

# **Fundo de Desenvolvimento da Cultura**

## **Relatório de Resultados do Inquérito sobre o Grau de Satisfação de Serviços de 2024**

### **1. APRESENTAÇÃO DO INQUÉRITO**

De acordo com as disposições do Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional no âmbito da recolha de opiniões de destinatários, os serviços públicos devem criar um mecanismo destinado à recolha de opiniões do público sobre os seus serviços prestados, a fim de melhor conhecer essas opiniões, concretizando o seu aperfeiçoamento contínuo.

Assim sendo, a partir de Junho de 2024, o Fundo de Desenvolvimento da Cultura (FDC) realizou um inquérito sobre o grau de satisfação em relação aos 18 serviços prestados ao público. A recolha de feedback dos destinatários dos serviços e a revisão da qualidade dos serviços contribuem na comunicação bidireccional, prestando assim os serviços mais eficientes e convenientes aos destinatários.

Com vista a aumentar a integração e a objectividade do inquérito, o FDC adoptou três modalidades, de forma anónima, para realizar o inquérito: colocar o “inquérito do grau de satisfação sobre os serviços prestados” no balcão de atendimento do FDC, carregar este inquérito na página electrónica do FDC, e enviar email aos seus candidatos que utilizaram os serviços nesse ano para informar-lhes que possam preencher o inquérito na página electrónica do FDC.

### **2. RESULTADO DO INQUÉRITO**

Dado que o FDC começou a realizar o inquérito do grau de satisfação a partir de Junho de 2024, ou seja, há apenas cerca de meio ano, e que os destinatários dos serviços utilizam maioritariamente o sistema online para apresentação de candidatura, pelo que não foi recebido qualquer inquérito.

### **3. MEDIDAS E PROPOSTAS PARA APERFEIÇOAMENTO**

O FDC irá reforçar a divulgação de inquéritos junto dos seus beneficiários, a fim de aperfeiçoar o mecanismo e recuperar mais eficazmente os inquéritos, realizar uma análise exhaustiva das opiniões recolhidas, formular medidas de aperfeiçoamento, visando optimizar de forma contínua a qualidade dos seus serviços. Serão adoptadas as seguintes medidas:

- Depois de o candidato ter apresentado candidatura através do Sistema Online do FDC, surgirá uma mensagem sobre o preenchimento do inquérito;

- Será afixado o código QR da ligação online do inquérito na instalação do FDC, especialmente nos espaços onde é mais provável que os destinatários passem ou estejam à espera.

#### **4. CONCLUSÃO**

Para aperfeiçoar continuamente a qualidade dos serviços, o FDC tem vindo, através da recolha de inquéritos, a melhor conhecer as opiniões dos destinatários dos serviços e a avaliar a qualidade dos seus serviços. No futuro, o FDC irá reforçar os serviços electrónicos mais eficientes e convenientes, melhorar as funções do sistema de candidatura online, divulgar as informações e notícias de candidatura aos planos de apoio financeiro através de diversos canais, bem como, ouvir e recolher activamente as opiniões e recomendações do público.