

RELATÓRIO DO INQUÉRITO INTERNO LOJA DO CIDADÃO DA MADEIRA

2018

Índice

- Nota técnica

- Apresentação dos resultados:

1- Impacto da participação ativa dos utentes na melhoria da organização através de reclamações, sugestões e elogios.

2- Satisfação com as medidas tomadas no âmbito da entrada em vigor do Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Proteção de Dados Pessoais)

3- Satisfação com os novos serviços do projeto Loja do Cidadão da Madeira

4- Satisfação com as parcerias entre a Loja do Cidadão e entidades externas através de protocolos

5 - Sugestões

- Conclusão

- Anexo I – Modelo do inquérito

Nota técnica

O presente relatório apresenta os resultados do inquérito realizado aos clientes internos, ou seja, aos funcionários das entidades que exercem funções na Loja do Cidadão da Madeira, durante o mês de Novembro.

Metodologia e instrumento de recolha de dados:

A metodologia adoptada para a recolha de informação foi a do inquérito por questionário.

Os questionários foram enviados aos colaboradores em formato papel, por comunicação interna e via correio eletrónico para os coordenadores de cada entidade.

Para delimitar o universo de aplicação do inquérito, o mesmo foi visado aos clientes internos em exercício efetivo de funções no mês de realização do mesmo, abrangendo as 19 entidades da LCM e o CFE. Neste sentido, o total de 155 colaboradores foram convidados a responder ao inquérito. Obtivemos 91 respostas.

A estrutura do inquérito é composta por:

- Grupo 1 relativo à satisfação dos utentes plasmada no sistema de gestão de elogios, sugestões e reclamações (SGESR).
- Grupo 2 relativo à satisfação com as medidas implementadas no âmbito da entrada em vigor do Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Proteção de Dados Pessoais).
- Grupo 3 referente ao grau de satisfação dos clientes com os novos serviços do Espaço do Cidadão e IA Saúde.
- Grupo 4 referente ao grau de satisfação com os protocolos de colaboração com entidades externas, áreas que necessitam de maior intervenção e grau de satisfação com a organização e áreas de intervenção da Unidade de Gestão
- Grupo 5 – Espaço reservado a sugestões.

Os grupos 1, 2, 3 e 4 a 4.2 são compostos por questões fechadas de resposta por cruz, apresentavam as opções possíveis de avaliação:

Grupo 1 – Sentiu impacto, Não sentiu impacto. O impacto foi positivo, o impacto foi negativo.

Grupo 2 – Sim, não, concorda plenamente, não interessa, não sabe/não responde.

Grupo 3 – Insatisfeito, satisfeito, bastante satisfeito, totalmente satisfeito, Não sabe/não responde.

Grupo 4 – Insatisfeito, satisfeito, totalmente satisfeito, não sabe/não responde.
O grupo 5 é um espaço reservado a sugestões dos colaboradores.

Apresentação dos resultados:

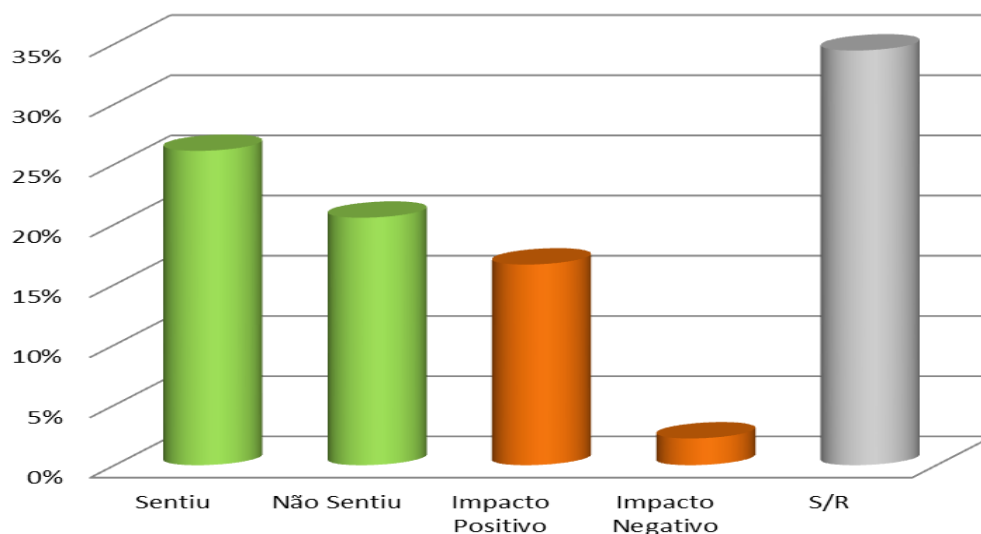
1 – Impacto da participação ativa dos utentes na melhoria da organização através de reclamações, sugestões e elogios.

| | | | | | |
|---|---|--------|------------|------------------|------------------|
| Nestes últimos anos, de acordo com o nosso sistema de gestão de elogios, sugestões e reclamações (SGESR), temos verificado que a população em geral não sente apenas a necessidade de reclamar, mas também de elogiar e participar ativamente na melhoria da organização através de sugestões. | | Sentiu | Não sentiu | Teve impacto | |
| | | | | Impacto positivo | Impacto negativo |
| 1 | Sentiu esta alteração no utente que atende? | | | | |

Relativamente a esta questão, pretendia-se saber se colaboradores sentiram um aumento do envolvimento dos utentes na melhoria da organização. Dos inquiridos 26 % refere que sentiu no utente uma necessidade de contribuir para a melhoria contínua da organização através de reclamações, sugestões e elogios e 17% consideram que, na maioria dos casos, a participação dos utentes foi positiva, sendo que, 21% dos inquiridos considera que os utentes não participam e 2% dos inquiridos considera que o impacto da participação foi negativo. Houve 34% dos inquiridos que não responderam à questão.

| | Sentiu | Não Sentiu | Impacto Positivo | Impacto Negativo | S/R |
|-------|--------|------------|------------------|------------------|-----|
| v.abs | 47 | 37 | 30 | 4 | 62 |
| % | 26% | 21% | 17% | 2% | 34% |

Representação gráfica dos resultados globais:



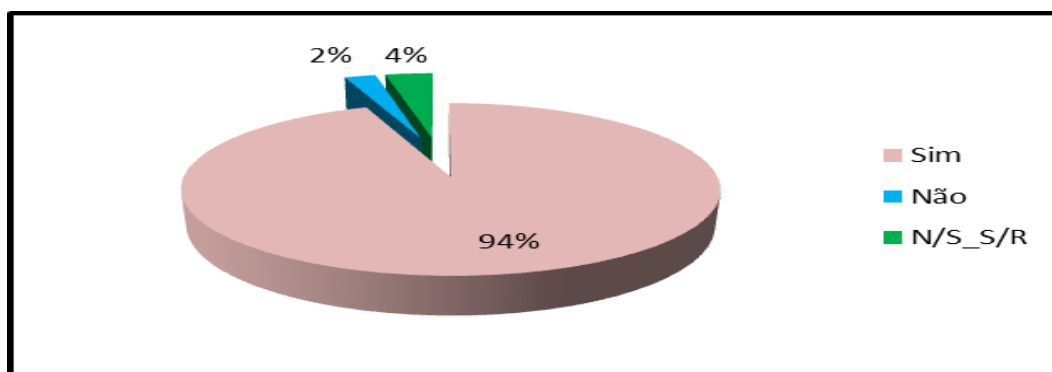
2- Satisfação com as medidas tomadas no âmbito da entrada em vigor do Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Proteção de Dados Pessoais)

| Em 25 de maio de 2018, entrou em vigor o Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Proteção de Dados Pessoais). Foram tomadas medidas de criação de formulários, reforço da segurança informática e de restrição de acesso a dados informáticos e documentais. | | Sim | Não | Conc. Plenamente | N. Interessa | Não sabe/Não responde |
|--|--|-----|-----|------------------|--------------|-----------------------|
| 2. | Teve conhecimento da entrada em vigor do Regulamento (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016? | | | | | |
| 2.1 | As medidas tomadas pelo GGLC e pela UGLC permitem salvaguardar a segurança e proteção dos dados pessoais de pessoas singulares? | | | | | |
| 2.2 | Considera que as medidas tomadas são suficientes? | | | | | |
| 2.3 | Teve alguma reclamação de utentes referentes à proteção de dados pessoais? | | | | | |

Relativamente ao ponto 2., 94% dos inquiridos afirmou ter conhecimento da entrada em vigor do (UE) 2016/679, do Parlamento Europeu e do Conselho, de 27 de abril de 2016 (Proteção de Dados Pessoais), sendo que, apenas 2% afirmou não ter conhecimento e 3% não sabe ou não responde.

| | Sim | Não | N/S_S/R |
|---------|-----|-----|---------|
| v. abs. | 82 | 2 | 3 |
| % | 94% | 2% | 3% |

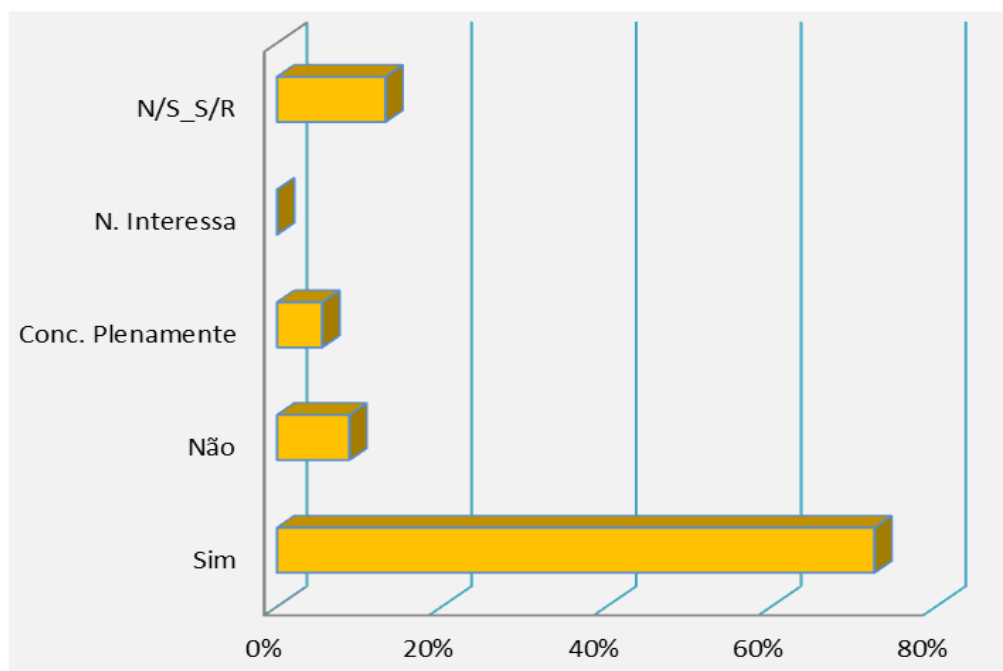
Representação gráfica dos resultados globais:



No que concerne ao ponto 2.1, 5% considera concorda plenamente com as medidas tomadas, 73% dos inquiridos considera que as medidas tomadas pelo GGLC e pela UGLC salvaguardam a segurança e proteção dos dados pessoais de pessoas singulares, 9% considera que as medidas não são suficientes e 13% não sabem ou não respondem.

| | Sim | Não | Conc. Plenamente | N. Interessa | N/S_S/R |
|--------|------------|------------|-------------------------|---------------------|----------------|
| v.abs. | 66 | 8 | 5 | 0 | 12 |
| % | 73% | 9% | 5% | 0% | 13% |

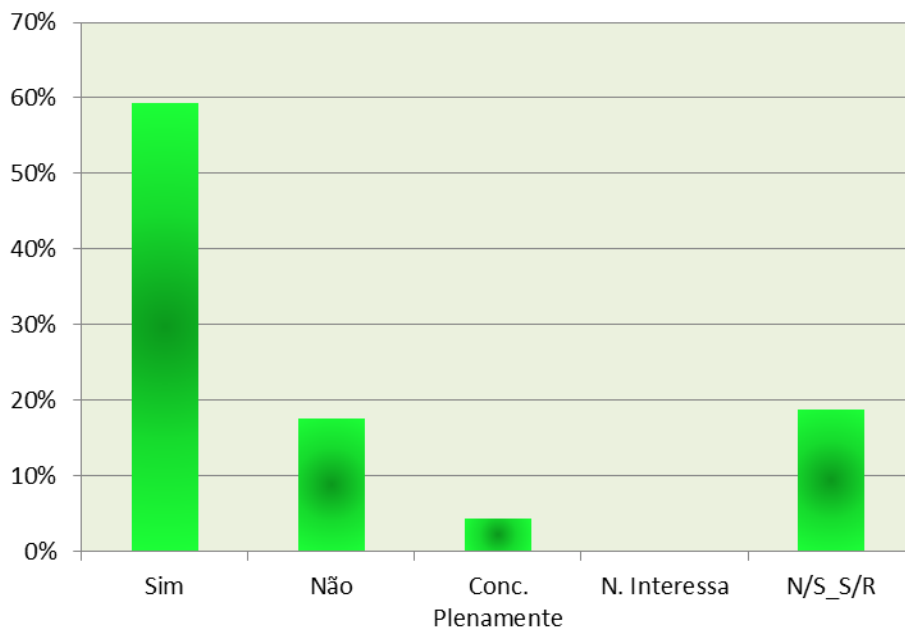
Representação gráfica dos resultados globais:



Relativamente ao ponto 2.2, 59% dos inquiridos consideram que as medidas tomadas são suficientes, 18% considera que deveriam ser implementadas medidas adicionais, 4% concorda plenamente com as medidas e 19% não sabe ou não responde.

| | Sim | Não | Conc. Plenamente | N. Interessa | N/S_S/R |
|-------|------------|------------|-----------------------------|---------------------|----------------|
| v.abs | 54 | 16 | 4 | 0 | 17 |
| % | 59% | 18% | 4% | 0% | 19% |

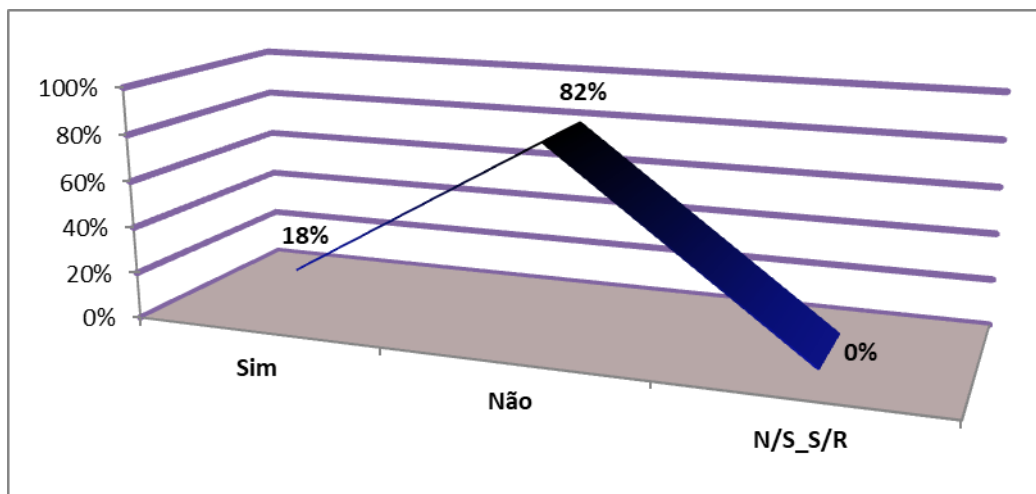
Representação gráfica dos resultados globais



Aqui chegados, no que concerne ao ponto 2.3, foi questionado se o inquirido já teve alguma reclamação referente à proteção de dados pessoais. A este propósito, 17% dos inquiridos referiram já ter tido reclamações referentes à proteção dos seus dados pessoais. Por sua vez, 82% dos inquiridos respondeu que não teve reclamações por parte dos utentes no que concerne à proteção dos seus dados pessoais.

| | | | |
|-------|------------|------------|----------------|
| | Sim | Não | N/S_S/R |
| v.abs | 16 | 75 | 0 |
| % | 18% | 82% | 0% |

Representação gráfica dos resultados globais



3 - Satisfação com os novos serviços do projeto Loja do Cidadão da Madeira

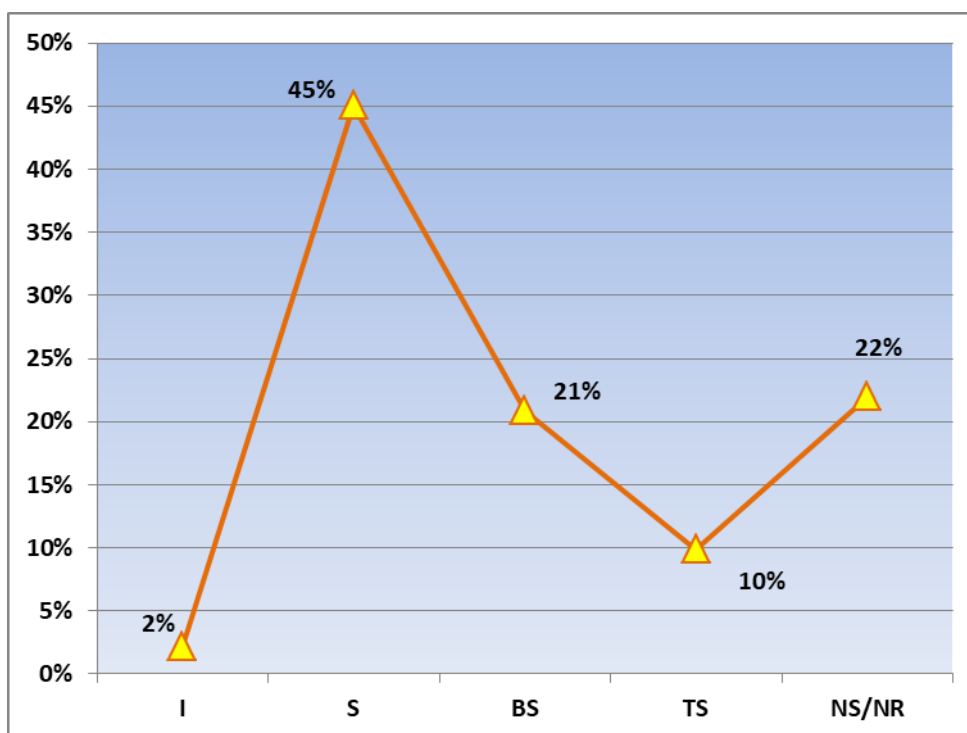
Em 2017, a Loja do Cidadão da Madeira passou a contar com dois novos serviços, o Espaço do Cidadão e a máquina automática para reembolso de despesas do IA Saúde. Quisemos saber, qual o grau de satisfação dos nossos clientes internos com estes novos serviços.

| Em 2017, foram integrados no projeto LCM dois novos serviços: Espaço do Cidadão e máquina do IA Saúde. | | Insatisfeito | Satisfeito | Bastante Satisfeito | Totalmente Satisfeito | NS/NR |
|--|---|--------------|------------|---------------------|-----------------------|-------|
| 3. | Qual a sua perceção sobre os serviços do Espaço do Cidadão e da máquina do IA Saúde? | | | | | |
| | | | | | Sim | Não |
| 3.1 | Considera que a disponibilização do Espaço do Cidadão e da máquina do IA Saúde foi uma mais-valia para a LCM? | | | | | |
| 3.2 | Tem conhecimento dos serviços que são efetuados no Espaço do Cidadão? | | | | | |

No ponto 3, questionados sobre o grau de satisfação com os novos serviços, 10% estão totalmente satisfeitos, 21% estão bastante satisfeitos, 45% dos inquiridos referem estar satisfeitos com estes dois novos Balcões, 2% estão insatisfeitos e 22% não sabem ou não respondem.

| I | S | BS | TS | NS/NR |
|----|-----|-----|-----|-------|
| 2 | 41 | 19 | 9 | 20 |
| 2% | 45% | 21% | 10% | 22% |

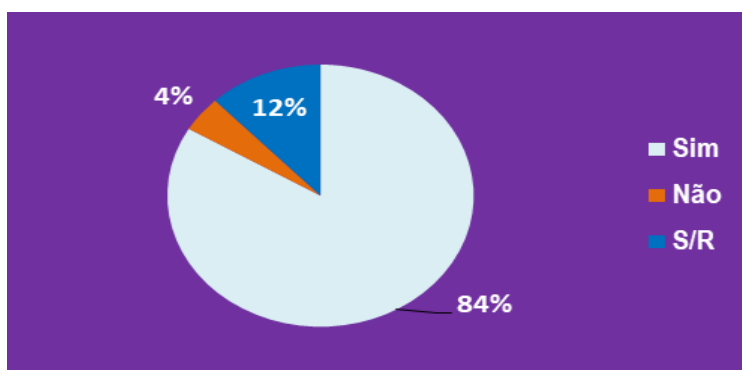
Representação gráfica dos resultados globais



No ponto 3.1 Considerou-se importante saber se os clientes internos consideram os novos serviços uma mais-valia para o projeto da Loja do Cidadão da Madeira. Dos inquiridos 84% consideram que sim, 4% consideram que não são uma mais-valia e 12% não sabe ou não responde.

| Sim | Não | S/R |
|-----|-----|-----|
| 76 | 4 | 11 |
| 84% | 4% | 12% |

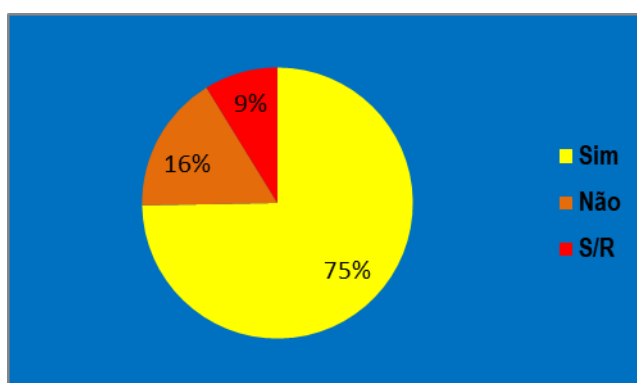
Representação gráfica dos resultados globais



Por fim, no que concerne ao ponto 3.2, foi questionado se os inquiridos sabiam que tipo de serviços são prestados no Espaço do Cidadão e na máquina do IA Saúde. Neste caso, 75% dos inquiridos referiu que tem conhecimento do tipo de serviços prestados nestes novos Balcões. Apenas 16% dos inquiridos respondeu que não sabe que tipo de serviços são prestados e 9% não respondeu ou não sabe.

| | Sim | Não | S/R |
|--------|-----|-----|-----|
| v.abs. | 68 | 15 | 8 |
| % | 75% | 16% | 9% |

Representação gráfica dos resultados globais



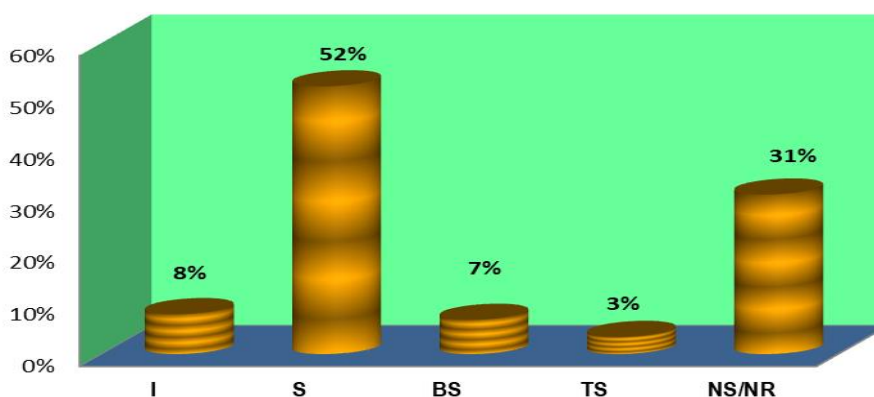
4 - Satisfação com as parcerias entre a Loja do Cidadão e entidades externas através de protocolos e com a atuação da Unidade de Gestão

| Como é do seu conhecimento, a LCM tem celebrado ao longo dos anos protocolos de cooperação com diversas entidades externas. | | Insatisfeito | Satisfeito | Bastante Satisfeito | Totalmente Satisfeito | NS/NR |
|---|---|------------------|------------|---------------------|-----------------------|-------|
| 4. | Qual é a sua opinião sobre os parceiros? | | | | | |
| | | Informática | Saúde | Cultura | Desporto | Outro |
| 4.1 | Em que áreas gostaria que fossem celebrados mais protocolos? | | | | | |
| | | Águas e Resíduos | Seguros | CTT | Municípios | Outro |
| 4.2 | A LCM pretende proceder a uma reestruturação de alguns espaços. Dentro das áreas de manifestação pública, quais considera serem mais relevantes para o projeto LCM? | | | | | |
| 4.3 | Em que áreas considera útil uma maior intervenção da UG? (no máximo duas) | | | | | |

A Loja do Cidadão da Madeira celebra protocolos de colaboração com entidades externas, que permitem aos seus colaboradores usufruir de uma diversidade de serviços em condições mais favoráveis. O ponto 4 do inquérito permitiu aferir o grau de satisfação dos inquiridos relativamente aos protocolos em vigor. Nesta matéria, 3% dos inquiridos está totalmente satisfeitos, 7% dos inquiridos está bastante satisfeito, 52% dos inquiridos refere que está satisfeito, sendo que 8% considera estar insatisfeito e 31% não sabe ou não responde.

| | I | S | BS | TS | NS/NR |
|----------|----|-----|----|----|-------|
| v. absol | 7 | 47 | 6 | 3 | 28 |
| % | 8% | 52% | 7% | 3% | 31% |

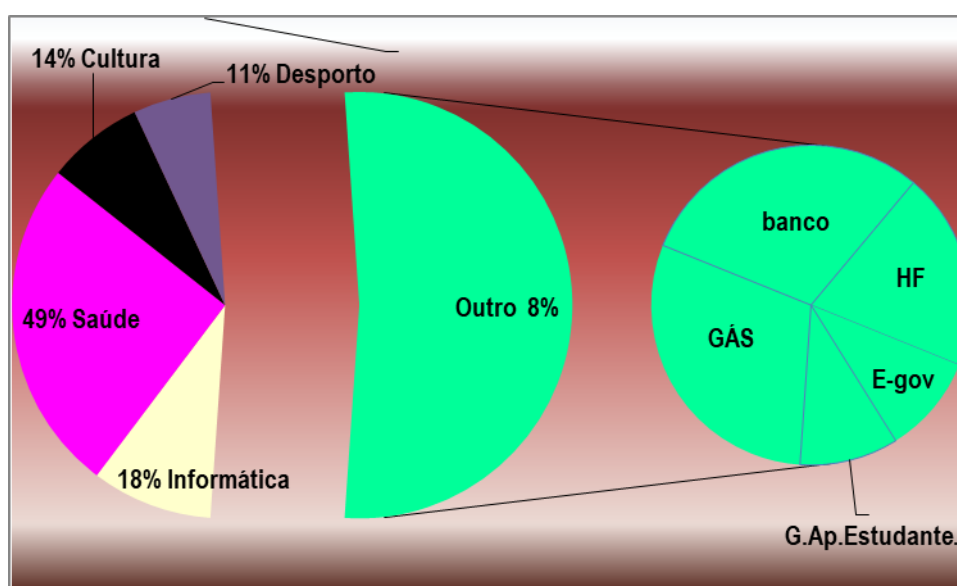
Representação gráfica dos resultados globais



No ponto 4.1, foi solicitado aos colaboradores que identificassem as áreas onde gostariam que fossem celebrados mais protocolos. Foram identificadas diversas áreas sendo que, 49% dos inquiridos sugeriu que deveriam ser celebrados mais protocolos naquela área. Seguiu-se 30% de inquiridos que solicitaram a celebração de protocolos na área do fornecimento de gás e instituições bancárias. No que concerne aos transportes, 20% dos inquiridos sugeriram a celebração de protocolo naquela área. Os inquiridos sugeriram a celebração de protocolos na área informática (18%), 14% na área da cultura, 11% na área do desporto, 10% na área do egov e gabinete de apoio ao estudante e, por fim, 8% responderam outro tipo de serviços.

| v. abso | Informática | Saúde | Cultura | Desporto | Outro | Outro | | | | |
|---------|-------------|-------|---------|----------|-------|-------|-------|-----|-------|-----------|
| | | | | | | gás | banco | HF | E-gov | G.Ap.Est. |
| | 25 | 69 | 20 | 16 | 12 | 3 | 3 | 2 | 1 | 1 |
| % | 18% | 49% | 14% | 11% | 8% | 30% | 30% | 20% | 10% | 10% |

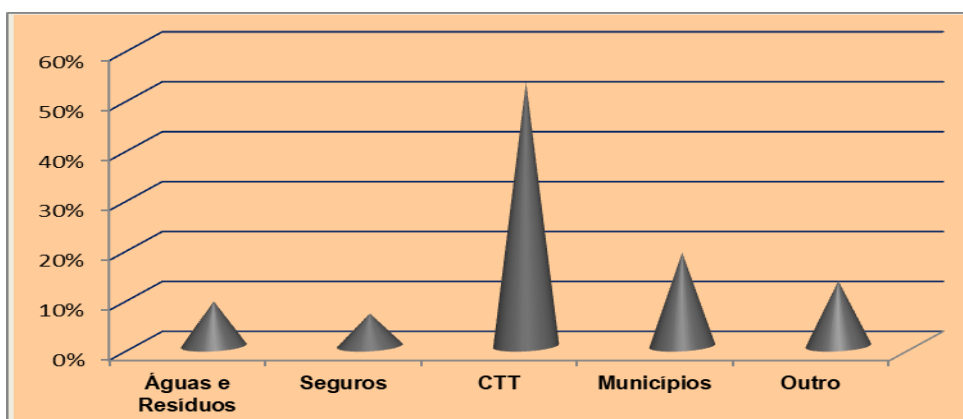
Representação gráfica dos resultados globais



Considerando que, em 2019, prevê-se que seja efetuada uma reestruturação de serviços, no ponto 4.2 foi questionado quais as áreas que os colaboradores consideram ser mais relevantes para o projeto da Loja do Cidadão da Madeira. No que diz respeito a esta matéria, 53% dos inquiridos respondeu que considera relevante ter um posto de correios, 19% considerou importante ter um Balcão com serviços municipais, 13% consideram ter outro tipo de serviços, 9% considerou que deveria haver um Balcão da Águas e Resíduos da Madeira e 7% considerou que seria importante ter um balcão com serviços de seguros.

| | | | | |
|------------------|---------|-----|------------|-------|
| Águas e Resíduos | Seguros | CTT | Municípios | Outro |
| 11 | 8 | 65 | 23 | 16 |
| 9% | 7% | 53% | 19% | 13% |

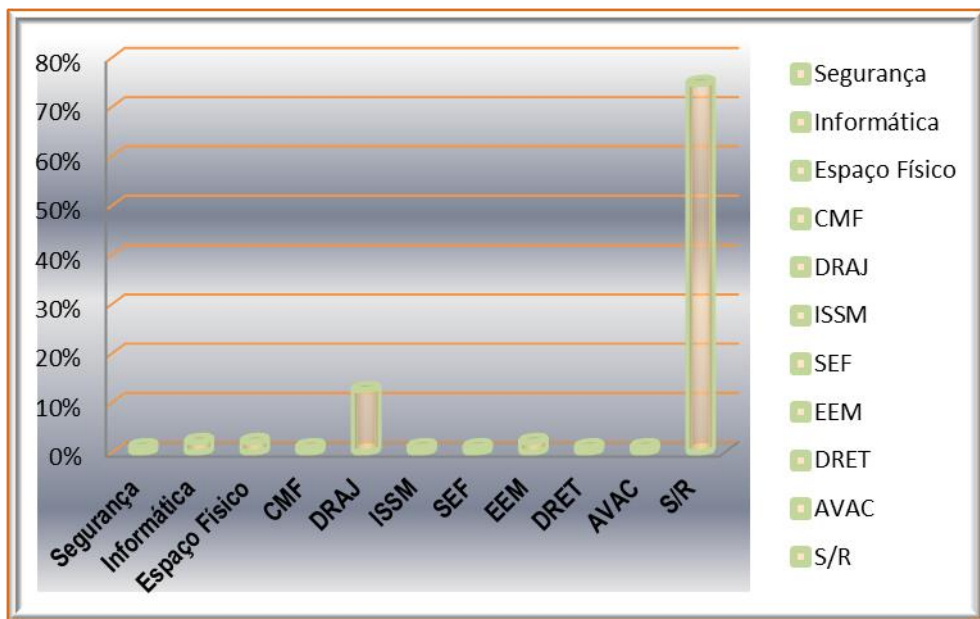
Representação gráfica dos resultados globais



No ponto 4.3, foi questionado em que áreas os clientes internos consideram relevante haver uma maior intervenção da Unidade de Gestão. A grande maioria dos inquiridos não sabe ou não responde (75%), sendo que, 13% dos inquiridos respondeu que deveria haver uma maior intervenção da Unidade de Gestão no serviço prestado pela Direção Regional da Administração da Justiça (DRAJ), seguindo-se a Empresa de Eletricidade da Madeira, Informática e no espaço físico com 2%, sendo que, 1% dos inquiridos considera que deve haver uma maior intervenção na área da segurança, da Câmara Municipal do Funchal, do Instituto de Segurança Social, no Serviço de Estrangeiros e Fronteiras, na Direção Regional de Economia e Transportes e, por fim, no AVAC.

| Segurança | Informática | Espaço Físico | CMF | DRAJ | ISSM | SEF | EEM | DRET | AVAC | S/R |
|-----------|-------------|---------------|-----|------|------|-----|-----|------|------|-----|
| 1 | 2 | 2 | 1 | 12 | 1 | 1 | 2 | 1 | 1 | 71 |
| 1% | 2% | 2% | 1% | 13% | 1% | 1% | 2% | 1% | 1% | 75% |

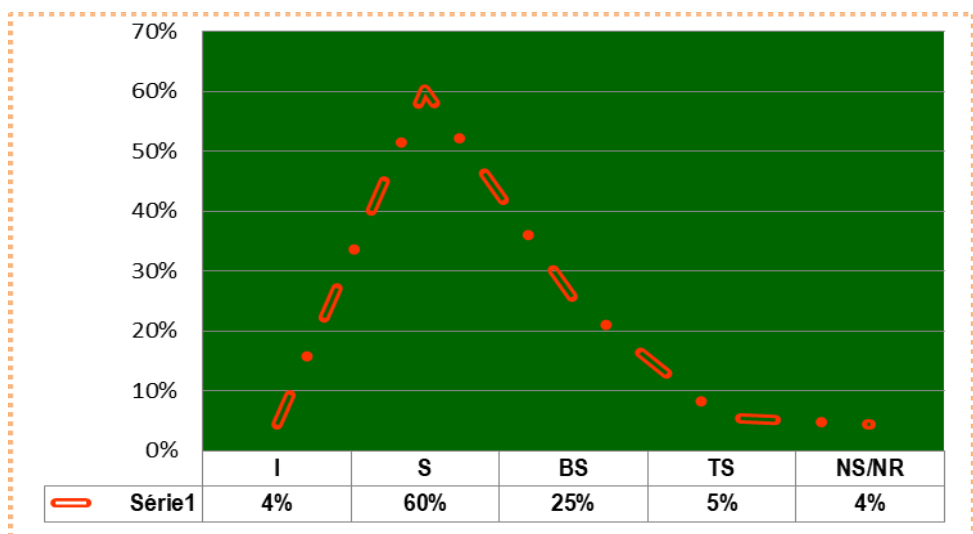
Representação gráfica dos resultados globais



Finalmente, no que concerne à percepção da imagem da organização, 5% dos inquiridos referiu que está totalmente satisfeito, 25% referiu que está bastante satisfeito, 60% referiu que está satisfeito, 4% está insatisfeito e 4% não sabe ou não responde.

| I | S | BS | TS | NS/NR |
|----|-----|-----|----|-------|
| 4 | 55 | 23 | 5 | 4 |
| 4% | 60% | 25% | 5% | 4% |

Representação gráfica dos resultados globais



5 - Sugestões

No ponto 5, foi solicitado que fossem realizadas algumas sugestões. A maior parte dos colaboradores apontam a necessidade de substituir as cadeiras nos postos dos colaboradores. Outros referem a necessidade de melhorar a iluminação, o ar condicionado e o mobiliário, entre outros.

| Espaço físico/mobiliário/equipamentos | |
|---|----|
| Mudar para um espaço maior | 3 |
| Luz natural | 1 |
| AVAC mais regulado | 9 |
| Sala de lanches | 1 |
| Extratores nos WC's | 1 |
| Sem condições de higiene e segurança | 1 |
| Melhorar o ruído | 4 |
| Substituição de todas as cadeiras | 12 |
| Melhorar mobiliário | 2 |
| Melhores computadores | 5 |
| Reorganizar máquinas e secretárias | 1 |
| Melhorar a sinalização das mesas | 1 |
| Sinalizar com cartaz a zona de atendimento senha A (CC) | 1 |
| Melhorar ergonomicamente o balcão de entregas do CC | 1 |
| Kiosque 24 não salvaguada a proteção de dados | 1 |
| Biombo para mudar de roupa | 2 |

| Serviços gerais | |
|--------------------------|---|
| Instituição bancária | 2 |
| Segurança | 1 |
| Ginásio para relaxamento | 1 |

| Reclamações | |
|----------------------|---|
| WC's mais limpos | 1 |
| Mais atenção e apoio | 2 |

| | |
|---|---|
| Questionário insuficiente e curto | 1 |
| Maior intervenção da UG junto aos utentes | 1 |

As sugestões/reclamações apresentadas constituem uma base de análise e, sendo possível, resultarão na implementação de medidas práticas de melhoria.

Salientamos, novamente, que relativamente ao sistema de ar condicionado este ocorre nos espaços comuns sendo que, a climatização ocorre por áreas, não sendo possível climatizar cada uma das entidades. Têm sido feitas medições da temperatura do espaço, tendo sido realizado alguns ajustes em determinadas zonas. Com uma área tão grande e muitas pessoas com necessidades diferentes, é difícil chegar a uma temperatura que seja do agrado de todas as pessoas que partilham este espaço.

As sugestões relativas a serviços fora da competência direta da UG, serão divulgadas junto dos responsáveis de cada área, com tem sido feito até então.

Conclusão

O inquérito permitiu apurar que, os colaboradores sentiram uma mudança nos utentes no sentido de contribuir mais ativamente na melhoria contínua das entidades que prestam serviços na Loja do Cidadão da Madeira através das reclamações, mas sobretudo através dos elogios e das sugestões.

No que diz respeito à entrada em vigor do Regulamento Europeu da Proteção de Dados Pessoais, a maior parte dos colaboradores considera que as medidas desencadeadas foram suficientes, sendo que, continua a ser necessário implementar outras medidas, sendo também importante sensibilizar os colaboradores que eles próprios carecem de formação e de uma maior sensibilização nesta área.

No que concerne aos novos serviços que integraram o projeto Loja do Cidadão da Madeira, constata-se que, os colaboradores consideram que os mesmos são uma mais-valia para a LCM e que estão satisfeitos com os serviços prestados naqueles Balcões.

Relativamente aos protocolos celebrados com entidades externas, os clientes internos manifestam a sua satisfação com os parceiros e apontam que gostariam que fossem celebrados outros protocolos na área da saúde, fornecimento de gás, instituições bancárias, Horários do Funchal, na área de informática, cultura, desporto, e-gov e gabinete de apoio ao estudante.

No que se trata de novos serviços a integrar o projeto Loja do Cidadão da Madeira, por ordem de preferência, os inquiridos consideram relevante ter um posto de correios, um balcão com serviços municipais, um Balcão da empresa Águas e Resíduos da Madeira e ainda um balcão com serviços de seguros.

No que diz respeito à intervenção da Unidade de Gestão, os clientes internos consideram que a atuação é bastante satisfatória, sendo que, uma pequena parte dos inquiridos considera que deveria haver uma maior intervenção junto aos balcões com maior afluência de utentes. Ainda quanto a esta questão, os inquiridos apontam também como área onde deveria haver maior intervenção na segurança e ainda na regulação da temperatura dos aparelhos de ar condicionado.

Aqui chegados, relativamente à imagem da organização, verifica-se que, há uma satisfação geral dos inquiridos, sendo que apenas uma pequena percentagem dos inquiridos está insatisfeito e outra pequena parte não responde. Nesta medida, os resultados permitem-nos afirmar que, o trabalho que tem vindo a ser desenvolvido é positivo e que é objeto de reconhecimento interno e externo, existindo, no entanto, situações a corrigir e melhorar.

Por fim, no que concerne às sugestões das entidades, a maior parte das sugestões incide sobre a substituição das cadeiras, material informático e mobiliário, sugerindo ainda uma maior atenção na regulação do sistema de ar condicionado, diminuição do ruído, entre outras.

O próximo inquérito interno será realizado em 2020 e continuaremos a trabalhar no sentido de aumentar o grau de satisfação tornando este espaço agradável para quem aqui trabalha e para quem nos visita.

Agradecemos a vossa colaboração.