

RELATÓRIO DO “INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES DE INFORMAÇÕES ESTATÍSTICAS OFICIAIS”

- DEZEMBRO DE 2019 A JANEIRO DE 2020 -

DIVISÃO DE ESTUDOS, PLANEAMENTO E COORDENAÇÃO ESTATÍSTICA
DO INSTITUTO NACIONAL DE ESTATÍSTICA



FICHA TÉCNICA

Instituto Nacional de Estatística

Relatório do “Inquérito de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utilizadores de Informações Estatísticas Oficiais”

Presidente

Osvaldo Rui Monteiro dos Reis Borges

Vice-Presidente

Celso Hermínio Soares Ribeiro

Departamento de Administração

Maria Gorete de Carvalho

Departamento

Divisão de Estudos, Planeamento e Coordenação Estatística

Editor

Instituto Nacional de Estatística

Av. Cidade de Lisboa, nº 18,

Cx. Postal 116, Praia

Tel.: +238 261 38 27 / Fax: +238 261 16 56

Email: inecv@ine.gov.cv

Design e composição

Divisão de Comunicação, Difusão e Relações Institucionais

© Copyright 2013

Instituto Nacional de Estatística

Para quaisquer esclarecimento, contactar:

Nereida Moreira – NMoreira@ine.gov.cv

Tel.: (238) 261 3960 / 3827

Fax: (238) 261 1656

Data de publicação

Junho de 2020

ÍNDICE

1	INTRODUÇÃO	6
2	OBJETIVO	7
3	COMPOSIÇÃO DO SEN.....	7
4	PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS E METODOLÓGICOS.....	7
5	ANÁLISE DOS RESULTADOS	9
5.1	CARACTERIZAÇÃO DOS UTILIZADORES INQUIRIDOS.....	9
5.2	AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES.....	11
5.3	SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS MEIOS DE DIFUSÃO E PRODUÇÃO ESTATÍSTICA.....	16
5.4	ÁREAS DE INTERESSE DE INFORMAÇÃO ESTATÍSTICA.....	25
5.5	APRECIÇÃO QUALITATIVA.....	27
6	CONCLUSÃO	29

GRÁFICOS

Gráfico 1 - Repartição percentual dos inquiridos por sexo	9
Gráfico 2 - Repartição percentual dos inquiridos por faixa etária	9
Gráfico 3 - Repartição percentual dos inquiridos por nível de escolaridade.....	10
Gráfico 4 - Áreas das estatísticas oficiais mais utilizadas (%)	11
Gráfico 5 - Áreas das estatísticas oficiais menos utilizadas (%).....	11
Gráfico 6 - Finalidades do uso das estatísticas oficiais (%).....	12
Gráfico 7 - Frequência do uso das estatísticas oficiais (%)	12
Gráfico 8 - Grau de eficácia do atendimento presencial via amigos ou conhecidos (%).....	13
Gráfico 9 - Grau de eficácia via correio eletrónico (%)	14
Gráfico 10 - Grau de eficácia dos sites (%)	14
Gráfico 11 - Grau de eficácia das redes sociais (%).....	15
Gráfico 12 - Grau de eficácia do atendimento personalizado via biblioteca (%)	15
Gráfico 13 - Grau de satisfação dos utilizadores por cada um dos meios de difusão do BCV (%)	16
Gráfico 14 - Grau de satisfação dos utilizadores por cada um dos meios de difusão da DGPJ (%)	17
Gráfico 15- Grau de satisfação dos utilizadores por cada um dos meios de difusão do IEFP(%) .	18
Gráfico 16 - Grau de satisfação dos utilizadores por cada um dos meios de difusão do INE (%) .	19
Gráfico 17 - Grau de satisfação dos utilizadores por cada um dos meios de difusão do INDP (%)	20
Gráfico 18 - Grau de satisfação dos utilizadores por cada um dos meios de difusão do SEMAA (%)	21
Gráfico 19 - Grau de satisfação dos utilizadores por cada um dos meios de difusão do SEMSSS (%)	22
Gráfico 20 - Grau de satisfação dos utilizadores por cada um dos meios de difusão do SEME (%)	23
Gráfico 21 - Distribuição percentual dos utilizadores quanto a correspondência das estatísticas oficiais às suas necessidades	24
Gráfico 22 - Grau de satisfação dos utilizadores com as áreas de estatísticas oficial (%)	24
Gráfico 23 - Avaliação da qualidade das áreas de estatísticas oficiais (%).....	26
Gráfico 24 - Aspetos que mais contribuem para a melhoria da prestação do serviço do SEN (%)	27

TABELAS

Tabela 1 - Caracterização dos utilizadores por categoria.....	10
Tabela 2 - Vias de acesso às informações estatísticas oficiais (%)	13

SIGLAS E ABREVIATURAS

BCV	Banco de Cabo Verde
CNEST	Conselho Nacional de Estatística
DGPJ	Direção-Geral de Política da Justiça
ENDE	Estratégia Nacional para o Desenvolvimento da Estatística
IEFP	Instituto de Emprego e Formação Profissional
INDP	Instituto Nacional de Desenvolvimento das Pescas
INE	Instituto Nacional de Estatística
MAA	Ministério da Agricultura e Ambiente
ME	Ministério da Educação
MSSS	Ministério da Saúde e Segurança Social
ODINE	Órgãos Delegados do INE
ONG	Organismos Não Governamentais
OPEO	Órgãos Produtores de Estatísticas Oficiais
RGPH	Recenseamento Geral da População e Habitação
SEMAA	Serviço Estatístico do Ministério da Agricultura e Ambiente
SEME	Serviço Estatístico do Ministério da Educação
SEMSSS	Serviço Estatístico do Ministério da Saúde e Segurança Social
SEN	Sistema Estatístico Nacional

1 INTRODUÇÃO

Com as rápidas transformações que atualmente se assiste no mundo/sociedade e, particularmente nas organizações, a problemática da satisfação dos clientes, utilizadores e utentes é hoje um tema recorrente em qualquer instituição quer seja da esfera pública quer seja da privada que pretenda melhorar a qualidade do serviço prestado. Neste contexto, a literatura apresenta uma vasta gama de estudos e vários modelos que permitam obter informação sobre a satisfação da qualidade do serviço prestado.

A Estratégia Nacional para o Desenvolvimento da Estatística (ENDE), ou seja, Agenda Estatística, para o período de 2017 a 2021 estabelece a universalização do princípio da satisfação plena das exigências dos utilizadores, através da intensificação e melhoria no diálogo entre os órgãos do Sistema Estatístico Nacional (SEN) e os respetivos utilizadores. Assim, no âmbito do Objetivo V da referida ENDE, que consiste em estabelecer um diálogo permanente entre os produtores e utilizadores de estatísticas oficiais, foi definida no seu plano de ações, a criação de um mecanismo de avaliação permanente do grau de satisfação dos utilizadores, por meio de um inquérito que forneça informações para efeito da referida avaliação.

O Inquérito de Avaliação do Grau de Satisfação dos Utilizadores de Informações Estatísticas Oficiais, o primeiro a ser realizado em Cabo Verde, foi efetuado entre dezembro de 2019 e janeiro de 2020, pelo Instituto Nacional de Estatística (INE) e, enquanto órgão executivo central de produção e difusão de estatísticas oficiais no âmbito do SEN, atribuiu à sua Divisão de Estudos, Planeamento e Coordenação Estatística a responsabilidade técnica e institucional pelo seguimento e avaliação da ENDE, em estreita colaboração com o Banco de Cabo Verde (BCV) e os Órgãos Delegados do INE (ODINE).

O presente Relatório visa apresentar os resultados obtidos no referido Inquérito no sentido de introduzir melhorias constantes no processo de produção e difusão das estatísticas oficiais em Cabo Verde. Neste contexto, além da parte introdutória, este Relatório contém os objetivos, a composição do SEN, os procedimentos operacionais e metodológicos, a análise dos resultados e as conclusões.

Resta, finalmente, agradecer a todos os utilizadores que participaram neste inquérito e a todos aqueles que de alguma forma contribuíram para a realização deste Relatório e, em especial, aos que diretamente estiveram implicados no seu desenvolvimento, desde o início.

2 OBJETIVO

O inquérito visa conhecer o grau de satisfação dos utilizadores em relação às Estatísticas Oficiais produzidas pelo Sistema Estatístico Nacional (SEN), com vista a adotar as ações de melhoria na produção e disseminação de informação estatística oficial com qualidade. Ainda permite responder em tempo oportuno às necessidades dos diferentes utilizadores e, conseqüentemente, alcançar o nível de satisfação previsto na ENDE 2017-2021.

3 COMPOSIÇÃO DO SEN

De acordo com a Lei nº 48/IX/2019 de 19 de fevereiro de 2019, os Órgãos do Sistema Estatístico Nacional (SEN) são constituídos por: o Conselho Nacional de Estatística (CNEST) e **os Órgãos Produtores de Estatísticas Oficiais**: Instituto Nacional de Estatística (INE); Banco de Cabo Verde (BCV) e **os Órgãos Delegados do INE (ODINE)**: Direção Geral da Política de Justiça (DGPJ); Instituto do Emprego e Formação Profissional (IEFP); Instituto Nacional de Desenvolvimento das Pescas (INDP); Serviço Estatístico do Ministério da Agricultura e Ambiente (SEMAA); Serviço Estatístico do Ministério da Educação (SEME); Serviço Estatístico do Ministério da Saúde e Segurança Social (SEMSSS).

4 PROCEDIMENTOS OPERACIONAIS E METODOLÓGICOS

Para a realização deste inquérito e, na sequência a elaboração deste Relatório, foram utilizados os seguintes procedimentos:

- a) Método – foi utilizado, em termos de objetivos, o método exploratório com vista a conhecer e familiarizar ainda mais com a problemática em estudo e, conseqüentemente, avaliar o grau de satisfação dos utilizadores em relação à produção das estatísticas oficiais. Neste sentido, foi utilizado o Inquérito por questionário, levando a uma abordagem quantitativa.
- b) Instrumento de recolha - foi elaborado um questionário que posteriormente foi discutido com os ODINES, apreciado pelos serviços metodológicos do INE e validado pelo Conselho de Administração do INE. Trata-se de um questionário estruturado, de respostas simples (unicidade de respostas), com questões fechadas e abertas, dicotómicas (com duas modalidades ex: sim ou não), de escolhas múltiplas, utilizando a Escala de Likert, com 5 opções de avaliação/satisfação (“muito satisfeito”, “satisfeito”, “razoável”, “insatisfeito” e

“muito insatisfeito)”, desenvolvido a partir dos modelos de questionários existentes, e fortemente aplicados para efeitos similares.

- c) Seleção dos utilizadores – foram selecionados e inquiridos os utilizadores de informação estatística oficial que solicitam dados e informações estatísticas nas instalações ou via correio eletrónico aos órgãos do SEN, com maior frequência. Também, foi preparada uma lista com email abrangendo os utilizadores que pertencem:
- Órgãos de soberania (Deputados Nacionais, assessores e membros do Governo);
 - Setor Público Administrativo (Instituições nacionais, câmaras municipais);
 - Agentes Económicos e Sociais (Empresas, Associações, Sindicatos, ONG Nacionais);
 - Setor de pesquisa (Docentes, Estudantes, Universidades, Investigadores, Consultores);
 - Entidades Estrangeiras e Organismos Internacionais (Embaixadas, Organismos Internacionais com antenas em Cabo Verde).
- d) Recolha - foi efetuada através do autopreenchimento, a partir do envio do questionário (em formato *pdf*), por correio eletrónico de cada utilizador de estatísticas oficiais, constante da listagem do INE e de outros ODINES. Este processo decorreu de dezembro de 2019 a janeiro de 2020.
- e) Tratamento e análise dos resultados – os dados foram tratados no programa estatístico SPSS. A análise dos resultados foi meramente descritiva.

5 ANÁLISE DOS RESULTADOS

5.1 CARACTERIZAÇÃO DOS UTILIZADORES INQUIRIDOS

Os resultados do gráfico 1 mostram que, dos 52 utilizadores que responderam ao inquérito, existe uma diferença significativa por sexo (63,5% do sexo masculino contra 36,5% do sexo feminino).

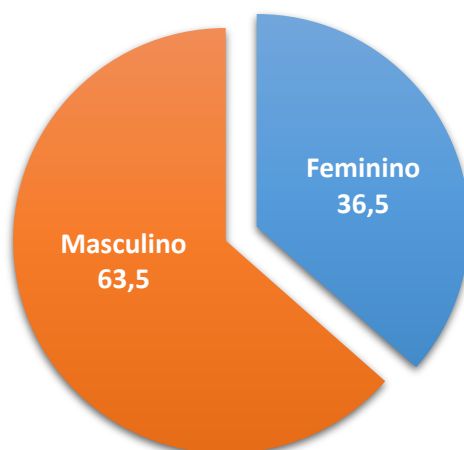


Gráfico 1 - Repartição percentual dos inquiridos por sexo

De acordo com as informações ilustradas do gráfico 2, um pouco acima de dois terços dos utilizadores inquiridos têm idades compreendidas entre 22 e 37 anos e quase um terço mais de 37 anos.

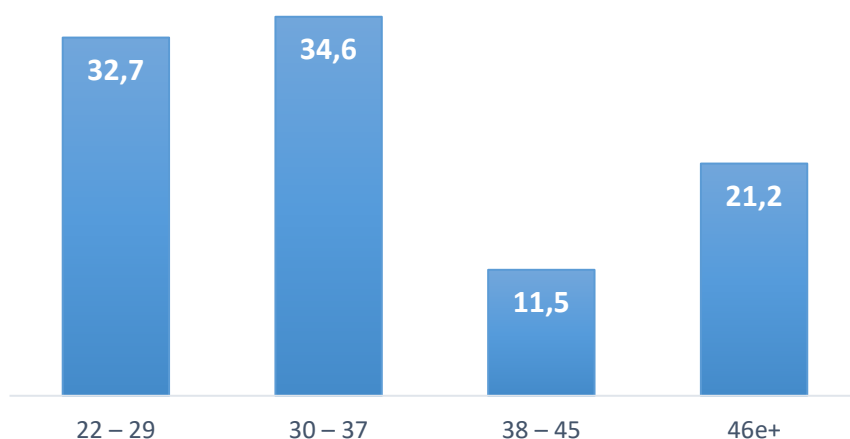


Gráfico 2 - Repartição percentual dos inquiridos por faixa etária

A grande maioria (94,2%) dos utilizadores de estatísticas oficiais abrangidos neste inquérito afirmou possuir um nível superior. Os níveis médio e secundário foram respondidos por 4% e 2%, respetivamente, gráfico 3.

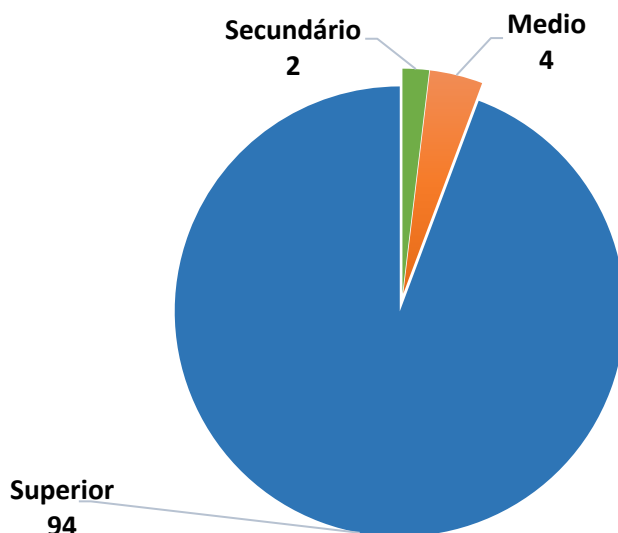


Gráfico 3 - Repartição percentual dos inquiridos por nível de escolaridade

Relativamente à categoria do utilizador, nota-se uma maior presença do setor de pesquisa/investigação (42,3%), seguido dos serviços do Estado (19,2%), dos agentes económicos, sociais e ONG (15,4%), das entidades estrangeiras/organismos internacionais (11,5%) e de outros utilizadores. Estes resultados revelam nitidamente que o setor de pesquisa (docentes, estudantes, investigadores, etc.) e os profissionais dos serviços do Estado constituem os principais utilizadores das estatísticas oficiais em Cabo Verde, tabela 1.

Tabela 1 - Caracterização dos utilizadores por categoria

Categoria de utilizador	%
Serviços do Estado (Órgãos de soberania e Administração local)	19,2
Agentes Económicos, Sociais, ONG (Empresas, Associações, Sindicatos)	15,4
Setor de pesquisa (Docentes, Estudantes, Universidades, Investigadores e Consultores)	42,3
Agentes de informação (Comunicação Social - Jornalistas)	1,9
Entidades Estrangeiras/Organismos internacionais	11,6
Outro	9,6

5.2 AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTILIZADORES

De acordo com as respostas dos utilizadores indicadas no gráfico 4, as áreas das estatísticas oficiais mais utilizadas são as seguintes: Estatísticas Económicas (Contas Nacionais, PIB) (59,6%), População e RGPH (59,6%), Pobreza e Condições de Vida das Famílias (55,8%), Emprego e Mercado de Trabalho (53,8%), Estatísticas Empresariais (48,1%), Estatísticas Monetárias e Financeiras (44,2%), Educação (42,3%) e Estatísticas do Turismo (40,4%).

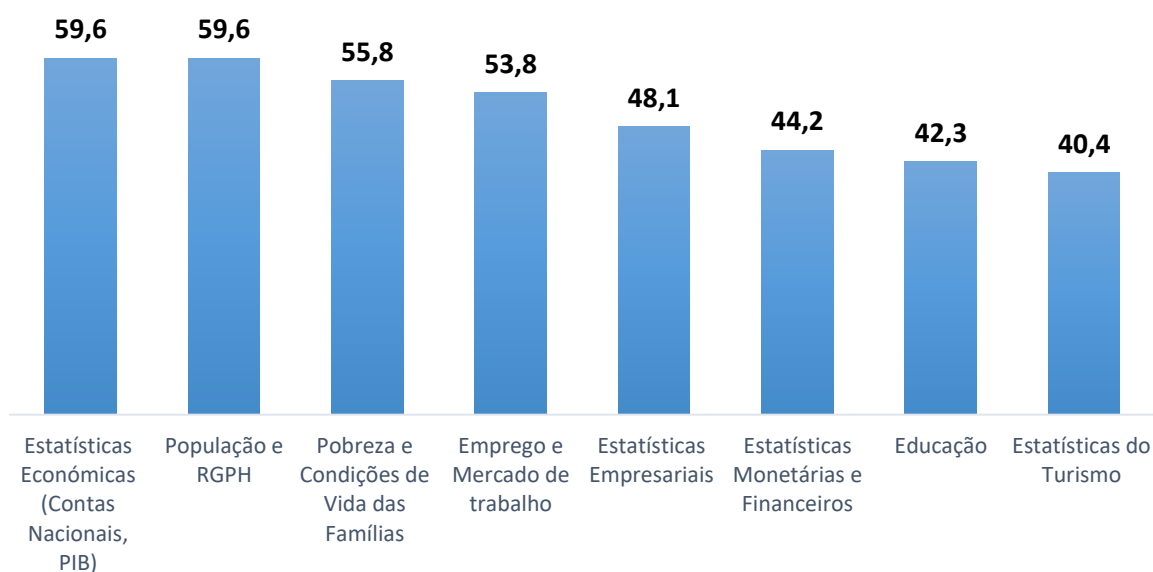


Gráfico 4 - Áreas das estatísticas oficiais mais utilizadas (%)

Por outro lado, as áreas menos utilizadas estão representadas no gráfico 5.

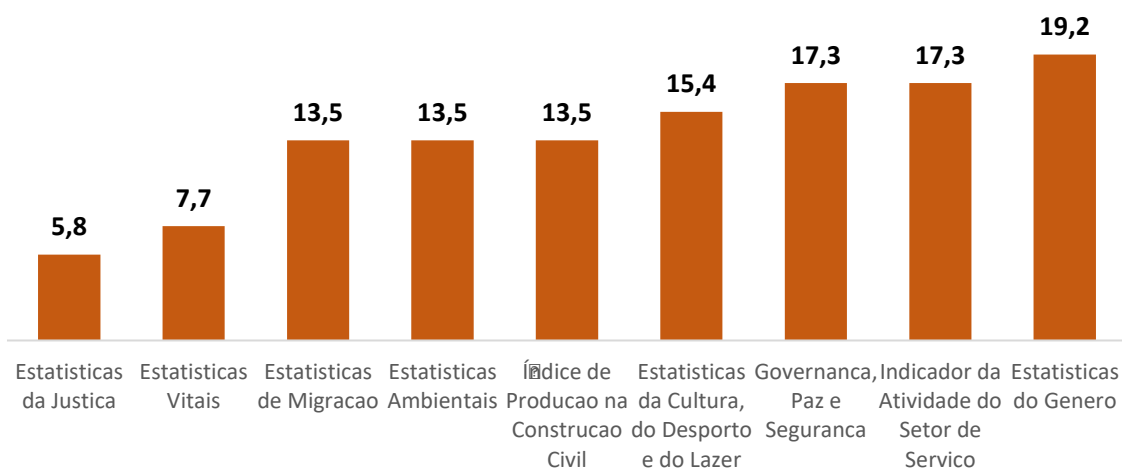


Gráfico 5 - Áreas das estatísticas oficiais menos utilizadas (%)

Questionados sobre a finalidade do uso das estatísticas oficiais, 65,4% responderam que utilizam na investigação, 34,6% na tomada de decisão, 25,0% nos trabalhos de consultoria, 21,2% na cultura geral e 7,7% noutros motivos, gráfico 6.

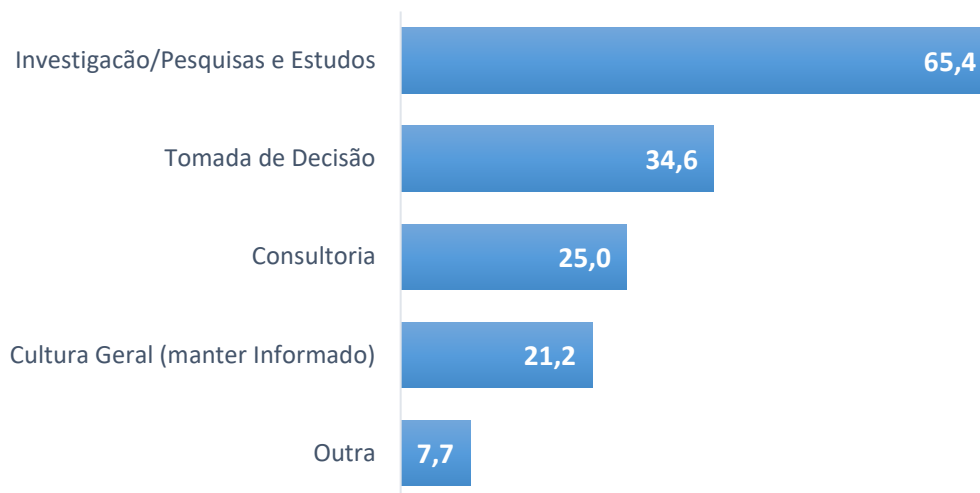


Gráfico 6 - Finalidades do uso das estatísticas oficiais (%)

No que diz respeito à frequência do uso das estatísticas oficiais, os resultados indicam que 42,3% usam-nas pontualmente o que significa que a maioria dos inquiridos utiliza com pouca frequência. Para as outras categorias desta variável, são notórias as fracas percentagens de respostas, a saber: mensalmente (17,3%), anualmente (11,5%), diariamente (11,5%), trimestralmente (9,6%) e semanalmente (7,7%), gráfico 7.

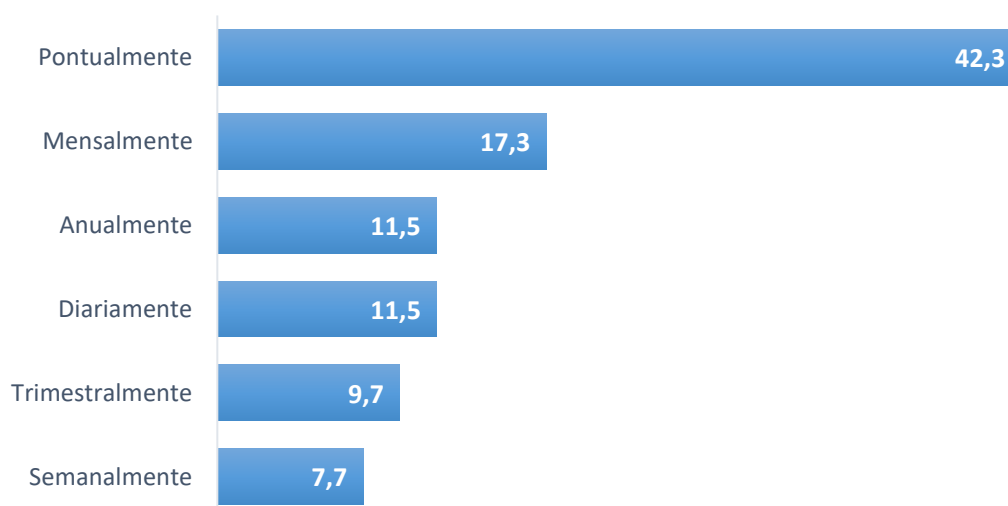


Gráfico 7 - Frequência do uso das estatísticas oficiais (%)

Quanto às vias de acesso utilizados para acederem às informações estatísticas oficiais, os respondentes demonstraram que o site é o mais utilizado (28,4%), seguido dos órgãos de comunicação social (26,9%), atendimento personalizado via correio eletrónico (16,8%), redes sociais (9,1%), atendimento via amigos (4,8%), outras vias (1,9%) e atendimento via biblioteca (1,0%), tabela 2. Em relação aos órgãos produtores, o site e o atendimento personalizado através do correio eletrónico são as vias mais utilizadas, com maior destaque para o INE e o BCV.

Tabela 2 - Vias de acesso às informações estatísticas oficiais (%)

	Atendimento personalizado via Correio Eletrónico	Atendimento personalizado via Biblioteca	Atendimento presencial via amigos/conhecidos	Site	Redes sociais	Comunicação Social	Outras Vias
BCV	23,1	1,9	7,7	55,8	5,8		
DGPJ		1,9	1,9	7,7	1,9		
IEFP	11,5	1,9	7,7	26,9	17,3		
INE	65,4	1,9	15,4	80,8	23,1		
INDP	9,6	0,0		9,6	5,8		
SEMAA	7,7	0,0	1,9	13,5	5,8		
SEME	7,7	0,0	1,9	13,5	5,8		
SEMSSS	9,6	0,0	1,9	19,2	7,7		
Total	16,8	1,0	4,8	28,4	9,1	26,9	1,9

Relativamente ao grau de eficácia dos meios utilizados para aceder às informações sobre as estatísticas oficiais, todos os utilizadores dos dados do INE (100%) consideram eficaz o atendimento presencial via amigos/conhecidos, enquanto 77,8% consideram eficaz o atendimento presencial no BCV e 66,7% dos utilizadores do IEFP tiveram a mesma opinião sobre este meio de acesso presencial nesta instituição, gráfico 8. Este meio de acesso revelou pouco eficaz nas restantes instituições segundo a apreciação da maioria dos utilizadores dessas instituições.

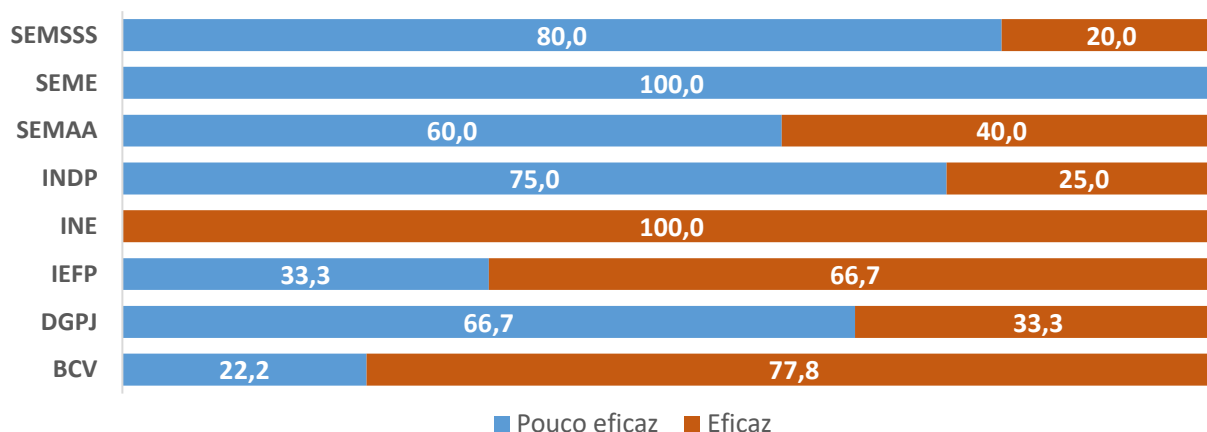


Gráfico 8 - Grau de eficácia do atendimento presencial via amigos ou conhecidos (%)

Na opinião da maioria dos utilizadores, o atendimento via correio eletrónico revelou-se eficaz em quase todas as instituições com exceção à DGPJ. Para o Ministério da Educação, a opinião dos utilizadores sobre este meio de acesso é similar (50% acham-no eficaz e igual percentagem considerou pouco eficaz), gráfico 9.

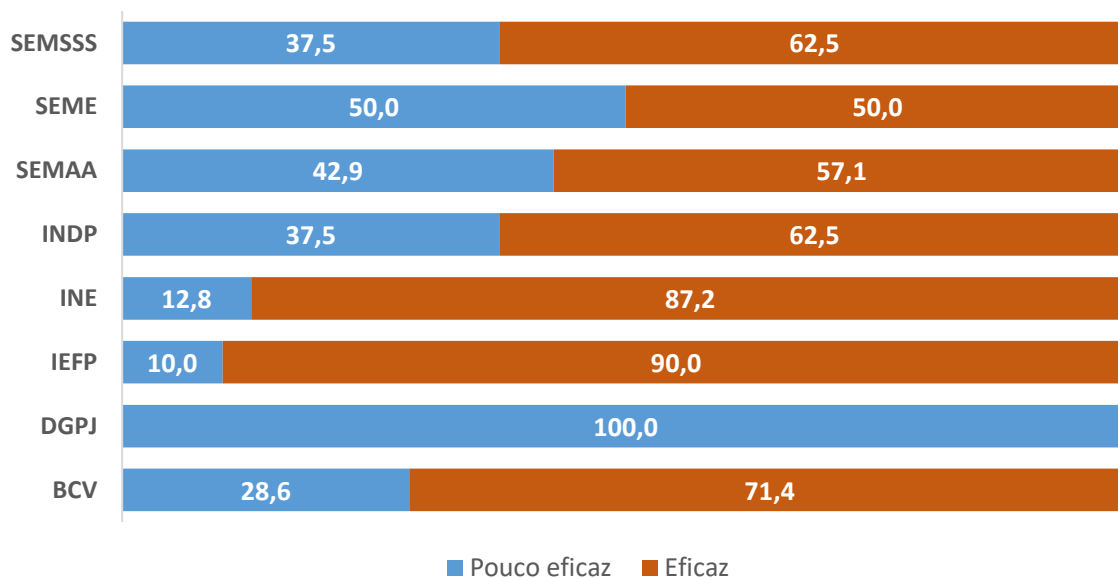


Gráfico 9 - Grau de eficácia via correio eletrónico (%)

O grau de eficácia dos *sites* é positivo, de acordo com a maioria dos utilizadores, a saber: INE (97,7%), BCV (93,1%), IEFP (82,4%), SEME (64,3%) e SEMAA (55,6%), gráfico 10.

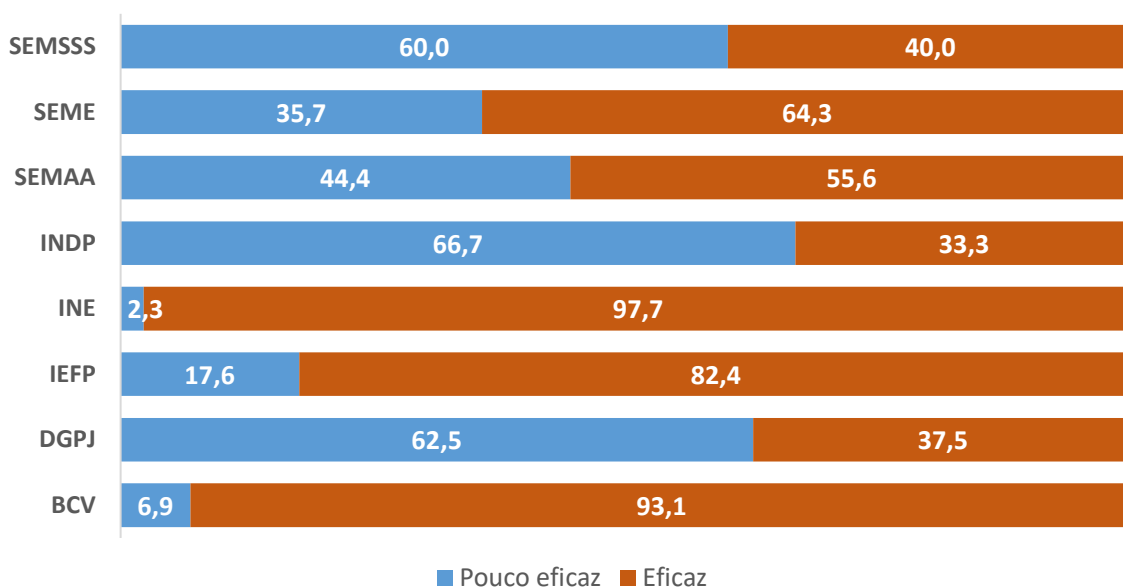


Gráfico 10 - Grau de eficácia dos sites (%)

Segundo os utilizadores das informações estatísticas oficiais, a rede social é eficaz no INE (opinião de 92,3% dos utilizadores), no IEFP (70% dos utilizadores) e no BCV (50% dos utilizadores). Menos de 34% dos utilizadores consideram as redes sociais das outras instituições também eficazes. A DGPJ e o INDP são os órgãos que não obtiveram avaliação positiva relativamente à eficácia das redes sociais para o acesso às suas informações.

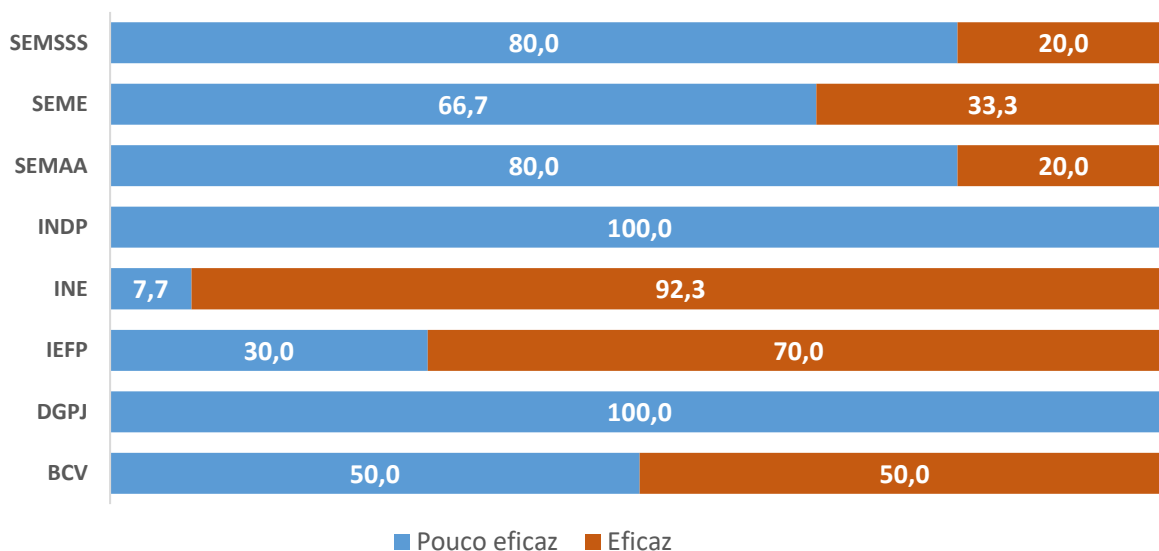


Gráfico 11 - Grau de eficácia das redes sociais (%)

Relativamente ao atendimento personalizado via biblioteca, nenhuma instituição obteve avaliação positiva sobre este meio de acesso às informações estatísticas oficiais em Cabo Verde.

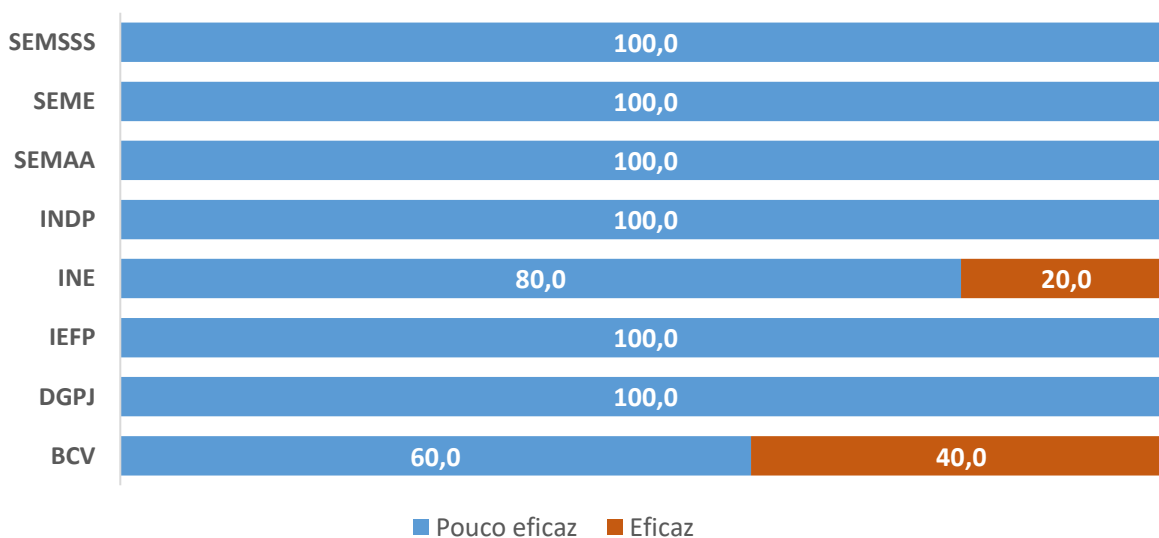


Gráfico 12 - Grau de eficácia do atendimento personalizado via biblioteca (%)

5.3 SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS MEIOS DE DIFUSÃO E PRODUÇÃO ESTATÍSTICA

Os resultados do inquérito demonstram uma boa apreciação (muito satisfeito/satisfeito) dos utilizadores das estatísticas oficiais do BCV em relação às publicações em relatórios (84,0%), publicações em anuários (84,0%), site (63,6%), brochuras e desdobráveis (57,2%) e atendimento personalizado (53,9%). Em relação aos outros meios de difusão, o nível de satisfação dos utilizadores é inferior a 47%, gráfico 13.

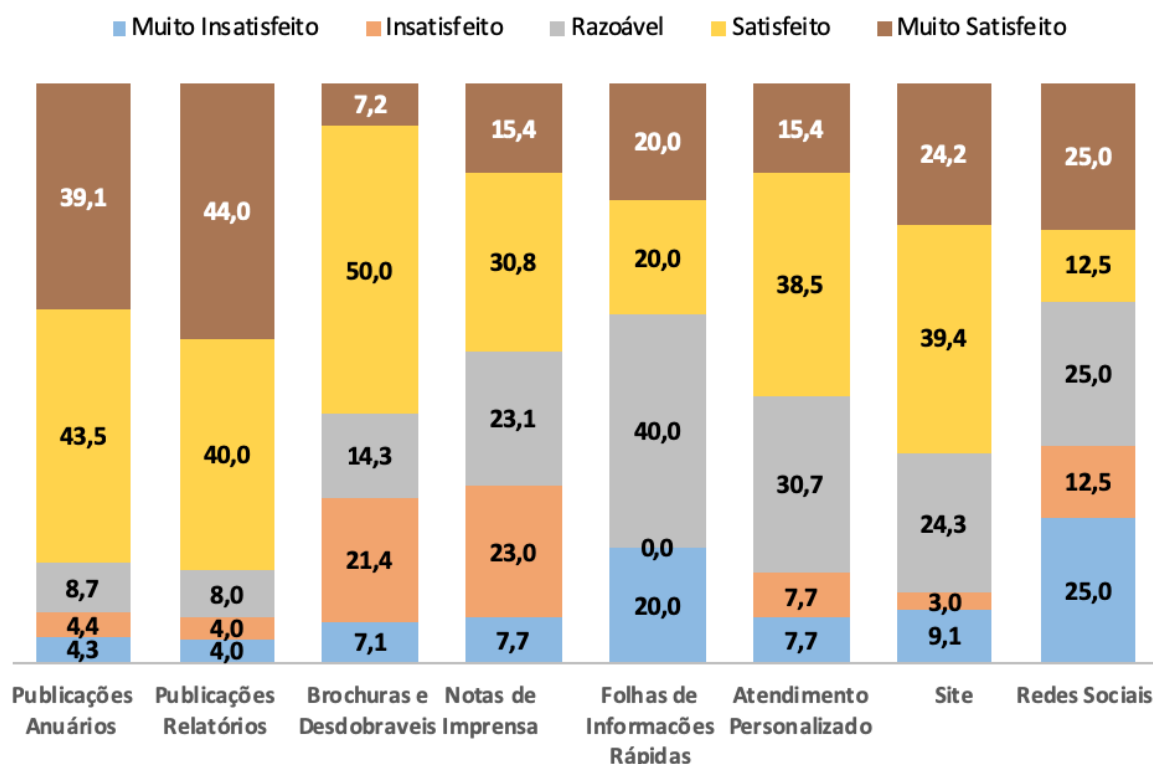


Gráfico 13 - Grau de satisfação dos utilizadores por cada um dos meios de difusão do BCV (%)

Os resultados do inquérito indicam um nível de satisfação muito baixo dos utilizadores das estatísticas oficiais da DGPJ em relação aos meios de difusão. Esta afirmação é demonstrada pela percentagem de pessoas satisfeitas/muito satisfeitas, que não chega a 38% em nenhum meio de difusão, gráfico 14.

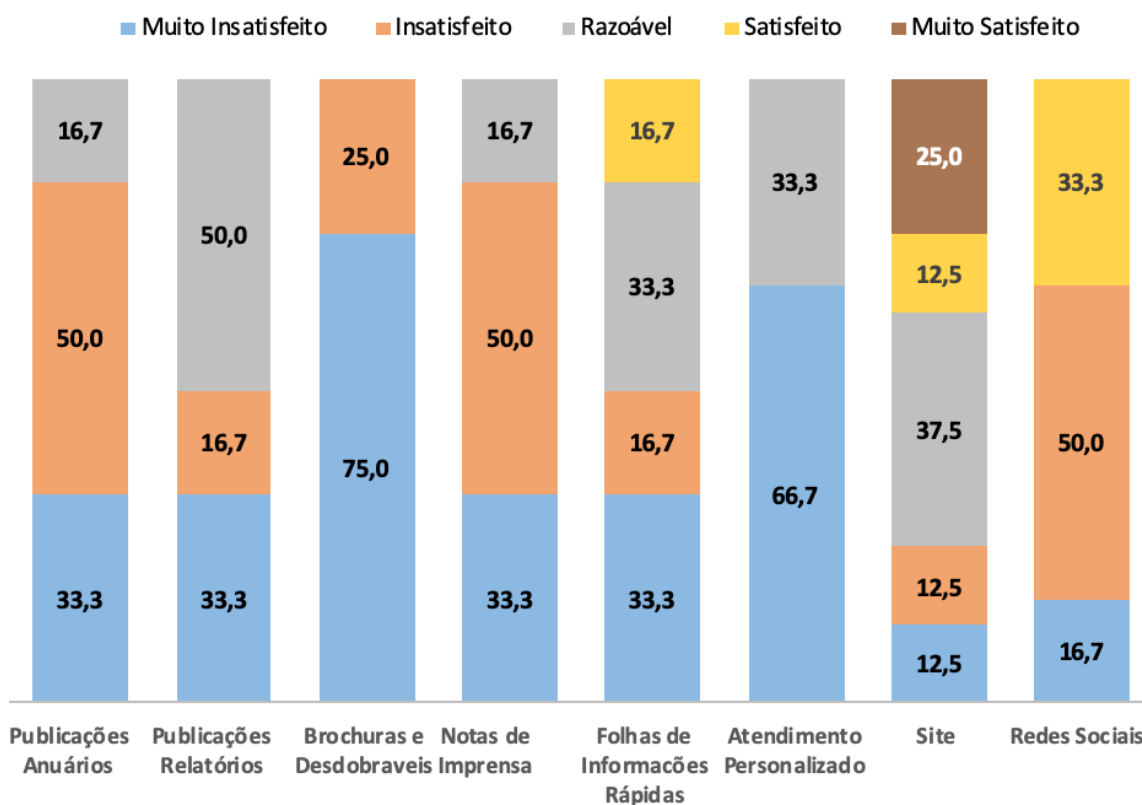


Gráfico 14 - Grau de satisfação dos utilizadores por cada um dos meios de difusão da DGPJ (%)

Relativamente ao IEFP, se, por um lado, a percentagem de pessoas satisfeitas/muito satisfeitas com os meios de difusão não atinge a 50% (com exceção do atendimento personalizado e redes sociais), por outro, a percentagem de insatisfeitas/muito insatisfeitas também não alcança os 38%, com exceção das brochuras e desdobráveis. Este facto pode ser justificado em parte pelo peso das respostas “razoáveis”.

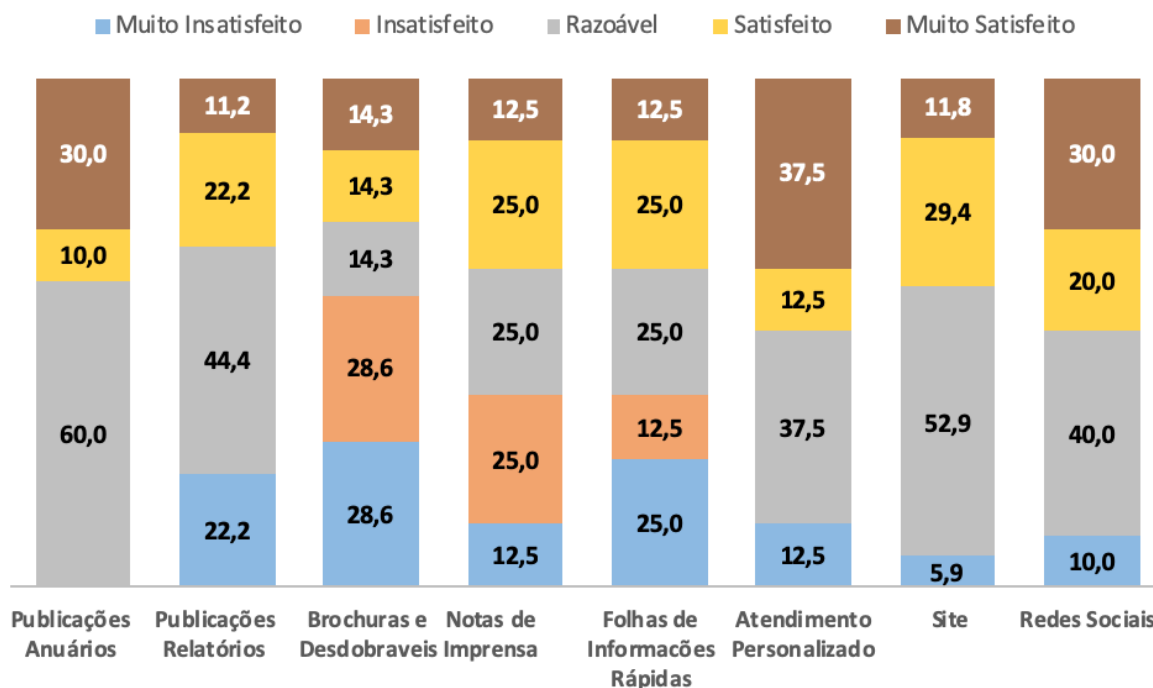


Gráfico 15- Grau de satisfação dos utilizadores por cada um dos meios de difusão do IEFP(%)

No que tange ao gráfico 16, nota-se que os utilizadores das estatísticas oficiais, na sua maioria, estão satisfeitos ou muito satisfeitos com todos os meios de difusão das estatísticas do Instituto Nacional de Estatística.

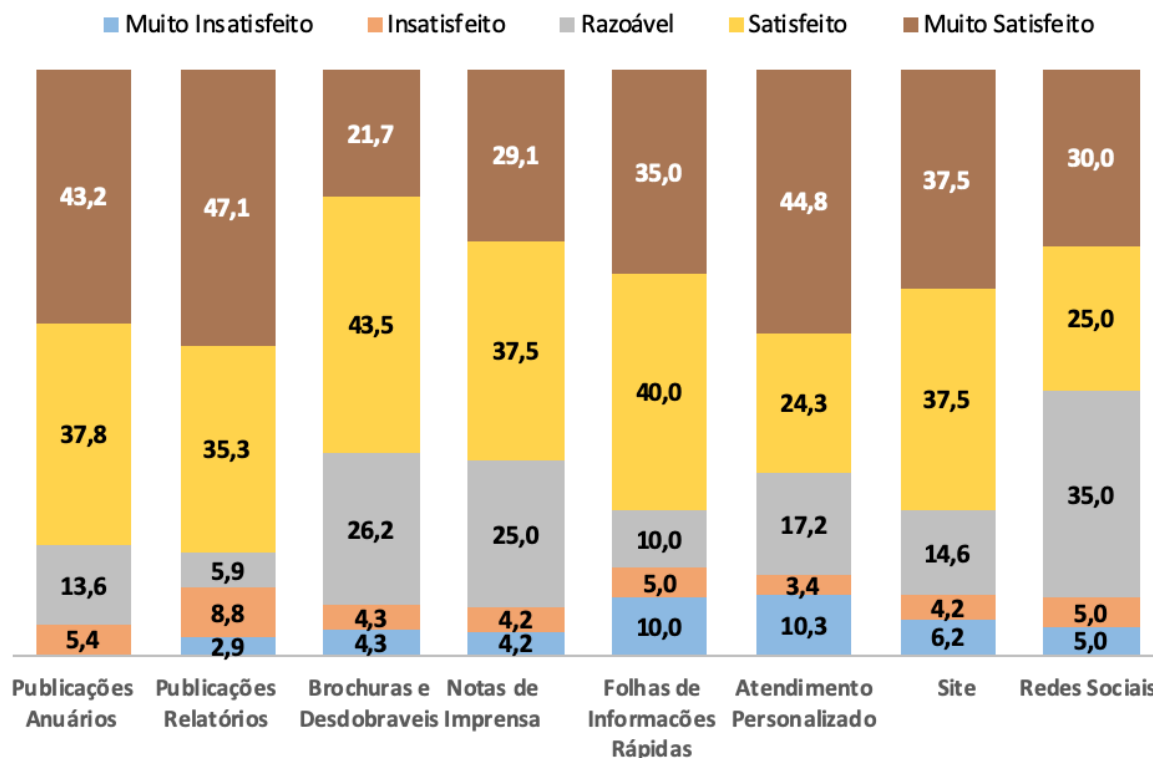


Gráfico 16 - Grau de satisfação dos utilizadores por cada um dos meios de difusão do INE (%)

Em relação ao INDP, metade (50%) dos utilizadores inquiridos afirmaram que não estão satisfeitos com as publicações em forma de relatórios, notas de imprensa e atendimento personalizado. De igual modo, 80%, 71,4% e 66,6% têm o mesmo sentimento em relação às brochuras e desdobráveis, folhas de Informações rápidas e redes sociais, respetivamente. Ainda, 40% mostraram-se também insatisfeitos com o site desta instituição.

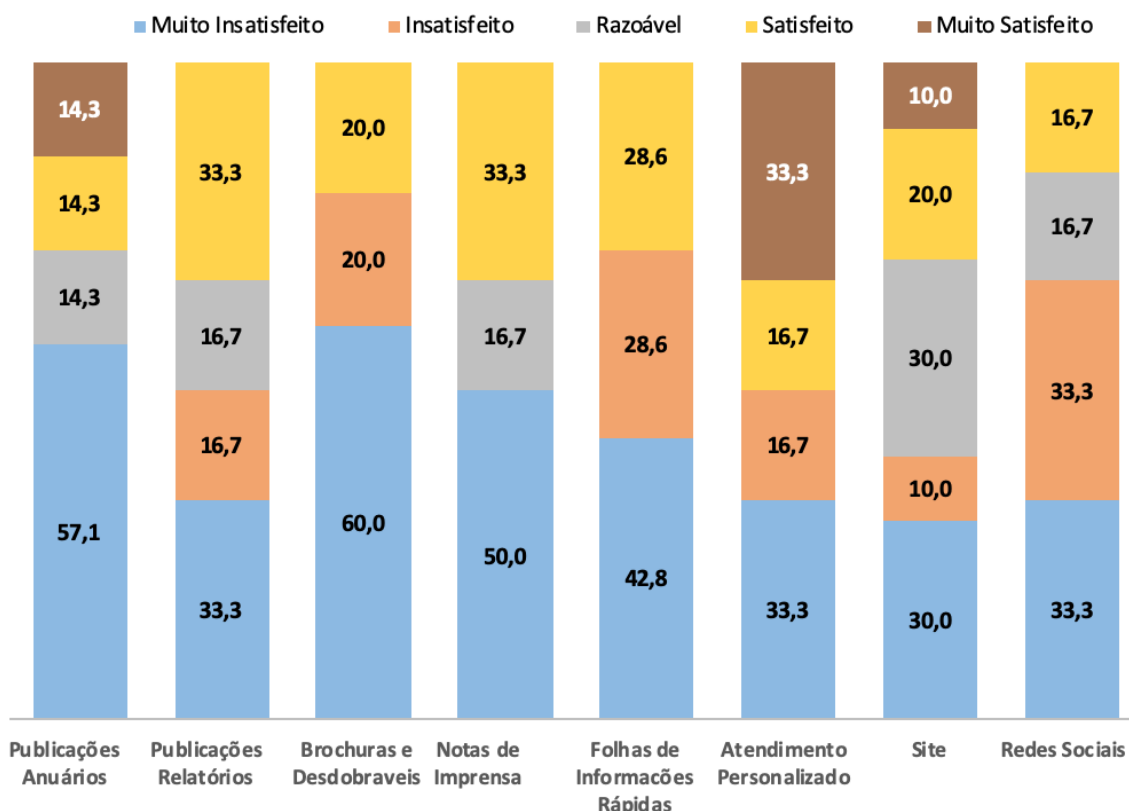


Gráfico 17 - Grau de satisfação dos utilizadores por cada um dos meios de difusão do INDP (%)

As opiniões relativas aos meios de difusão das estatísticas oficiais do SEMAA indicam que menos de 50% dos utilizadores declararam que estão contentes (satisfeitos e muito satisfeitos). Entretanto, para alguns meios de difusão, verifica-se que o peso percentual daqueles que manifestaram insatisfação (insatisfeito e muito insatisfeito) se situa em 40% quando se refere ao *site*, 33,4% às notas de imprensa e 33,3% à publicação sob forma de relatório.

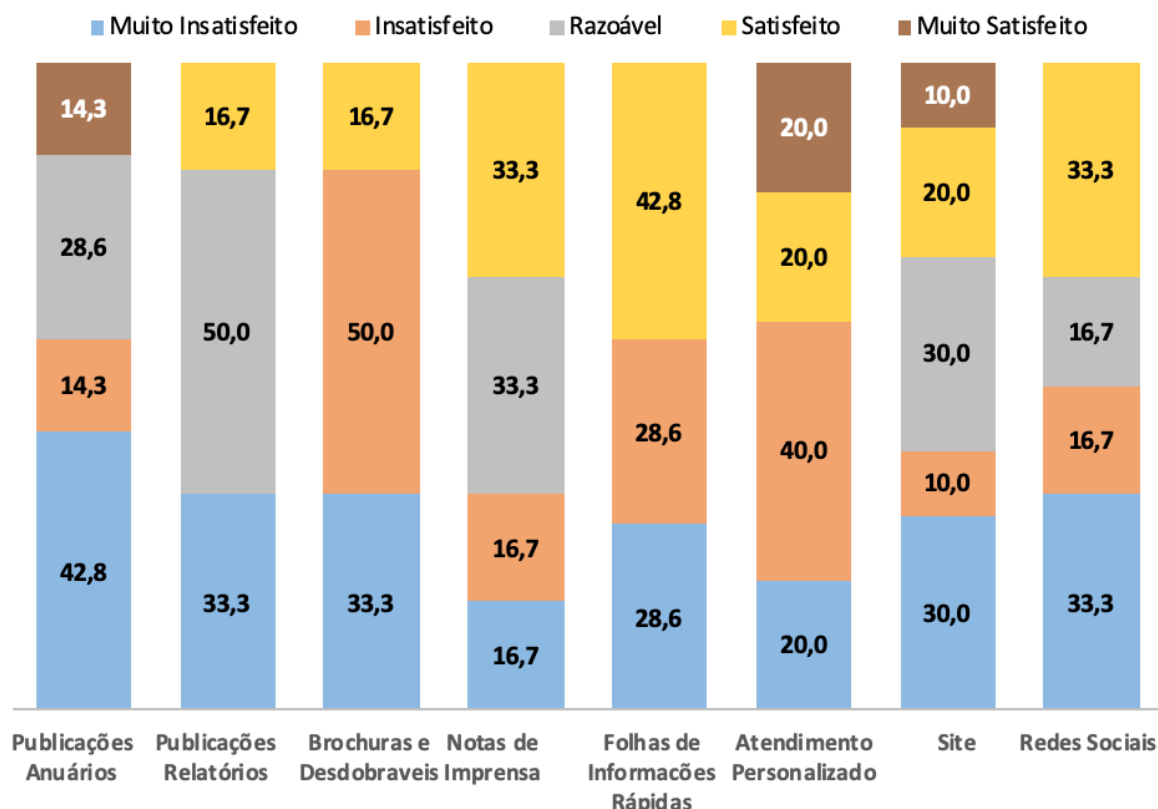


Gráfico 18 - Grau de satisfação dos utilizadores por cada um dos meios de difusão do SEMAA (%)

Relativamente ao SEMSSS, menos de metade dos respondentes mostraram-se satisfeitos ou muito satisfeitos com os meios de difusão das estatísticas oficiais, com exceção às notas de imprensa e atendimento personalizado, gráfico 19.

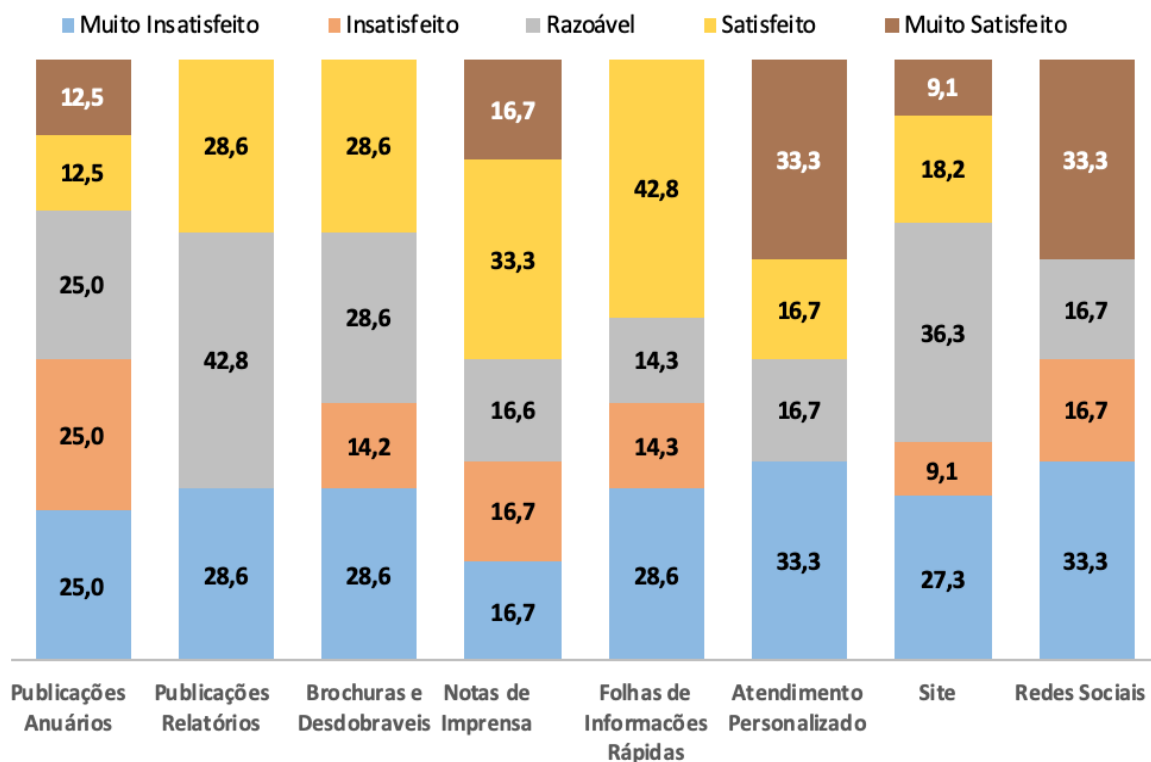


Gráfico 19 - Grau de satisfação dos utilizadores por cada um dos meios de difusão do SEMSSS (%)

A análise do gráfico 20 leva a afirmar que menos de metade dos utilizadores estão satisfeitos/muito satisfeitos com os meios de difusão dos dados estatísticos oficiais do serviço de estatística do Ministério da Educação, com exceção às folhas de informação rápida e atendimento personalizado (50% estão satisfeitos ou muito satisfeitos). Importa realçar também que menos de metade dos utilizadores manifestaram insatisfação (insatisfeito e muito insatisfeito) em relação às publicações em relatórios, notas de imprensa, *site* e redes sociais.

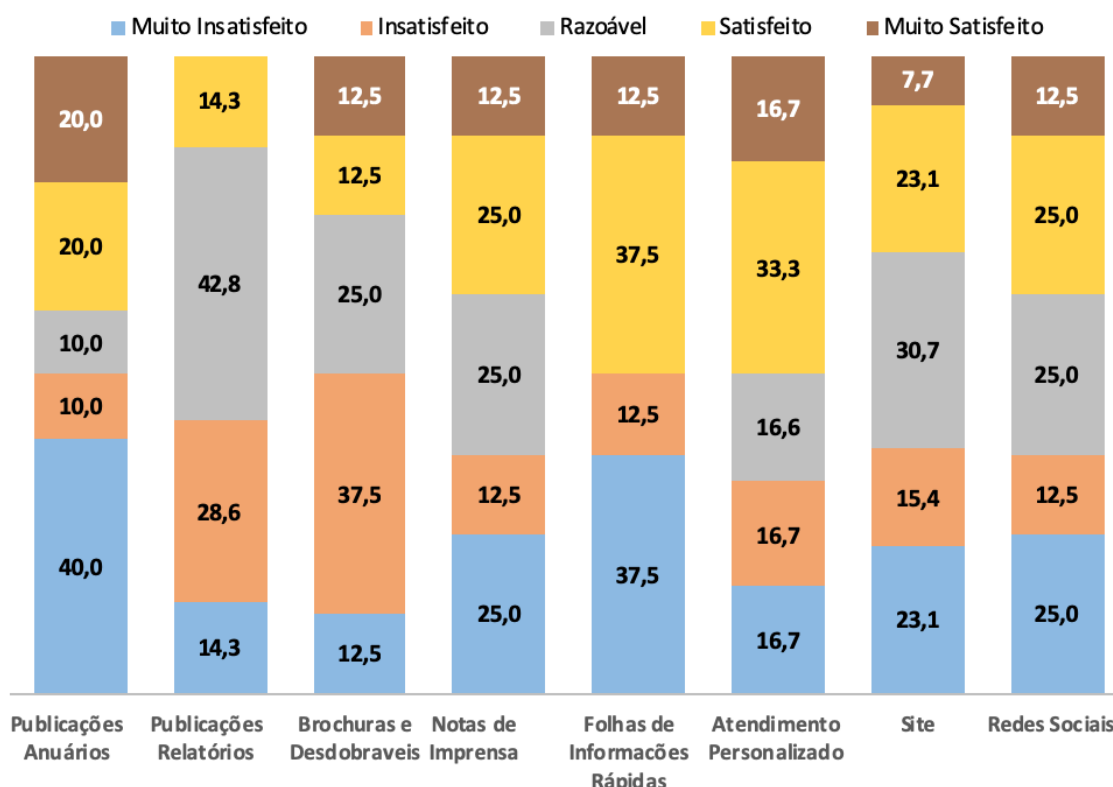


Gráfico 20 - Grau de satisfação dos utilizadores por cada um dos meios de difusão do SEME (%)

Questionados se as **áreas estatísticas difundidas pelo SEN respondem às suas necessidades**, a maioria (77,1%) dos utilizadores respondeu sim e 22,9% não, de acordo com o gráfico 21.

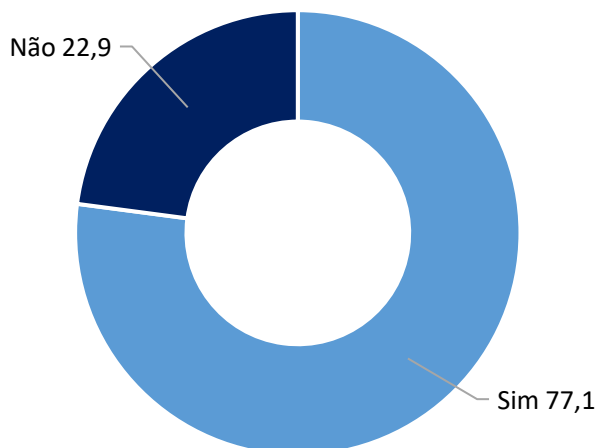


Gráfico 21 - Distribuição percentual dos utilizadores quanto a correspondência das estatísticas oficiais às suas necessidades

Perguntados ainda, **até que ponto estão satisfeitos ou insatisfeitos com as principais áreas divulgadas**, 53,8% dos respondentes afirmaram que estão satisfeitos/ muito satisfeitos, sendo, 11,5% muito satisfeitos e 42,3% satisfeitos. De seguida, cerca de 39% dos inquiridos apresentam o nível de satisfação razoável. Apenas, 7,7% estão satisfeitos/insatisfeitos, gráfico 22.

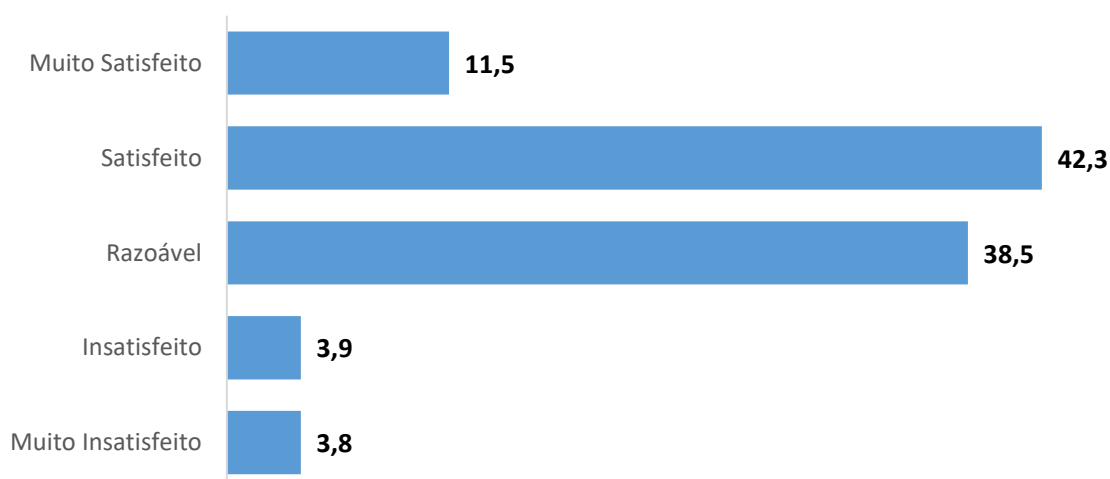


Gráfico 22 - Grau de satisfação dos utilizadores com as áreas de estatísticas oficial (%)

5.4 ÁREAS DE INTERESSE DE INFORMAÇÃO ESTATÍSTICA

No que tange às áreas nas quais gostariam de ter informação publicada, os utilizadores indicaram as seguintes:

- Informações estatísticas em séries históricas;
- Dados estatísticos sobre a Administração Pública;
- Economia azul;
- Comunicação Social;
- Línguas faladas;
- Consumo de mercado cultural;
- Recreação e turismo;
- Turismo e as práticas sustentáveis das unidades hoteleiras em Cabo Verde;
- Patologia dos edifícios e riscos urbanos;
- Energias renováveis;
- Índice de produção Industrial;
- Mortalidade das empresas;
- Mães solteiras com escolaridade baixa/família monoparental chefiada por mulher com escolaridade baixa
- Dados mais específicos de doenças que afligem a população;

Quanto a avaliação da qualidade das áreas estatísticas oficiais difundidas pelo SEN, globalmente os critérios avaliados apresentaram respostas satisfatórias com as classificações de Boa e Razoável, em que a **fiabilidade, pertinência e facilidade de leitura e interpretação da informação** apresentaram a classificação de boa com 49,0% e 37,3% respetivamente. A **acessibilidade aos dados/informação estatística e pontualidade de divulgação** obtiveram a maior percentagem na classificação razoável, com 45,2% e 43,2%, respetivamente, gráfico 23.

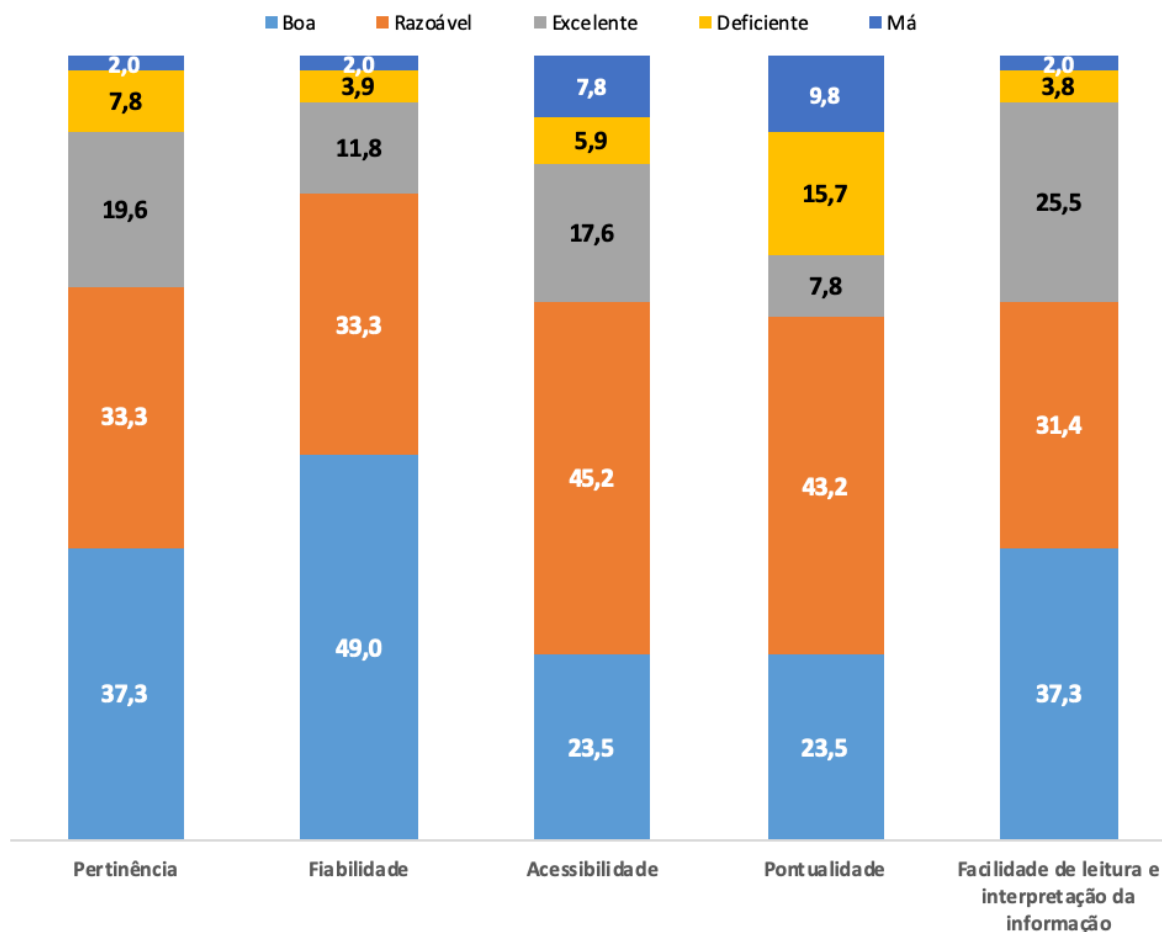


Gráfico 23 - Avaliação da qualidade das áreas de estatísticas oficiais (%)

Obs:

Pertinência - Estatísticas atendem às necessidades dos atuais e potenciais utilizadores

Fiabilidade - Informação estatística é definida como a proximidade entre o valor estimado e o valor real

Acessibilidade - Facilidade na obtenção dos dados / informações estatísticas

Pontualidade na divulgação

Ainda, no âmbito desse inquérito, foi solicitado aos utilizadores que assinalassem dentre um conjunto de opções, as que **mais contribuem para a melhoria da prestação do serviço do SEN.**

De acordo com os resultados obtidos, os aspetos que mais contribuem para a melhoria da prestação de serviço do SEN são: melhorar a atualização e os prazos de disponibilidade da informação, melhorar o acesso à informação e melhorar a promoção do conhecimento da informação, com 71,2%, 59,6% e 51,9%, respetivamente.

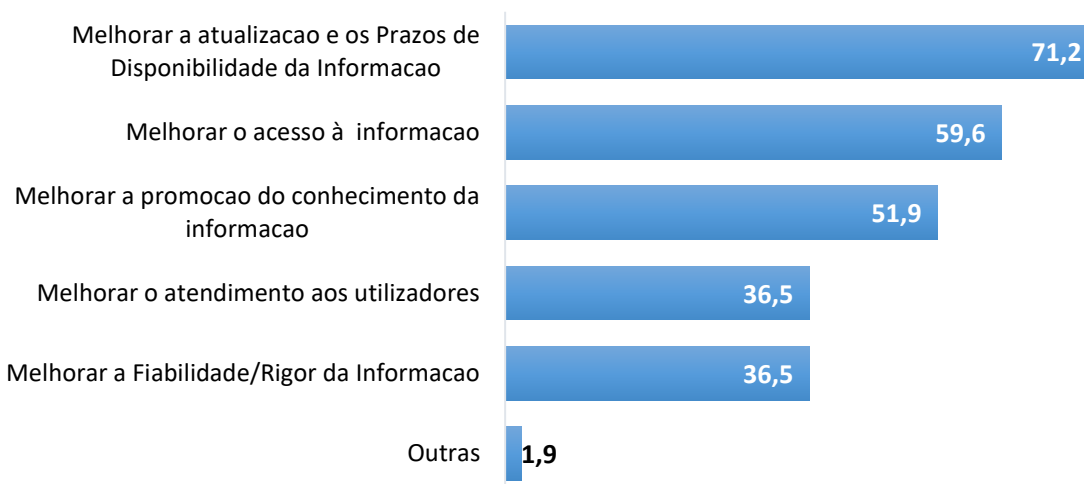


Gráfico 24 - Aspetos que mais contribuem para a melhoria da prestação do serviço do SEN (%)

5.5 APRECIÇÃO QUALITATIVA

Ainda, foi possível neste inquérito ter a apreciação qualitativa dos utilizadores de informação estatística oficial, através de duas componentes - elogios e sugestões de melhoria, das quais apresentam-se, de seguida:

Elogios

- “O SEN de Cabo Verde é um dos desenvolvidos de África e o mais desenvolvido dos PALOP”;
- “O SEN tem feito um excelente trabalho. Como sempre, há espaço para melhorar. O resultado deste inquérito irá orientar as principais ações a serem tomadas com essa finalidade”;
- “O INE vem prestando um excelente serviço a Cabo Verde! Parabéns a todos os colaboradores do INE”;
- “Estou bastante satisfeito com o serviço prestado pelos SEN”;
- “Em geral, as estatísticas produzidas pelo SEN respondem as necessidades dos utentes”.

Sugestões de melhoria

- “Ter uma base de dados única para todos os órgãos e uma plataforma personalizada para disponibilização dos dados de cada setor”;
- “Melhorar o atendimento para cedência de dados para utilizadores mais exigentes com dados desagregados para pesquisas, estudos e consultoria”;
- “Primar cada vez mais pelo rigor e isenção na produção dos dados estatísticos”;
- “Primar para que os outros órgãos produtores divulguem dados atempadamente e com rigor de informação. Detalhar em alguns dados, por exemplo nas pescas e agricultura”;
- “Melhorar a pontualidade de produção e divulgação de dados”;
- “Melhorar o tempo de resposta via email”;
- “Tendo em conta a elevada importância do indicador Emprego/Desemprego, a divulgação dos dados devia ser no mínimo semestralmente”;
- “Redução para um ano da divulgação das Contas Nacionais definitivas”;
- “Falta de estatísticas sobre crianças em risco”;
- “Melhorar a estrutura dos sites do INE e BCV para que os dados sejam mais organizados, de fácil acesso e compreensão e devidamente atualizados”;

6 CONCLUSÃO

Tratando-se de um primeiro relatório que avalia o grau de satisfação dos utilizadores de informações estatísticas oficiais, muitas foram as aprendizagens por parte dos envolvidos assim como as reações dos utilizadores pela iniciativa do Sistema Estatístico Nacional, dos ODINEs e, particularmente do INE. Importa referir a heterogeneidade dos utilizadores que colaboraram neste Inquérito, demonstrando a abrangência, as áreas do conhecimento/competências e as instituições que têm vindo a utilizar as estatísticas oficiais em Cabo Verde.

Globalmente, a avaliação sobre o grau de satisfação dos utilizadores das estatísticas oficiais é positiva. As estatísticas económicas e as relativas à população, incluindo o Recenseamento Geral da População e Habitação, são as mais utilizadas contrariamente às estatísticas vitais e as da justiça. Quanto à finalidade do uso, a investigação e o processo de tomada de decisão são as mais referidas. No entanto, os próprios utilizadores afirmaram que usam as estatísticas oficiais de forma pontual, o que efetivamente releva a necessidade de reforçar o projeto de literacia estatística na sociedade cabo-verdiana.

O site é o canal privilegiado dos utilizadores de estatísticas oficiais em Cabo Verde seguido dos órgãos de comunicação social. Entre as instituições que compoem o SEN, o INE e o BCV são as instituições mais apreciadas pelos utilizadores das estatísticas oficiais no que diz respeito à eficácia dos seus sites. Relativamente à eficácia da rede social na difusão das estatísticas oficiais, os utilizadores apontaram positivamente o INE e, posteriormente, o IEFP e o BCV, contrariamente à DGPJ e ao INDP que não obtiveram essa avaliação.

Os utilizadores, que participaram neste inquérito, enaltacaram o SEN de Cabo Verde assim como a qualidade de estatísticas produzidas e difundidas pelo INE, BCV e a maioria dos ODINES. Por outro lado, sugeriram aspetos que devem ser melhorados mormente a criação de uma plataforma única para todos os órgãos do SEN, a qualidade de atendimento, o maior rigor e isenção na produção de dados estatísticos, o respeito pelo calendário de publicações estatísticas, a capacidade de resposta (via correio eletrónico), a produção de estatísticas sobre crianças e o aprimoramento contínuo dos sites do INE e do BCV.

Os resultados deste Relatório são importantes para o SEN na medida em que permitem reforçar o diálogo entre os produtores e os utilizadores de estatísticas oficiais em Cabo Verde.