

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

Resultados do Inquérito ao Grau de Satisfação de 2025

1. Breve apresentação do inquérito

Na sequência da criação de um mecanismo para a recolha de opiniões dos utentes dos serviços públicos, como o inquérito anual ao grau de satisfação respeitante aos serviços prestados pelos serviços públicos, realizado no âmbito do Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, cabe aos serviços públicos analisarem as opiniões do público sobre a qualidade dos serviços prestados, as quais servirão como base para a optimização contínua dos serviços a prestar, aprimorando constantemente a sua qualidade.

Para o efeito, esta Direcção de Serviços realizou, entre 12 de Novembro e 31 de Dezembro de 2025, um inquérito através do formato digital, solicitando o respectivo preenchimento, pelos utentes, acerca do Grau de Satisfação relativamente a 43 itens dos serviços prestados por esta Direcção de Serviços. Os destinatários são os cidadãos, trabalhadores dos serviços públicos e familiares, serviços e entidades públicos e associações que utilizam os serviços prestados. Através da recolha do grau de satisfação e das opiniões dos utentes, avalia-se os níveis de qualidade dos serviços prestados por este serviço, promovendo a sua optimização contínua.

De acordo com as orientações de referência do Mecanismo de Recolha de Opiniões dos Destinatários de Serviços prevista no Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional de 2025, a dimensão da amostra deste inquérito foi determinada com base no volume total de utilização dos serviços prestados e na proporção de utilização de cada categoria de serviço em 2024. Seguem-se os resultados da amostragem por categoria de serviço prestado:

Categoria de serviço prestado	N.º de questionários pretendidos	N.º de questionários recolhidos
Serviços públicos em geral	287	230
Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei	73	5
Serviços públicos no âmbito da acção social	23	29
Total	383	264

O número de questionários recolhidos não atingiu o pretendido devido às seguintes razões:

- 1) A curta duração do inquérito devido ao planeamento de trabalho desta Direcção de Serviços.
- 2) Pelo facto de o inquérito ter sido realizado por preenchimento autónomo de questionários em formato digital, muitos utentes não concluíram o seu preenchimento após a leitura do código QR do questionário.
- 3) Os principais serviços prestados na categoria de “serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei” são o “concurso de avaliação de competências integradas” e o “recenseamento eleitoral”. Contudo, durante o período do presente inquérito, não houve lugar a um concurso de avaliação de competências integradas. Quanto ao serviço de recenseamento eleitoral, os quiosques ainda não são incluídos como via de recolha de questionários.

Com o objectivo de aumentar a quantidade de questionários recolhidos, esta Direcção de Serviços irá assegurar, em 2026, um período suficiente para a recolha dos mesmos, reforçando o apoio e a orientação prestados aos utentes dos serviços no momento em que são solicitados para realizarem a leitura do código QR e preencherem o questionário, de modo a aumentar a taxa de concessão.

2. Resultados do inquérito¹

Serviços públicos em geral				
Número de questionários válidos recolhidos		230		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.52	4.49	0.75
	Atitude		4.54	0.67
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	4.38	4.44	0.69
	Equipamentos e instalações complementares gerais		4.35	0.70
	Instalações complementares de apoio		4.34	0.71
Formalidades do processo	Eficiência dos serviços	4.43	4.42	0.80
	Fluidez		4.43	0.75
Informações sobre os serviços prestados	Facilidade de obtenção das informações	4.42	4.42	0.72
	Precisão das informações		4.44	0.74
	Utilidade das informações		4.39	0.78
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	4.41	4.39	0.83
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.42	0.78
Serviços electrónicos	Acessibilidade	4.35	4.33	0.80
	Segurança		4.42	0.78
	Cobertura dos serviços electrónicos		4.30	0.78
Informação do desempenho	Suficiência	4.29	4.31	0.81
	Meios de informações		4.27	0.83
Integração de serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais	4.33	4.33	0.81
Avaliação global		4.39		

¹ Neste inquérito foi utilizada a escala de Likert, de 1 a 5 pontos, para obtenção das respostas, sendo: 1-totalmente insatisfeito; 2-insatisfeito; 3-nem insatisfeito nem satisfeito; 4-satisfeito;5- totalmente satisfeito.

Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
Número de questionários válidos recolhidos		5		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.70	4.60	0.49
	Atitude		4.80	0.40
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	4.33	4.50	0.50
	Equipamentos e instalações complementares gerais		4.50	0.50
	Instalações complementares de apoio		4.00	1.00
Formalidades do processo	Eficiência dos serviços	4.60	4.40	0.80
	Fluidez		4.80	0.40
Informações sobre os serviços prestados	Facilidade de obtenção das informações	4.67	4.80	0.40
	Precisão das informações		4.40	0.80
	Utilidade das informações		4.80	0.40
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	4.27	4.20	0.98
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.33	0.95
Serviços electrónicos	Acessibilidade	4.47	4.60	0.80
	Segurança		4.40	0.80
	Cobertura dos serviços electrónicos		4.40	0.80
Informação do desempenho	Suficiência	4.30	4.40	0.80
	Meios de informações		4.20	0.98
Integração de serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais	4.40	4.40	0.80
Avaliação global		4.47		

Serviços públicos no âmbito da acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		29		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.83	4.83	0.38
	Atitude		4.83	0.38
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	4.59	4.62	0.61
	Equipamentos e instalações complementares gerais		4.59	0.56
	Instalações complementares de apoio		4.56	0.64
Formalidades do processo	Eficiência dos serviços	4.81	4.83	0.38
	Fluidez		4.79	0.40
Informações sobre os serviços prestados	Facilidade de obtenção das informações	4.66	4.62	0.61
	Precisão das informações		4.69	0.65
	Utilidade das informações		4.66	0.60
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	4.65	4.64	0.56
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.65	0.55
Serviços electrónicos	Acessibilidade	4.66	4.61	0.56
	Segurança		4.69	0.46
	Cobertura dos serviços electrónicos		4.69	0.53
Informação do desempenho	Suficiência	4.49	4.50	0.70
	Meios de informações		4.48	0.69
Integração de serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais	4.63	4.63	0.48
Avaliação global		4.67		

Avaliação global dos Serviços				
Número de questionários válidos recolhidos		264		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.56	4.53	0.72
	Atitude		4.58	0.65
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	4.42	4.48	0.68
	Equipamentos e instalações complementares gerais		4.40	0.68
	Instalações complementares de apoio		4.38	0.71
Formalidades do processo	Eficiência dos serviços	4.48	4.47	0.78
	Fluidez		4.48	0.72
Informações sobre os serviços prestados	Facilidade de obtenção das informações	4.45	4.45	0.71
	Precisão das informações		4.47	0.73
	Utilidade das informações		4.43	0.76
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	4.43	4.41	0.81
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.44	0.76
Serviços electrónicos	Acessibilidade	4.39	4.37	0.78
	Segurança		4.45	0.76
	Cobertura dos serviços electrónicos		4.35	0.77
Informação do desempenho	Suficiência	4.32	4.34	0.80
	Meios de informações		4.29	0.82
Integração de serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais	4.37	4.37	0.78
Avaliação global		4.43		

3. Análise das opiniões gerais

De entre os inquiridos do presente inquérito, 16 exprimiram opiniões e sugestões em relação aos serviços prestados por esta Direcção de Serviços. Após análise, não foram identificadas opiniões com características comuns. As referidas opiniões servirão de referência na elaboração de futuras medidas de melhoramento desta Direcção de Serviços.

4. Medidas de melhoramento e sugestões

Os resultados do presente inquérito mostram, em geral, um grau de satisfação elevado por parte dos inquiridos, que atribuíram uma pontuação igual ou superior a 4 pontos no item “avaliação global” inserido nos diversos âmbitos. Além disso, os 8 factores de inquérito da “Avaliação global dos Serviços” também tiveram uma pontuação igual ou superior a 4 pontos. Esta Direcção de Serviços irá, em resposta às necessidades dos utentes, prosseguir com a optimização dos diversos serviços e a melhoria da qualidade.

Com o objectivo de aperfeiçoar a experiência dos serviços prestados, foi solicitado, no questionário, que os inquiridos identificassem os factores de inquérito considerados mais importantes para a melhoria dessa experiência. Foi realizada uma análise de quadrantes, com base no grau de satisfação e no factor identificado como mais importante relativamente aos serviços prestados por esta Direcção de Serviços, para servir de referência na definição da prioridade das acções de melhoria. Os resultados indicam que os “serviços electrónicos” e a “integração de serviços” são as áreas que exigem intervenção prioritária. Com base nisso, esta Direcção de Serviços continua a proceder à electronização dos serviços, incluindo a promoção da troca de dados interdepartamentais e a redução da apresentação de documentos, aperfeiçoando o modelo de serviço, a fim de satisfazer as necessidades dos utentes.

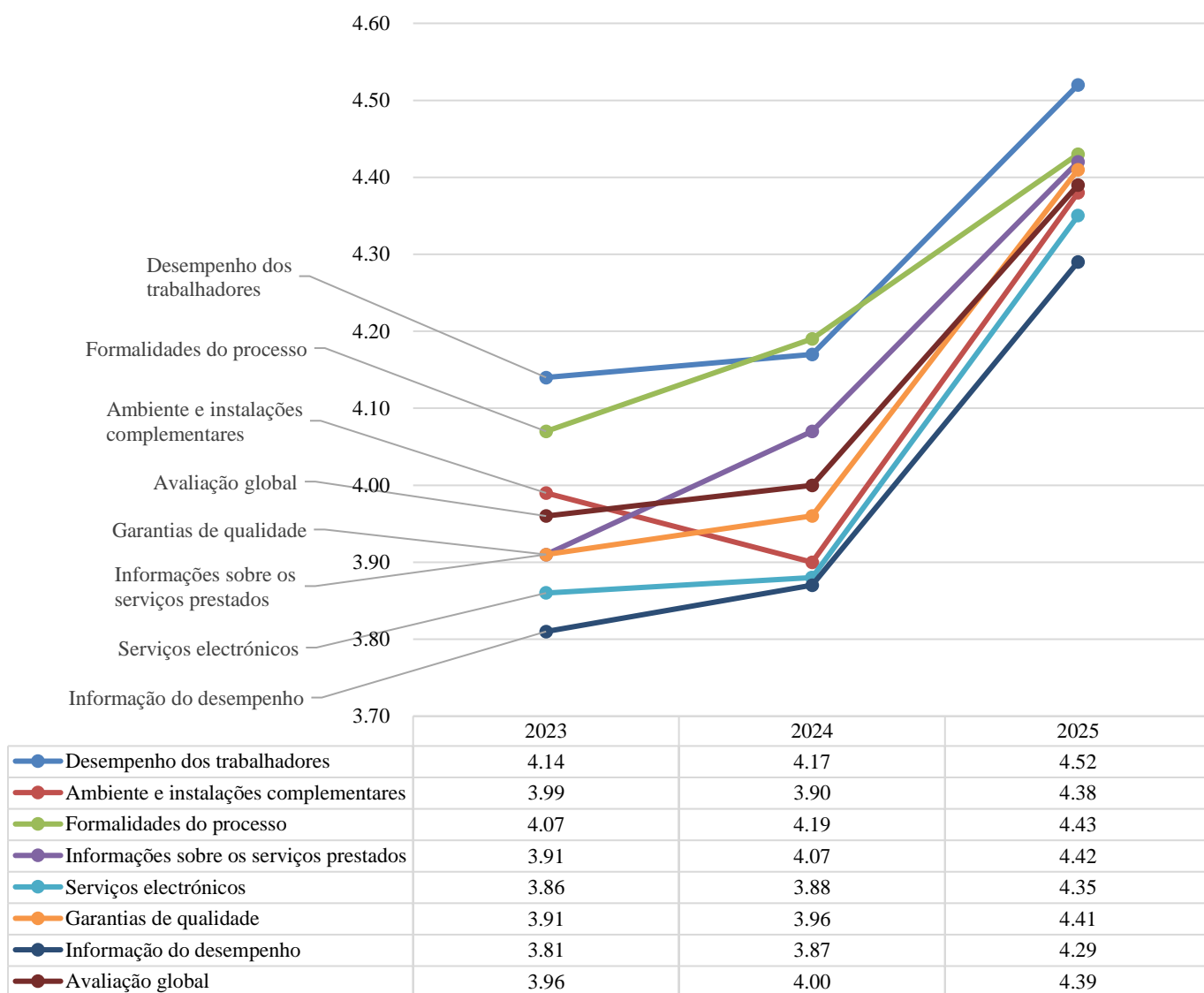
Mais ainda, de acordo com as Linhas de Acção Governativa de 2026, esta Direcção de Serviços irá promover os trabalhos para a actualização da Conta

Única para a versão 3.0 e, em conjugação com as opiniões da sociedade, estabelecer as necessidades do projecto e o plano de desenvolvimento. Estudar-se-á a simplificação das formalidades relativas à abertura de conta e ao esquecimento da senha, recorrendo à tecnologia de inteligência artificial para aumentar a conveniência dos serviços prestados.

5. Análise e mudança do grau de satisfação nos últimos três anos

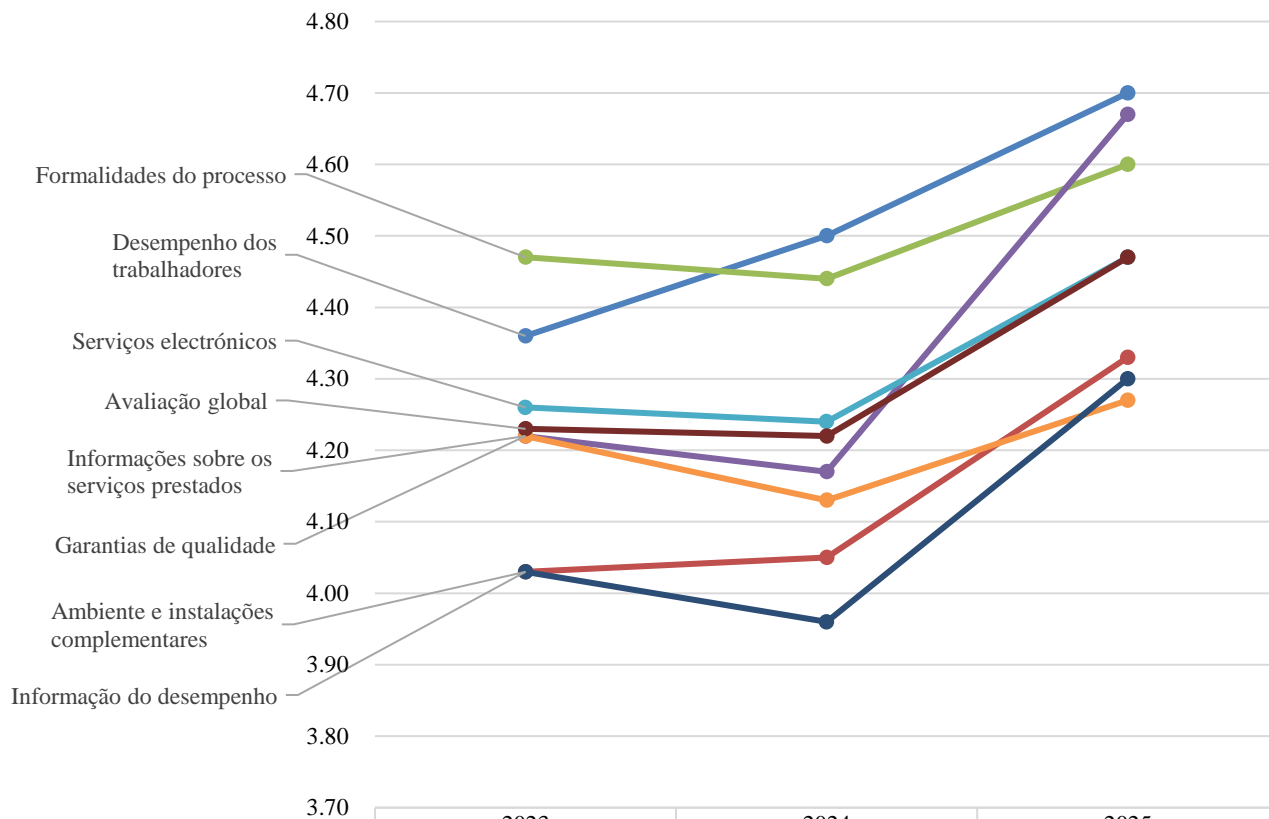
5.1 Serviços públicos em geral

Evolução do grau de satisfação de 2023 a 2025 – Serviços públicos em geral



5.2 Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

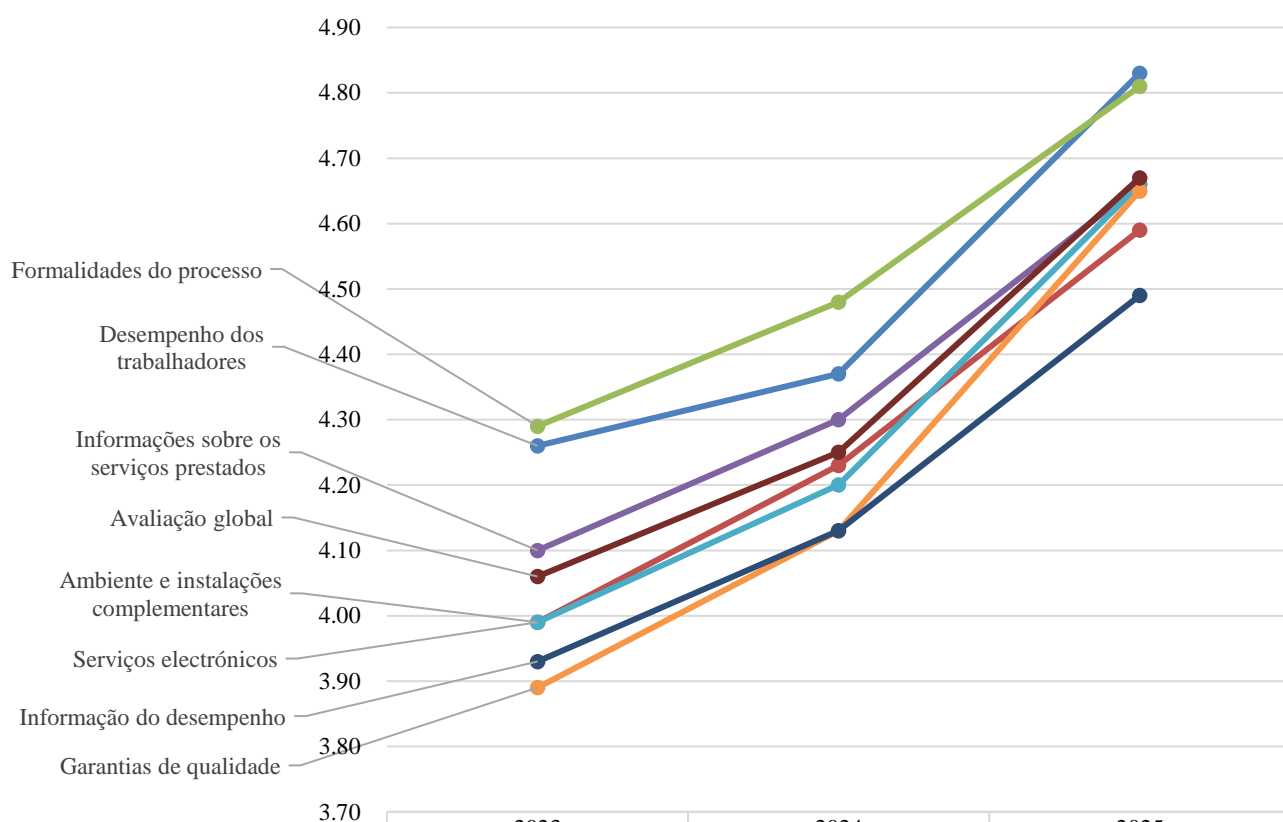
**Evolução do grau de satisfação de 2023 a 2025 –
Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei**



	2023	2024	2025
Desempenho dos trabalhadores	4.36	4.50	4.70
Ambiente e instalações complementares	4.03	4.05	4.33
Formalidades do processo	4.47	4.44	4.60
Informações sobre os serviços prestados	4.22	4.17	4.67
Serviços electrónicos	4.26	4.24	4.47
Garantias de qualidade	4.22	4.13	4.27
Informação do desempenho	4.03	3.96	4.30
Avaliação global	4.23	4.22	4.47

5.3 Serviços públicos no âmbito da acção social

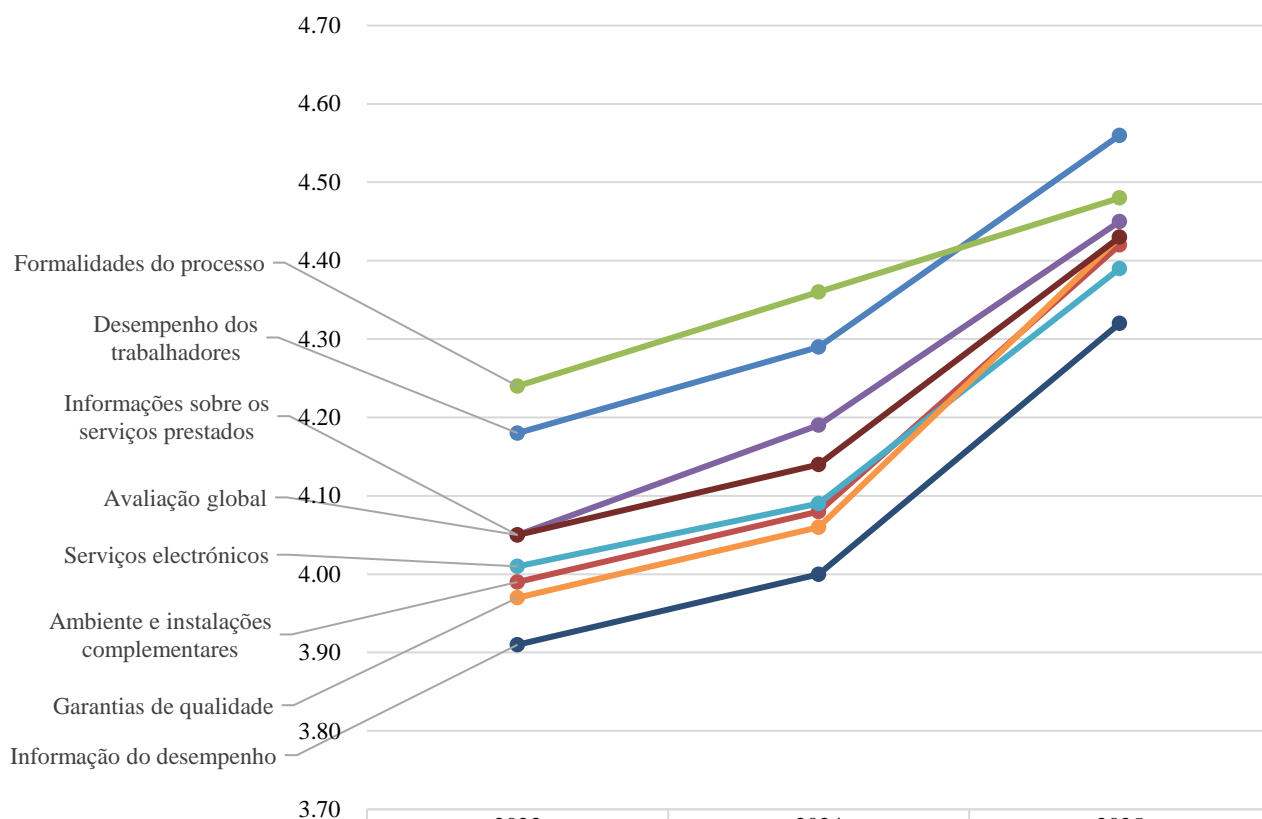
**Evolução do grau de satisfação de 2023 a 2025 –
Serviços públicos no âmbito da acção social**



	2023	2024	2025
Desempenho dos trabalhadores	4.26	4.37	4.83
Ambiente e instalações complementares	3.99	4.23	4.59
Formalidades do processo	4.29	4.48	4.81
Informações sobre os serviços prestados	4.10	4.30	4.66
Serviços electrónicos	3.99	4.20	4.66
Garantias de qualidade	3.89	4.13	4.65
Informação do desempenho	3.93	4.13	4.49
Avaliação global	4.06	4.25	4.67

5.4 Avaliação global dos Serviços

Evolução do grau de satisfação de 2023 a 2025 – Avaliação global dos serviços



	2023	2024	2025
Desempenho dos trabalhadores	4.18	4.29	4.56
Ambiente e instalações complementares	3.99	4.08	4.42
Formalidades do processo	4.24	4.36	4.48
Informações sobre os serviços prestados	4.05	4.19	4.45
Serviços electrónicos	4.01	4.09	4.39
Garantias de qualidade	3.97	4.06	4.43
Informação do desempenho	3.91	4.00	4.32
Avaliação global	4.05	4.14	4.43

Atendendo aos resultados de factores do inquérito e comparado com os do ano anterior (em comparação com 2024), verificou-se que a pontuação de diversos factores do inquérito teve uma subida de diferentes graus, tendo sido atribuída uma pontuação superior a 4 pontos no grau de satisfação de todos os factores. Além disso, a evolução do grau de satisfação de 2023 a 2025 mostra que a pontuação de todos os factores do inquérito tem vindo a aumentar durante dois anos consecutivos. Neste sentido, esta Direcção de Serviços continuará a estar atenta às necessidades dos utentes dos serviços e, após consideração das opiniões

recolhidas, serão adoptadas, em tempo oportuno, medidas de melhoria, com o objectivo de continuar a aumentar a qualidade dos serviços prestados.