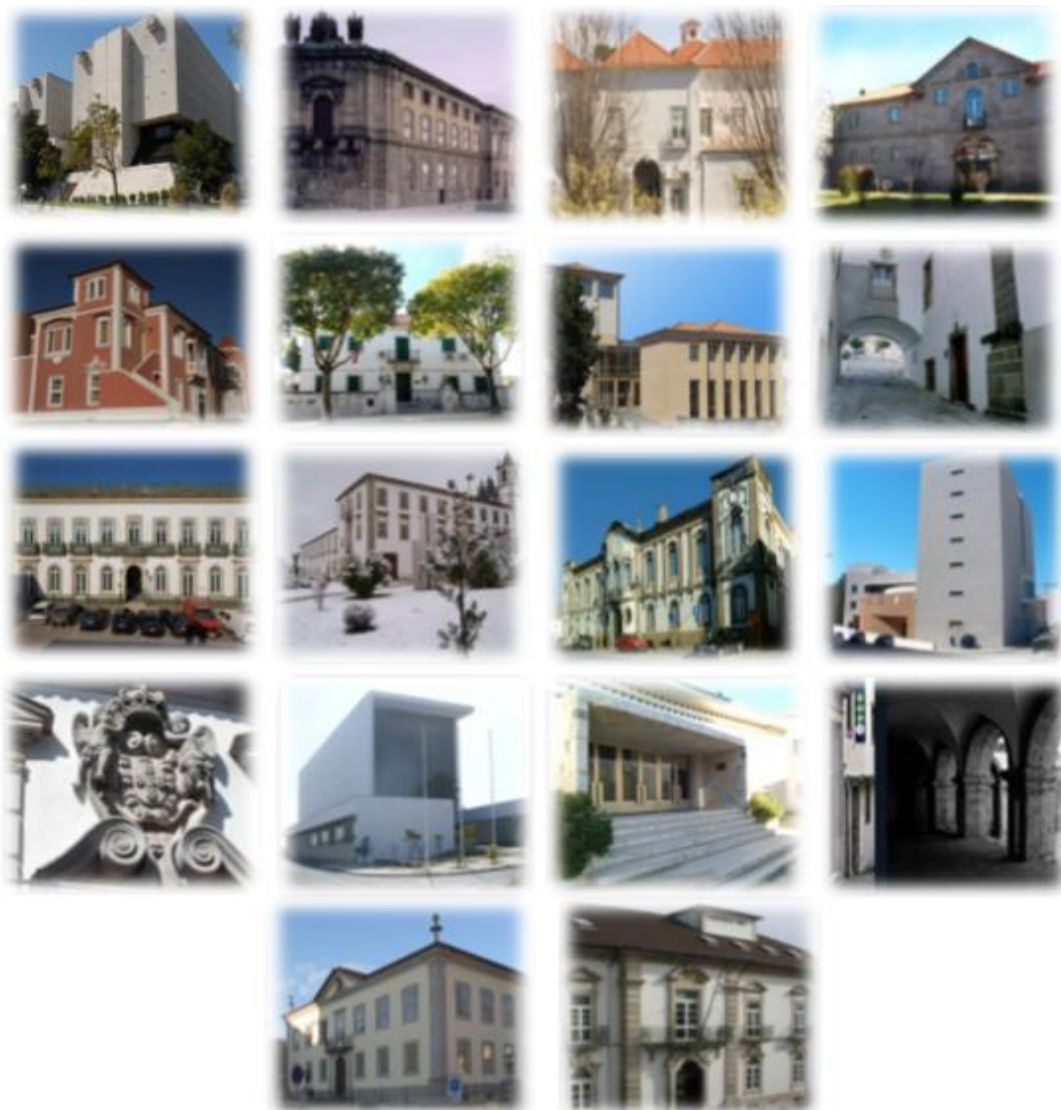


## **Relatório Sumariado dos Resultados do Questionário de Satisfação aos Clientes Externos da DGLAB**



## Ficha Técnica MIP

---

Título: Inquérito à Satisfação dos Utilizadores, DGLAB 2017

Autor: Furtado, José Maria; Jaques, Sónia

Id: DGLAB

Classificação: 150.40.500.02.2017000191 – Apuramento de dados e Relatórios de Satisfação de Clientes - DSIEQ

Descritores: Inquérito, clientes

Data /hora: 2017-12-15

Formato de Dados: Texto, PDF

Estatuto de Utilização: Documento passível de acesso público

Relação: Versão 1

Localização: Disponível na DGLAB

© DGLAB, 2017

## Índice

|  |    |
|--|----|
| Sumário .....  | 3  |
| 1. Apontamento metodológico .....  | 3  |
| 1.1 Método de recolha de dados .....   | 3  |
| 1.2 Ficha técnica e tratamento dos dados .....   | 3  |
| 2. Satisfação dos utilizadores: Análise dos indicadores globais .....  | 3  |
| 2.1 Satisfação com o pessoal dos serviços .....  | 4  |
| 2.2 Resposta dos serviços às necessidades do utilizador .....  | 4  |
| Tabela 01 - Satisfação global. Quadro comparativo .....  | 5  |
| 3. Áreas prioritárias para melhoria: Análise dos indicadores globais .....   | 6  |
| Tabela 02 - Áreas prioritárias para melhoria.....  | 6  |
| 4. Análise comparativa de resultados: Contributo de cada arquivo para o índice de satisfação Global .....              | 6  |
| Tabela 03 - Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de .....                             | 7  |
| Satisfação Global dos Serviços .....   | 7  |
| 5. Satisfação dos Utilizadores: Análise dos indicadores setoriais .....  | 8  |
| 5. Análise de satisfação incidente sobre o produto: Instrumentos de pesquisa documental. Prioridades de melhoria ..... | 9  |
| 5.1 Instrumentos de pesquisa online.....   | 9  |
| Tabela 04 – Instrumentos de pesquisa documental online.....  | 9  |
| 5.2 Instrumentos de pesquisa presenciais .....   | 9  |
| Tabela 05 – Instrumentos de pesquisa documental presenciais .....  | 9  |
| 5.3 Recomendações.....   | 10 |
| 6. Análise do desempenho dos serviços.....   | 10 |
| Tabela 06 – Desempenho dos Serviços .....  | 10 |
| 6.1 Recomendações.....   | 11 |

## ***Sumário***

O presente relatório sumariza os principais resultados e conclusões do inquérito realizado aos utilizadores da Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas<sup>1</sup> no decurso do ano de 2017.

### **1. Apontamento metodológico**

#### ***1.1 Método de recolha de dados***

Para o presente relatório, foram recolhidos os questionários preenchidos via online, através do recurso à plataforma SurveyMonkey, entre os dias 1 de janeiro de 2017 e 10 de dezembro de 2017.

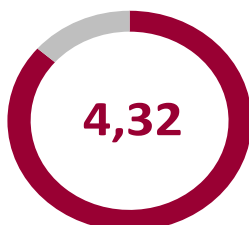
#### ***1.2 Ficha técnica e tratamento dos dados***

O universo populacional é composto por cerca de 20.000 utilizadores, sendo a amostra constituída por 611 utilizadores da DGLAB. Para um intervalo de confiança de 98%, a margem de erro é de 5%.

### **2. Satisfação dos utilizadores: Análise dos indicadores globais**

#### **GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL**

Escala (1 a 5)



<sup>1</sup> Foram alvo de inquérito os utilizadores de todos os arquivos de âmbito regional da DGLAB, designadamente: Arquivos Distritais de Aveiro, Beja, Bragança, Castelo Branco, Évora, Faro, Guarda, Leiria, Portalegre, Porto, Santarém, Setúbal, Viana do Castelo, Vila Real, Viseu, Arquivo Nacional Torre do Tombo, Arquivo Histórico Ultramarino e o Centro Português de Fotografia.

Foi aferido um nível médio de satisfação de **4,32 (86,3%** na escala de 0 a 100), para com a generalidade dos serviços, constatando-se deste modo que os utilizadores estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a qualidade dos produtos / serviços prestados pelo conjunto dos serviços dependentes da DGLAB.

Em termos globais, comparativamente aos resultados obtidos em 2016 (4,16), constata-se uma taxa de variação **positiva** de **3,85** pontos percentuais.

### ***2.1 Satisfação com o pessoal dos serviços***

A responsabilidade por níveis de satisfação elevados é imputável ao pessoal dos serviços. Tal como foi registado em anos transatos. Assim forma obtidas as seguintes médias de satisfação:

- ❖ Cortesia do pessoal: **4,50 (90 %)**
- ❖ Competência do pessoal: **4,60 (91,9%)**
- ❖ Flexibilização do pessoal: **4,22 (84,4%)**

### ***2.2 Resposta dos serviços às necessidades do utilizador***

- ❖ Capacidade de resposta: **4,26 (85,3 %)**
- ❖ Qualidade dos serviços / produtos: **4,26 (85,3%)**
- ❖ Celeridade dos tempos de atendimento: **4,28 (85,6%)**

Na globalidade, no final da sua visita os utilizadores afirmam terem conseguido obter dos serviços da DGLAB aquilo que procuravam, pese embora esta constitua a média mais baixa no conjunto das afirmações colocadas, ou seja, **4,09 (81,8 %)**.

**Nível de satisfação quanto ao serviço globalmente prestado pelos serviços dependentes da DGLAB e pelo seu pessoal de atendimento**



**Gráfico 01** – Nível de Satisfação quanto ao serviço globalmente prestado pelos serviços dependentes da DGLAB e pelo seu pessoal de atendimento

Relativamente ao ano de 2016, foi possível aferir as seguintes taxas de variação:

| Opções de Resposta   | 2016        | 2017        | Taxa de variação |
|--|-------------|-------------|------------------|
| A. Globalmente, o pessoal do serviço foi competente.   | 4,37        | 4,50        | 2,98             |
| B. Globalmente, o pessoal do serviço foi cortês.   | 4,49        | 4,60        | 2,42             |
| C. Globalmente, o pessoal do serviço foi flexível (i.é capaz de sugerir vias alternativas para resolução dos problemas). | 4,15        | 4,22        | 1,60             |
| D. Globalmente, o tempo de espera de resposta à minha solicitação foi razoavelmente curto.                               | 4,02        | 4,26        | 6,12             |
| E. Globalmente, o Arquivo demonstrou capacidade de resposta às minhas necessidades.                                      | 4,06        | 4,26        | 4,73             |
| F. Globalmente, estou satisfeito com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo Arquivo.                | 4,06        | 4,28        | 5,36             |
| G. No fim da minha experiência com os serviços do Arquivo, consegui obter o que necessitava.                             | 3,94        | 4,09        | 3,71             |
| <b>MÉDIA</b>   | <b>4,16</b> | <b>4,32</b> | <b>3,85</b>      |

**Tabela 01** - Satisfação global. Quadro comparativo

### 3. Áreas prioritárias para melhoria: Análise dos indicadores globais

Elenco de áreas prioritárias de intervenção (máxima, média e mínima) para melhoria de serviço / produtos, identificadas pelos utilizadores. De salientar que contrariamente aos anos transatos a razoabilidade dos preços deixa de figurar como uma prioridade máxima, para o ano de 2017, este item é substituído pelo de – Facilidade de acesso à informação sobre os serviços / produtos.

|  |
|--|
| <b>Prioridade Máxima</b>   |
| Tempo de espera para obtenção do serviço / produto (certidões, reproduções, informações diversas, pedidos de autorização...) |
| Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via Internet, correio eletrónico...)              |
| Precisão dos instrumentos de pesquisa documental   |
| Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos   |
| <b>Prioridade Média</b>  |
| Razoabilidade dos preços   |
| Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta  |
| Capacidade autoexplicativa dos instrumentos de pesquisa documental   |
| Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental                                |
| <b>Prioridade Mínima</b>   |
| Consistência e pertinência da informação   |
| Competência do pessoal dos serviços  |
| Cortesia do pessoal dos serviços   |

**Tabela 02 - Áreas prioritárias para melhoria**

### 4. Análise comparativa de resultados: Contributo de cada arquivo para o índice de satisfação Global

Tendo em consideração que nem todos os Arquivos Distritais conseguiram reunir um número mínimo de, pelo menos, 30 respostas ao inquérito, foi introduzido nesta análise um conjunto de critérios<sup>2</sup> que permitisse uniformizar as diversas amostragens obtidas e

<sup>2</sup> Numa amostra de dados N=18 (universo arquivos DGLAB), não sendo a amostra uniforme em todos os arquivos, optou-se por agrupar diversas subamostras da seguinte forma: N=2, com respondentes igual ou superior a 30: ponderar a amostra com o fator 5; N=5, com respondentes menor que 30 e maior que 10: ponderar a amostra com o fator 3; N=11, com respondentes igual ou inferior a 10: ponderar a amostra com o fator 1. Após calculo da média dos resultados obtidos no conjunto dos campos em análise, multiplicar

estabelecer de forma equitativa o peso relativo do contributo de cada arquivo nos resultados apresentados e produzir uma ordenação hierarquizada desses contributos.

Uma vez aplicados os critérios referidos na nota de rodapé n.º 2, obtemos os resultados descritos na Tabela 03. Verificamos que, Leiria, ANTT, Viana do Castelo e Aveiro, contribuem, percentualmente, com os **valores mais elevados** para o resultado médio de satisfação de **4,32 (86,3%)** obtido no Grupo V (Avaliação Global dos Serviços). No cômputo dos arquivos que **menos contribuíram** para o resultado médio de satisfação temos Guarda, Santarém, Porto e Portalegre. Nas **posições intermédias** surgem o Arquivo Distrital de Vila Real, Bragança, Viseu, Évora, Setúbal, CPF, Faro, Castelo Branco, Arquivo Histórico Ultramarino e Beja.

| Arquivos   | Média Rating | Resultado Ponderação | Classificação | Percentagem |
|------------|--------------|----------------------|---------------|-------------|
| Leiria     | 4,57         | 22,85                | 0,151         | 15,15       |
| ANTT       | 4,06         | 20,30                | 0,135         | 13,46       |
| V. Castelo | 4,65         | 13,95                | 0,092         | 9,25        |
| Aveiro     | 4,58         | 13,74                | 0,091         | 9,11        |
| V. Real    | 4,36         | 13,08                | 0,087         | 8,67        |
| Bragança   | 4,03         | 12,09                | 0,080         | 8,01        |
| Viseu      | 3,51         | 10,53                | 0,070         | 6,98        |
| Évora      | 4,71         | 4,71                 | 0,031         | 3,12        |
| Setúbal    | 4,54         | 4,54                 | 0,030         | 3,01        |
| CPF        | 4,43         | 4,43                 | 0,029         | 2,94        |
| Faro       | 4,40         | 4,40                 | 0,029         | 2,92        |
| C. Branco  | 4,14         | 4,14                 | 0,027         | 2,74        |
| AHU        | 4,14         | 4,14                 | 0,027         | 2,74        |
| Beja       | 4,04         | 4,04                 | 0,027         | 2,68        |
| Guarda     | 3,88         | 3,88                 | 0,026         | 2,57        |
| Santarém   | 3,85         | 3,85                 | 0,026         | 2,55        |
| Porto      | 3,19         | 3,19                 | 0,021         | 2,11        |
| Portalegre | 3,00         | 3,00                 | 0,020         | 1,99        |

**Tabela 03** - Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação Global dos Serviços

esse resultado pelo valor da ponderação atribuída (5, 3, ou 1, de acordo com a frequência de respostas =>30; < 30 >10; =< a 10); somar os resultados de N1 a N18 e dividir esse valor pelo primeiro resultado obtido pós ponderação.



## **5. Satisfação dos Utilizadores: Análise dos indicadores setoriais**

Com o objetivo de obter informação sobre as dimensões e componentes mais valorizados pelos utilizadores, foram analisadas fundamentalmente as seguintes dimensões de serviço:

### **a. Análise da satisfação sobre o produto - Instrumentos de pesquisa documental (IPD).**

#### **Componentes analisados nos instrumentos de pesquisa documental online:**

- i. Rapidez de busca de informação; (Dimensão: capacidade de reação);
- ii. Precisão dos instrumentos de pesquisa documental; (Dimensão: fiabilidade);
- iii. Adequabilidade às necessidades de investigação; (Dimensão: capacidade de reação);
- iv. Capacidade intuitiva da ferramenta de pesquisa autónoma; (Dimensão: Acessibilidade);
- v. Informação de ajuda disponível; (Dimensão: comunicação).

#### **Componentes analisados nos instrumentos de pesquisa documental presenciais:**

- i. Rapidez de busca de informação; (Dimensão: capacidade de reação)
- ii. Precisão dos instrumentos de pesquisa documental; (Dimensão: fiabilidade)
- iii. Adequabilidade das diversas formas de acesso aos IPD's; (Dimensão: acessibilidade)
- iv. Qualidade autoexplicativa dos IPD's. (Dimensão: comunicação)

### **b. Análise da satisfação sobre o desempenho dos serviços**

#### **Componentes analisados:**

- i. Rapidez na prestação do serviço / informação; (Dimensão: capacidade de reação)
- ii. Precisão do serviço prestado; (Dimensão: fiabilidade)
- iii. Diversidade de acesso ao produto / informação; (Dimensão: acessibilidade)
- iv. Consistência das respostas obtidas (Dimensão: comunicação);
- v. Razoabilidade do preço do serviço / produto; (Dimensão: custo)

## 5. Análise de satisfação incidente sobre o produto: Instrumentos de pesquisa documental. Prioridades de melhoria.

### 5.1 Instrumentos de pesquisa online

| Afirmção   | Prioridades de melhoria | Frequência | Grau de satisfação dos utilizadores |
|--|-------------------------|------------|-------------------------------------|
| A. O Instrumento de pesquisa documental disponibilizado permite uma busca conveniente da informação.             | 27,2%                   | 288        | 3,91 (78,2%)                        |
| B. Os resultados apresentados pelo Instrumento de pesquisa documental são precisos.                              | 7,9%                    | 286        | 3,91 (78,2%)                        |
| C. O Instrumento de pesquisa documental demonstra capacidade de resposta às minhas necessidades de investigação. | 18,2%                   | 288        | 3,72 (74,4%)                        |
| D. O Instrumento de pesquisa documental é intuitivo.   | 19,6%                   | 284        | 3,51 (70,1%)                        |
| E. A informação de ajuda disponível no site é suficiente.  | 27,2%                   | 283        | 3,42 (68,5%)                        |

Tabela 04 – Instrumentos de pesquisa documental online

### 5.2 Instrumentos de pesquisa presenciais

| Afirmção   | Prioridade de melhoria | Frequência | Grau de satisfação dos utilizadores |
|--|------------------------|------------|-------------------------------------|
| A. Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação. | 34,5%                  | 81         | 3,83 (76,5%)                        |
| B. Os instrumentos de pesquisa documental são precisos.  | 8,3%                   | 81         | 4,01 (80,2%)                        |
| C. As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas.             | 26,2%                  | 81         | 3,79 (75,8%)                        |
| D. Os instrumentos de pesquisa documental são autoexplicativos.                                  | 31%                    | 80         | 3,69 (73,8%)                        |

Tabela 05 – Instrumentos de pesquisa documental presenciais

### 5.3 Recomendações

Para efeitos de melhoria, recomenda-se as seguintes intervenções:

#### 5.3.1 Instrumentos de pesquisa documental online

1. **Variável E:** Disponibilização de ajuda no site mais completa e a **Variável A:** Eficiência na procura da informação (com a mesma percentagem);
2. **Variável D:** Capacidade intuitiva do instrumento de pesquisa documental;
3. **Variável C:** Capacidade de resposta face às necessidades de investigação;
4. **Variável B:** Precisão dos instrumentos de pesquisa documental.

#### 5.3.2 Instrumentos de pesquisa documental presenciais

1. **Variável A:** Rapidez no processo de recuperação de informação através dos instrumentos de pesquisa documental;
2. **Variável D:** Capacidade auto explicativa dos instrumentos de descrição documental;
3. **Variável C:** Adequabilidade das formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental;
4. **Variável B:** Precisão dos instrumentos de pesquisa documental.

### 6. Análise do desempenho dos serviços.

| Afirmação   | Prioridade de melhoria | Frequência | Grau de satisfação dos utilizadores |
|---|------------------------|------------|-------------------------------------|
| A. O tempo de espera pelo serviço / informação foi razoavelmente curto.   | 19,7%                  | 358        | 4,20 (83,9%)                        |
| B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.   | 9,7%                   | 353        | 4,29 (85,8%)                        |
| C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por mail; por CTT; visualização online). | 24,7%                  | 332        | 4,16 (83,3%)                        |
| D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.  | 14,2%                  | 352        | 4,22 (84,4%)                        |
| E. O preço de serviço / produto é razoável.   | 31,7%                  | 313        | 4,01 (83,5%)                        |

Tabela 06 – Desempenho dos Serviços

## 6.1 Recomendações

Para efeitos de melhoria, tendo em conta os resultados apresentados, recomenda-se que as intervenções incidam sobre:

1. **Variável E:** Redução no preço do serviço / produto;
2. **Variável C:** Incremento na diversidade das formas de acesso aos produtos / informações;
3. **Variável A:** Redução no tempo decorrido para a prestação do serviço / informação;
4. **Variável D:** Incremento na consistência / pertinência das respostas aos utilizadores.
5. **Variável B:** Incremento na precisão do serviço / informação prestada aos utilizadores;