



COMISSÃO NACIONAL
DE ELEIÇÕES

- RELATÓRIO -

Inquérito de satisfação externo

Informação divulgada pela CNE

Eleição PR - 2016

2016

I. INTRODUÇÃO

1. A realização do presente inquérito, promovida na sequência do ato eleitoral de 24 de janeiro 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 do Presidente da República, 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 as câmaras municipais, juntas de freguesia, partidos políticos, órgãos de comunicação social e forças de segurança.
3. O inquérito foi elaborado através de um questionário dirigido e decorreu entre os dias 2 e 14 de março de 2016 e foram obtidas avaliações de 977 destinatários, sendo cerca de **731 efetuadas por juntas de freguesia, 228 por câmaras municipais, 10 por órgãos de comunicação social e 1 por candidatura**. Não foram registadas respostas por parte das **forças de segurança**.
4. Comparativamente ao inquérito realizado na sequência da realização da eleição dos Deputados à Assembleia da República, de 4 de outubro de 2015, em que se registaram cerca de **537 respostas**, denota-se um acréscimo significativo de respostas.
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 muito satisfatório) e um último campo opcional destinado ao registo de propostas e sugestões de melhoria.
6. A primeira parte do presente inquérito destina-se a registar e divulgar os resultados deste inquérito. Na segunda parte e em anexo (Anexo 1), são reproduzidos os gráficos com os resultados obtidos na eleição dos Deputados à Assembleia da República de 4 de outubro de 2015 por comparação com os dados do presente inquérito.

Resultados do inquérito de satisfação no âmbito da eleição do Presidente da República 2016

II. REGISTO DAS RESPOSTAS (POR PERGUNTA)

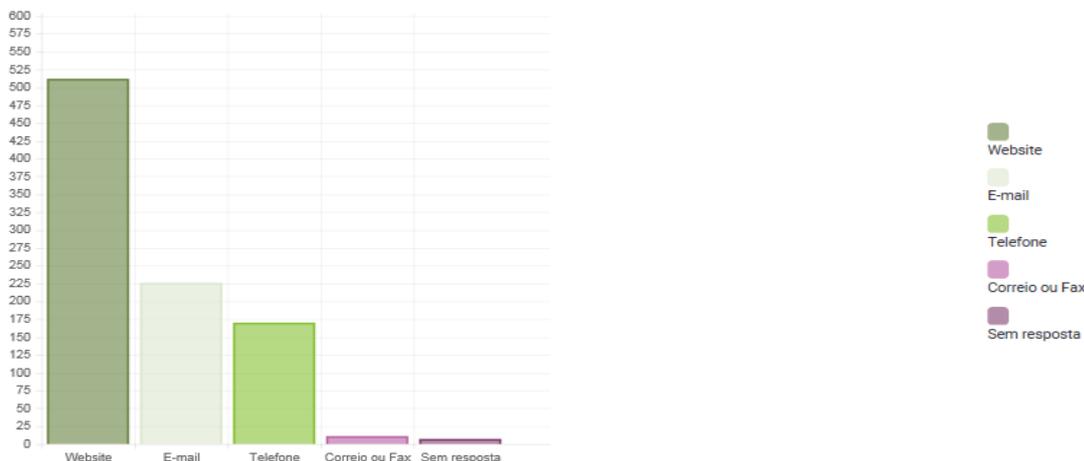
1. Com que frequência tem contacto com os nossos serviços?



Deste gráfico resulta que mais de metade dos destinatários (54,51%) que responderam a este inquérito, «*raramente*» tem contacto com os serviços da CNE. No entanto, uma parte relevante deste universo contacta os serviços da Comissão «*frequentemente*» (34,51%).

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

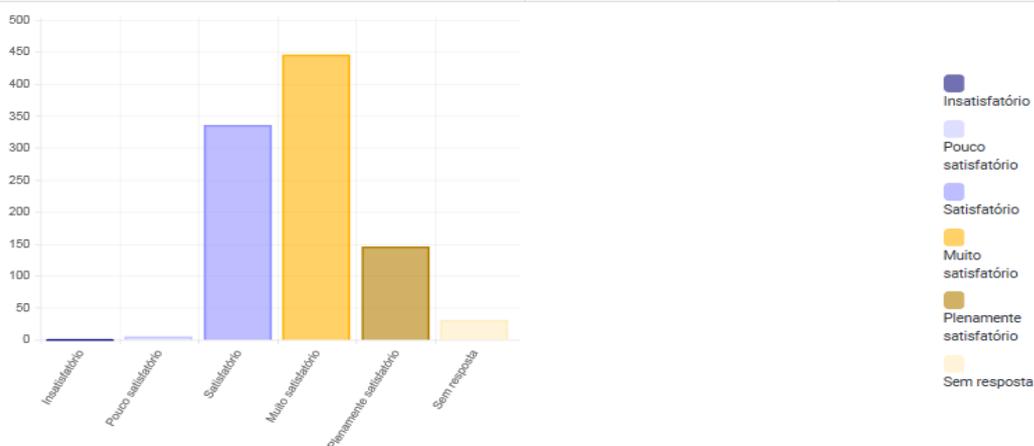
Resposta	Contagem	Percentagem
Website (1)	512	55.29%
E-mail (2)	226	24.41%
Telefone (3)	170	18.36%
Correio ou Fax (4)	11	1.19%
Sem resposta	7	0.76%



Deste gráfico resulta que o recurso ao sítio da CNE na *Internet* para aceder à informação disponibilizada é o meio privilegiado de acesso à informação disponibilizada pela CNE (55,29%) com larga preponderância em relação aos demais meios.

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

Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfatório (L001)	1	0.10%
Pouco satisfatório (L002)	5	0.52%
Satisfatório (L003)	336	34.82%
Muito satisfatório (L004)	446	46.22%
Plenamente satisfatório (L005)	146	15.13%
Sem resposta	31	3.21%

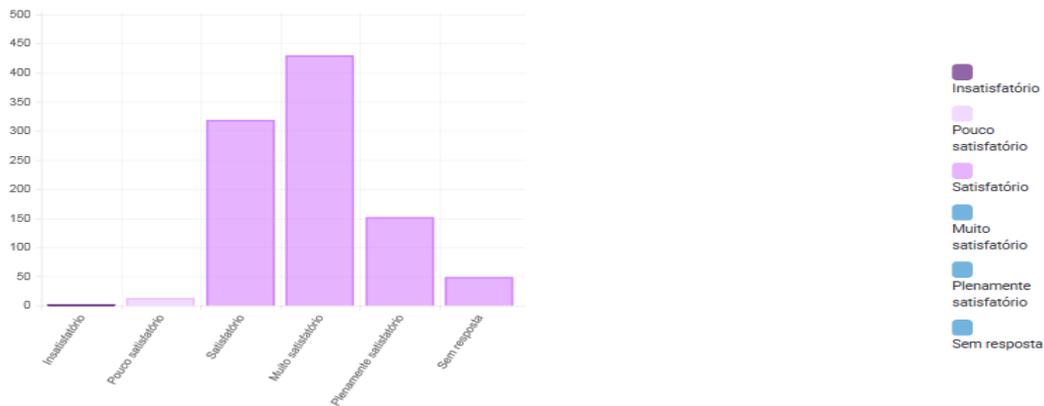


A avaliação da qualidade da informação obteve uma avaliação extremamente positiva, registando-se que a maioria das respostas classificou-a de «*muito satisfatório*» (46,22%).



4. Como avalia a qualidade da informação disponibilizada pela CNE? [Clareza / Percetibilidade]

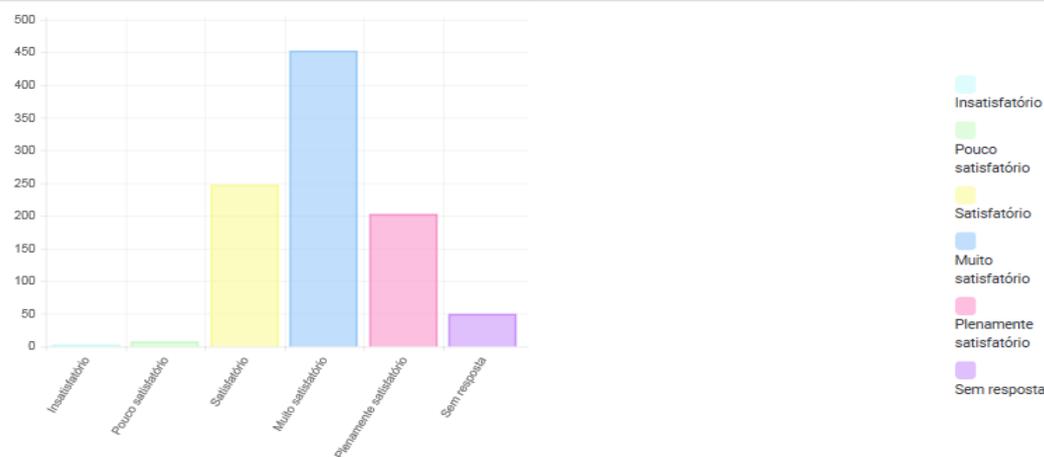
Resposta	Contagem	Porcentagem
Insatisfatório (L001)	2	0.21%
Pouco satisfatório (L002)	13	1.35%
Satisfatório (L003)	319	33.06%
Muito satisfatório (L004)	430	44.56%
Plenamente satisfatório (L005)	152	15.75%
Sem resposta	49	5.08%



Na avaliação deste aspeto a maioria das respostas situou-se num nível «*muito satisfatório*» (44,56%). Importa destacar também o número de respostas no item «*plenamente satisfatório*» (152).

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

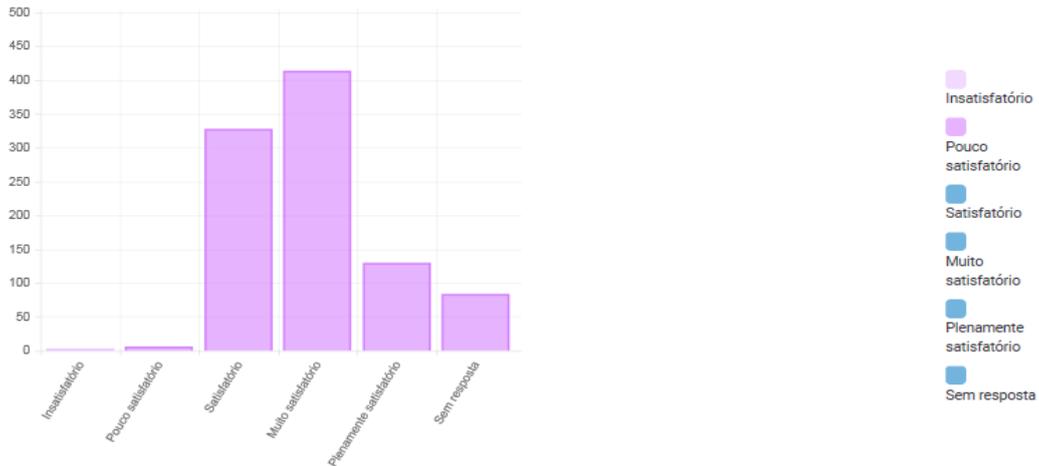
Resposta	Contagem	Porcentagem
Insatisfatório (L001)	3	0.31%
Pouco satisfatório (L002)	8	0.83%
Satisfatório (L003)	248	25.70%
Muito satisfatório (L004)	453	46.94%
Plenamente satisfatório (L005)	203	21.04%
Sem resposta	50	5.18%



Quanto à utilidade da informação, a maioria dos destinatários da informação da CNE classificou-a como «*muito satisfatória*» (46,94%). É de realçar igualmente o valor alcançado na resposta «*plenamente satisfatória*» (21,04%).

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

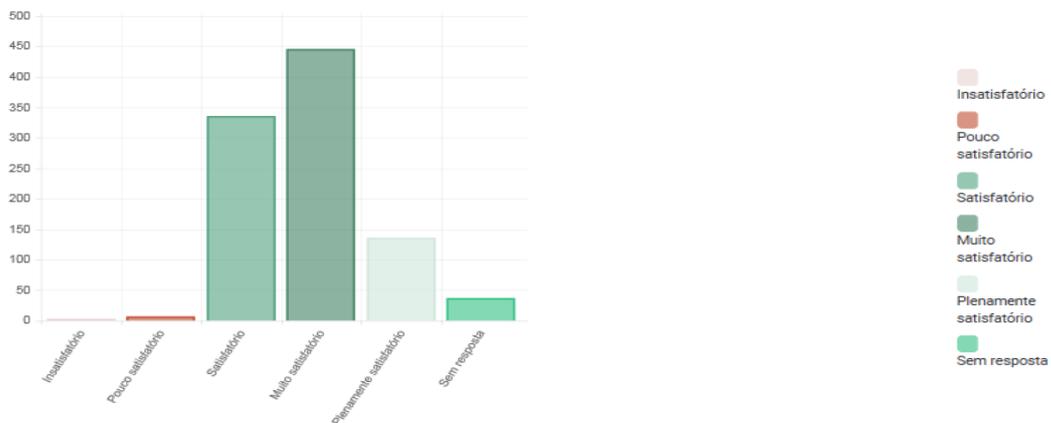
Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfatório (L001)	3	0.31%
Pouco satisfatório (L002)	6	0.62%
Satisfatório (L003)	328	33.99%
Muito satisfatório (L004)	414	42.90%
Plenamente satisfatório (L005)	130	13.47%
Sem resposta	84	8.70%



A maioria das respostas classificou a estrutura da informação disponibilizada como «*muito satisfatória*».

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

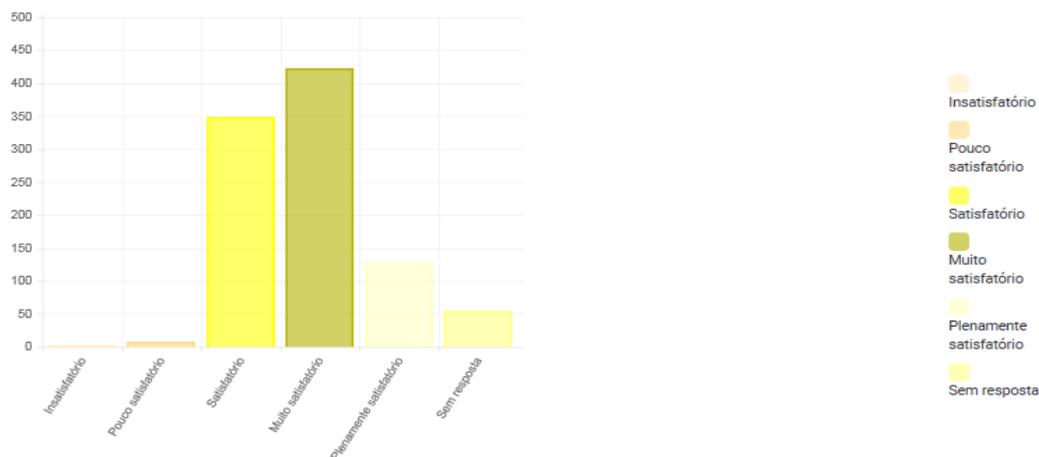
Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfatório (L001)	3	0.31%
Pouco satisfatório (L002)	7	0.73%
Satisfatório (L003)	336	34.82%
Muito satisfatório (L004)	446	46.22%
Plenamente satisfatório (L005)	136	14.09%
Sem resposta	37	3.83%



Em geral, a acessibilidade da informação foi avaliada pela maioria dos destinatários da CNE como «*muito satisfatória*» (46,22%).

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

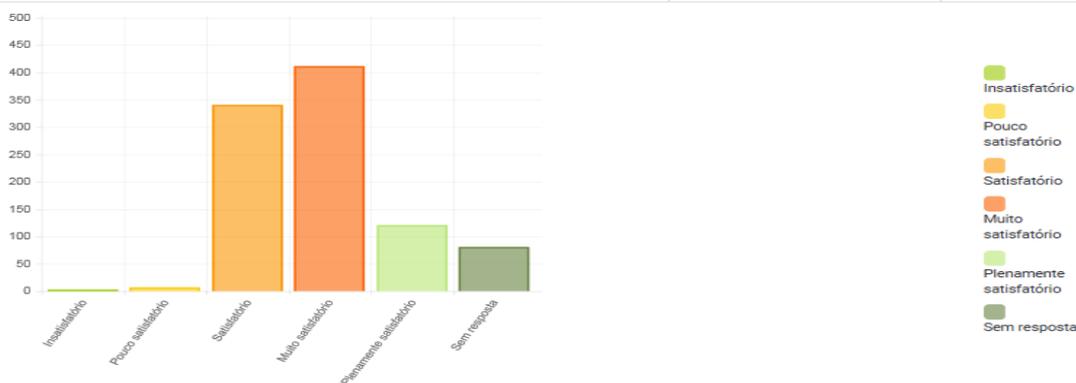
Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfatório (L001)	2	0.21%
Pouco satisfatório (L002)	8	0.83%
Satisfatório (L003)	349	36.17%
Muito satisfatório (L004)	423	43.83%
Plenamente satisfatório (L005)	128	13.26%
Sem resposta	55	5.70%



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*» (43,83% e 36,17% respetivamente).

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

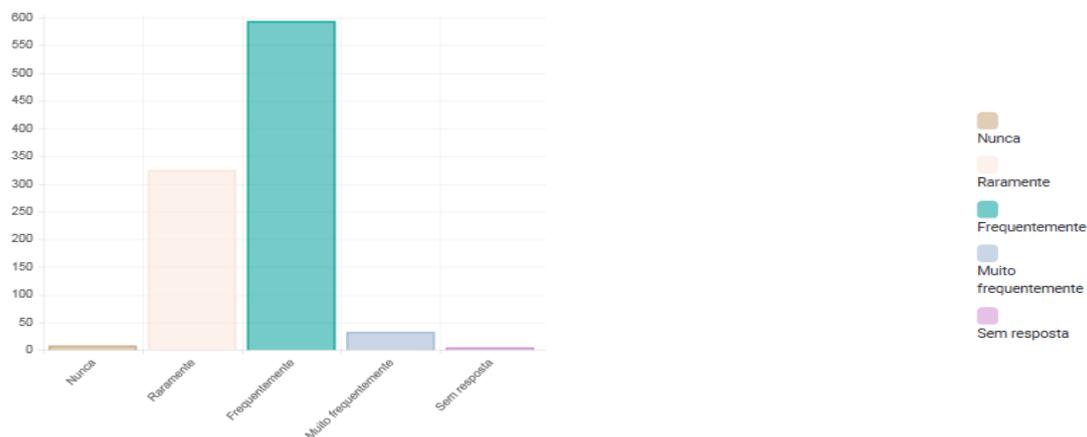
Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfatório (L001)	3	0.31%
Pouco satisfatório (L002)	7	0.73%
Satisfatório (L003)	341	35.34%
Muito satisfatório (L004)	412	42.69%
Plenamente satisfatório (L005)	121	12.54%
Sem resposta	81	8.39%



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

10. Com que frequência visita o site da CNE?

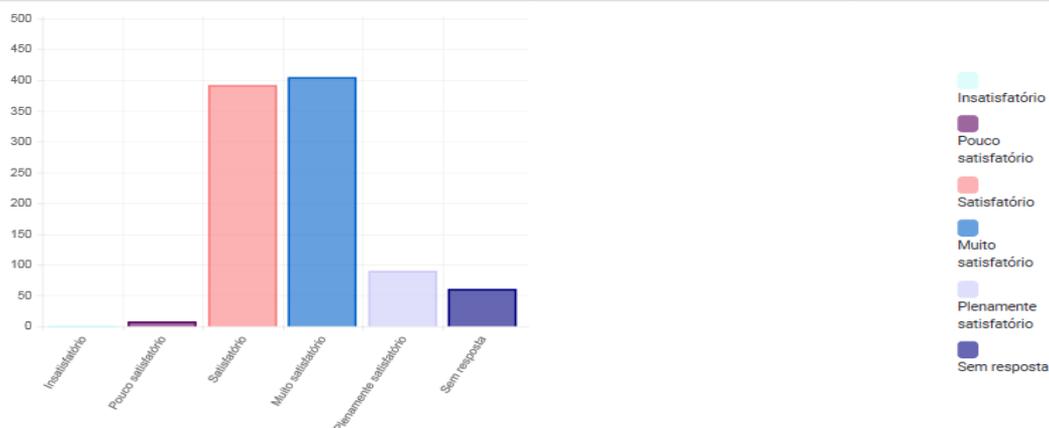
Resposta	Contagem	Percentagem
Nunca (1)	8	0.83%
Raramente (2)	325	33.68%
Frequentemente (3)	594	61.55%
Muito frequentemente (4)	33	3.42%
Sem resposta	5	0.52%



No que respeita à frequência com que os destinatários da informação da CNE visitam o seu sítio na internet, regista-se que a esmagadora maioria acede «*frequentemente*» (61,55%), em consonância, aliás, com os resultados obtidos na questão n.º 2.

11. Avaliação do site da CNE [Opinião geral]

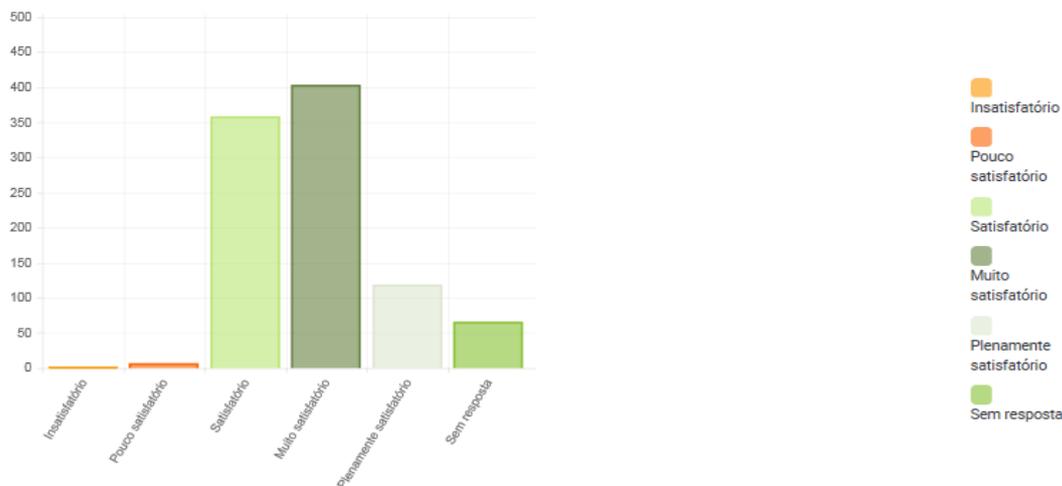
Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfatório (L001)	1	0.10%
Pouco satisfatório (L002)	8	0.84%
Satisfatório (L003)	392	40.96%
Muito satisfatório (L004)	405	42.32%
Plenamente satisfatório (L005)	90	9.40%
Sem resposta	61	6.37%



Em termos de opinião geral, o sítio da CNE na *Internet* obteve uma classificação claramente positiva, sendo muito aproximados os resultados nos níveis «*muito satisfatório*» (42,32%) e «*satisfatório*» (40,96%).

12. Avaliação do site da CNE [Acessibilidade]

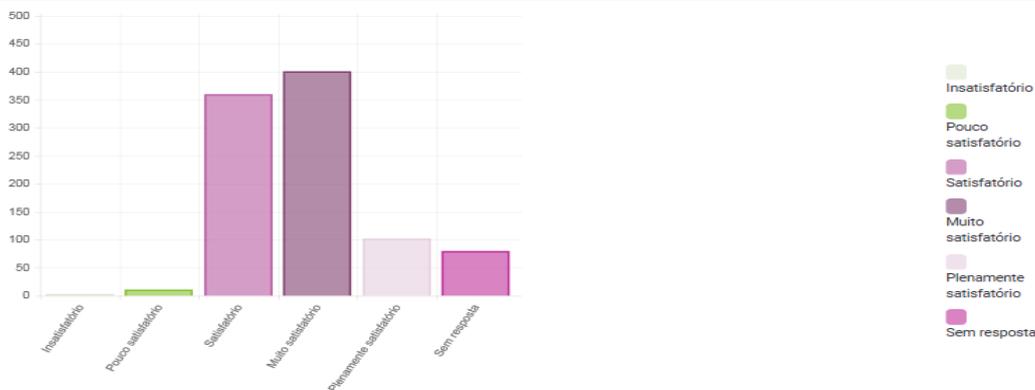
Resposta	Contagem	Porcentagem
Insatisfatório (L001)	2	0.21%
Pouco satisfatório (L002)	7	0.73%
Satisfatório (L003)	359	37.51%
Muito satisfatório (L004)	404	42.22%
Plenamente satisfatório (L005)	119	12.43%
Sem resposta	66	6.90%



Relativamente à acessibilidade do sítio da CNE na *Internet*, a maioria das respostas obtidas classificaram este aspeto como «*muito satisfatório*» (42,22%) e «*satisfatório*» (37,51%).

13. Avaliação do site da CNE [Qualidade da imagem]

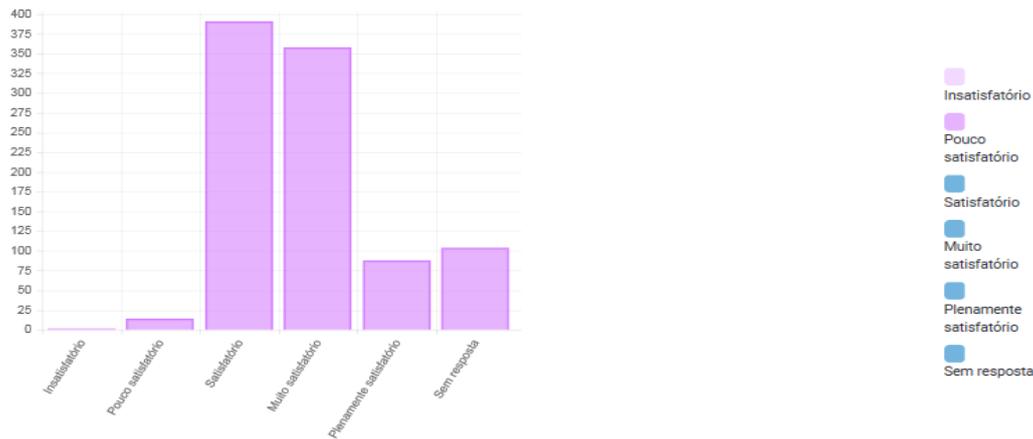
Resposta	Contagem	Porcentagem
Insatisfatório (L001)	3	0.31%
Pouco satisfatório (L002)	11	1.15%
Satisfatório (L003)	360	37.62%
Muito satisfatório (L004)	401	41.90%
Plenamente satisfatório (L005)	102	10.66%
Sem resposta	80	8.36%



Em relação a este parâmetro, a maioria das respostas consideraram-no como «*muito satisfatório*» (41,90%) e «*satisfatório*» (37,62%).

14. Avaliação do site da CNE [Frequência das atualizações]

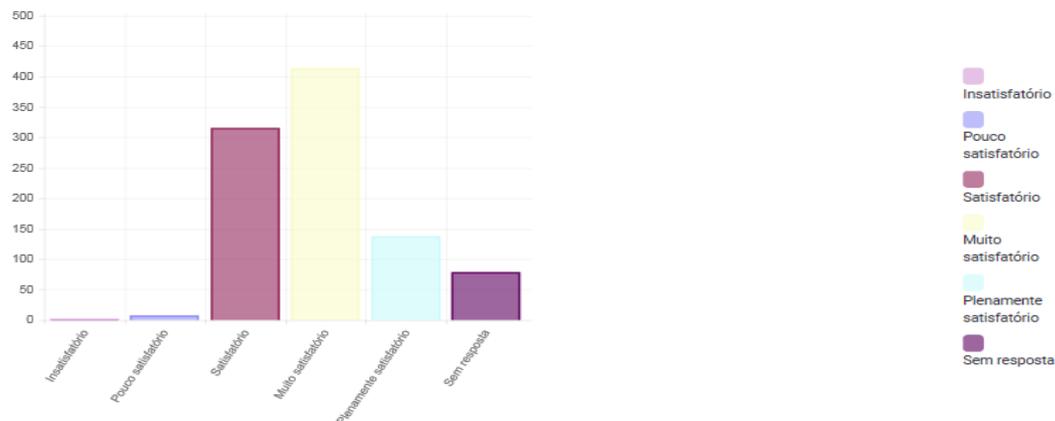
Resposta	Contagem	Porcentagem
Insatisfatório (L001)	2	0.21%
Pouco satisfatório (L002)	14	1.46%
Satisfatório (L003)	391	40.86%
Muito satisfatório (L004)	358	37.41%
Plenamente satisfatório (L005)	88	9.20%
Sem resposta	104	10.87%



Quanto à frequência das atualizações do sítio da CNE na *Internet*, a maioria das respostas classificou-a de «satisfatória» (40,86%).

15. Avaliação do site da CNE [Utilidade da informação]

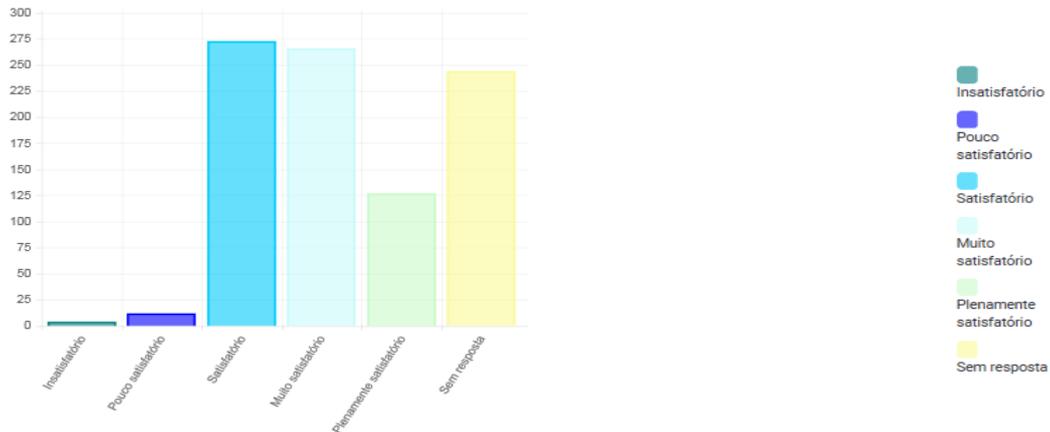
Resposta	Contagem	Porcentagem
Insatisfatório (L001)	2	0.21%
Pouco satisfatório (L002)	8	0.84%
Satisfatório (L003)	316	33.02%
Muito satisfatório (L004)	414	43.26%
Plenamente satisfatório (L005)	138	14.42%
Sem resposta	79	8.25%



Quanto à utilidade da informação que consta do sítio da CNE, a maioria dos destinatários classificou-a como «muito satisfatória» (43,26%) e «satisfatória» (33,02%). Registe-se a coerência das respostas obtidas em relação ao sítio da CNE na *Internet*, com resultados muito semelhantes nas perguntas 11 a 15.

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

Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfatório (L001)	4	0.43%
Pouco satisfatório (L002)	12	1.30%
Satisfatório (L003)	273	29.48%
Muito satisfatório (L004)	266	28.73%
Plenamente satisfatório (L005)	127	13.71%
Sem resposta	244	26.35%

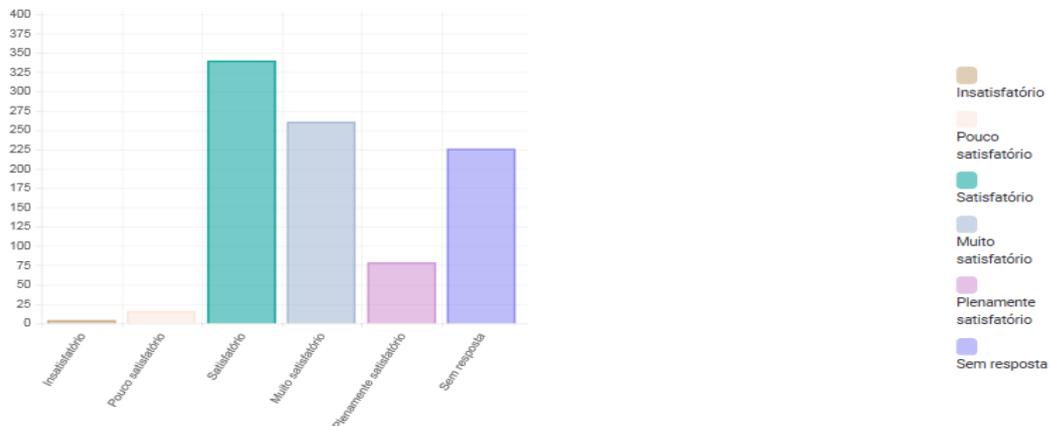


No que respeita à satisfação dos destinatários do inquérito com o serviço de atendimento telefónico prestado pela CNE, a maioria das respostas considerou-o «*satisfatório*» (29,48%), seguidas de muito perto pela classificação de «*muito satisfatório*» (28,73%).

Em relação ao elevado número de resultados «*sem resposta*» admite-se que a falta de resposta a esta questão se prenda com o meio preferencial utilizado para aceder à informação disponibilizada pela CNE (questão n.º 3)

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

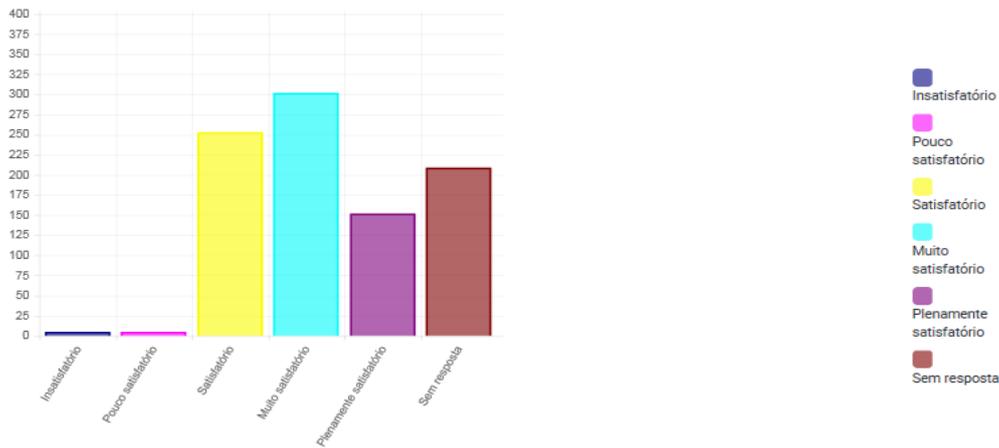
Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfatório (L001)	4	0.43%
Pouco satisfatório (L002)	16	1.73%
Satisfatório (L003)	340	36.72%
Muito satisfatório (L004)	261	28.19%
Plenamente satisfatório (L005)	79	8.53%
Sem resposta	226	24.41%



A maioria das respostas obtidas classificou o horário de funcionamento da CNE de «*satisfatório*» (36,72%).

18. Como avalia a disponibilidade e cortesia dos serviços de apoio da CNE na resposta a solicitações?

Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfatório (L001)	5	0.54%
Pouco satisfatório (L002)	5	0.54%
Satisfatório (L003)	253	27.32%
Muito satisfatório (L004)	302	32.61%
Plenamente satisfatório (L005)	152	16.41%
Sem resposta	209	22.57%



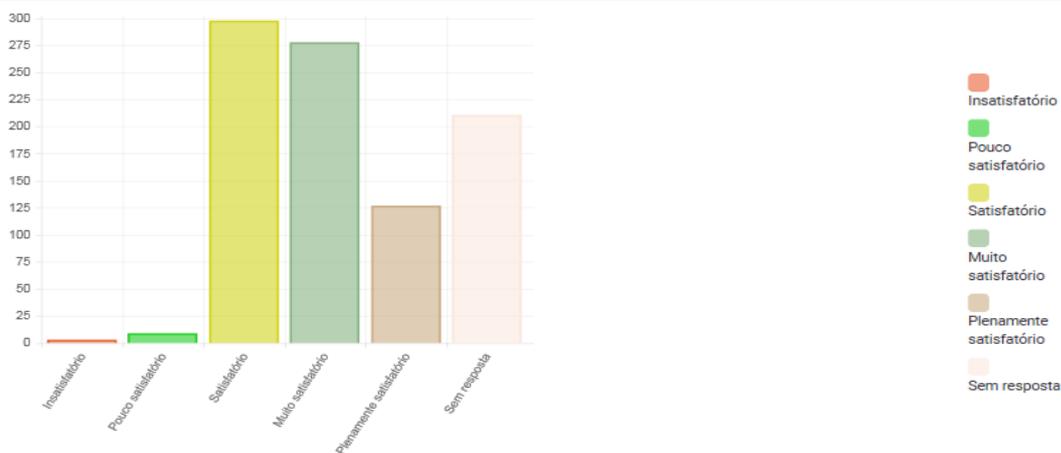
No que concerne à disponibilidade e cortesia dos serviços de apoio da CNE na resposta a solicitações, a maioria considerou-o «*muito satisfatório*» (32,61%) e «*satisfatório*» (27,32%).

Merece também nota de realce o significativo número de respostas (152) que avaliaram este item de «*plenamente satisfatório*».

Nesta questão registe-se ainda o elevado número de destinatários (144) que não responderam.

19. Como avalia o tempo de resposta a solicitações?

Resposta	Contagem	Percentagem
Insatisfatório (L001)	3	0.32%
Pouco satisfatório (L002)	9	0.97%
Satisfatório (L003)	298	32.18%
Muito satisfatório (L004)	278	30.02%
Plenamente satisfatório (L005)	127	13.71%
Sem resposta	211	22.79%





COMISSÃO NACIONAL DE ELEIÇÕES

Em relação ao tempo de resposta a solicitações, regista-se um valor muito aproximado entre o «*satisfatório*» (32,18%) e o «*muito satisfatório*» (30,02%), revelador da 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 (211). A explicação para este resultado pode ter explicação, mais uma vez, no meio preferencialmente utilizado para aceder à informação disponibilizada pela CNE (questão n.º 2), uma vez que a informação que consta do sítio da CNE na Internet é de acesso imediato.

III. REGISTO DAS SUGESTÕES FEITAS PELOS DESTINATÁRIOS

Finalmente, são elencadas, para reflexão, as seguintes sugestões e comentários efetuados pelos inquiridos:

- Envio de documentação em excesso e muito extensa, em especial o material em suporte de papel;
- Disponibilização e envio da informação/documentação com maior antecedência;
- Não atualização da versão anotada da Lei Eleitoral do Presidente da República;
- Alargamento do período de atendimento aos fins de semana quando existem atos eleitorais;
- Ter um contacto mais direto com as juntas de freguesia de forma a melhorar o tempo de espera;
- No dia do ato eleitoral, ter uma equipa de serviço afeta ao esclarecimento de dúvidas que surjam nesse dia;
- Apostar na divulgação da informação da CNE através de meios eletrónicos e nas redes sociais, tendo sido destacada, neste âmbito, a relevância das FAQ's (perguntas frequentes).

Foram também sugeridas determinadas ações/medidas que apesar de dizerem respeito ao processo eleitoral, não se prendem com as atribuições e competências da CNE:

- Implementação do voto eletrónico;
- Disponibilização das atas das operações eleitorais;
- Melhorar o acesso à plataforma eleitoral para divulgação dos resultados provisórios;
- Consulta dos cadernos eleitorais através do nome do eleitor, os quais deveriam também expressar nominalmente os eleitores impedidos de votar por estarem recenseados no estrangeiro, para cada tipo de eleição;
- Disponibilização de um novo programa para a gestão do recenseamento eleitoral;
- Demora do pagamento da compensação aos cidadãos que exerceram funções de membros de mesa.

IV. CONCLUSÕES

- a) Realça-se, desde logo, o aumento do número de respostas ao presente inquérito;
- b) Destacam-se os bons resultados obtidos em todos os parâmetros submetidos à apreciação dos inquiridos, sendo que a maioria das respostas atribuídas nas diversas questões oscila entre o «*muito satisfatório*» e o «*satisfatório*», tendo a primeira das classificações maior número de respostas;
- c) A atribuição das classificações de «*insatisfatório*» e «*pouco satisfatório*» é residual não tendo preponderância em qualquer um dos itens submetidos a inquérito;
- d) Parece-nos digno de nota os diversos comentários de elogio aos serviços da CNE, enfatizando a qualidade dos serviços prestados, designadamente, a celeridade no esclarecimento de dúvidas, a cordialidade do atendimento, a disponibilidade e eficiência dos serviços;



COMISSÃO NACIONAL DE ELEIÇÕES

- e) Afigura-se relevante, em futuros atos eleitorais, manter esta boa prática de auscultação dos demais interlocutores do processo eleitoral, permitindo tirar ilações não só quanto ao grau de satisfação com a qualidade dos serviços prestados pela CNE, como também perspetivar o rumo a seguir e que medidas a implementar ou reforçar em próximos atos eleitorais, procurando satisfazer, na medida do possível, as expectativas dos destinatários da atividade da CNE;
- f) Num futuro inquérito, ponderar incluir também os Consulados e Embaixadas e – desde que viável em termos técnicos e fidedignos – os demais cidadãos eleitores, visto que a esmagadora maioria dos pedidos de informação, quer por escrito, quer por telefone, em todos os atos eleitorais, tem surgido por iniciativa daqueles.

24 de maio de 2016

Comissão Nacional de Eleições