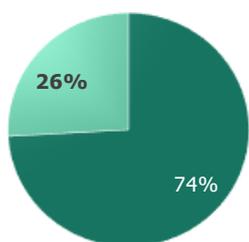
No que se refere à **idade**, obteve-se a seguinte distribuição:

### Escalão Etário



Mantem-se a tendência verificada nos últimos anos com o maior número de respondentes a encaixar nos intervalos dos 40 aos 69 anos.

### Género



■ Masculino ■ Feminino

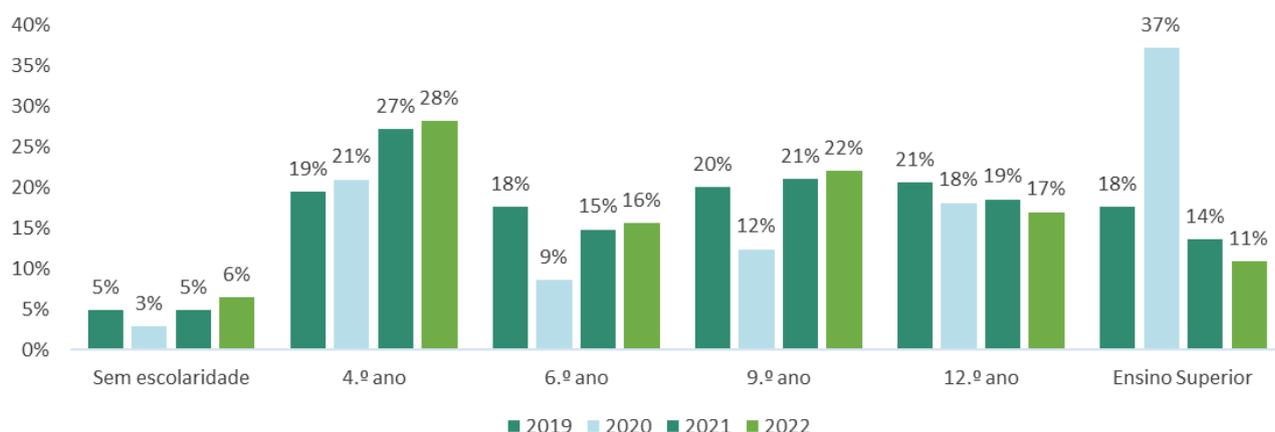
Quanto ao **Género**, a distribuição apresenta-se conforme o seguinte:

Género	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%
Masculino	165	72%	111	76%	72	73%	57	75%	206	74%
Feminino	64	28%	35	24%	26	27%	19	25%	72	26%
<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>	<b>76</b>	<b>100%</b>

### Habilitações literárias:

Nível habilitacional	2018	%	2019	%	2020	%	2021	%	2022	%
Sem escolaridade	7	3%	8	5%	3	3%	4	5%	19	6%
4.º ano	52	21%	32	19%	22	21%	22	27%	83	28%
6.º ano	29	12%	29	18%	9	9%	12	15%	46	16%
9.º ano	54	22%	33	20%	13	12%	17	21%	65	22%
12.º ano	59	24%	34	21%	19	18%	15	19%	50	17%
Ensino Superior	43	18%	29	18%	39	37%	11	14%	32	11%
<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>	<b>295</b>	<b>100%</b>

## Nível habilitacional

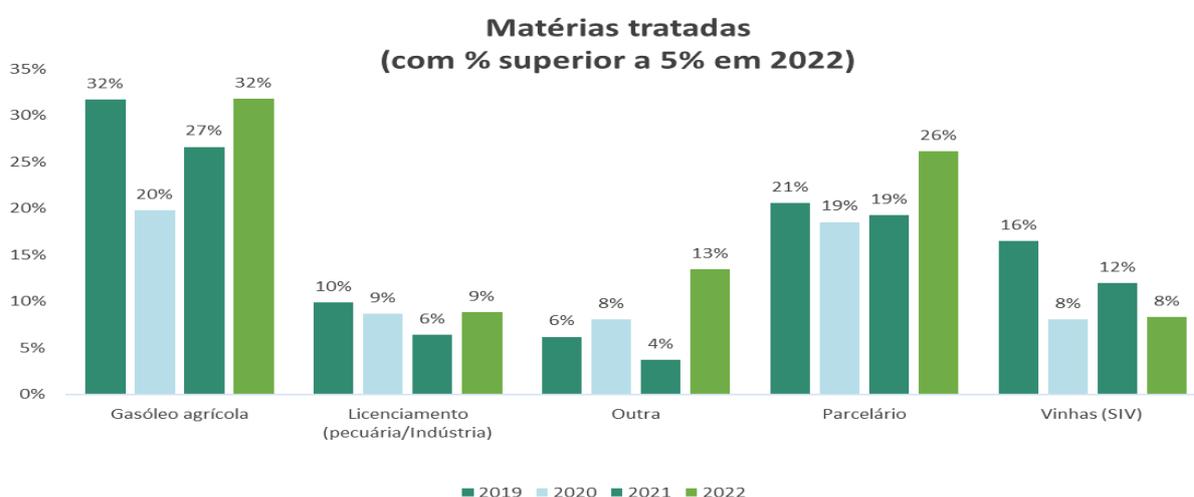
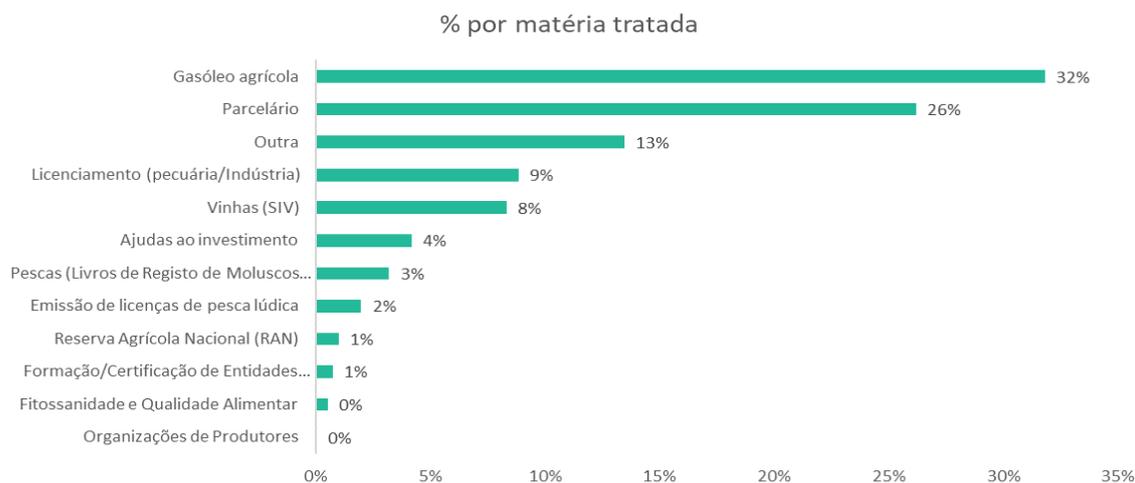


Contrariamente ao que se registou no ano de 2020, em que o escalão referente aos utentes detentores de formação académica de nível superior se tornou no grupo com maior peso percentual, com 37% do total dos respondentes, em 2022, o escalão dos utentes com o 4.º ano de escolaridade foi o que apresentou maior taxa de adesão ao inquérito, com uma representação de 28% do total.

Quanto à **matéria tratada**, que 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	%	2022	%
Ajudas ao investimento	30	9%	14	6%	21	13%	6	6%	17	4%
Emissão de licenças de pesca lúdica	0	0%	5	2%	1	1%	2	2%	8	2%
Fitossanidade e Qualidade Alimentar	26	8%	4	2%	11	7%	5	5%	2	0%
Formação/Certificação de Entidades Formadoras	7	2%	2	1%	5	3%	16	15%	3	1%
Gasóleo agrícola	88	26%	77	32%	32	20%	29	27%	130	32%
Licenciamento (pecuária/Indústria)	34	10%	24	10%	14	9%	7	6%	36	9%
Organizações de Produtores	1	0%	1	0%	4	2%	0	0%	0	0%
Outra	14	4%	15	6%	13	8%	4	4%	55	13%
Parcelário	71	21%	50	21%	30	19%	21	19%	107	26%
Pescas (Livros de Registo de Moluscos Bivalves vivos)	0	0%	5	2%	10	6%	5	5%	13	3%
Reserva Agrícola Nacional (RAN)	7	2%	6	2%	8	5%	1	1%	4	1%
Vinhas (SIV)	56	17%	40	16%	13	8%	13	12%	34	8%
<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>	<b>409</b>	<b>100%</b>

O **gasóleo agrícola** (130) e o **parcelário** (107) são as duas áreas que se mantêm como as mais procuradas pelos utentes, nos seus contactos com os serviços.

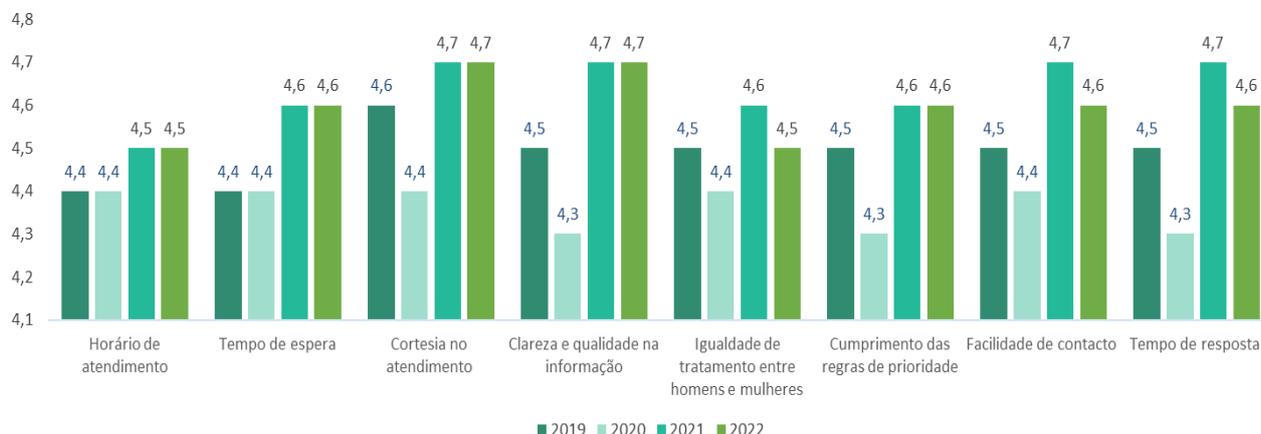


## 1. Atendimento e Serviços Prestados

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 2021 para 2022, os resultados obtidos são muito semelhantes, com ligeiras oscilações entre itens, mas com resultado médio final a manter-se em total alinhamento com o ano anterior.

	Atendimento e serviço prestado					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Horário de atendimento	4,5	4,4	4,4	4,5	4,5	4,5
Tempo de espera	4,5	4,7	4,4	4,4	4,6	4,6
Cortesia no atendimento	4,7	4,6	4,6	4,4	4,7	4,7
Clareza e qualidade na informação	4,7	4,6	4,5	4,4	4,7	4,7
Igualdade de tratamento entre homens e mulheres	4,6	4,6	4,5	4,5	4,6	4,5
Cumprimento das regras de prioridade	4,6	4,4	4,5	4,4	4,6	4,6
Facilidade de contacto	4,7	4,5	4,5	4,4	4,7	4,6
Tempo de resposta	4,6	4,5	4,5	4,3	4,7	4,6
<b>Valor médio</b>	<b>4,6</b>	<b>4,5</b>	<b>4,5</b>	<b>4,4</b>	<b>4,6</b>	<b>4,6</b>

## Atendimento e serviço prestado

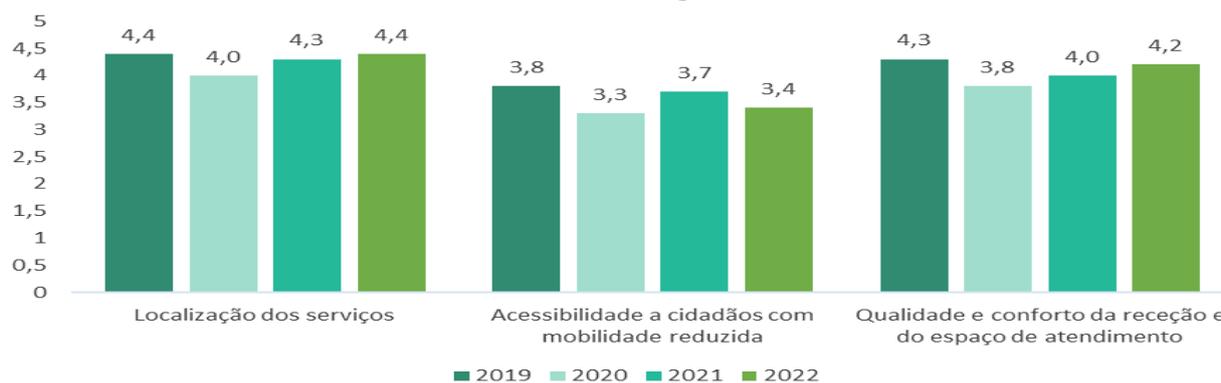


## 2. Instalações

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

	Instalações					
	2017	2018	2019	2020	2021	2022
Localização dos serviços	4,5	4,3	4,4	4,0	4,3	4,4
Acessibilidade a cidadãos com mobilidade reduzida	4,5	3,9	3,8	3,3	3,7	3,4
Qualidade e conforto da receção e do espaço de atendimento	4,4	4,1	4,3	3,8	4,0	4,2
<b>Valor médio</b>	<b>4,6</b>	<b>4,5</b>	<b>4,2</b>	<b>3,7</b>	<b>4,0</b>	<b>4,0</b>

## Instalações



Em relação às instalações, verificou-se a manutenção do valor médio global de 4,0, com o resultado do item relativo aos aspetos relacionados com a acessibilidade a cidadãos com mobilidade reduzida a apresentar decréscimo, em linha com a situação identificada e que continua a mobilizar esforços, com programação de obras e intervenções corretivas em análise, projetadas ou com previsão de execução.

#### 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" e a "clareza e qualidade na informação".

O valor atribuído pelos respondentes ao *desempenho global da DRAPLVT* foi de **4,5 pontos**, mantendo-se entre o satisfeito e o muito satisfeito



#### Sugestões

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