



COMISSÃO NACIONAL
DE ELEIÇÕES

- RELATÓRIO -

**Inquérito de satisfação relativo à informação
divulgada pela CNE**

Eleição da ALRAA de 16 de outubro de 2016

2016



I. INTRODUÇÃO

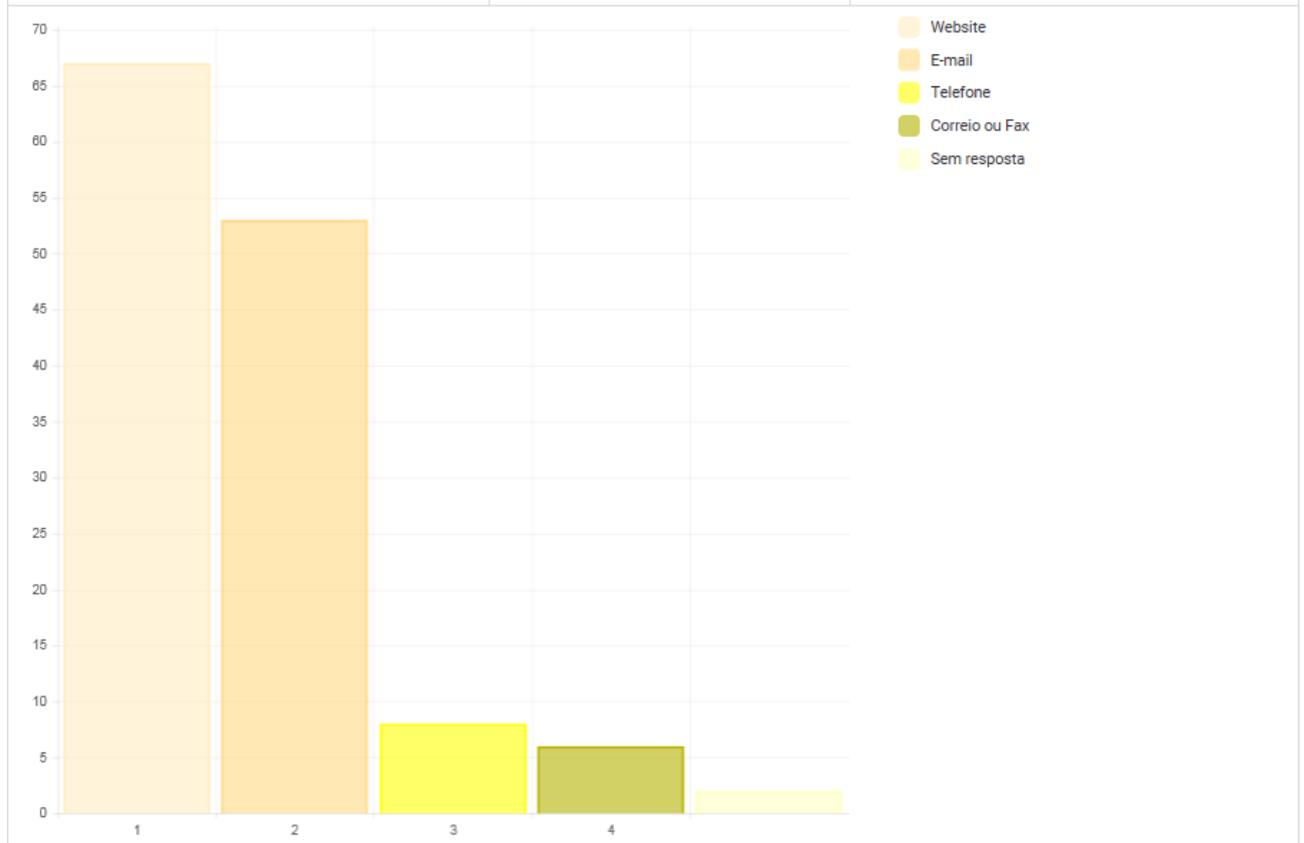
1. A realização do presente inquérito, promovida na sequência do ato eleitoral de 16 de outubro de 2016, teve como objetivo aferir junto dos principais destinatários da CNE o seu nível de satisfação relativamente à informação disponibilizada e veiculada por este organismo no âmbito da eleição da Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores, com exclusão dos cidadãos eleitores.
2. O inquérito foi elaborado e disponibilizado através de um *software* livre para aplicação de inquéritos *online* e enviado para o Representante da República, Governo Regional, Câmaras Municipais, Juntas de Freguesia, partidos políticos, órgãos de comunicação social e forças de segurança, num total de 264 destinatários.
3. O inquérito foi elaborado através de um questionário dirigido e decorreu entre os dias 21 e 28 de novembro de 2016.
4. Registaram-se 165 respostas incompletas, ou seja, em que o questionário não foi totalmente preenchido ou, apesar de ter sido preenchido na íntegra, não foi submetido, e **136 respostas completas**, sensivelmente, cerca de metade dos destinatários. É sobre este segundo universo que os resultados do presente inquérito vão incidir.
5. Composto por dezanove perguntas com um modelo de resposta fechado (a maioria baseado numa escala de 1 a 5 traduzida nas seguintes classificações: insatisfatório; pouco satisfatório; satisfatório; muito satisfatório e plenamente satisfatório) e um último campo opcional destinado ao registo de propostas e sugestões de melhoria.

Resultados do inquérito de satisfação no âmbito da eleição da Assembleia Legislativa da Região Autónoma dos Açores 2016

II. REGISTO DAS RESPOSTAS (POR PERGUNTA)

1. Qual o meio que preferencialmente utiliza para aceder à informação disponibilizada pela CNE?

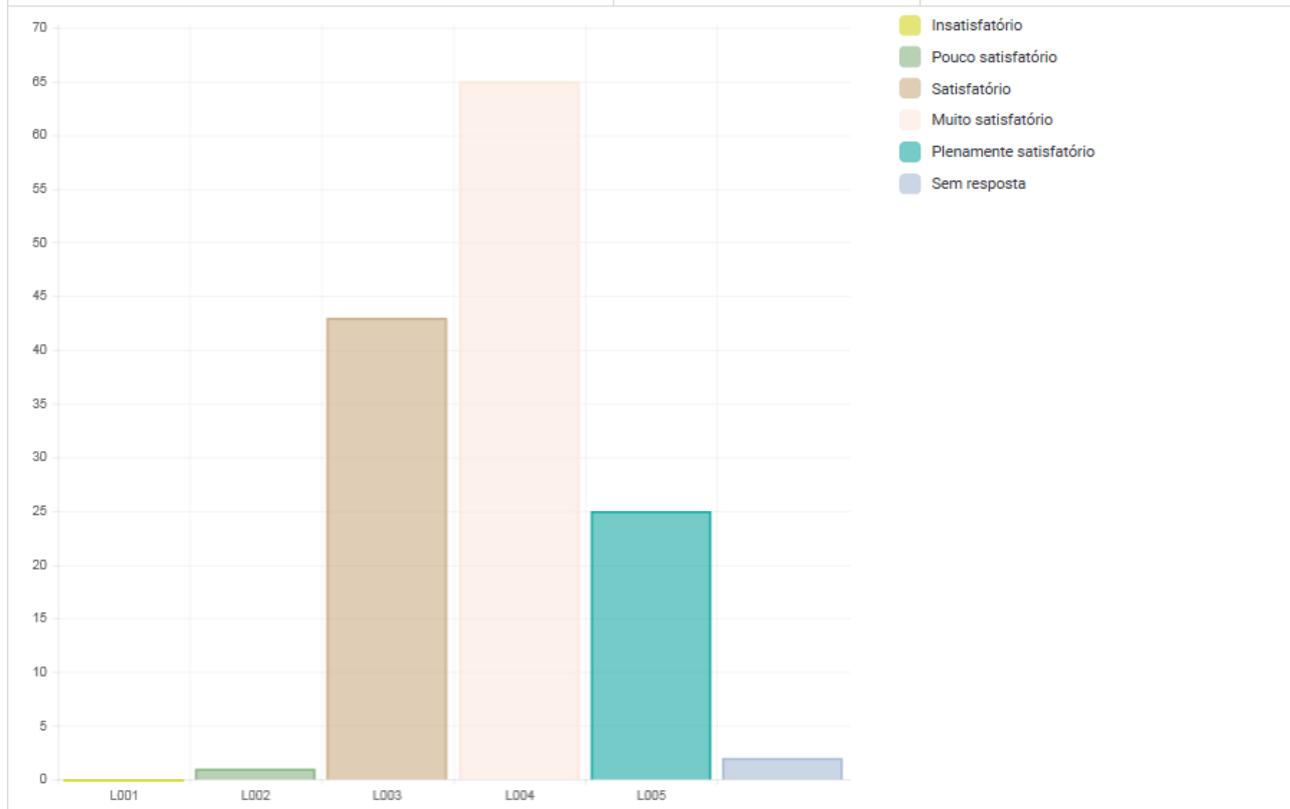
Resposta	Contagem	Percentagem
Website (1)	67	49.26%
E-mail (2)	53	38.97%
Telefone (3)	8	5.88%
Correio ou Fax (4)	6	4.41%
Sem resposta	2	1.47%



Deste gráfico resulta que o recurso ao sítio da CNE na *Internet* e o *email* são os meios privilegiados de acesso à informação disponibilizada pela CNE (88,23%), tendo os demais meios (telefone, correio ou fax) reduzida expressão em relação aos primeiros.

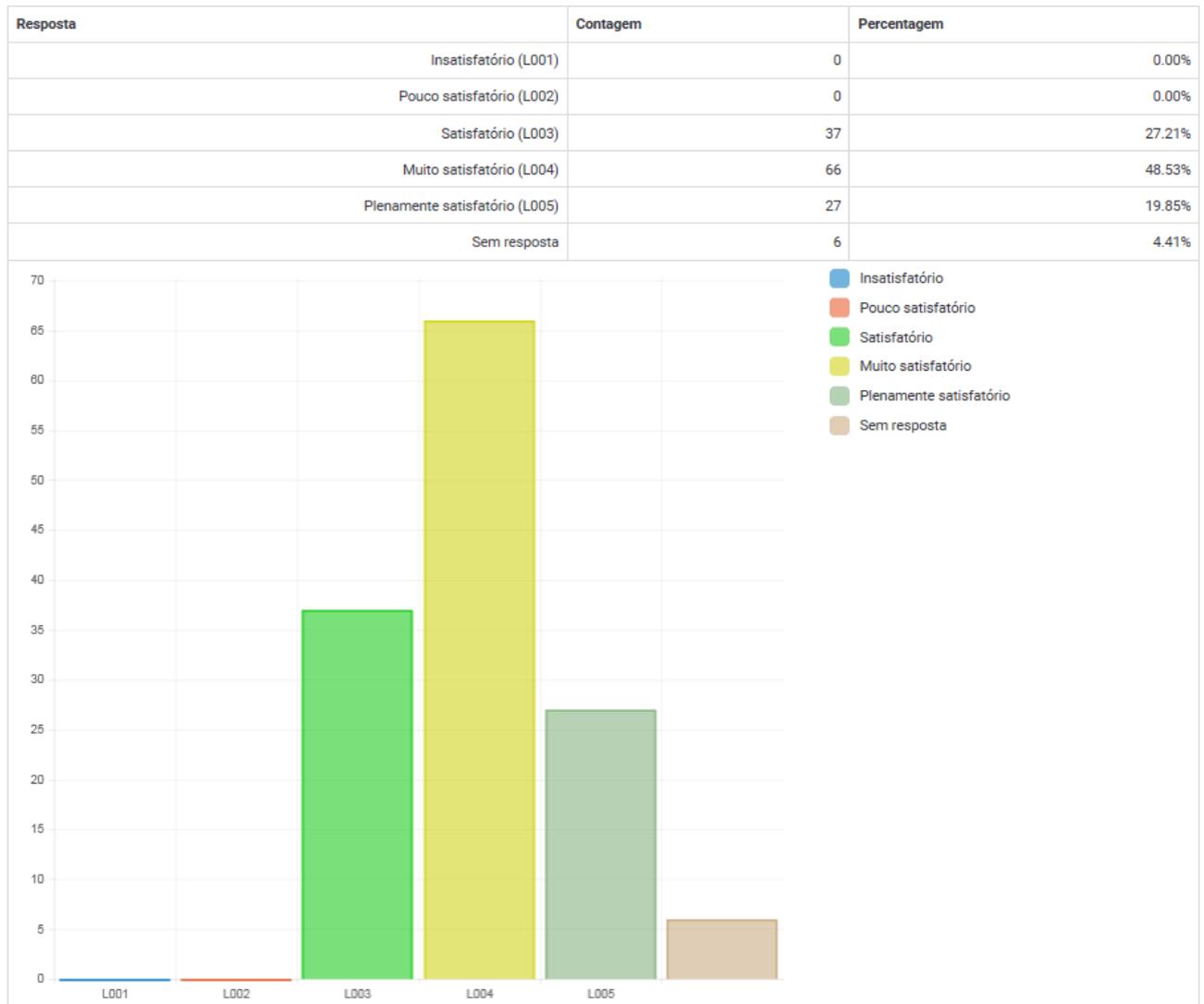
2. Como avalia a qualidade da informação disponibilizada pela CNE? [Clareza/Perceetibilidade]

Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfatório (L001)	0	0.00%
Pouco satisfatório (L002)	1	0.74%
Satisfatório (L003)	43	31.62%
Muito satisfatório (L004)	65	47.79%
Plenamente satisfatório (L005)	25	18.38%
Sem resposta	2	1.47%



Na avaliação deste aspeto (Clareza/Perceetibilidade), a maioria das respostas situou-se num nível «*muito satisfatório*» (47,79%).

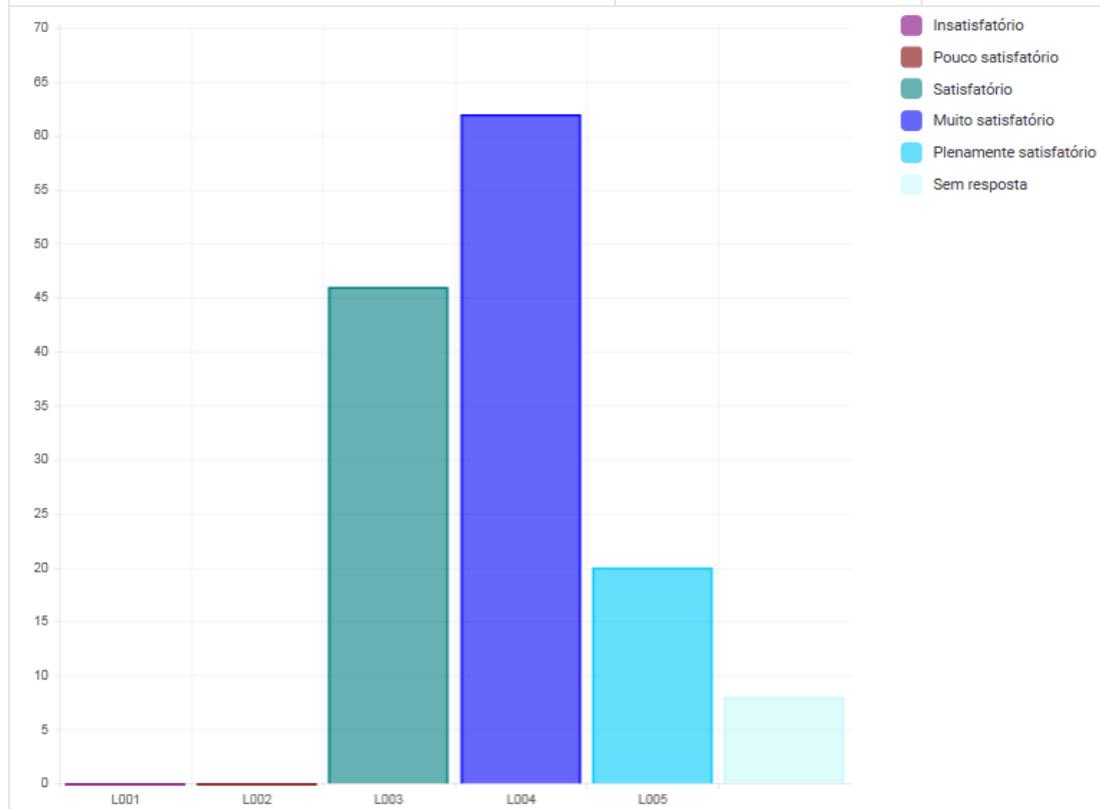
3. Como avalia a qualidade da informação disponibilizada pela CNE? [Utilidade]



Quanto à utilidade da informação disponibilizada, a maioria das respostas situou-se num nível «*muito satisfatório*» (48,53%). Importa destacar também o número de respostas no item «*plenamente satisfatório*» (19, 85%).

4. Como avalia a qualidade da informação disponibilizada pela CNE? [Estrutura]

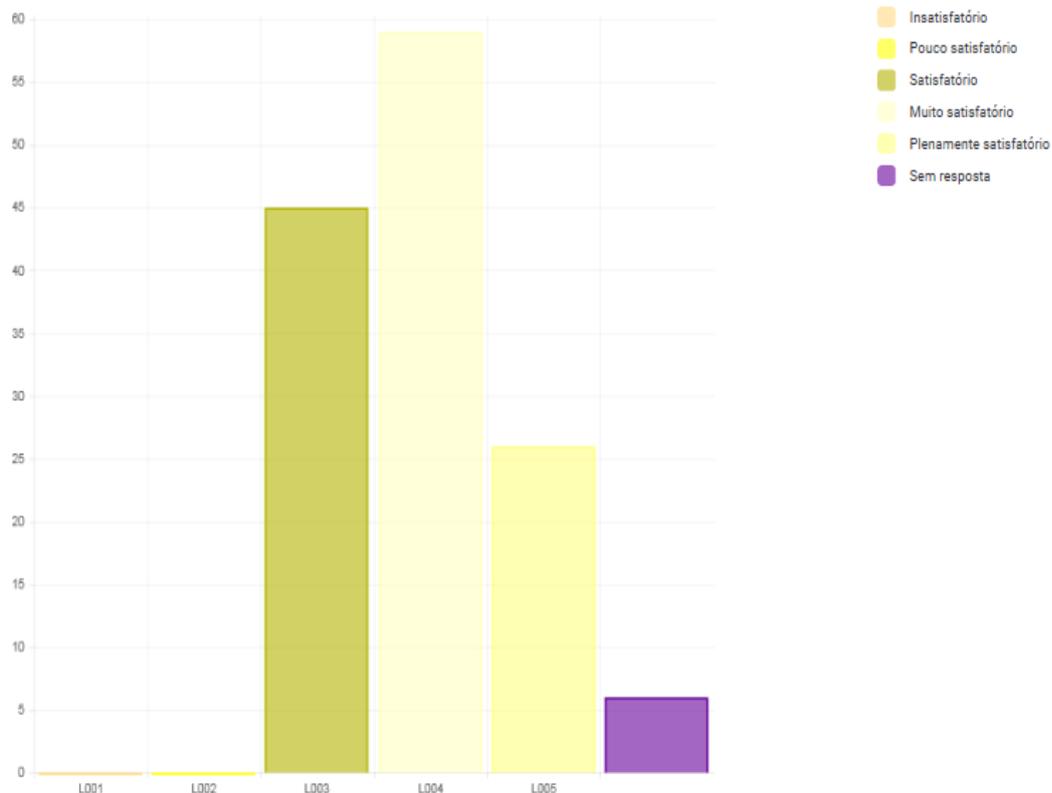
Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfatório (L001)	0	0.00%
Pouco satisfatório (L002)	0	0.00%
Satisfatório (L003)	46	33.82%
Muito satisfatório (L004)	62	45.59%
Plenamente satisfatório (L005)	20	14.71%
Sem resposta	8	5.88%



Quanto à estrutura da informação, a maioria dos destinatários da informação da CNE classificou-a como «*muito satisfatório*» (45,59%), logo seguida da resposta «*Satisfatório*» (33,82%).

5. Como avalia a qualidade da informação disponibilizada pela CNE? [Opinião geral]

Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfatório (L001)	0	0.00%
Pouco satisfatório (L002)	0	0.00%
Satisfatório (L003)	45	33.09%
Muito satisfatório (L004)	59	43.38%
Plenamente satisfatório (L005)	26	19.12%
Sem resposta	6	4.41%

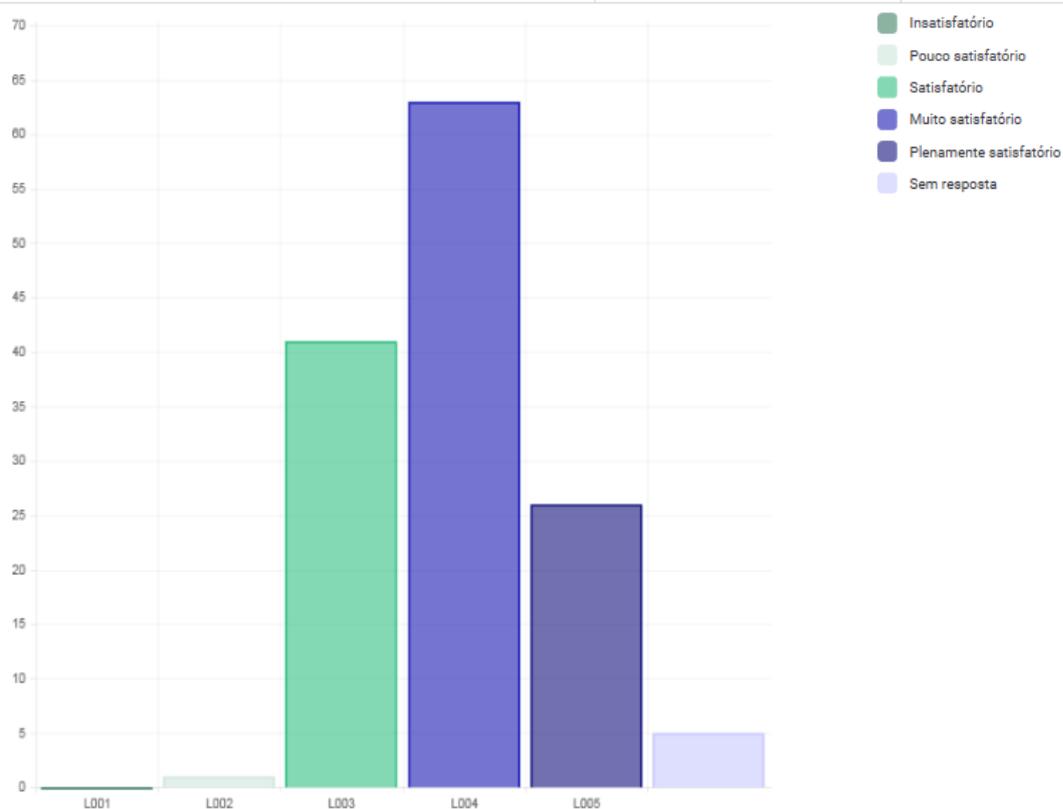


Em termos de opinião geral, quanto à qualidade de informação disponibilizada, foi obtida uma avaliação extremamente positiva, classificando-a de «*muito satisfatório*» (43,38%).

Não se registaram respostas nos itens «*Insatisfatório*» e «*Pouco satisfatório*».

6. Acessibilidade da informação [Como avalia, em geral, a acessibilidade da informação?]

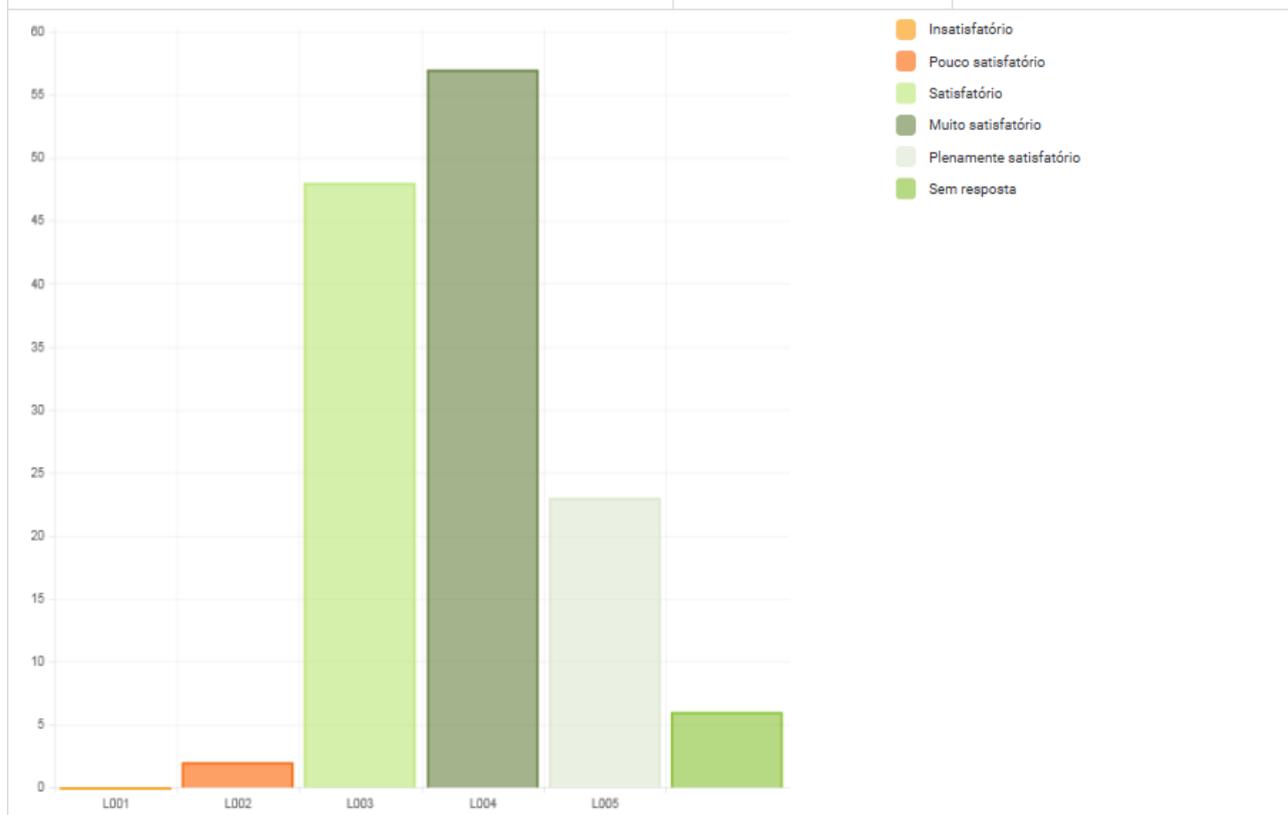
Resposta	Contagem	Porcentagem
Insatisfatório (L001)	0	0,00%
Pouco satisfatório (L002)	1	0,74%
Satisfatório (L003)	41	30,15%
Muito satisfatório (L004)	63	46,32%
Plenamente satisfatório (L005)	26	19,12%
Sem resposta	5	3,68%



Em geral, a acessibilidade da informação foi avaliada pela maioria dos destinatários da CNE como «*muito satisfatória*» (46,32%).

7. Como avalia, em termos gerais e em termos da apresentação de imagem, os diversos meios de divulgação de informação da CNE? [Opinião geral]

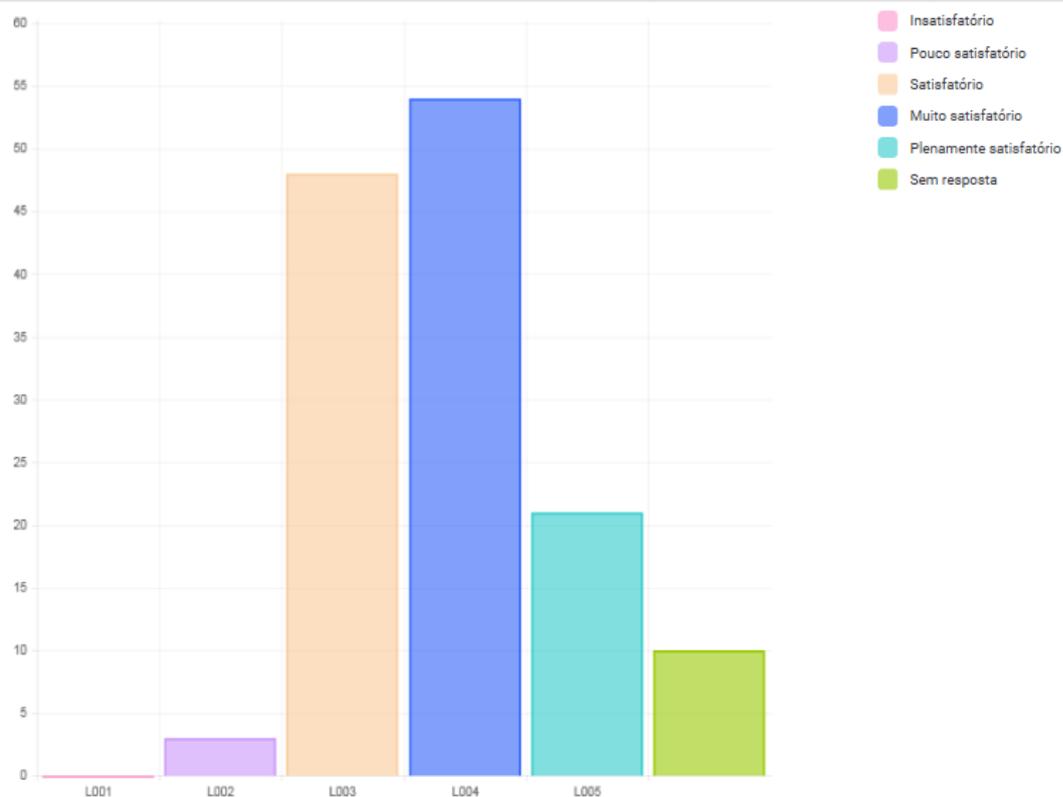
Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfatório (L001)	0	0.00%
Pouco satisfatório (L002)	2	1.47%
Satisfatório (L003)	48	35.29%
Muito satisfatório (L004)	57	41.91%
Plenamente satisfatório (L005)	23	16.91%
Sem resposta	6	4.41%



Em termos de opinião geral e de apresentação de imagem, os diversos meios de divulgação de informação que a CNE utiliza foram classificados de «*muito satisfatório*» e «*satisfatório*» (41,91% e 35,29% respetivamente).
Releva-se, ainda, as 23 respostas que qualificaram aqueles meios de «*Plenamente satisfatório*».

8. Como avalia, em termos gerais e em termos da apresentação de imagem, os diversos meios de divulgação de informação da CNE? [Qualidade da imagem]

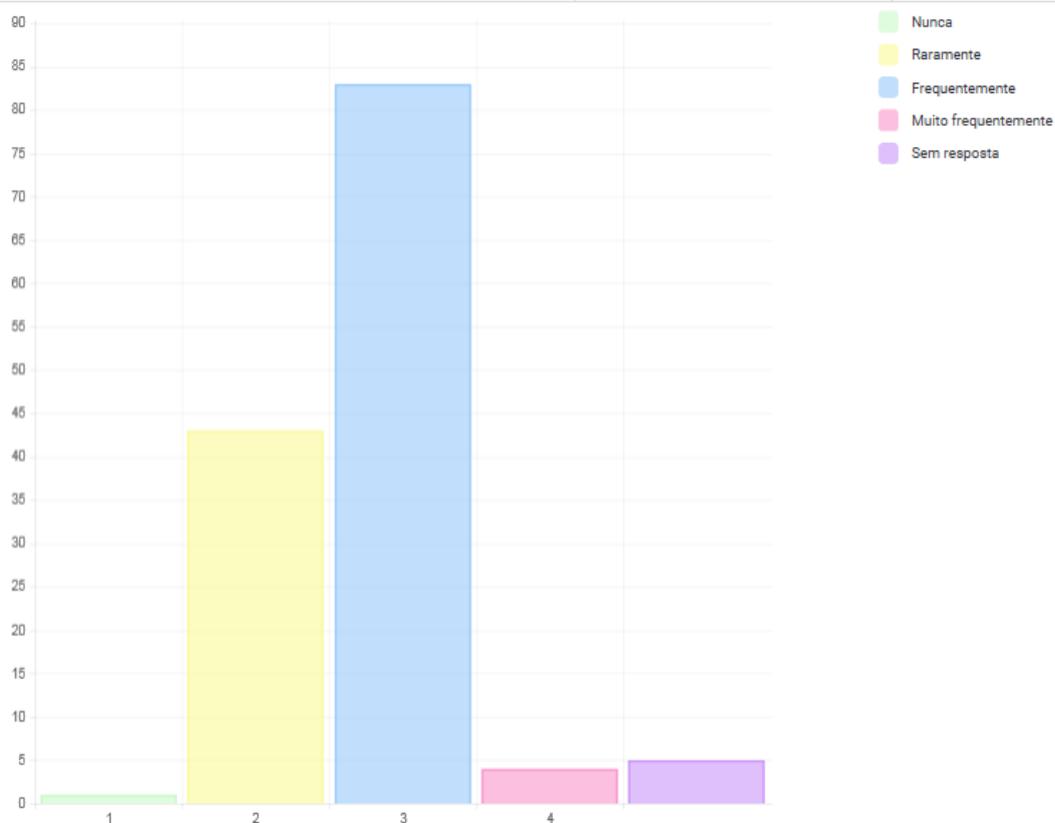
Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfatório (L001)	0	0,00%
Pouco satisfatório (L002)	3	2,21%
Satisfatório (L003)	48	35,29%
Muito satisfatório (L004)	54	39,71%
Plenamente satisfatório (L005)	21	15,44%
Sem resposta	10	7,35%



No que concerne à qualidade de imagem, a maioria dos destinatários da CNE avaliou-a de «*muito satisfatório*» e «*satisfatório*», com resultados muito idênticos aos da pergunta anterior.

9. Com que frequência visita o *site* da CNE?

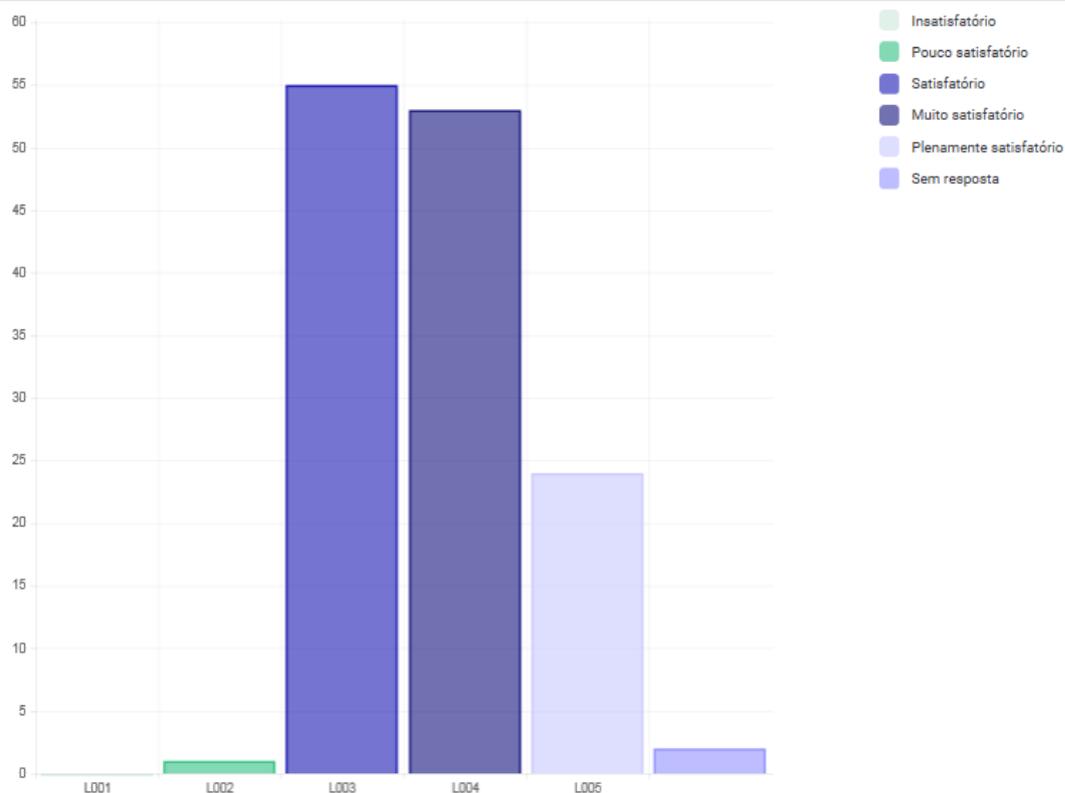
Resposta	Contagem	Percentagem
Nunca (1)	1	0.74%
Raramente (2)	43	31.62%
Frequentemente (3)	83	61.03%
Muito frequentemente (4)	4	2.94%
Sem resposta	5	3.68%



Sendo o *site* da CNE o meio preferencialmente utilizado para aceder à informação que disponibiliza (cerca de 50% dos inquiridos, patente nos resultados da questão n.º 1), aquele é visitado «*frequentemente*» e «*raramente*» por 61,03% e 31,62% dos destinatários que responderam ao inquérito.

10. Avaliação do *site* da CNE [Acessibilidade]

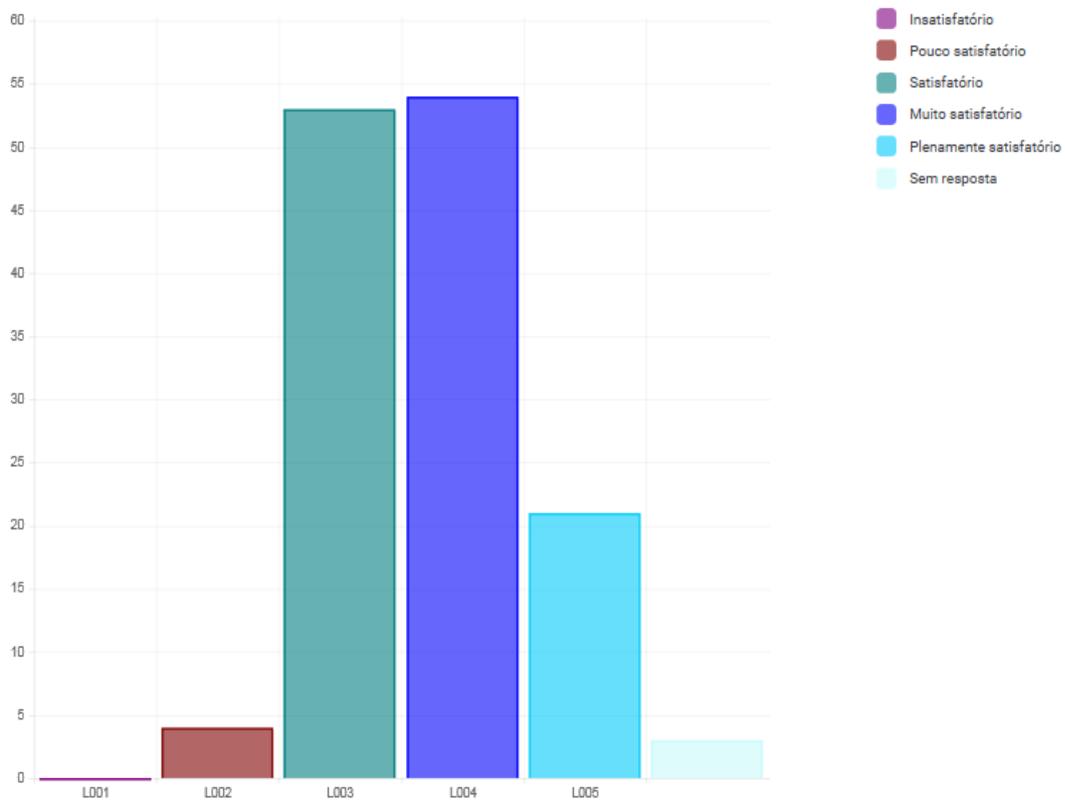
Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfatório (L001)	0	0.00%
Pouco satisfatório (L002)	1	0.74%
Satisfatório (L003)	55	40.74%
Muito satisfatório (L004)	53	39.26%
Plenamente satisfatório (L005)	24	17.78%
Sem resposta	2	1.48%



Em relação à acessibilidade do *site* da CNE, foram muito aproximados os resultados nos níveis «*satisfatório*» (40,74%) e «*muito satisfatório*» (39,26%), tendo sido obtidas vinte e quatro respostas (17,78%) que o classificaram de «*plenamente satisfatório*».

11. Avaliação do *site* da CNE [Qualidade da imagem]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Insatisfatório (L001)	0	0.00%
Pouco satisfatório (L002)	4	2.96%
Satisfatório (L003)	53	39.26%
Muito satisfatório (L004)	54	40.00%
Plenamente satisfatório (L005)	21	15.56%
Sem resposta	3	2.22%

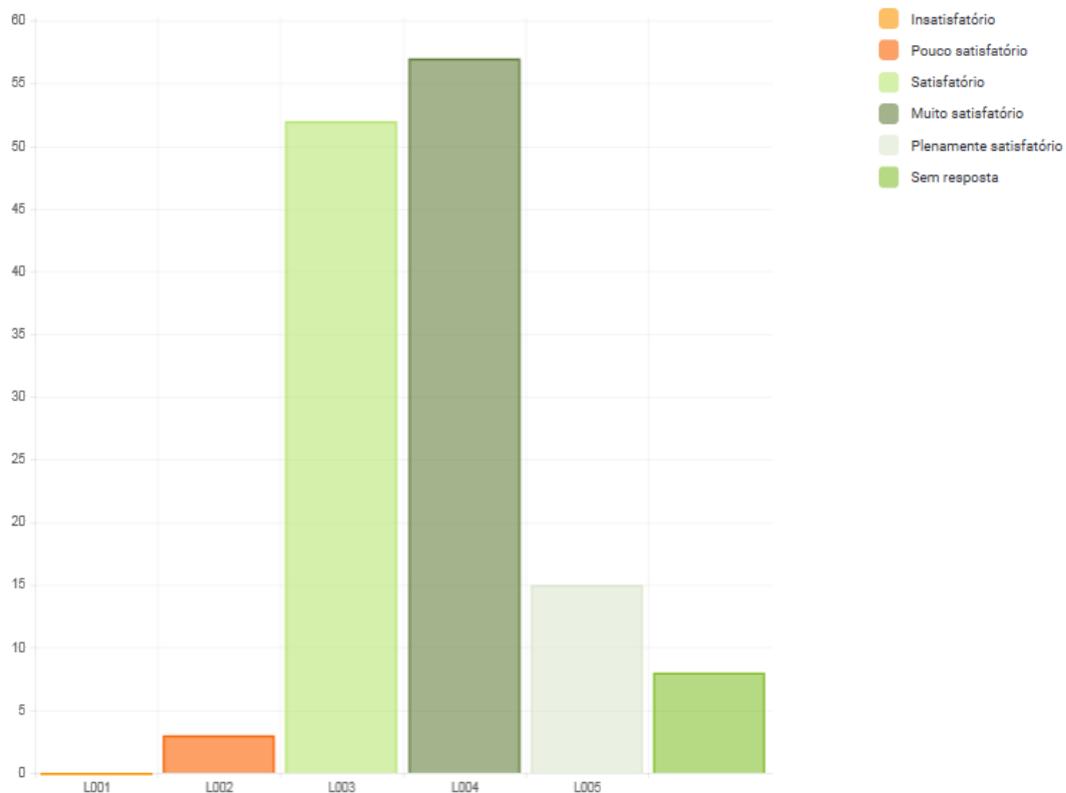


Relativamente à qualidade da imagem do sítio da CNE na *Internet*, a maioria das respostas obtidas classificaram este aspeto como «*muito satisfatório*» (40%) e «*satisfatório*» (39,26%).

Registe-se ainda que 15,56% das respostas classificaram-no de «*plenamente satisfatório*».

12. Avaliação do *site* da CNE [Frequência das atualizações]

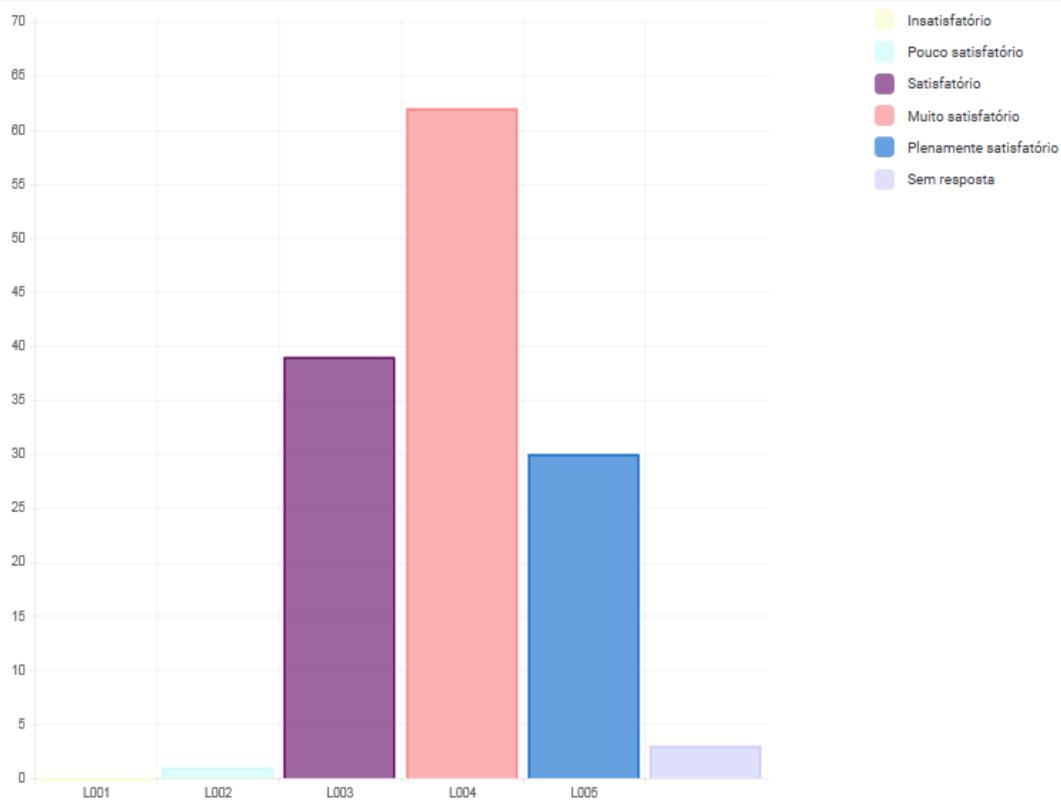
Resposta	Contagem	Porcentagem
Insatisfatório (L001)	0	0.00%
Pouco satisfatório (L002)	3	2.22%
Satisfatório (L003)	52	38.52%
Muito satisfatório (L004)	57	42.22%
Plenamente satisfatório (L005)	15	11.11%
Sem resposta	8	5.93%



Em relação a este parâmetro, a maioria das respostas considerou o *site* da CNE «*muito satisfatório*» (42,22%).

13. Avaliação do *site* da CNE [Utilidade da informação]

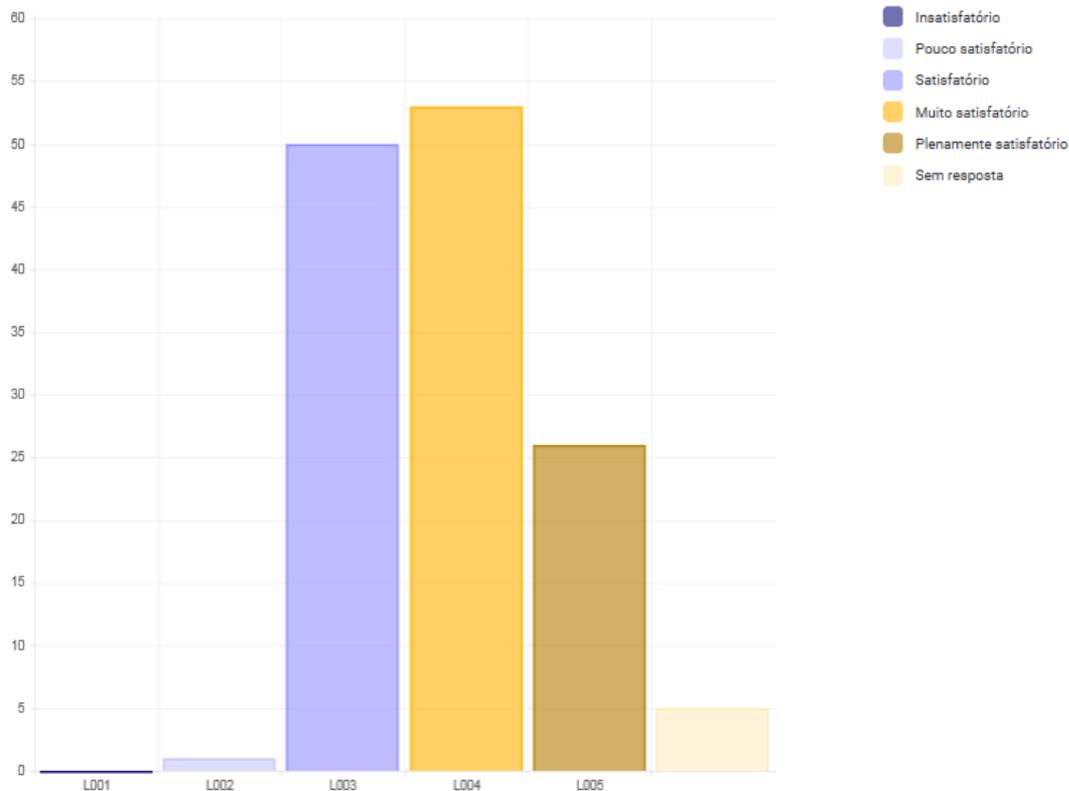
Resposta	Contagem	Porcentagem
Insatisfatório (L001)	0	0.00%
Pouco satisfatório (L002)	1	0.74%
Satisfatório (L003)	39	28.89%
Muito satisfatório (L004)	62	45.93%
Plenamente satisfatório (L005)	30	22.22%
Sem resposta	3	2.22%



Quanto à utilidade da informação prestada no sítio da CNE na *Internet*, a maioria das respostas classificou-a de «*Muito satisfatório*» (45,93%) com larga distância em relação aos demais itens.

14. Avaliação do site da CNE [Opinião geral]

Resposta	Contagem	Porcentagem
Inatisfatório (L001)	0	0.00%
Pouco satisfatório (L002)	1	0.74%
Satisfatório (L003)	50	37.04%
Muito satisfatório (L004)	53	39.26%
Plenamente satisfatório (L005)	26	19.26%
Sem resposta	5	3.70%

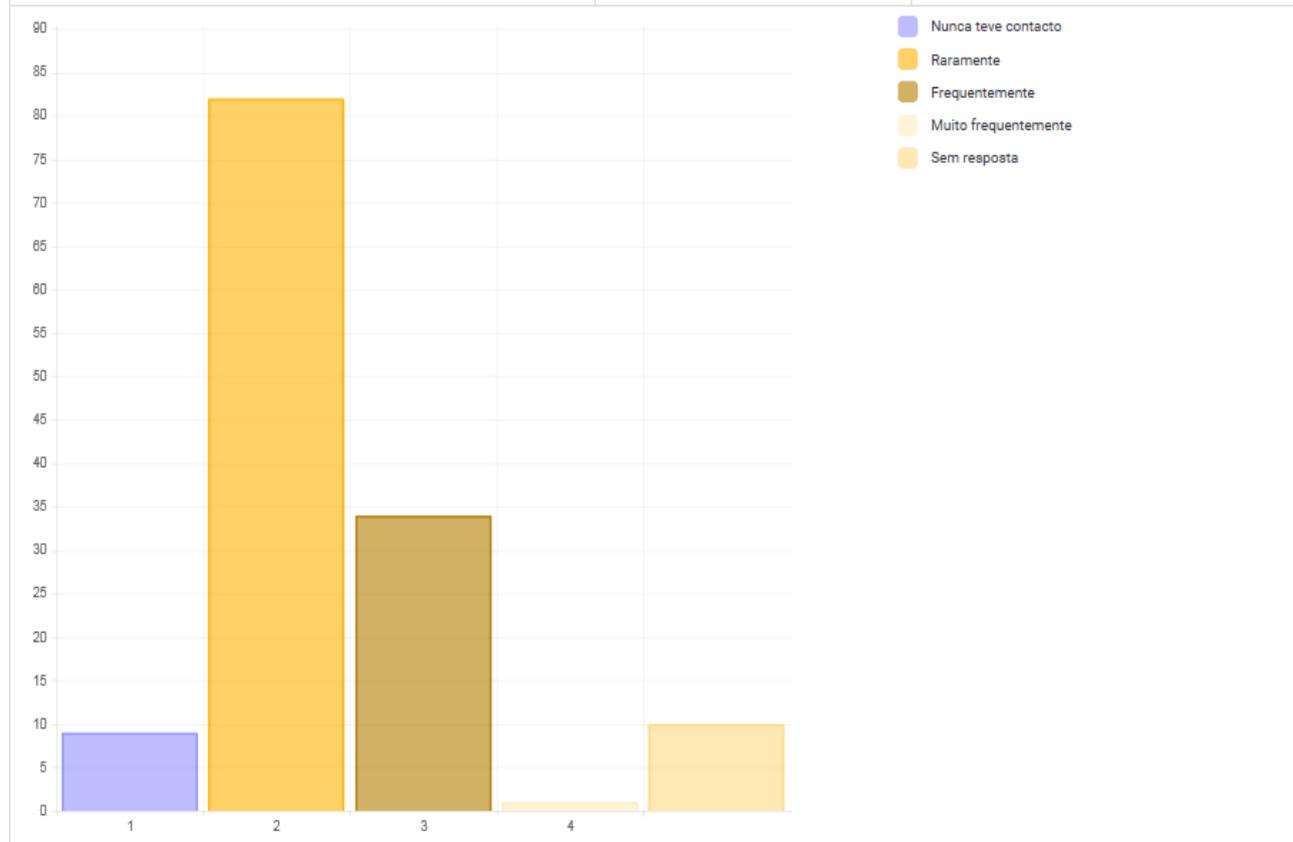


Em termos de opinião geral, e em coerência com as respostas dadas nas questões 10. a 13., o sítio da CNE na *Internet* obteve uma classificação bastante positiva, oscilando as respostas entre «*Muito satisfatório*» (39,26%) e «*satisfatório*» (37,04%).

De relevar também que 19,26% avaliaram a informação contida no *site* de «*Plenamente satisfatório*».

15. Com que frequência tem contacto com os nossos serviços?

Resposta	Contagem	Percentagem
Nunca teve contacto (1)	9	6.62%
Raramente (2)	82	60.29%
Frequentemente (3)	34	25.00%
Muito frequentemente (4)	1	0.74%
Sem resposta	10	7.35%

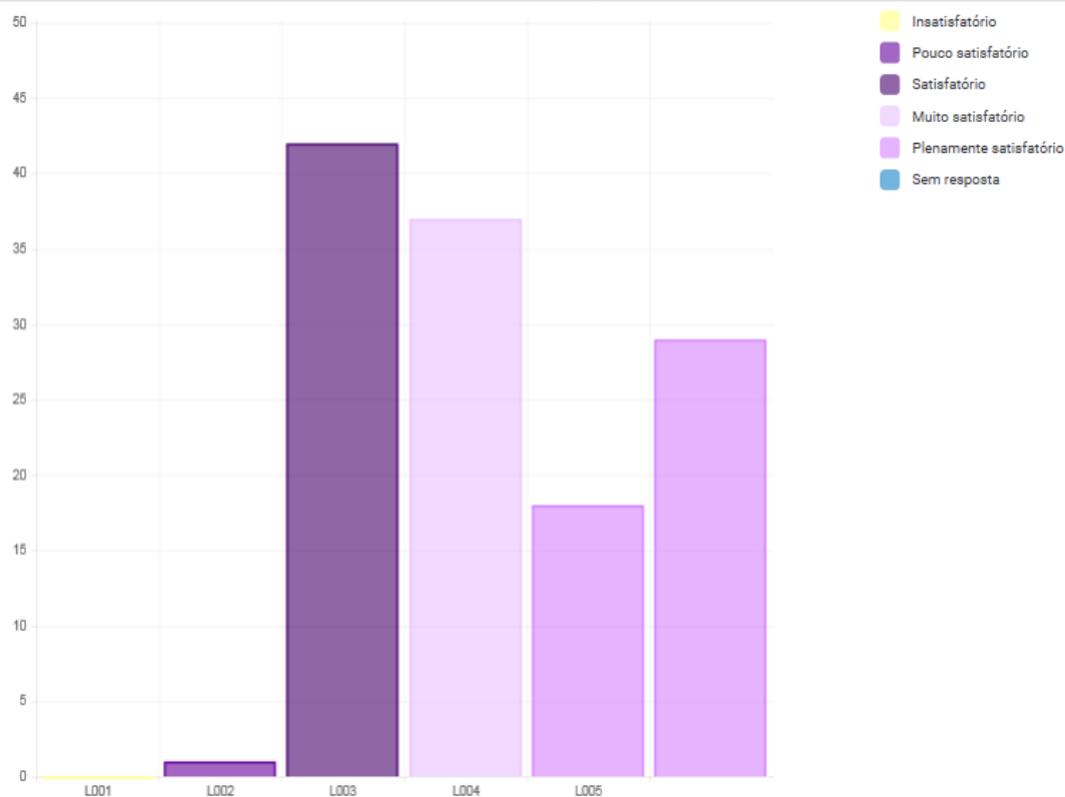


Deste gráfico resulta que 60,29% que responderam a este inquérito, «*raramente*» tem contacto com os serviços da CNE.

No entanto, uma parte dos destinatários do inquérito «*Nunca teve contacto*» com os serviços da CNE (6,62%) e 7,35% não responderam, admitindo-se que a falta de resposta a esta questão se deva a que esses destinatários nunca tenham tido contacto com a CNE.

16. Qual o seu grau de satisfação com o atendimento por telefone?

Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfatório (L001)	0	0.00%
Pouco satisfatório (L002)	1	0.79%
Satisfatório (L003)	42	33.07%
Muito satisfatório (L004)	37	29.13%
Plenamente satisfatório (L005)	18	14.17%
Sem resposta	29	22.83%

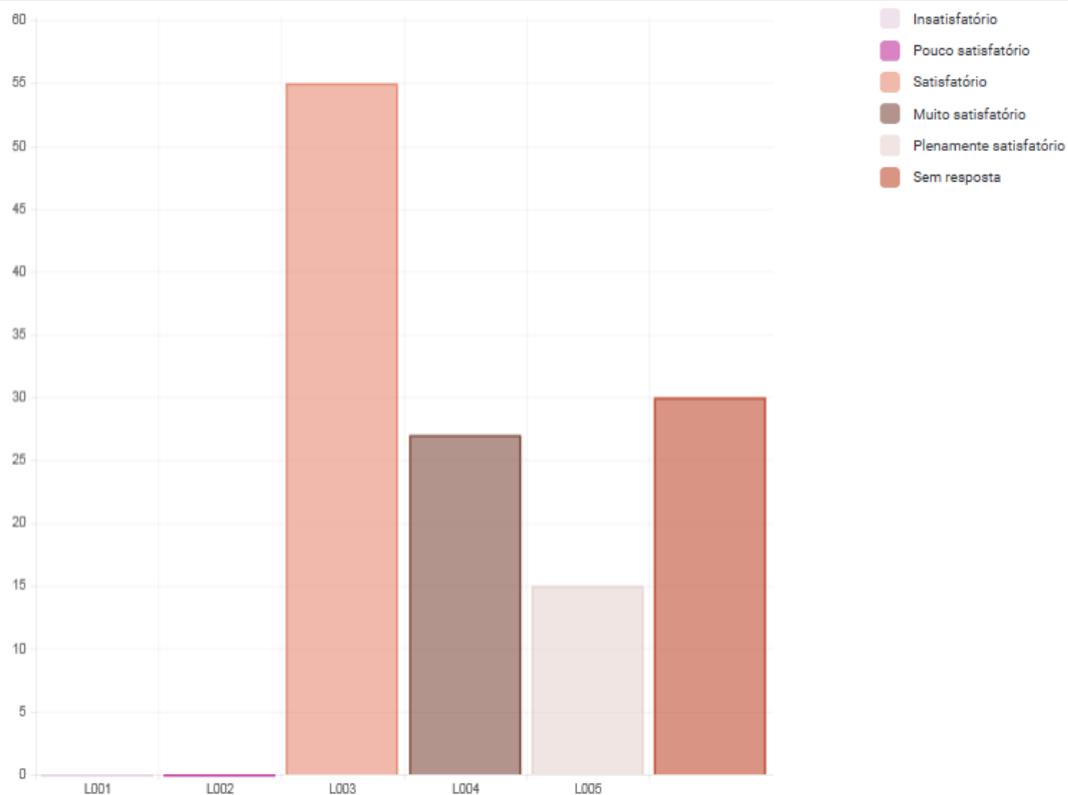


No que respeita à satisfação dos destinatários do inquérito com o serviço de atendimento telefónico prestado pela CNE, a maioria das respostas considerou-o «*satisfatório*» (33,07%), seguidas de muito perto pela classificação de «*muito satisfatório*» (29,13%).

Em relação ao elevado número de resultados «*sem resposta*» (22,83%) admite-se que a falta de resposta a esta questão se prenda com os meios preferenciais utilizados para aceder à informação disponibilizada pela CNE (questão n.º 1).

17. Como avalia o horário de funcionamento para obtenção de informação?

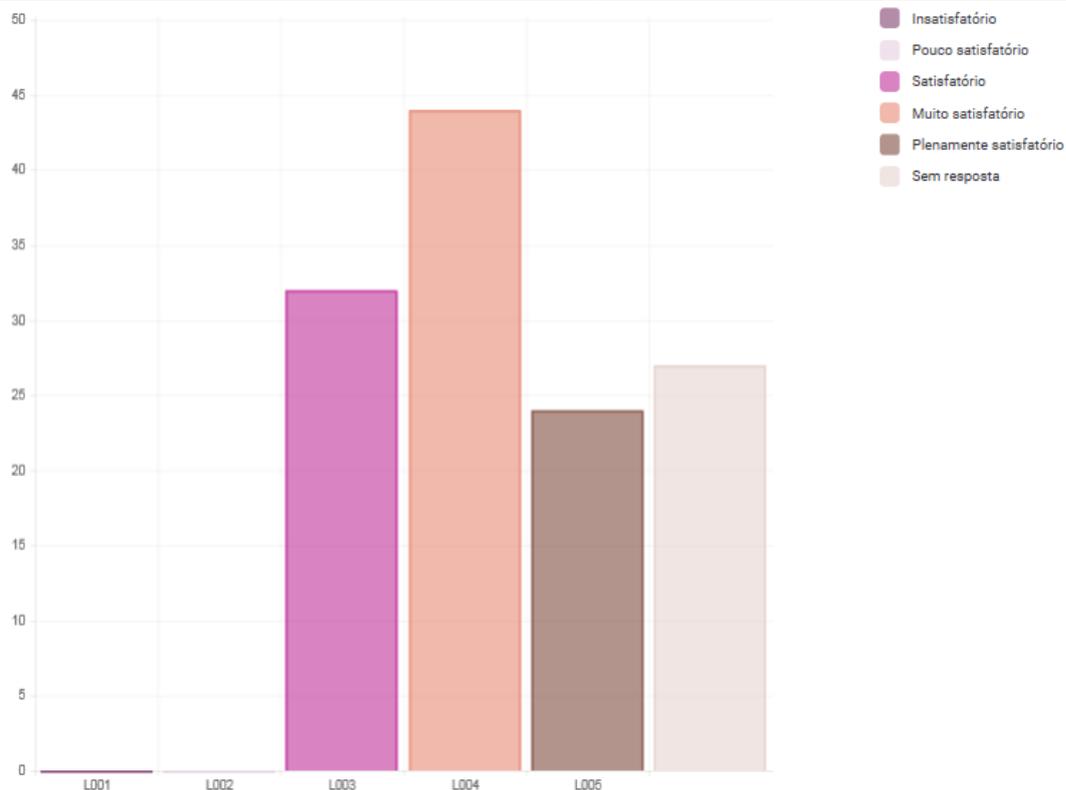
Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfatório (L001)	0	0.00%
Pouco satisfatório (L002)	0	0.00%
Satisfatório (L003)	55	43.31%
Muito satisfatório (L004)	27	21.26%
Plenamente satisfatório (L005)	15	11.81%
Sem resposta	30	23.62%



A maioria das respostas obtidas classificou o horário de funcionamento da CNE de «*satisfatório*» (43,31%).

18. Como avalia a disponibilidade e cortesia dos serviços na resposta a solicitações?

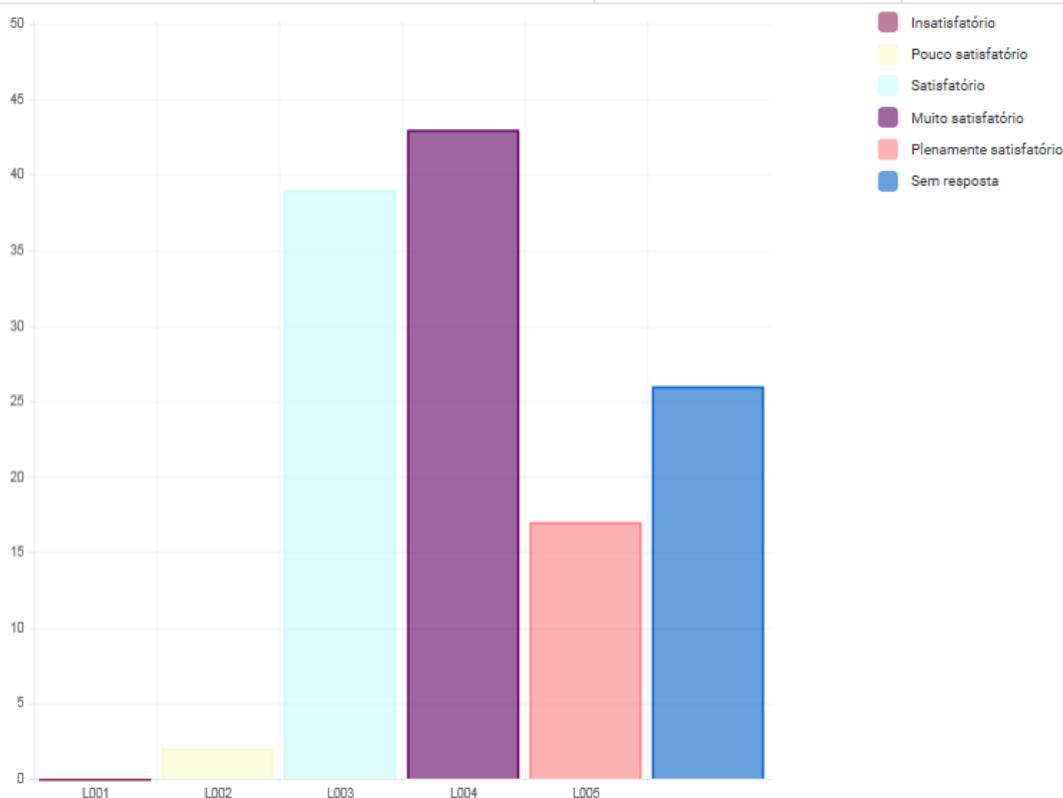
Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfatório (L001)	0	0.00%
Pouco satisfatório (L002)	0	0.00%
Satisfatório (L003)	32	25.20%
Muito satisfatório (L004)	44	34.65%
Plenamente satisfatório (L005)	24	18.90%
Sem resposta	27	21.26%



Em relação à disponibilidade e cortesia dos serviços da CNE na resposta a solicitações, a maioria considerou-o «*muito satisfatório*» (34,65%).

19. Como avalia o tempo de resposta a solicitações?

Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfatório (L001)	0	0.00%
Pouco satisfatório (L002)	2	1.57%
Satisfatório (L003)	39	30.71%
Muito satisfatório (L004)	43	33.86%
Plenamente satisfatório (L005)	17	13.39%
Sem resposta	26	20.47%



Em relação ao tempo de resposta a solicitações, regista-se um valor muito aproximado entre o «*muito satisfatório*» (33,86%) e o «*satisfatório*» (30,71%), o que denota a satisfação dos destinatários com a celeridade de resposta da CNE. Também neste item, à semelhança das questões 16 a 18, um significativo número de inquiridos não registou qualquer resposta (20,47%). A explicação para este resultado pode radicar no meio preferencialmente utilizado para aceder à informação disponibilizada pela CNE (questão n.º 1), uma vez que a informação que consta do sítio da CNE na *Internet* é de acesso imediato.

III. REGISTO DAS SUGESTÕES FEITAS PELOS DESTINATÁRIOS

Como referimos na Introdução, no final do inquérito existe um campo opcional destinado ao registo de propostas e sugestões de melhoria, tendo sido registados 4 comentários.



Salientam-se dois comentários, em que num deles é sugerido um contacto mais próximo da CNE com os órgãos de comunicação social das Regiões Autónomas e a limpeza dos cadernos eleitorais, e noutro em que é mencionado o excesso de produção de material em papel (cartazes e calendários cronológicos), remetido às juntas de freguesia e às câmaras municipais.

Observações

Quanto à 1.ª sugestão referimos, no que respeita aos cadernos de recenseamento e à gestão da Base de Dados do Recenseamento Eleitoral, que a entidade competente para o efeito é a Secretaria-Geral do Ministério da Administração Interna.

Quanto ao 2.º comentário, a CNE tem privilegiado o envio de suportes e material de apoio em formato digital, inclusive o mapa calendário é remetido apenas por via eletrónica.

O caderno de esclarecimentos do dia da eleição e os modelos de protestos e reclamações, bem como o respetivo cartaz, continuam a ser produzidos em suporte físico.

IV. CONCLUSÕES

- a) Em termos gerais, nos parâmetros sujeitos à avaliação dos inquiridos, os resultados são claramente positivos, sendo que na esmagadora maioria dos parâmetros em análise, a avaliação de «*muito satisfatório*» foi a que registou maior número de respostas;
- b) Salienta-se que a opinião geral relativa à qualidade da informação disponibilizada pela CNE e quanto à avaliação do *site*, foi qualificada de «*plenamente satisfatório*» por cerca de 20% dos inquiridos;
- c) A atribuição das classificações de «*insatisfatório*» e «*pouco satisfatório*» é residual não tendo preponderância em qualquer um dos itens submetidos a inquérito;
- d) À semelhança dos resultados do Inquérito da eleição do Presidente da República 2016, o *website* continua a ser o meio preferencial de acesso à informação disponibilizada pela CNE. Por isso, enquanto primeiro ponto de contacto com os cidadãos, é imprescindível que a informação que se pretenda retirar do *site* seja facilmente localizada e perceptível;
- e) Num futuro inquérito – e tal como anteriormente sugerido – ponderar incluir também os Consulados e Embaixadas e – desde que viável em termos técnicos e fidedignos – os demais cidadãos eleitores, por serem os que em maior número se dirigem à CNE para obter esclarecimentos.

29 de dezembro de 2016

Comissão Nacional de Eleições