



REPÚBLICA
PORTUGUESA

CULTURA
DIREÇÃO-GERAL DO LIVRO, DOS ARQUIVOS E
DAS BIBLIOTECAS

Inquérito de satisfação aos Clientes Externos da DGLAB



Relatório Sumariado

DIREÇÃO DE SERVIÇOS DE PLANEAMENTO, GESTÃO E INFORMAÇÃO
DIVISÃO DE INFORMAÇÃO, ESTATÍSTICA E QUALIDADE
DEZEMBRO 2020

Ficha Técnica MIP

Título: Inquérito à Satisfação dos Clientes Externos da DGLAB 2020

Autor: Furtado, José Maria; Jaques, Sónia

Id: DGLAB

Classificação: 150.40.500.02.2020001077

Descritores: Inquérito, clientes

Data /hora: 2020-12-15

Formato de Dados: Texto, PDF

Estatuto de Utilização: Documento passível de acesso público

Relação: Versão 1

Localização: Disponível na DGLAB

Sumário

Resumo.....	4
1. Apontamento metodológico.....	4
1.1 Método de recolha de dados.....	4
1.2 Ficha técnica e tratamento dos dados.....	4
2. Satisfação dos utilizadores: Análise dos indicadores globais.....	4
2.1 Satisfação com o pessoal dos serviços.....	5
2.2 Resposta dos serviços às necessidades do utilizador.....	5
Gráfico n.º 1 – Nível de satisfação quanto ao serviço globalmente prestado pelos serviços dependentes da DGLAB.....	5
Tabela n.º 1 – Satisfação Global – Quadro comparativo.....	6
3. Áreas prioritárias para melhoria: Análise dos indicadores globais.....	6
Tabela n.º 2 – Áreas prioritárias de melhoria.....	7
4. Análise comparativa de resultados: Contributo de cada arquivo para o índice de satisfação Global.....	7
Tabela n.º 3- Análise comparativa de resultados.....	8
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 n.º 4- Instrumentos de pesquisa documental online.....	9
5.2 Instrumentos de pesquisa presenciais.....	10
Tabela n.º 5 – Instrumentos de pesquisa documental presenciais.....	10
5.3 Recomendações para Instrumentos de pesquisa online e presenciais.....	10
5.3.1 Instrumentos de pesquisa documental online.....	10
5.3.2 Instrumentos de pesquisa documental presenciais.....	10
6. Análise do desempenho dos serviços.....	11
Tabela n.º 6 – Análise do desempenho dos serviços.....	11
7. Recomendações de intervenção por Prioridade máxima.....	11

Resumo

O presente relatório sumariza os principais resultados e conclusões do inquérito realizado aos utilizadores da Direção-Geral do Livro, dos Arquivos e das Bibliotecas¹ no decurso do ano de 2020.

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 2020 e 2 de dezembro de 2020.

1.2 Ficha técnica e tratamento dos dados

O universo populacional é composto por cerca de 20.000 utilizadores, sendo a amostra constituída por 428 utilizadores da DGLAB, (em 2019 foram recolhidas 170 respostas). Para um intervalo de confiança de 95%, a margem de erro é de 5%.

2. Satisfação dos utilizadores: Análise dos indicadores globais

Foi aferido um nível médio de satisfação de **4,34** (86,7% 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.

¹ 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.

Em termos globais, comparativamente aos resultados obtidos em 2019, em que foi apurada a média de 4,51 (90,3% na escala de 0 a 100) constata-se uma taxa de variação **negativa** de **3,90** 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, não obstante o novo decréscimo verificado no índice de perceção da flexibilização do pessoal, em relação ao ano de 2019 (tal como havia acontecido em 2018). No ano de 2020 foram registadas as seguintes médias:

- Cortesia do pessoal: 4,48 (89,6 %)
- Competência do pessoal: 4,58 (91,6%)
- Flexibilização do pessoal: 4,26 (85,1%)

2.2 Resposta dos serviços às necessidades do utilizador

- Celeridade dos tempos de atendimento: 4,40 (88,1%)
- Capacidade de resposta: 4,26 (85,2 %)
- Qualidade dos serviços / produtos: 4,30 (86%)

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, 4,08 (81,5 %).



Gráfico n.º 1 – Nível de satisfação quanto ao serviço globalmente prestado pelos serviços dependentes da DGLAB

Opções de resposta	2019	2020	Taxa de variação %
	Média de satisfação		
A. Globalmente, o pessoal do serviço foi competente.	4,63	4,48	-3,24
B. Globalmente, o pessoal do serviço foi cortês.	4,72	4,58	-3,00
C. Globalmente, o pessoal do serviço foi flexível (i.é capaz de sugerir vias alternativas para resolução dos problemas).	4,49	4,26	-5,08
D. Globalmente, o tempo de espera de resposta à minha solicitação foi razoavelmente curto.	4,61	4,40	-4,50
E. Globalmente, o Arquivo demonstrou capacidade de resposta às minhas necessidades.	4,49	4,26	-5,13
F. Globalmente, estou satisfeito com o nível da qualidade dos serviços / produtos prestados pelo Arquivo.	4,47	4,30	-3,85
G. No fim da minha experiência com os serviços do Arquivo, consegui obter o que necessitava.	4,18	4,08	-2,48
MÉDIA	4,51	4,34	-3,90

Tabela n.º 1 – 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. Contrariamente ao registado no ano transato, onde a razoabilidade dos preços foi o primeiro item a ser assinalado como uma prioridade máxima, no ano de 2020, a maioria dos respondentes colocou

como prioridade máxima a Precisão dos instrumentos de pesquisa documental / produtos, e como segunda prioridade a Capacidade autoexplicativa dos instrumentos de pesquisa documental.

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

Tabela n.º 2 – Áreas prioritárias de melhoria

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

Considerando que nem todos os Arquivos Distritais/Serviços Dependentes conseguiram reunir um número mínimo de, pelo menos, 30 respostas ao inquérito, foi introduzido nesta análise um conjunto de critérios² tendo em vista uniformizar as diversas amostragens obtidas e estabelecer de forma equitativa o peso relativo do

² 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=7, com respondentes igual ou superior a 30: ponderar a amostra com o fator 5; N=2, com respondentes menor que 30 e maior que 10: ponderar a amostra com o fator 3; N=5, 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 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.

contributo de cada arquivo nos resultados apresentados e produzir uma ordenação hierarquizada desses contributos.

Uma vez aplicados os critérios referidos, obtemos os resultados descritos na Tabela 3. Verificamos que, os Arquivos Distritais de Vila Real, Viana do Castelo e Leiria, contribuem, percentualmente, com os **valores mais elevados** para o resultado médio de satisfação de **4,34 (86,7%)** obtido no Grupo V (Avaliação Global dos Serviços). Nas **posições intermédias** surgem o Arquivo Distrital de Viseu, Bragança, o ANTT, os Arquivos Distritais da Guarda, Setúbal, Aveiro, Faro, Porto, Beja, Évora, Castelo Branco e Portalegre e nos que **menos contribuíram** temos Santarém, AHU e CPF.

Arquivos	Média Rating	Resultado Ponderação	Classificação	Percentagem
Vila Real	4,77	23,85	0,099	9,91
Viana do Castelo	4,67	23,35	0,097	9,70
Leiria	4,48	22,40	0,093	9,30
Viseu	4,23	21,15	0,088	8,79
Bragança	4,14	20,70	0,086	8,60
ANTT	4,05	20,25	0,084	8,41
Guarda	4,00	20,00	0,083	8,31
Setúbal	4,57	13,71	0,057	5,69
Aveiro	4,54	13,62	0,057	5,66
Faro	4,32	12,96	0,054	5,38
Porto	4,20	12,60	0,052	5,23
Beja	3,31	9,93	0,041	4,12
Évora	4,85	4,85	0,020	2,01
Castelo Branco	4,69	4,69	0,019	1,95
Portalegre	4,50	4,50	0,019	1,87
Santarém	4,19	4,19	0,017	1,74
AHU	4,14	4,14	0,017	1,72
CPF	3,86	3,86	0,016	1,60

Tabela n.º 3- Análise comparativa de resultados

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:

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

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

Afirmação	Prioridades de melhoria	Frequência	Grau de satisfação dos utilizadores
A. O Instrumento de pesquisa documental disponibilizado permite uma busca conveniente da informação.	24,7%	70	4,07 (81,4%)
B. Os resultados apresentados pelo Instrumento de pesquisa documental são precisos.	8,8%	25	4,03 (80,6%)
C. O Instrumento de pesquisa documental demonstra capacidade de resposta às minhas necessidades de investigação.	16,3%	46	3,96 (79,3%)
D. O Instrumento de pesquisa documental é intuitivo.	25,8%	73	3,74 (74,9%)
E. A informação de ajuda disponível no site é suficiente.	24,4%	69	3,63 (72,5%)

Tabela n.º 4- Instrumentos de pesquisa documental online

5.2 Instrumentos de pesquisa presenciais

Afirmação	Prioridade de melhoria	Frequência	Grau de satisfação dos utilizadores
A. Os instrumentos de pesquisa documental permitem uma busca razoavelmente rápida da informação.	36,1%	13	3,81 (76,1%)
B. Os instrumentos de pesquisa documental são precisos.	16,7%	6	3,94 (78,9%)
C. As várias formas de acesso aos instrumentos de pesquisa documental são adequadas.	22,2%	8	3,83 (76,7%)
D. Os instrumentos de pesquisa documental são autoexplicativos.	25%	9	3,29 (65,7%)

Tabela n.º 5 – Instrumentos de pesquisa documental presenciais

5.3 Recomendações para Instrumentos de pesquisa online e presenciais

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

5.3.1 Instrumentos de pesquisa documental online

- 1 **Variável D:** Capacidade intuitiva do instrumento de pesquisa documental
- 2 **Variável A:** Eficiência na procura da informação;
- 3 **Variável E:** Disponibilização de ajuda no site mais completa;
- 4 **Variável C:** Capacidade de resposta face às necessidades de investigação;
- 5 **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 autoexplicativa 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.	15,8%	38	4,39 (87,8%)
B. O serviço / informação foi-me prestado de forma precisa.	14,9%	36	4,32 (86,5%)
C. O serviço oferece várias formas de acesso ao produto / informação (pedido / remessa por mail; por CTT; visualização online).	20,3%	49	4,43 (88,6%)
D. As questões por mim colocadas obtiveram respostas consistentes.	10,8%	26	4,22 (84,4%)
E. O preço de serviço / produto é razoável.	38,2%	92	4,02 (80,4%)

Tabela n.º 6 – Análise do desempenho dos serviços

6.1 Recomendações para melhoria global do desempenho dos serviços

Tendo em conta os resultados apresentados na análise global do desempenho dos serviços, verificamos que as preocupações da generalidade dos clientes foca-se na redução do preço do serviço/produto, priorizando-se pela ordem seguinte:

- 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 B:** Incremento na precisão do serviço / informação prestada aos utilizadores;
- 5 **Variável D:** Incremento na consistência / pertinência das respostas aos utilizadores.

7. Recomendações de intervenção por Prioridade máxima

Como atrás se viu no ponto 3, na análise que conjuga as prioridades de intervenção identificadas pelos utilizadores para melhoria de serviço / produtos de acordo com prioridades máxima, média ou mínima - **Instrumentos de pesquisa documental online e presencial e desempenho dos serviços** -, deverão os esforços de intervenção das ações de melhoria a serem eventualmente efetuadas em 2021 focarem-se nos seguintes componentes fundamentais:

- Prioridade máxima 1: Precisão dos instrumentos de pesquisa documental / produtos
- Prioridade máxima 2: Capacidade autoexplicativa dos instrumentos de pesquisa documental
- Prioridade máxima 3: Razoabilidade dos preços
- Prioridade máxima 4: Diversidade das formas de acesso a serviços / Informação / Produtos ((i.e.: via Internet, correio eletrónico...))