

CLIENTES EXTERNOS: inquérito de satisfação

————— Dez 2020 —————

GABINETE DE ESTRATÉGIA, PLANEAMENTO
E AVALIAÇÃO CULTURAIS

TÍTULO

Clientes Externos: Inquérito de satisfação
Dez 2020

Serviço

Gabinete de Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais
Rua D. Francisco Manuel de Melo, nº 15
1070-085 Lisboa
PORTUGAL
Telefone: (+351) 21 384 84 00
Fax: (+351) 21 384 84 39
geral@gepac.gov.pt
www.gepac.gov.pt
[@gepacmc](#)

DIREÇÃO

Fernanda Soares Heitor

COORDENAÇÃO E ELABORAÇÃO

Direção de Serviços de Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais

INDICE

1. Enquadramento	. 01
2. Metodologia	. 01
3. Resultados	. 02
3.1. Imagem global do GEPAC	. 02
3.2. Serviços prestados	. 10
3.3. Envolvimento e articulação	. 11
3.4. Sugestões de melhoria	. 12
4. Considerações Finais	. 13

1. ENQUADRAMENTO

A melhoria da qualidade na prestação do serviço é uma finalidade sempre presente na atuação do GEPAC, sendo que uma parte significativa do seu desempenho se exprime na forma de relacionamento com o público que serve e com os seus clientes. A compreensão das necessidades e expectativas dos utilizadores é fundamental para fortalecer laços de confiança, criar conhecimento e estabelecer um diálogo construtivo, visando a melhoria contínua dos serviços prestados.

Com base neste princípio de gestão de qualidade, o GEPAC lançou em 2020 um inquérito de satisfação aos seus clientes externos, com os seguintes objetivos:

- Avaliar a qualidade dos serviços prestados, medida pela satisfação dos clientes externos;
- Identificar melhorias no desempenho das suas funções;
- Identificar e potenciar contributos individuais para melhoria dos serviços prestados.

No presente relatório são apresentados os resultados obtidos e as principais conclusões relativas aos índices de satisfação atingidos, evidenciando igualmente as sugestões e críticas efetuadas por parte dos inquiridos.

O GEPAC agradece a colaboração de todos os que colaboraram e prestaram o seu apoio à realização e recolha dos dados deste inquérito.

2. METODOLOGIA

Como nota prévia à apresentação dos resultados importa destacar que o presente inquérito de satisfação aos clientes externos do GEPAC - composto por 5 dimensões chave (1. Imagem global da organização; 2. Desempenho global do GEPAC ao nível das suas áreas de competência; 3. Serviços prestados; 4. Envolvimento e Articulação e 5. Sugestões de melhoria) desagregadas em 33 perguntas -, visou perceber como é que o GEPAC é visto pelos seus clientes externos e quais as áreas de melhoria em que é importante trabalhar.

O questionário, realizado em Google forms e anónimo, esteve disponível para resposta entre 15 e 28 de Dezembro de 2020 e obteve 35 respostas.

O universo de clientes externos para quem foi remetido o presente questionário incluiu:

- Interlocutores ao nível da tutela
- Dirigentes máximos dos organismos da área de governo da Cultura
- Interlocutores técnicos dos organismos da área de governo da Cultura
- Interlocutores externos à área governativa da Cultura, com quem o GEPAC articula de forma mais ou menos regular

Apesar de não nos ser possível identificar a taxa de resposta, dado que para ter uma maior abrangência, cada Unidade Orgânica remeteu para os seus interlocutores nas diferentes

entidades com quem articula, existe a percepção de que a taxa de resposta será muito baixa, situação a qual poderá estar associada com o calendário em que o questionário foi lançado.

Destaca-se ainda que o questionário aplicado, tem por base o questionário CAF 2013, adaptado à realidade e áreas de competência do GEPAC.

3. RESULTADOS

3.1. Imagem global do GEPAC

De uma forma global, o Desempenho Geral do GEPAC é considerada por 86% dos respondentes como muito satisfatório ou satisfatório, Existindo apenas uma situação que faz uma avaliação negativa. Se excluirmos da análise quem respondeu “não se aplica”, constatamos que a taxa de satisfação sobre para 97% das respostas.

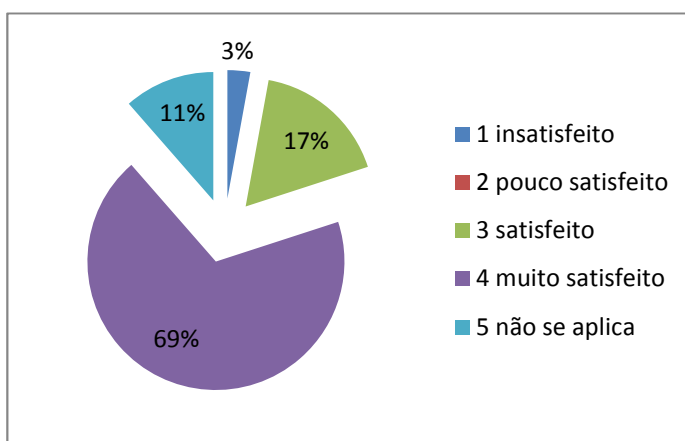


Gráfico 1 - Desempenho Geral do GEPAC

A presente pergunta sintetiza, de uma forma global, o modo como o GEPAC é visto pelas entidades com quem se relaciona, no entanto, importa agora analisar, de forma mais detalhada, as varias questões que concorrem para uma apreciação tendencialmente positiva.

Para além do desempenho geral do GEPAC, a imagem global do GEPAC é também avaliada pelas seguintes questões:

- Horário de Atendimento
- Facilidade nas formas de contacto
- Facilidade de acesso à informação on-line
- Qualidade dos conteúdos disponibilizados
- Cortesia dos colaboradores
- Disponibilidade dos colaboradores do GEPAC para encontrar soluções
- Igualdade de tratamento
- Apoio prestado pelo GEPAC no desempenho da sua organização

O gráfico abaixo ilustra o modo como cada uma desta dimensões é avaliada, importando destacar que avaliações negativas relativamente às questões acima enunciadas são muito residuais, destacando-se também que é ao nível das dimensões associadas aos recursos humanos do GEPAC que surgem as avaliações mais positivas (cortesia dos colaboradores;

disponibilidade dos colaboradores para encontrar soluções e apoio prestado pelo GEPAC no desempenho da sua organização)

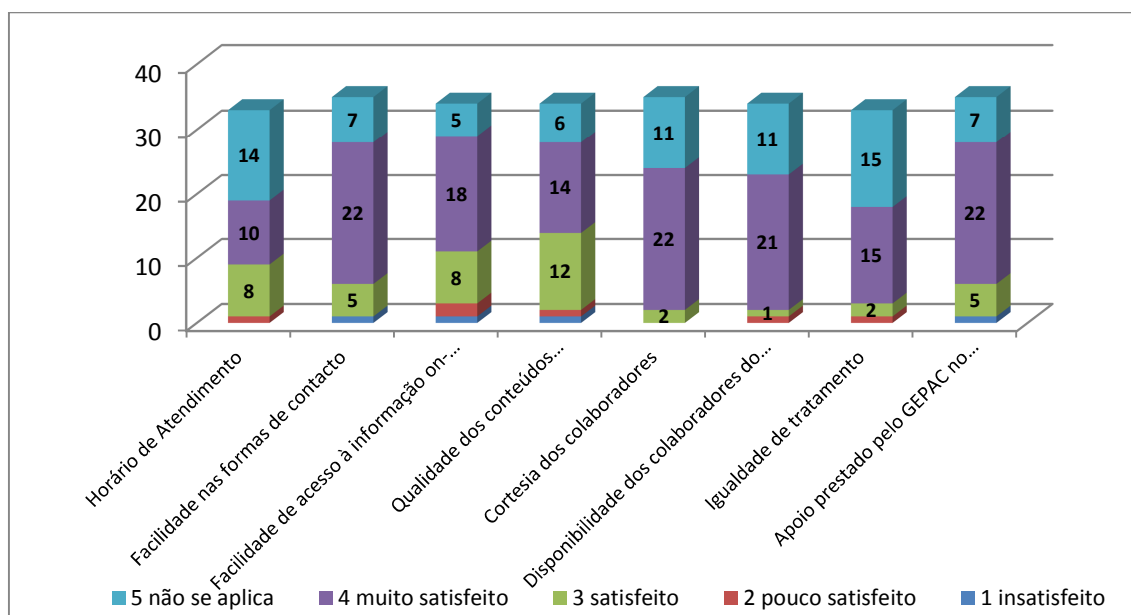


Gráfico 2 - Dimensões que concorrem para a imagem global do GEPAC

3.1. 1.Desempenho global do GEPAC

Tendo presente a importância de que os processos de avaliação se revestem para introduzir melhorias na forma de funcionamento dos organismos, considerou-se relevante incluir no presente questionário um conjunto de questões relacionadas com competências específicas do GEPAC, que se operacionalizam através de cada uma das suas unidades orgânicas, por forma a melhor entender-se que melhorias introduzir e em que áreas de trabalho.

Assim, neste ponto do inquérito, identificou-se um conjunto de 12 perguntas relativas a 3 competências específicas de cada uma das 4 unidades orgânicas, conforme o quadro ilustra

Unidade Orgânica	Pergunta associada a algumas das competências chave da unidade orgânica, na relação com clientes externos
Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais	<ul style="list-style-type: none"> • O papel do GEPAC no apoio aos serviços ao nível do SIADAP1, Plano de Atividades e Relatório de Atividades: • O papel do GEPAC na dimensão de produção e divulgação de conhecimento relativo ao sector (notas estatísticas, estatísticas da cultura...) • O papel do GEPAC ao nível do envolvimento dos serviços da cultura nas Políticas Transversais (Direitos Humanos, Igualdade de Género, Migrações, Grupos Minoritários, Valorização do Interior,)
Relações Internacionais	<ul style="list-style-type: none"> • O papel do GEPAC no apoio à definição da política de internacionalização da cultura • O papel do GEPAC na promoção, coordenação e desenvolvimento de

	<p>ações e programas de cooperação no domínio da internacionalização da cultura</p> <ul style="list-style-type: none"> • O papel do GEPAC na recolha e divulgação de documentação proveniente de organismos comunitários e internacionais cujo interesse releve para os serviços e organismos da Cultura
Assessoria Jurídica e contencioso	<ul style="list-style-type: none"> • O papel do GEPAC no apoio jurídico e de contencioso aos serviços e organismos da Cultura • O papel do GEPAC no apoio à adoção de medidas legislativas relativas ao direito de autor e direitos conexos, bem como na divulgação e tratamento de informação no mesmo âmbito • O papel do GEPAC no apoio técnico jurídico aos organismos da área governativa da cultura, nomeadamente em processos disciplinares, inquéritos e sindicâncias
Gestão de Recursos e Informação	<ul style="list-style-type: none"> • O papel do GEPAC ao nível da dinamização de medidas de política pública em áreas como o Mecenato Cultural ou o Regime de Incentivos à Comunicação Social • O papel do GEPAC na execução das orientações políticas em matéria orçamental (planeamento e execução orçamental, reporte e prestação de contas) • O papel do GEPAC no apoio à organização de iniciativas e de outras atividades desenvolvidas pelos membros do Governo com responsabilidade na área da Cultura.

De uma forma global, ressalta (mais uma vez), uma avaliação bastante positiva do trabalho desenvolvido pelo GEPAC, no entanto e dada a opção por incluir no inquérito os interlocutores com que cada Unidade Orgânica articula de forma mais direta, existem também muitas respostas “não se aplica”, que se optaram por não considerar nos gráficos que se seguem para que seja mais clara a avaliação de quem articula com o GEPAC.

3.1.2. Avaliação da área da Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais

a) Avaliação Global das Competências da Unidade Orgânica

De um modo geral, e analisando em conjunto as respostas dadas ao nível das competências da área da Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais, destaca-se que a avaliação é bastante positiva, tendo 88% das respostas sido de satisfeito ou muito satisfeito. No entanto, importa destacar:

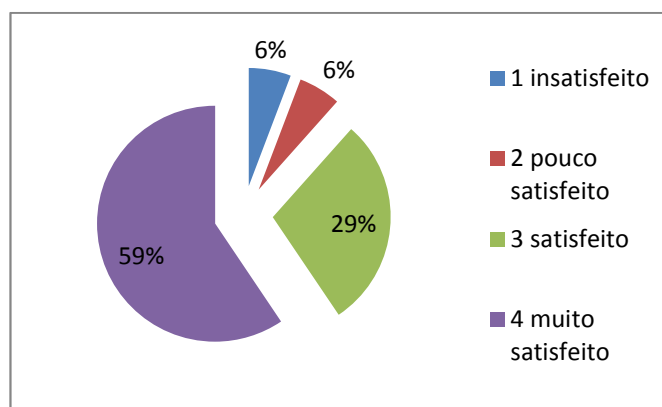


Gráfico 3 - Avaliação da área de estratégia, planeamento e avaliação culturais

- A existência de um elevado numero de respostas consideradas de “não se aplica” ou não respostas
- A percentagem de respostas menos positivas é superior à considerada para o GEPAC na sua globalidade

b) Avaliação das competências específicas da área da Estratégia, Planeamento e Avaliação Culturais

Numa análise mais detalhada das competências que específicas desta unidade orgânica, destaca-se que embora seja ao nível das competências de “envolvimento dos serviços da Cultura nas políticas transversais” e na “dimensão de produção e divulgação de conhecimento”, que se registam algumas apreciações negativas, são também estas as competências que, simultaneamente, registam um maior numero de respostas de “muito satisfeitos”.

Destaca-se ainda a existência de uma grande diferença de total de respostas consideradas válidas (entre as três competências em análise), para a qual concorre o facto do questionário ter sido alargado a entidades externas aos organismos da área governativa da Cultura e a competência “apoio aos serviços ao nível do SIADAP 1, Plano de Atividades e Relatório de Atividades”, não ser passível de avaliação por entidades de fora deste universo.

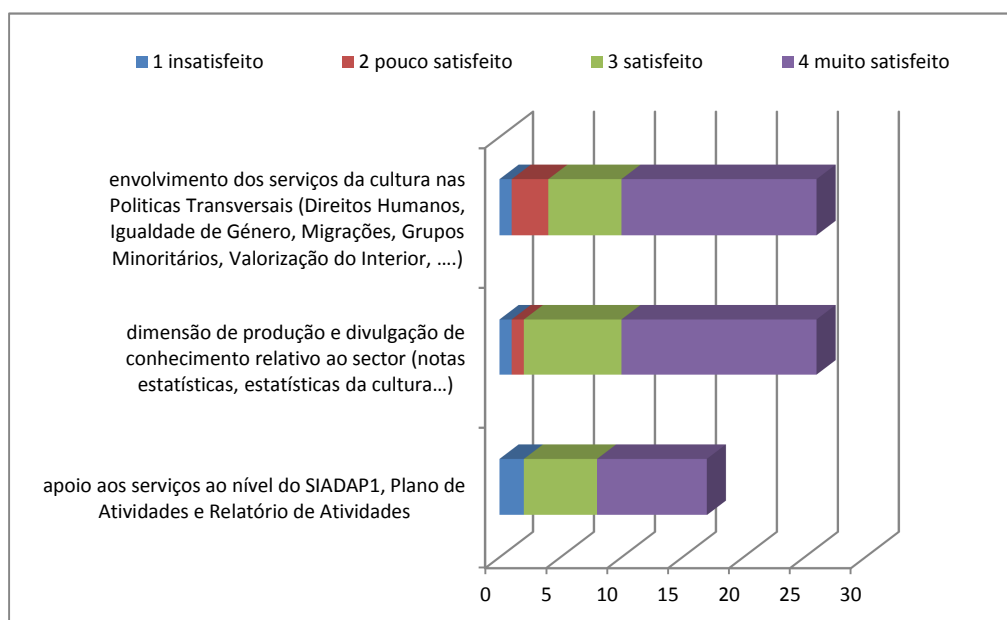


Gráfico 4 - Competências específicas da área de estratégia, planeamento e avaliação culturais

3.1.3. Avaliação da área das Relações Internacionais

a) Avaliação Global das Competências da Unidade Orgânica

Também ao nível da área das Relações Internacionais a avaliação é, de um modo geral, e analisando em conjunto as respostas dadas ao nível das competências específicas, é bastante positiva, tendo 91% das respostas sido de satisfeito ou muito satisfeito.

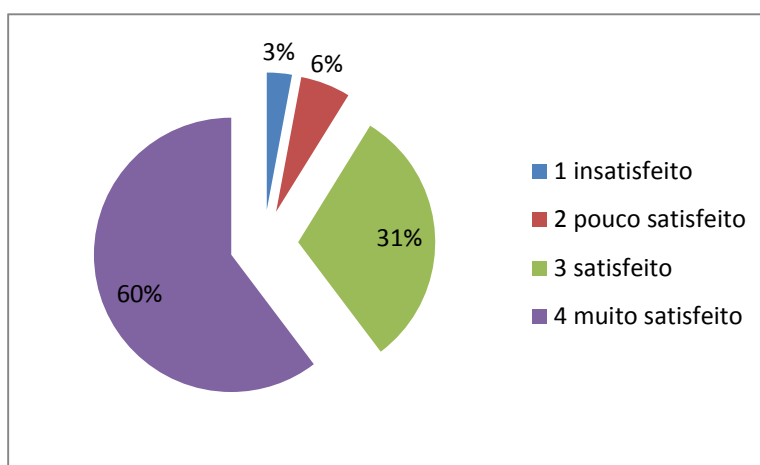


Gráfico 5 - Avaliação da Área das Relações Internacionais

No entanto, e tal como foi referido para a área da estratégia e planeamento, a existência de um elevado numero de respostas consideradas de “não se aplica” ou não respostas

b) Avaliação das competências específicas da área das Relações Internacionais

A análise das competências específicas que concorrem para a avaliação acima descrita permite evidenciar que as situações de menor satisfação (que são residuais) são similares nos 3 tipos de competências em análise, tal como é similar a percentagem de respostas que refere estar satisfeito ou muito satisfeito com o desempenho do GEPAC ao nível das competências específicas das Relações Internacionais.

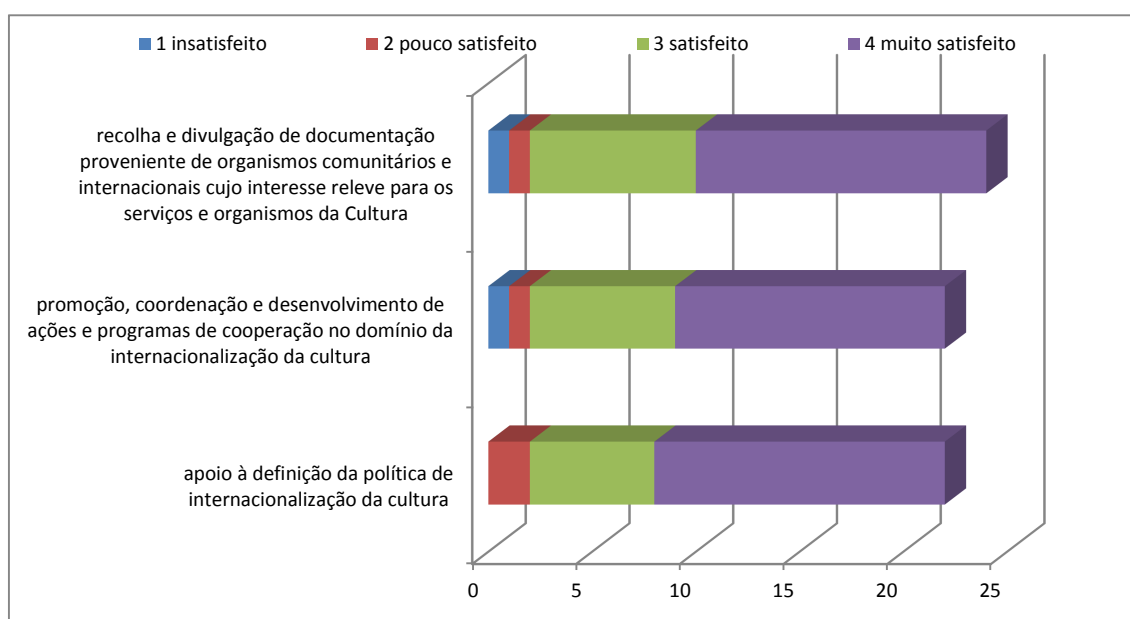


Gráfico 6 - Competências específicas da área das Relações Internacionais

3.1.4. Área do Assessoria Jurídica e Contencioso

a) Avaliação Global das Competências da Unidade Orgânica

À semelhança do já verificado nas outras Unidades Orgânicas, também ao nível da área de assessoria jurídica e contencioso, a avaliação global da atuação do GEPAC é satisfatória ou muito satisfatória (79%), destacando-se aqui:

- um maior número de respostas “não se aplica” ou de “não respostas”, decorrente das competências em análise estarem especialmente ligadas com a relação com os outros organismos da área governativa da Cultura.

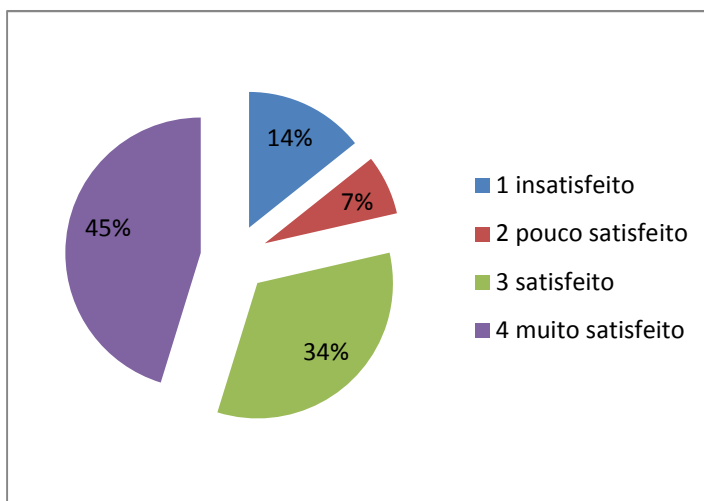


Gráfico 7 - Avaliação da área de Assessoria Jurídica e Contencioso

- E uma maior percentagem de respostas com uma avaliação menos positiva (21% das respostas referem-se pouco satisfeitos ou insatisfeitos com a atuação do GEPAC ao nível destas competências de âmbito mais jurídico/contencioso). No entanto, importa destacar que este maior descontentamento tem de ser balizado pelo facto de o numero de respostas válidas ser inferior nesta área de trabalho e, como tal, o peso das respostas de menor satisfação, ganhar maior expressão.

b) Avaliação das competências específicas da área de Assessoria Jurídica e Contencioso

Face à análise global acima apresentada, e tendo presente que estas são competências que intervém, muitas vezes, em contextos de tensão, importa perceber de um modo mais detalhado a avaliação de satisfação realizada.

Ao contrário da área das relações internacionais, o comportamento das respostas é significativamente divergentes consoante a competência em análise. Assim, destaca-se com a avaliação mais positiva as competências de apoio à “adoção de medidas legislativas relativas ao direito de autor e direitos conexos, bem como na divulgação e tratamento de informação no mesmo âmbito”.

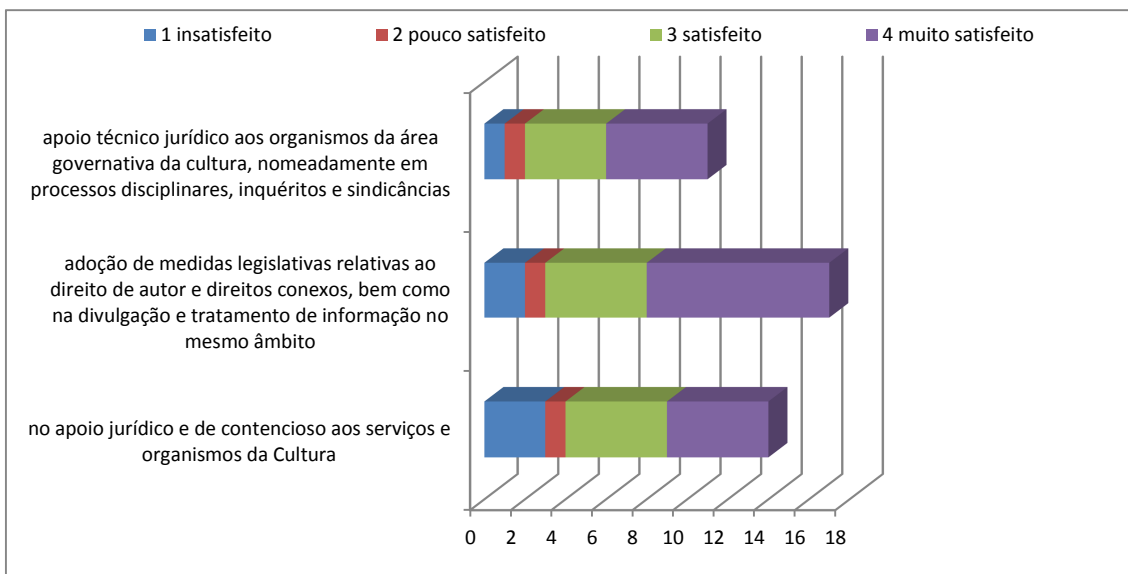


Gráfico 7 - Competências específicas da área de Assessoria Jurídica e Contencioso

3.1.5. Área da Gestão de Recursos e Informação

a) A avaliação global das competências da Unidade Orgânica

A área da Gestão e dos Recursos de Informação (apesar de, tal como a área de apoio jurídico e contencioso ser a que tem mais respostas “não aplicável” ou de “não respostas”, dada a especificidade da sua área de trabalho), é aquela que no seu conjunto apresenta uma maior percentagem de avaliações positivas (93%).

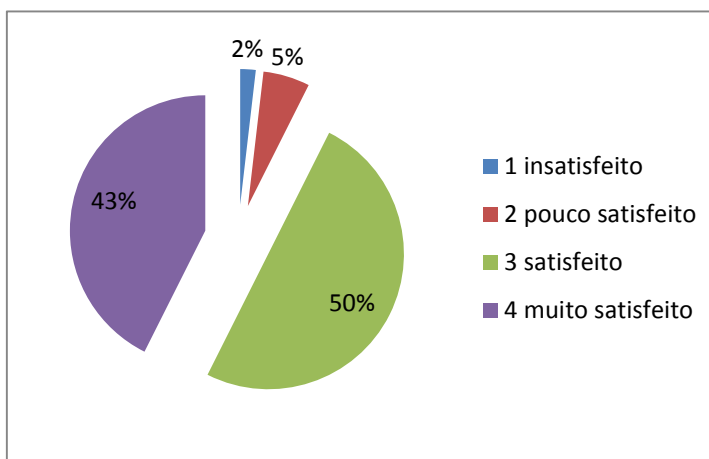


Gráfico 8 - Avaliação da área de Gestão de Recursos e Informação

b) Avaliação das competências específicas da área de Gestão de Recursos e Informação

Uma análise por tipo de competência permite evidenciar que

- é ao nível “apoio à organização de iniciativas e de outras atividades desenvolvidas pelos membros do Governo com responsabilidade na área da Cultura”, que a avaliação se assume mais positiva

- e que é ao nível da “dinamização de medidas de política pública em áreas como o Mecenato Cultural ou o Regime de Incentivos à Comunicação Social”, que tendencialmente as respostas se apresentam menos positivas ainda que a avaliação seja claramente positiva.

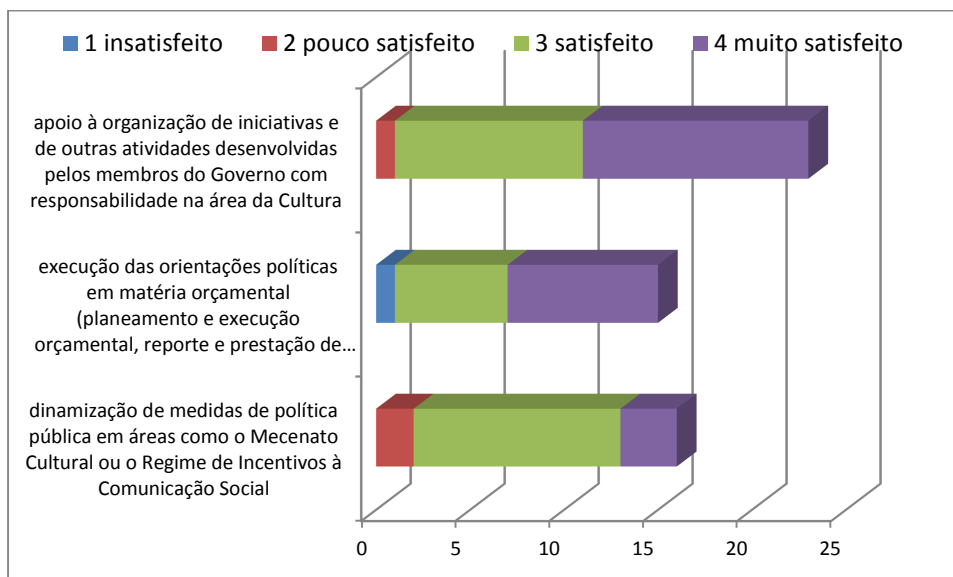


Gráfico 9 - Competências específicas da área de Gestão de Recursos e Informação

Na sequência desta análise mais individualizada do desempenho do GEPAC, do ponto de vistas das entidades com quem o GEPAC interage, importa destacar que apesar da avaliação bastante positiva que todas as áreas de trabalho apresentam, todas se situam abaixo da avaliação realizada para o GEPAC enquanto um todo.

Para isto poderá concorrer, o facto do trabalho do GEPAC estar, frequentemente, para lá das competências identificadas para serem avaliadas e/ou pelo facto de algumas das áreas de atuação mais valorizadas por quem interage com o GEPAC cruzarem varias das competências aqui identificadas. Assim, importa agora aprofundar como avaliam os clientes externos do GEPAC os serviços prestados, mas também o envolvimento e articulação que o GEPAC estabelece com estes *stakeholders*.

3.2. Serviços Prestados

De um modo muito expressivo a maioria das respostas aponta no sentido de uma grande satisfação com os serviços prestados, na sua globalidade.

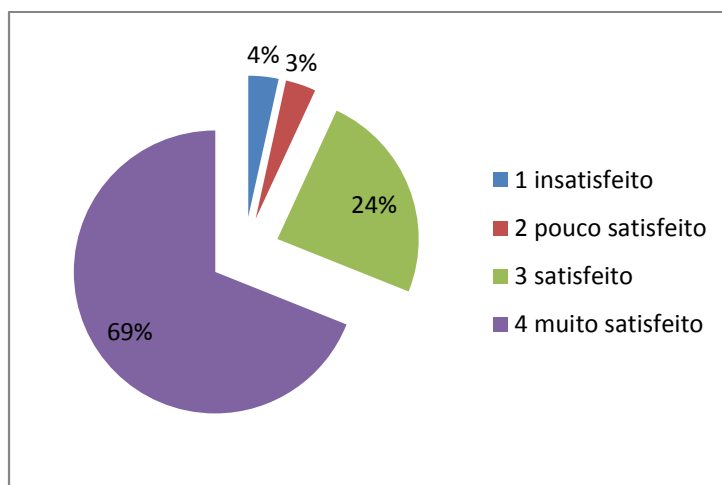


Gráfico 10 - Satisfação global com os serviços prestados

Ainda assim, existem 2 situações cuja avaliação é negativa e que importa melhor perceber. Uma análise mais detalhada ao nível dos serviços prestados, e embora tendencialmente a avaliação se mantenha positiva verifica-se que é ao dos prazos (“tempo de resposta às solicitações/reclamações” e “prazos para solicitação de informação”) que se situam as dimensões que carecem de maior investimento na sua melhoria.

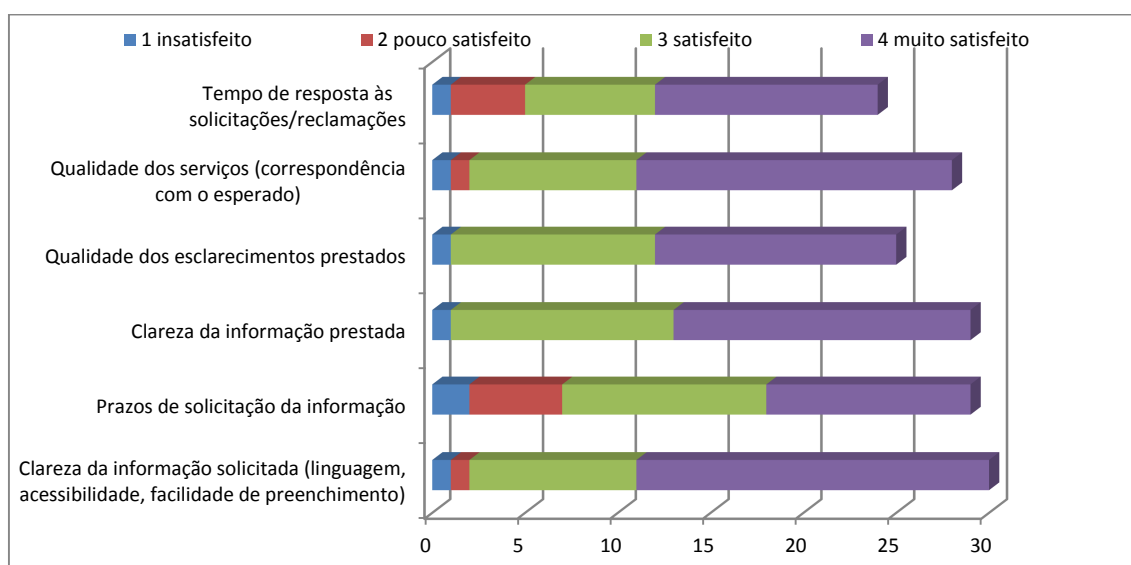


Gráfico 11 - Satisfação com os serviços prestados por dimensões específicas

3.3. Envolvimento e Articulação

Sendo o GEPAC um serviço do Ministério da Cultura com competências transversais, a sua atuação é muito marcada e condicionada pelo nível de envolvimento que estabelece com os seus *stakeholders*, especialmente com o modo como consegue envolver e articular com outros organismos da área da Cultura. Assim, ganha particular destaque neste documento de avaliação perceber o modo como os seus clientes externos vêm a forma como o GEPAC procura assegurar esta articulação.

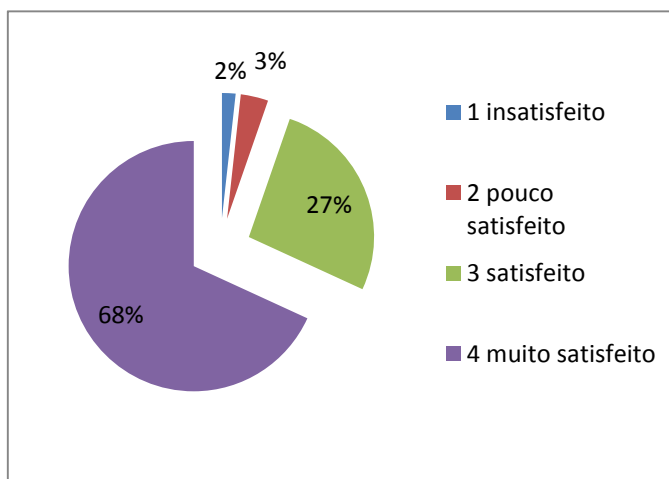


Gráfico 12 - Avaliação Global do Envolvimento e articulação

Considerando o conjunto das questões deste ponto, de uma forma global, verifica-se que cerca de 95% das respostas apontam no sentido de uma avaliação positiva do modo como o GEPAC assegura a articulação e envolvimento dos seus interlocutores.

Importa, no entanto, perceber como é que esta avaliação é feita relativamente a cada uma das dimensões que para ela concorre, pela análise do Gráfico que se segue.

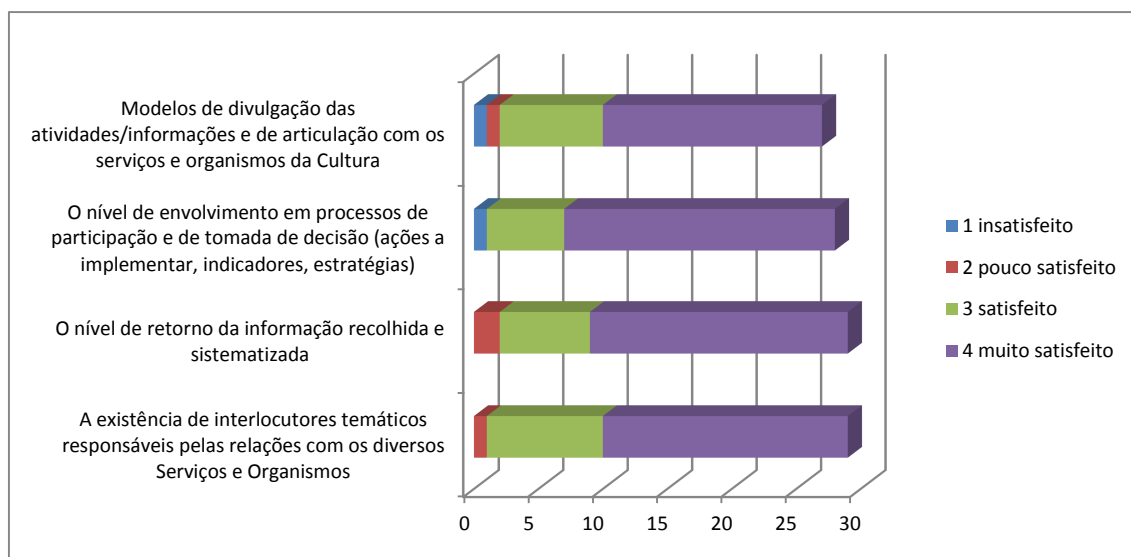


Gráfico 13 - Avaliação das dinâmicas específicas de envolvimento e de articulação com os diferentes organismos e entidades

Apesar da tendência de resposta ser similar em todas as perguntas realizadas, evidencia-se ainda o “nível de envolvimento em processos de participação e de tomada de decisão (ações a

implementar, indicadores, estratégias)”, pois é a pergunta que tem o maior número de respostas “muito satisfeito” e uma das que tem o menor número de respostas negativas.

3.4. Sugestões de melhoria

A terminar o questionário, foi solicitada a identificação de sugestões de melhoria para o GEPAC, as quais podemos agrupar nas seguintes dimensões

- introduzir melhorias ao nível da solicitação de dados que é feita, nomeadamente
 - ✓ ao nível do ajustamento de prazos
 - ✓ de um melhor enquadramento ao nível dos pedidos no que se refere às Políticas Transversais e de simplificação dos pedidos para diminuir a sobrecarga nos serviços
 - ✓ melhorar a capacidade de recolha de dados sistematizados para poderem ser utilizados em estatísticas oficiais

- Reforçar a proximidade aos serviços
 - ✓ nos vários níveis de atuação, incluindo os museus, palácios e monumentos),
 - ✓ alargar a possibilidade de acompanhamento às regiões autónomas, também ao nível do apoio à Elaboração de Projetos, do Mecenato, da Internacionalização dos Programas Culturais e da divulgação de outros recursos
 - ✓ Convidar os elementos de cada organismo para as ações a implementar e realizar fora de Lisboa

- Apostar em dar visibilidade ao trabalho do GEPAC e do Setor, através, por exemplo, de
 - ✓ Prémio anual de boas práticas para os temas inter-planos
 - ✓ Organizar, anualmente, uma conferência internacional (só para Organismos do Ministério da Cultura e pares internacionais)
 - ✓ Reforçar a divulgação na área do mecenato cultura
 - ✓ Divulgar as iniciativas dos organismos do Ministério da Cultura junto de entidades parceiras

- Reflectir sobre a sua própria organização interna, nomeadamente
 - ✓ Ao nível dos recursos humanos, do seu reforço e da criação de condições para uma maior estabilidade das equipas (sobretudo no assegurar a passagem de conhecimento no caso das mudanças)
 - ✓ Ao nível das suas funções e organização e de como melhorar o impacto da sua intervenção junto dos serviços da Cultura

4. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A análise dos resultados do inquérito de satisfação pelos clientes externos, evidenciou uma avaliação genericamente muito positiva , não só ao nível do desempenho global do GEPAC, como demonstra o gráfico 1 que aponta que para 86% esse desempenho é satisfatório ou muito satisfatório, mas também ao nível da generalidade das questões específicas avaliadas. Sobressai nesta avaliação o papel que cada um dos trabalhadores do GEPAC no resultado desta avaliação, se tivermos presente, por exemplo, os resultados do Gráfico 2.

No entanto, seja pelas sugestões de melhoria seja pela análise dos resultados menos positivos, torna-se evidente a necessidade de melhorar algumas dimensões de trabalho como seja:

- a) Procurar simplificar e tornar mais eficazes os processos de recolha de informação, para que os mesmos possam alimentar outras ações
- b) Procurar acautelar uma maior adequação dos prazos face às informações solicitadas
- c) Reforçar os mecanismos de aproximação aos organismos da área de governo da Cultura
- d) E dar maior visibilidade ao trabalho do GEPAC e ao trabalho de todos os organismos da área governativa, na relação com os organismos e entidades de fora, nomeadamente pela criação de prémios e de conferências anuais