

# **Inquérito à Satisfação dos Clientes DGLAB 2014**

## **Relatório Sumariado**

**Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas**

**2014**

---

*Ficha Técnica MIP:*

---

*Título: Inquérito à Satisfação dos Clientes, DGLAB 2014 – Relatório Sumariado*

---

*Autor: Furtado, José Maria; Jaques, Sónia*

---

*Id.: DGLAB*

---

*Classificação: 000.05.04*

---

*Descritores: Inquérito, clientes*

---

*Data / Hora: 2014-12-15*

---

*Formato de Dados: Texto, PDF*

---

*Estatuto de Utilização: Documento passível de acesso público*

---

*Relação: Versão 1*

---

*Localização: Disponível na DGLAB, Serviços Centrais*

---

# Índice

<b>Sumário</b> .....	<b>4</b>
<b>1. Apontamento metodológico</b> .....	<b>4</b>
1.1 Método de recolha de dados .....	4
1.2 Ficha técnica e tratamento dos dados .....	4
<b>2. Satisfação dos clientes: análise dos indicadores globais</b> .....	<b>4</b>
2.1 Satisfação com o pessoal dos serviços .....	5
2.2 Resposta dos serviços às necessidades do cliente .....	5
<i>Gráfico 01 – Nível de Satisfação quanto ao serviço globalmente prestado pelos serviços dependentes da DGLAB e pelo seu pessoal de atendimento</i> .....	5
<i>Tabela 01 - Satisfação global. Quadro comparativo</i> .....	6
<b>3. Áreas prioritárias para melhoria: Análise dos Indicadores Globais</b> .....	<b>6</b>
<i>Tabela 02 - Áreas prioritárias para melhoria</i> .....	7
<b>4. Análise comparativa de resultados: Contributo de cada arquivo para o índice de satisfação Global</b> .....	<b>7</b>
<i>Tabela 03 - Ordenação por percentagem do contributo de cada arquivo para o Índice de Satisfação Global dos Serviços</i> .....	8
<b>5. Satisfação dos Clientes: Análise dos indicadores setoriais</b> .....	<b>8</b>
<b>6. Análise de satisfação incidente sobre o produto: Instrumentos de pesquisa documental. Prioridades de melhoria</b> .....	<b>9</b>
6.1 Instrumentos de pesquisa online .....	9
<i>Tabela 04 – Instrumentos de pesquisa documental online</i> .....	9
6.2 Instrumentos de pesquisa presenciais .....	10
<i>Tabela 05 – Instrumentos de pesquisa documental presenciais</i> .....	10
6.3 Recomendações .....	10
<b>7. Análise do desempenho dos serviços</b> .....	<b>11</b>
<i>Tabela 06 – Desempenho dos Serviços</i> .....	11
7.6 Recomendações .....	11

## ***Sumário***

O presente relatório sumariza os principais resultados e conclusões do inquérito realizado aos Clientes da Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas<sup>1</sup> no decurso do ano de 2014.

### **1. Apontamento metodológico**

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

A recolha de informação foi feita via online, entre os dias 1 de janeiro de 2014 e 30 de novembro de 2014.

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

O universo populacional é composto por cerca de 20.000 utilizadores, sendo a amostra constituída por 452 clientes da DGLAB (Arquivos de âmbito regional, Centro Português de Fotografia e Arquivo Nacional). Para um intervalo de confiança de 98%, a margem de erro é de 5%.

### **2. Satisfação dos clientes: análise dos indicadores globais**

Foi aferido um nível médio de satisfação de **4,16** (83,2% na escala de 0 a 100), para com a generalidade dos serviços, constatando-se deste modo que os clientes 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 2013 (4,31), constata-se uma taxa de variação negativa de -3,55.

---

<sup>1</sup> Foram alvo de inquérito os clientes 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, Centro Português de Fotografia e o Arquivo Nacional Torre do Tombo.

## 2.1 Satisfação com o pessoal dos serviços

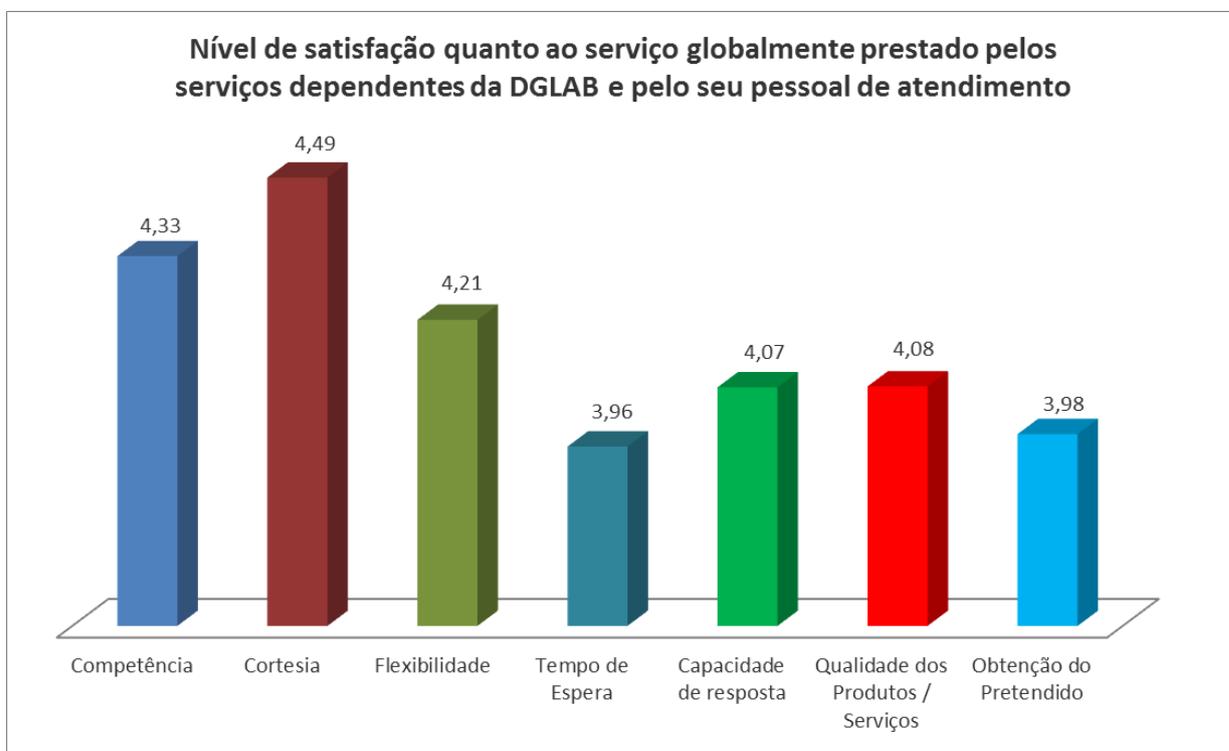
Tal como em anos transatos, assenta no pessoal dos serviços a responsabilidade pelos níveis de satisfação mais elevados obtidos:

- Cortesia do pessoal: 4,49 (89,8 %)
- Competência do pessoal: 4,33 (86,7%)
- Flexibilização do pessoal: 4,21 (84,2%)

## 2.2 Resposta dos serviços às necessidades do cliente

- Qualidade dos serviços / produtos: 4,08 (81,5%)
- Capacidade de resposta: 4,07 (81,5 %)
- Celeridade dos tempos de atendimento: 3,96 (79,1%)

Na globalidade, no final da sua visita os clientes afirmam terem conseguido obter dos serviços da DGLAB aquilo que procuravam, alcançando uma satisfação de 3,98 (79,6 %).



**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 2013, foi possível aferir as seguintes taxas de variação:

<b>Nível de concordância – Satisfação global. Quadro comparativo 2013 /2014</b>			
<b>Opções de Resposta</b>	<b>2013</b>	<b>2014</b>	<b>Tx. Variação</b>
<b>A. Globalmente, o pessoal do serviço foi competente.</b>	4,46	4,33	-2,82
<b>B. Globalmente, o pessoal do serviço foi cortês.</b>	4,56	4,49	-1,53
<b>C. Globalmente, o pessoal do serviço foi flexível (i.é capaz de sugerir vias alternativas para resolução dos problemas).</b>	4,29	4,21	-1,92
<b>D. Globalmente, o tempo de espera de resposta à minha solicitação foi razoavelmente curto.</b>	4,23	3,96	-6,48
<b>E. Globalmente, o Arquivo demonstrou capacidade de resposta às minhas necessidades.</b>	4,22	4,07	-3,46
<b>F. Globalmente, estou satisfeito com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo Arquivo.</b>	4,28	4,08	-4,78
<b>G. No fim da minha experiência com os serviços do Arquivo, consegui obter o que necessitava.</b>	4,15	3,98	-4,08
<b>Média</b>	<b>4,31</b>	<b>4,16</b>	<b>-3,55</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 clientes.

#### **Prioridade Máxima**

- Diversidade das formas de acesso a serviços / informação / produtos (i.e.: via Internet, correio eletrónico...)
- Razoabilidade dos preços
- Precisão dos instrumentos de pesquisa documental
- Tempo de espera para obtenção do serviço / produto (certidões, reproduções, informações diversas, pedidos de autorização...)

#### **Prioridade Média**

- Tempo de espera para entrega dos documentos para consulta
- Rapidez na obtenção de informação através da consulta dos instrumentos de pesquisa documental

<ul style="list-style-type: none"> <li>• Capacidade autoexplicativa dos instrumentos de pesquisa documental</li> <li>• Facilidade do acesso à informação sobre os serviços / produtos</li> </ul>
<p><b>Prioridade Mínima</b></p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Competência do pessoal dos serviços</li> <li>• Cortesia do pessoal dos serviços</li> <li>• Consistência e pertinência da informação</li> </ul>

*Tabela 02 - Áreas prioritárias para melhoria*

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

Visto que nem todos os Arquivos Distritais não conseguiram reunir um número mínimo de, pelo menos, 10 respostas ao inquérito, tornou-se necessário introduzir nesta análise um conjunto de critérios<sup>2</sup> que permitisse uniformizar as diversas amostragens obtidas e 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, obtemos os resultados descritos na Tabela 03. Verificamos que Vila Real, Leiria, ANTT, Viseu e Bragança contribuem, percentualmente, com os **valores mais elevados** para o resultado médio de satisfação de **4,16** (83,2%) obtido no Grupo V (Avaliação Global dos Serviços). No cômputo dos arquivos que **menos contribuíram** para o resultado médio de satisfação temos Portalegre, Castelo Branco, Aveiro, Viana do Castelo, CPF e Faro. Nas **posições intermédias** surgem o Arquivo Distrital de Setúbal, Évora, Beja, Guarda, Porto e Santarém.

<sup>2</sup> Numa amostra de dados N=17 (universo arquivos DGLAB), não sendo a amostra uniforme em todos os arquivos, optamos por agrupar diversas subamostras da seguinte forma: N=3, com respondentes igual ou superior a 30: ponderar a amostra com o factor 5; N=2, com respondentes menor que 30 e maior que 10: ponderar a amostra com o factor 3; N=12, com respondentes igual ou inferior a 10: ponderar a amostra com o factor 1. Após calculo da média dos resultados obtidos no conjunto dos campos em análise, multiplicar 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 N17 e dividir esse valor pelo primeiro resultado obtido pós ponderação.

Arquivos	Média Rating	Resultado Ponderação	Classificação	Porcentagem
Vila Real	4,83	24,15	0,173	17,34
Leiria	4,64	23,20	0,167	16,66
ANTT	3,97	19,85	0,143	14,25
Viseu	3,53	10,59	0,076	7,60
Bragança	3,00	9,00	0,065	6,46
Setúbal	4,91	4,91	0,035	3,53
Évora	4,90	4,90	0,035	3,52
Beja	4,70	4,70	0,034	3,37
Guarda	4,43	4,43	0,032	3,18
Porto	4,40	4,40	0,032	3,16
Santarém	4,40	4,40	0,032	3,16
Portalegre	4,37	4,37	0,031	3,14
Castelo Branco	4,29	4,29	0,031	3,08
Aveiro	4,20	4,20	0,030	3,02
Viana do Castelo	4,13	4,13	0,030	2,97
CPF	3,93	3,93	0,028	2,82
Faro	3,82	3,82	0,027	2,74

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

## 5. Satisfação dos Clientes: Análise dos indicadores setoriais

Com o objetivo de obter informação sobre as dimensões e componentes mais valorizados pelos clientes, 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)

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

### 6.1 Instrumentos de pesquisa online

Instrumentos de pesquisa documental online			
Afirmação	Prioridades de melhoria	Frequência	Grau de satisfação dos clientes
A. O Instrumento de pesquisa documental disponibilizado permite uma busca conveniente da informação.	25,9%	53	3,54 (70,8%)
B. Os resultados apresentados pelo Instrumento de pesquisa documental são precisos.	16,1%	33	3,58 (71,6%)
C. O Instrumento de pesquisa documental demonstra capacidade de resposta às minhas necessidades de investigação.	16,6%	34	3,37 (67,3%)
D. O Instrumento de pesquisa documental é intuitivo.	15,6%	32	3,21 (64,2%)
E. A informação de ajuda disponível no site é suficiente.	25,9%	53	3,10 (62,1%)

Tabela 04 – Instrumentos de pesquisa documental online

## 6.2 Instrumentos de pesquisa presenciais

Instrumentos de pesquisa documental presenciais			
Afirmação	Prioridade de melhoria	Frequência	Grau de satisfação dos clientes
A. Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação.	19%	20	3,99 (79,8%)
B. Os instrumentos de pesquisa documental são precisos.	23,8%	25	4 (80%)
C. As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas.	24,8%	26	3,85 (76,9%)
D. Os instrumentos de pesquisa documental são autoexplicativos.	32,4%	34	3,53 (70,7%)

Tabela 05 – *Instrumentos de pesquisa documental presenciais*

## 6.3 Recomendações

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

### 6.3.1 Instrumentos de pesquisa documental online

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

### 6.3.2 Instrumentos de pesquisa documental presenciais

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

## 7. Análise do desempenho dos serviços.

Níveis de Concordância – Desempenho dos Serviços.			
Afirmação	Prioridade de melhoria	Frequência	Grau de satisfação dos clientes
A. O tempo de espera pelo serviço / informação foi razoavelmente curto.	24,8%	63	3,80 (76%)
B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.	9,8%	25	4,10 (81,9%)
C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por mail; por CTT; visualização online).	19,3%	49	3,97 (79,4%)
D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.	10,6%	27	4,04 (80,9%)
E. O preço de serviço / produto é razoável.	35,4%	90	3,71 (74,2%)

*Tabela 06 – Desempenho dos Serviços*

### 7.6 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 A:** Redução no tempo decorrido para a prestação do serviço / informação
3. **Variável C:** Incremento na diversidade das formas de acesso aos produtos / informações
4. **Variável D:** Incremento na consistência / pertinência das respostas aos clientes
5. **Variável B:** Incremento na precisão do serviço / informação prestada aos clientes