

**Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública**  
**Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de**  
**2018**

**1. Breve apresentação do inquérito**

De acordo com as disposições do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade no âmbito da recolha de opiniões dos utentes, cabe aos serviços públicos criar um mecanismo destinado à recolha de opiniões do público sobre a prestação dos seus serviços, visando conhecer as opiniões dos utentes de serviços e concretizar, deste modo, o melhoramento contínuo.

Assim, para o efeito, esta Direcção de Serviços incumbiu uma instituição de realizar, no período compreendido entre 6 de Setembro e 30 de Novembro de 2018, o Inquérito do Grau de Satisfação sobre os 40 itens referentes a serviços prestados, inquérito este no âmbito da recolha de opiniões dos cidadãos sobre o Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade, pelo que, espera-se, através da recolha das avaliações atribuídas pelos cidadãos em relação aos serviços prestados, que as mesmas possam contribuir para a revisão da qualidade dos mesmos e para a concretização do objectivo de melhoramento contínuo.

**2. Factores de inquérito**

Com base no questionário do inquérito sobre o grau de satisfação utilizado em 2017, a instituição procedeu à sua revisão, tendo ajustado os factores do inquérito, nomeadamente os seguintes 9: Serviços dos trabalhadores, Ambiente, Instalações complementares, Formalidades do processo, Informação dos serviços prestados, Serviços electrónicos, Garantias de serviço, Informação do desempenho e Serviço global.

**Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública**  
**Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de**  
**2018**

**3. Resultado do Inquérito**

<b>Serviços Gerais Prestados ao Público</b>				
<b>Número de questionários válidos recolhidos</b>		<b>363</b>		
<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
<b>Serviços dos trabalhadores</b>	Iniciativa própria	<b>4,01</b>	<b>3,93</b>	<b>0,71</b>
	Grau de profissionalização		<b>3,95</b>	<b>0,62</b>
	Aparência		<b>3,96</b>	<b>0,52</b>
	Atitude		<b>4,22</b>	<b>0,63</b>
<b>Ambiente</b>	Grau de acessibilidade	<b>4,01</b>	<b>3,98</b>	<b>0,76</b>
	Grau de conforto do ambiente		<b>4,04</b>	<b>0,66</b>
<b>Instalações complementares</b>	Equipamentos	<b>3,92</b>	<b>4,04</b>	<b>0,65</b>
	Instruções claras		<b>4,03</b>	<b>0,67</b>
	Instalações complementares gerais		<b>3,90</b>	<b>0,70</b>
	Instalações complementares de apoio		<b>3,59</b>	<b>0,71</b>
	Segurança do estabelecimento		<b>4,01</b>	<b>0,57</b>
<b>Formalidades do processo</b>	Fluidez do processo	<b>3,94</b>	<b>3,83</b>	<b>0,65</b>
	Eficiência dos serviços		<b>4,01</b>	<b>0,66</b>
	Resultados dos serviços		<b>3,96</b>	<b>0,63</b>
	Imparcialidade		<b>3,99</b>	<b>0,55</b>
<b>Informação dos serviços prestados</b>	Suficiência	<b>3,82</b>	<b>3,71</b>	<b>0,66</b>
	Facilidade de obtenção das informações		<b>3,69</b>	<b>0,65</b>
	Precisão das informações obtidas		<b>4,00</b>	<b>0,58</b>
	Utilidade das informações obtidas		<b>3,92</b>	<b>0,57</b>
	Sigilo das informações		<b>3,84</b>	<b>0,61</b>

**Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública**  
**Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de**  
**2018**

<b>Serviços Gerais Prestados ao Público</b>				
<b>Número de questionários válidos recolhidos</b>		<b>363</b>		
<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
<b>Serviços electrónicos</b>	Adequabilidade dos serviços electrónicos	<b>3,46</b>	<b>3,36</b>	<b>0,89</b>
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		<b>3,43</b>	<b>0,74</b>
	Segurança dos serviços electrónicos		<b>3,88</b>	<b>0,58</b>
	Suficiência dos serviços electrónicos		<b>3,42</b>	<b>0,77</b>
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica		<b>3,32</b>	<b>0,78</b>
<b>Garantias de serviço</b>	Generalização da "Carta de qualidade"	<b>3,71</b>	<b>3,66</b>	<b>0,68</b>
	Clareza dos indicadores da "Carta de qualidade"		<b>3,74</b>	<b>0,76</b>
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		<b>3,75</b>	<b>0,65</b>
	Meios para a apresentação de opiniões		<b>3,68</b>	<b>0,69</b>
<b>Informação do desempenho</b>	Suficiência da informação do desempenho	<b>3,53</b>	<b>3,56</b>	<b>0,66</b>
	Facilidade dos meios de consulta de informação do desempenho		<b>3,51</b>	<b>0,64</b>
<b>Serviço global</b>	Grau de satisfação do serviço global	<b>3,74</b>	<b>3,74</b>	<b>0,59</b>

**Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública**  
**Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de**  
**2018**

<b>Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei</b>				
<b>Número de questionários válidos recolhidos</b>		<b>333</b>		
<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
<b>Serviços dos trabalhadores</b>	Iniciativa própria	<b>4,17</b>	<b>4,17</b>	<b>0,55</b>
	Grau de profissionalização		<b>4,15</b>	<b>0,53</b>
	Aparência		<b>4,12</b>	<b>0,45</b>
	Atitude		<b>4,26</b>	<b>0,52</b>
<b>Ambiente</b>	Grau de acessibilidade	<b>3,94</b>	<b>3,86</b>	<b>0,65</b>
	Grau de conforto do ambiente		<b>4,03</b>	<b>0,49</b>
<b>Instalações complementares</b>	Equipamentos	<b>3,95</b>	<b>3,96</b>	<b>0,54</b>
	Instruções claras		<b>4,02</b>	<b>0,56</b>
	Instalações complementares gerais		<b>3,92</b>	<b>0,60</b>
	Instalações complementares de apoio		<b>3,77</b>	<b>0,59</b>
	Segurança do estabelecimento		<b>4,06</b>	<b>0,52</b>
<b>Formalidades do processo</b>	Fluidez do processo	<b>4,18</b>	<b>4,17</b>	<b>0,51</b>
	Eficiência dos serviços		<b>4,23</b>	<b>0,55</b>
	Resultados dos serviços		<b>4,22</b>	<b>0,52</b>
	Imparcialidade		<b>4,09</b>	<b>0,54</b>
<b>Informação dos serviços prestados</b>	Suficiência	<b>3,94</b>	<b>3,83</b>	<b>0,63</b>
	Facilidade de obtenção das informações		<b>3,83</b>	<b>0,63</b>
	Precisão das informações obtidas		<b>4,04</b>	<b>0,50</b>
	Utilidade das informações obtidas		<b>3,98</b>	<b>0,52</b>
	Sigilo das informações		<b>4,06</b>	<b>0,51</b>

**Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública**  
**Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de**  
**2018**

<b>Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei</b>				
<b>Número de questionários válidos recolhidos</b>		<b>333</b>		
<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
<b>Serviços electrónicos</b>	Adequabilidade dos serviços electrónicos	<b>3,62</b>	<b>3,73</b>	<b>0,66</b>
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		<b>3,56</b>	<b>0,64</b>
	Segurança dos serviços electrónicos		<b>3,92</b>	<b>0,59</b>
	Suficiência dos serviços electrónicos		<b>3,65</b>	<b>0,67</b>
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica		<b>3,35</b>	<b>0,86</b>
<b>Garantias de serviço</b>	Generalização da "Carta de qualidade"	<b>3,60</b>	<b>3,55</b>	<b>0,72</b>
	Clareza dos indicadores da "Carta de qualidade"		<b>3,63</b>	<b>0,72</b>
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		<b>3,75</b>	<b>0,59</b>
	Meios para a apresentação de opiniões		<b>3,64</b>	<b>0,67</b>
<b>Informação do desempenho</b>	Suficiência da informação do desempenho	<b>3,60</b>	<b>3,56</b>	<b>0,61</b>
	Facilidade dos meios de consulta de informação do desempenho		<b>3,64</b>	<b>0,67</b>
<b>Serviço global</b>	Grau de satisfação do serviço global	<b>3,91</b>	<b>3,91</b>	<b>0,49</b>

<b>Serviços públicos no âmbito da acção social</b>				
<b>Número de questionários válidos recolhidos</b>		<b>139</b>		
<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
<b>Serviços dos trabalhadores</b>	Iniciativa própria	<b>4,03</b>	<b>4,06</b>	<b>0,80</b>
	Grau de profissionalização		<b>3,92</b>	<b>0,59</b>
	Aparência		<b>3,98</b>	<b>0,59</b>
	Atitude		<b>4,20</b>	<b>0,58</b>

**Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública**  
**Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de**  
**2018**

<b>Serviços públicos no âmbito da acção social</b>				
<b>Número de questionários válidos recolhidos</b>		<b>139</b>		
<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
<b>Ambiente</b>	Grau de acessibilidade	<b>4,11</b>	<b>4,13</b>	<b>0,55</b>
	Grau de conforto do ambiente		<b>4,09</b>	<b>0,67</b>
<b>Instalações complementares</b>	Equipamentos	<b>3,87</b>	<b>3,98</b>	<b>0,61</b>
	Instruções claras		<b>4,01</b>	<b>0,63</b>
	Instalações complementares gerais		<b>3,83</b>	<b>0,78</b>
	Instalações complementares de apoio		<b>3,52</b>	<b>0,68</b>
	Segurança do estabelecimento		<b>4,10</b>	<b>0,60</b>
<b>Formalidades do processo</b>	Fluidez do processo	<b>3,99</b>	<b>3,85</b>	<b>0,59</b>
	Eficiência dos serviços		<b>4,10</b>	<b>0,64</b>
	Resultados dos serviços		<b>3,97</b>	<b>0,47</b>
	Imparcialidade		<b>4,06</b>	<b>0,61</b>
<b>Informação dos serviços prestados</b>	Suficiência	<b>3,89</b>	<b>3,73</b>	<b>0,59</b>
	Facilidade de obtenção das informações		<b>3,80</b>	<b>0,56</b>
	Precisão das informações obtidas		<b>4,12</b>	<b>0,54</b>
	Utilidade das informações obtidas		<b>3,93</b>	<b>0,62</b>
	Sigilo das informações		<b>3,89</b>	<b>0,50</b>
<b>Serviços electrónicos</b>	Adequabilidade dos serviços electrónicos	<b>3,47</b>	<b>3,41</b>	<b>0,64</b>
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		<b>3,48</b>	<b>0,67</b>
	Segurança dos serviços electrónicos		<b>3,73</b>	<b>0,50</b>
	Suficiência dos serviços electrónicos		<b>3,36</b>	<b>0,65</b>
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica		<b>3,39</b>	<b>0,71</b>

**Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública**  
**Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de**  
**2018**

<b>Serviços públicos no âmbito da acção social</b>				
<b>Número de questionários válidos recolhidos</b>		<b>139</b>		
<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
<b>Garantias de serviço</b>	Generalização da "Carta de qualidade"	<b>3,55</b>	<b>3,46</b>	<b>0,73</b>
	Clareza dos indicadores da "Carta de qualidade"		<b>3,55</b>	<b>0,72</b>
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		<b>3,53</b>	<b>0,67</b>
	Meios para a apresentação de opiniões		<b>3,56</b>	<b>0,66</b>
<b>Informação do desempenho</b>	Suficiência da informação do desempenho	<b>3,72</b>	<b>3,69</b>	<b>0,47</b>
	Facilidade dos meios de consulta de informação do desempenho		<b>3,76</b>	<b>0,44</b>
<b>Serviço Global</b>	Grau de satisfação do serviço global	<b>3,82</b>	<b>3,82</b>	<b>0,57</b>

<b>Serviço Global</b>				
<b>Número de questionários válidos recolhidos</b>		<b>835</b>		
<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
<b>Serviços dos trabalhadores</b>	Iniciativa própria	<b>4,08</b>	<b>4,05</b>	<b>0,68</b>
	Grau de profissionalização		<b>4,02</b>	<b>0,59</b>
	Aparência		<b>4,04</b>	<b>0,51</b>
	Atitude		<b>4,23</b>	<b>0,58</b>
<b>Ambiente</b>	Grau de acessibilidade	<b>4,00</b>	<b>3,95</b>	<b>0,68</b>
	Grau de conforto do ambiente		<b>4,04</b>	<b>0,59</b>
<b>Instalações complementares</b>	Equipamentos	<b>3,92</b>	<b>3,99</b>	<b>0,59</b>
	Instruções claras		<b>4,02</b>	<b>0,61</b>
	Instalações complementares gerais		<b>3,89</b>	<b>0,68</b>
	Instalações complementares de apoio		<b>3,65</b>	<b>0,66</b>
	Segurança do estabelecimento		<b>4,05</b>	<b>0,55</b>

**Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública**  
**Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de**  
**2018**

<b>Serviço Global</b>				
<b>Número de questionários válidos recolhidos</b>		<b>835</b>		
<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
<b>Formalidades do processo</b>	Fluidez do processo	<b>4,05</b>	<b>3,97</b>	<b>0,61</b>
	Eficiência do serviço		<b>4,12</b>	<b>0,62</b>
	Resultados dos serviços		<b>4,07</b>	<b>0,58</b>
	Imparcialidade		<b>4,05</b>	<b>0,56</b>
<b>Informação dos serviços prestados</b>	Suficiência	<b>3,88</b>	<b>3,76</b>	<b>0,64</b>
	Facilidade de obtenção das informações		<b>3,76</b>	<b>0,63</b>
	Precisão das informações obtidas		<b>4,04</b>	<b>0,54</b>
	Utilidade das informações obtidas		<b>3,95</b>	<b>0,56</b>
	Sigilo das informações		<b>3,96</b>	<b>0,55</b>
<b>Serviços electrónicos</b>	Adequabilidade dos serviços electrónicos	<b>3,52</b>	<b>3,56</b>	<b>0,77</b>
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		<b>3,49</b>	<b>0,69</b>
	Segurança dos serviços electrónicos		<b>3,88</b>	<b>0,58</b>
	Suficiência dos serviços electrónicos		<b>3,50</b>	<b>0,73</b>
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica		<b>3,34</b>	<b>0,80</b>
<b>Garantias de serviço</b>	Generalização da "Carta de qualidade"	<b>3,64</b>	<b>3,58</b>	<b>0,71</b>
	Clareza dos indicadores da "Carta de qualidade"		<b>3,67</b>	<b>0,74</b>
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		<b>3,71</b>	<b>0,64</b>
	Meios para a apresentação de opiniões		<b>3,65</b>	<b>0,67</b>



**Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública**  
**Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de 2018**

<b>Serviço Global</b>				
<b>Número de questionários válidos recolhidos</b>		<b>835</b>		
<b>Factores de inquérito</b>	<b>Itens</b>	<b>Média do grau de satisfação</b>	<b>Valor</b>	<b>Desvio padrão</b>
<b>Informação do desempenho</b>	Suficiência da informação do desempenho	<b>3,59</b>	<b>3,57</b>	<b>0,61</b>
	Facilidade dos meios de consulta de informação do desempenho		<b>3,61</b>	<b>0,64</b>
<b>Serviço global</b>	Grau de satisfação do serviço global	<b>3,82</b>	<b>3,82</b>	<b>0,55</b>

#### 4. Análise das “opiniões gerais”

O presente inquérito contou com a participação de 45 inquiridos que expressaram opiniões em relação aos serviços prestados pelo SAFP, tendo as opiniões focado principalmente o âmbito de eficiência do serviço, procedimento do serviço e formalidades, bem como os serviços electrónicos, entre outros, tendo sido já apresentadas as soluções de melhoria relativamente às opiniões e ao resultado do presente inquérito, incluindo, a promoção da electrónica total ou parcial do serviço público prestado pelas subunidades do SAFP, tendo em conta a revisão e o aperfeiçoamento do serviço público e o seu procedimento de acordo com o planeamento de electrónica dos serviços do SAFP, assim como o estudo sobre o aumento das vias de acesso ao serviço electrónico e dos tipos de serviço do SAFP, para resolver os problemas suscitados pela limitação das condições do local de Serviços e o procedimento de serviço prestado, respondendo às necessidades colocadas pelos utentes.

Olhando para os resultados estatísticos globais do Inquérito e avaliando o grau de satisfação do serviço global, os inquiridos expressaram-se com relativa satisfação relativamente aos diversos tipos de serviços prestados por esta

**Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública**  
**Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de 2018**

Direcção de Serviços, não se tendo verificado nenhuma classificação de nível “não satisfaz”. Face às opiniões recolhidas no presente inquérito sobre o grau de satisfação, esta Direcção de Serviços continuará a insistir na tarefa de aperfeiçoar permanentemente os diversos serviços, no sentido de procurar satisfazer as necessidades dos utentes dos serviços.

**5. Análise da tendência dos resultados dos inquéritos do grau de satisfação efectuados (comparativamente ao ano anterior)**

Os resultados do grau de satisfação do serviço global deste ano relativamente ao ano anterior são os seguintes:

Factores de inquérito	Itens	2017		2018	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa própria	4,13	4,13	4,05	4,08
	Grau de profissionalização	4,06		4,02	
	Aparência	4,10		4,04	
	Atitude	4,24		4,23	
Ambiente	Grau de acessibilidade	3,86	3,87	3,95	4,00
	Grau de conforto do ambiente	3,89		4,04	
Instalações complementares	Equipamentos	3,78	3,78	3,99	3,92
	Instruções claras	3,80		4,02	
	Instalações complementares gerais	3,63		3,89	
	Instalações complementares de apoio	-		3,65	
	Segurança do estabelecimento	3,91		4,05	
Formalidades do processo	Fluidez do processo	4,14	4,13	3,97	4,05
	Eficiência dos serviços	4,15		4,12	
	Resultados dos serviços	4,26		4,07	
	Imparcialidade	3,97		4,05	

**Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública**  
**Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de**  
**2018**

Factores de inquérito	Itens	2017		2018	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
<b>Informação dos serviços prestados</b>	Suficiência	3,73	3,85	3,76	3,88
	Facilidade na obtenção de informações	3,74		3,76	
	Precisão das informações obtidas	3,93		4,04	
	Utilidade das informações obtidas	3,90		3,95	
	Sigilo das informações	4,01		3,96	
<b>Serviços electrónicos</b>	Praticabilidade dos serviços electrónicos	-	3,53	3,56	3,52
	Acessibilidade aos serviços electrónicos	3,60		3,49	
	Segurança dos serviços electrónicos	3,89		3,88	
	Suficiência dos serviços electrónicos	3,45		3,50	
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica	3,29		3,34	
<b>Garantias de serviço</b>	Generalização da "Carta de qualidade"	3,57	3,62	3,58	3,64
	Clareza dos indicadores da "Carta de qualidade"	3,63		3,67	
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"	3,73		3,71	
	Meios para a apresentação de opiniões	3,61		3,65	
<b>Informação do desempenho</b>	Suficiência da informação do desempenho	-	-	3,57	3,59
	Facilidade dos meios de consulta de informação do desempenho	-		3,61	
<b>Serviço global</b>	Grau de satisfação do serviço global	3,87		3,82	

**Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública**  
**Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de 2018**

<b>Factores de inquérito</b>	<b>2016</b>	<b>2017</b>	<b>2018</b>	<b>Comparação entre 2018 e 2017</b>
<b>Serviços dos trabalhadores</b>	4,13	4,13	4,08	-0,05
<b>Ambiente</b>	4,08	3,87	4,00	0,13
<b>Instalações complementares</b>	4,00	3,78	3,92	0,14
<b>Formalidades do processo</b>	4,12	4,13	4,05	-0,08
<b>Informação dos serviços prestados</b>	3,95	3,85	3,88	0,03
<b>Serviços electrónicos</b>	-	3,53	3,52	-0,01
<b>Garantias de serviço</b>	3,93	3,62	3,64	0,02
<b>Informação do desempenho</b>	-	-	3,59	-
<b>Serviço global</b>	4,08	3,87	3,82	-0,05

Efectuado um balanço geral dos factores de inquérito comparativamente aos do resultado do ano transacto, todos os factores de inquérito ficam igualmente com uma pontuação acima de 3 valores do nível normal, de entre os quais, alguns registaram uma subida na pontuação, nomeadamente: ambiente, instalações complementares, informação dos serviços prestados e garantias de serviço; e outros registaram uma queda na pontuação, tais como: serviços dos trabalhadores, formalidades do processo, serviços electrónicos e serviço global.

A queda na pontuação do grau de satisfação verificou-se devido a, sobretudo, a alteração do período de tempo de realização deste inquérito; quanto ao novo factor adicionado, “informação do desempenho”, uma vez que ainda não existem dados para comparação, não foi feita a análise da respectiva tendência.

**Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública**  
**Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de**  
**2018**

Para resolver a questão do impacto de não haver período determinado para a realização do inquérito em relação à qualidade do resultado da comparação, esta Direcção de Serviços vai, de acordo com o horário concreto de trabalho das subunidades e a necessidade, no futuro, dos diversos tipos de avaliação de desempenho, estudar a viabilidade do tempo de realização de inquérito num período determinado; por outro lado, o resultado deste inquérito é indicativo de que o público em geral não conhece o factor “informação do desempenho”, o que resultou numa pontuação relativamente baixa. Esta Direcção de Serviços irá melhorar os trabalhos de divulgação e promoção relativamente ao factor “informação do desempenho” para que o público possa conhecer melhor e ter mais atenção à informação sobre o desempenho dos Serviços Públicos.