

ZA5458

**Flash Eurobarometer 305
(Innobarometer 2010)**

**Country Specific Questionnaire
Portugal**

Survey questionnaire "Innobarometer 2010 - Public Services Innovation"

Informação sobre a organização

Por favor responda a todas as perguntas relativas à organização pela qual é responsável. Por exemplo, caso seja responsável por uma delegação regional de uma organização nacional, responda apenas em relação à sua delegação regional.

Agora, deixe-me começar com algumas perguntas básicas sobre a sua organização.

D1. Quantos empregados tem a sua organização?

LER EM VOZ ALTA – APENAS UMA RESPOSTA

- Menos do que 10 1 AGRADECER E TERMINAR
- Entre 10 e 49 2
- Entre 50 e 99 3
- Entre 100 e 249 4
- Entre 250 e 499 5
- Entre 500 e 999 6
- 1000 ou mais 7
- [NS/NR] 9

D2. A sua organização é?

LER EM VOZ ALTA – APENAS UMA RESPOSTA

- a) Um organismo público ou detido pelo governo 1
- b) Um organismo sem fins lucrativos que é independente do governo 2
- c) Uma organização do sector privado 3
- [Recusa] 9

D3. Quais das seguintes actividades fazem parte das principais áreas de responsabilidade da sua organização? Selecciona até três das actividades mais representativas para a sua organização.

LER EM VOZ ALTA – ATÉ 3 RESPOSTAS

- a) Finanças ou actividades gerais do governo 1
- b) Educação 2
- c) Saúde 3
- d) Serviços sociais 4
- e) Cultura, desporto ou lazer 5
- f) Habitação 6
- g) Ambiente 7

h) Outro	8
[Recusa]	9

D4. Quais das seguintes, descrevem melhor a área geográfica abrangida pela organização na qual trabalha?

LER EM VOZ ALTA – APENAS UMA RESPOSTA

Local	1
Regional	2
Nacional	3
[Recusa]	9

Secção 1: Inovação

O próximo conjunto de questões procura saber se a sua organização introduziu algumas inovações, desde Janeiro de 2008. Por inovação entende-se um serviço, método de comunicação, processo ou método organizacional novo ou consideravelmente melhorado.

Q1. A sua organização introduziu alguns serviços novos ou significativamente melhorados, desde Janeiro de 2008?

APENAS UMA RESPOSTA

- Sim 1
- Não 2
- [NS/NR] 9

[SE "NÃO" OU "NS/NR" IR PARA Q5]

Q2. Tanto quanto sabe, a sua organização introduziu um novo serviço antes de qualquer outra administração pública, no seu país, desde Janeiro de 2008?

APENAS UMA RESPOSTA

- Sim 1
- Não 2
- [NS/NR] 9

Q3. Alguns destes serviços novos ou significativamente melhorados, foram desenvolvidos por:

LER EM VOZ ALTA – UMA RESPOSTA POR LINHA

- Sim 1
- Não 2
- [NS/NR] 9

- a) A sua organização em conjunto com outros organismos do sector público, incluindo filiais regionais ou nacionais da sua organização 1 2 9
- b) A sua organização em conjunto com empresas privadas 1 2 9
- c) A sua organização em conjunto com organismos sem fins lucrativos 1 2 9
- d) A sua organização apenas 1 2 9
- e) Outras organizações ou empresas, não fazendo a sua organização mais alterações ou fazendo apenas alterações mínimas 1 2 9

Q4. Pense, por favor, nos diferentes tipos de serviços prestados pela sua organização, em 2010. Que percentagem destes são novos ou foram significativamente melhorados, desde Janeiro de 2008?

LER EM VOZ ALTA – APENAS UMA RESPOSTA

- Menos de 25% 1

- Entre 25% e 49%.....2
- Entre 50% e 74%.....3
- 75% ou mais4
- [NS/NR]9

Q5. Desde Janeiro de 2008, a sua organização introduziu alguns métodos novos ou significativamente melhorados, para comunicar as suas actividades ao público, tais como ...?

LER EM VOZ ALTA – UMA RESPOSTA POR LINHA

- Sim1
- Não2
- [NS/NR]9

- a) Métodos novos ou melhorados, de promover a sua organização ou os seus serviços 1 2 9
- b) Métodos novos ou melhorados, de influenciar o comportamento dos utilizadores, cidadãos ou outros. 1 2 9
- c) Comercialização inicial (para venda) de serviços ou bens..... 1 2 9

Q6. Desde Janeiro de 2008, a sua organização introduziu alguns processos ou métodos organizacionais novos ou significativamente melhorados, tais como ...?

LER EM VOZ ALTA – UMA RESPOSTA POR LINHA

- Sim1
- Não2
- [NS/NR]9

- a) Métodos novos ou melhorados, de prestação de serviços ou de interacção com os seus utilizadores 1 2 9
- b) Sistemas novos ou melhorados de logística ou entrega/transporte, para os seus instrumentos/materiais. 1 2 9
- c) Actividades de apoio novas ou melhoradas, tais como sistemas de manutenção, de aquisição, de contabilidade, ou sistemas informáticos, etc. 1 2 9
- d) Sistemas de gestão novos ou melhorados 1 2 9
- e) Métodos novos ou melhorados, de organização das responsabilidades laborais ou de tomada de decisões. 1 2 9

[SE “NÃO” OU “NS/NR” A TODAS AS OPÇÕES, IR PARA Q8]

Q7. Alguns destes processos ou métodos organizacionais novos ou significativamente melhorados, foram desenvolvidos por:

LER EM VOZ ALTA – UMA RESPOSTA POR LINHA

- Sim1
- Não2

- [NS/NR]9

- a) A sua organização em conjunto com outros organismos do sector público, incluindo filiais regionais ou nacionais da sua organização 1 2 9
- b) A sua organização em conjunto com empresas privadas 1 2 9
- c) A sua organização em conjunto com organismos sem fins lucrativos 1 2 9
- d) A sua organização apenas 1 2 9
- e) Outras organizações ou empresas, não fazendo a sua organização mais alterações ou fazendo apenas alterações mínimas 1 2 9

Secção 2: Força de trabalho e Competências

Q8. Em 2010, aproximadamente que percentagem dos empregados da sua organização possuía um grau universitário?

LER EM VOZ ALTA – APENAS UMA RESPOSTA

- 0%..... 1
- Entre 1% e 9% 2
- Entre 10% e 24%..... 3
- Entre 25% e 49%..... 4
- Entre 50% e 74%..... 5
- 75% ou mais 6
- [NS/NR] 9

[SE TODAS AS RESPOSTAS ÀS QUESTÕES Q1, Q5, e Q6 FOREM “NÃO” OU “NÃO SABE”, IR PARA Q17]

Q9. Que percentagem dos seus empregados está actualmente envolvida em grupos, que se reúnem regularmente, para desenvolver serviços, métodos de comunicação, processos ou métodos organizacionais, novos ou significativamente melhorados?

LER EM VOZ ALTA – APENAS UMA RESPOSTA

- Nenhum..... 1
- Menos de 25% 2
- Entre 25% e 49%..... 3
- Entre 50% e 74% 4
- 75% ou mais 5
- [NS/NR] 9

Q10. Desde Janeiro de 2008, a sua organização prestou formação aos seus empregados, especificamente para a implementação, utilização ou fornecimento de ...?

LER EM VOZ ALTA – UMA RESPOSTA POR LINHA

- Sim 1
- Não 2
- [NS/NR] 9

- a) Serviços novos ou melhorados 1 2 9
- b) Métodos de comunicação novos ou melhorados 1 2 9
- c) Processos ou métodos organizacionais novos ou melhorados 1 2 9

Secção 3: Efeitos da inovação

- Q11. Alguns dos seus serviços novos ou significativamente melhorados, introduzidos desde Janeiro de 2008, tiveram um efeito bastante positivo ao:

LER EM VOZ ALTA – RODAR 1-5 - MULTIPLAS RESPOSTAS POSSÍVEIS

Permitir à sua organização oferecer serviços a mais ou novos tipos de utilizadores	1
Permitir que a sua organização direcione melhor os seus serviços	2
Melhorar a satisfação dos utilizadores	3
Melhorar o acesso dos utilizadores à informação	4
Permitir a prestação mais rápida de serviços	5
Outro efeito positivo	6
[SE NENHUM DE 1-6 FOR SELECCIONADO] Nenhum efeito positivo	7
[NS/NR]	9

- Q12. Alguns dos seus processos ou métodos organizacionais novos ou significativamente melhorados, introduzidos em Janeiro de 2008, tiveram um efeito bastante positivo ao:

LER EM VOZ ALTA – RODAR 1-4 - MULTIPLAS RESPOSTAS POSSÍVEIS

Simplificar procedimentos administrativos	1
Reduzir custos de prestação de serviços	2
Permitir uma prestação mais rápida dos serviços	3
Melhorar a satisfação dos empregados ou as condições de trabalho	4
Outro efeito positivo	5
[SE NENHUM DE 1-5 FOR SELECCIONADO] Nenhum efeito positivo	6
[NS/NR]	9

- Q13. Alguns dos serviços, processos ou métodos organizacionais novos ou significativamente melhorados, introduzidos desde Janeiro de 2008, tiveram um efeito negativo continuado ao:

LER EM VOZ ALTA – RODAR - MULTIPLAS RESPOSTAS POSSÍVEIS

Gerar custos administrativos adicionais	1
Reduzir os tipos ou a flexibilidade dos seus serviços	2
Conduzir a uma prestação mais lenta dos serviços	3
Gerar resistência ou insatisfação dos utilizadores	4

Outro efeito negativo.....5
[SE NENHUM DE 1-5 FOR SELECCIONADO] Nenhum efeito negativo.....6
[NS/NR]9

Secção 4: Impulsionadores e estratégia

LER EM VOZ ALTA: As três perguntas seguintes referem-se a todas as inovações introduzidas pela sua organização, desde Janeiro de 2008. Estas incluem os seus serviços, métodos de comunicação, processos ou métodos organizacionais novos ou significativamente melhorados.

Q14. Desde Janeiro de 2008, até que ponto foram importantes as seguintes fontes de informação, para o desenvolvimento das suas inovações?

LER EM VOZ ALTA – UMA RESPOSTA POR LINHA

- Não é importante 1
 - Algo importante 2
 - Muito importante 3
 - [NS/NR] 9
-
- a) Ideias da administração 1 2 3 9
 - b) Ideias do pessoal 1 2 3 9
 - c) Exemplos de melhores práticas de outra organização governamental 1 2 3 9
 - d) Organizações profissionais 1 2 3 9
 - e) Visitas a conferências 1 2 3 9
 - f) Empresas como fornecedores 1 2 3 9
 - g) Empresas como clientes ou utilizadores 1 2 3 9
 - h) Cidadãos como clientes ou utilizadores 1 2 3 9

[SE “ALGO IMPORTANTE” OU “MUITO IMPORTANTE” NAS OPÇÕES c), d), e), f) OU g), ENTÃO IR PARA Q15; DE OUTRA FORMA IR PARA Q16]

Q15. Desde Janeiro de 2008, obteve informação essencial para as suas inovações, a partir de qualquer uma das seguintes fontes?

LER EM VOZ ALTA – UMA RESPOSTA POR LINHA

- Sim 1
 - Não 2
 - [NS/NR] 9
-
- a) Uma organização, empresa ou evento, no nosso país 1 2 9
 - b) Uma organização, empresa ou evento, noutro país da União Europeia 1 2 9
 - c) Uma organização, empresa ou evento, fora da União Europeia 1 2 9
 - d) Uma organização ou evento da Comissão Europeia 1 2 9

Q16. Até que ponto foram importantes os seguintes factores políticos ou legislativos, para conduzir ao desenvolvimento e introdução das suas inovações, desde Janeiro de 2008?

LER EM VOZ ALTA – UMA RESPOSTA POR LINHA

- Não é importante 1
 - Algo importante 2
 - Muito importante 3
 - [NS/NR] 9
-
- a) Um decréscimo imposto no orçamento da sua organização 1 2 3 9
 - b) Um aumento imposto no orçamento da sua organização 1 2 3 9
 - c) Novas leis ou regulamentos 1 2 3 9
 - d) Novas prioridades políticas 1 2 3 9
 - e) Introdução imposta de novos serviços de administração on-line ou serviços on-line 1 2 3 9

Q17. Até que ponto é que as seguintes frases se aplicam bem à sua organização, desde Janeiro de 2008?

[SE TODAS AS RESPOSTAS ÀS QUESTÕES Q1, Q5, e Q6 FOREM “NÃO” OU “NÃO SABE”, PERGUNTAR APENAS AS QUESTÕES 17a e 17c]

LER EM VOZ ALTA – UMA RESPOSTA POR LINHA

- Nada 1
 - Parcialmente 2
 - Totalmente 3
 - [NS/NR] 9
-
- a) Os gestores apoiam testar novas ideias numa base de tentativa e erro 1 2 3 9
 - b) Os gestores desempenham um papel activo no desenvolvimento e implementação de inovações 1 2 3 9
 - c) O pessoal é incentivado a pensar em novas ideias e participar no seu desenvolvimento 1 2 3 9
 - d) Os utilizadores estão envolvidos na concepção ou planeamento de serviços novos ou melhorados 1 2 3 9
 - e) Os serviços novos ou melhorados são avaliados após a conclusão 1 2 3 9

Secção 5: Barreiras

Q18. Desde Janeiro de 2008, até que ponto foram importantes os seguintes factores, na prevenção ou retardamento dos esforços da sua organização, para desenvolver ou introduzir serviços, métodos de comunicação, processos ou métodos organizacionais novos ou significativamente melhorados?

LER EM VOZ ALTA – UMA RESPOSTA POR LINHA

- Não é importante 1
 - Pouca importância 2
 - Importância média 3
 - Elevada importância 4
 - [NS/NR] 9
-
- a) Falta de apoio da administração 1 2 3 4 9
 - b) Falta de incentivos para o seu pessoal 1 2 3 4 9
 - c) Resistência do pessoal 1 2 3 4 9
 - d) Aceitação incerta dos utilizadores dos seus serviços 1 2 3 4 9
 - e) Requisitos regulamentares 1 2 3 4 9
 - f) Falta de recursos humanos ou financeiros suficientes 1 2 3 4 9
 - g) Cultura de aversão ao risco na sua organização 1 2 3 4 9

Secção 6: Aquisições

Q19. Desde Janeiro de 2008, a sua organização lançou concursos dirigidos a empresas privadas, para fornecimento dos seguintes produtos e serviços?

LER EM VOZ ALTA – UMA RESPOSTA POR LINHA

- Sim 1
 - Não 2
 - [NS/NR] 9
-
- a) Equipamento ou sistemas TIC 1 2 9
 - b) Tecnologias ou serviços para melhorar o desempenho ambiental ou energético . 1 2 9
 - c) Outros tipos de tecnologia 1 2 9
 - d) Consultoria para recomendar, conceber ou efectuar um testes-piloto de serviços novos ou melhorados..... 1 2 9
 - e) I&D para novos serviços ou tecnologias 1 2 9
 - f) Fornecer um ou mais serviços aos vossos utilizadores 1 2 9

[SE “NÃO” OU “NS/NR” A TODAS AS OPÇÕES, IR PARA QUESTÃO 23]

Q20. Antes do lançamento do concurso, a sua organização costuma consultar ...?:

LER EM VOZ ALTA – MULTIPLAS RESPOSTAS POSSÍVEIS

- Fornecedores / contratantes potenciais 1
- Os utilizadores dos seus serviços 2
- Outras organizações que estão a conduzir concursos semelhantes..... 3
- Outras organizações que fornecem assessoria especializada 4
- [NS/NR] 9

Q21. Para um candidato ser bem sucedido num concurso da sua organização, considera que...

LER EM VOZ ALTA – APENAS UMA RESPOSTA

- ...o baixo custo é mais importante do que inovação para ganhar um concurso 1
- ...a inovação é mais importante do que o baixo custo, para ganhar o concurso 2
- ...o custo e a inovação têm igual importância para ganhar o concurso 3
- NS/NR 9

Q22. Desde Janeiro de 2008, algum dos seus concursos obteve os seguintes resultados?

LER EM VOZ ALTA – MULTIPLAS RESPOSTAS POSSÍVEIS

- Introdução de um serviço novo ou significativamente melhorado, fornecido por, ou para a sua organização..... 1
- Redução significativa dos custos de fornecimento de serviços existentes 2

Redução significativa dos impactos ambientais dos seus serviços3
[NS/NR]9

Secção 7: Desenvolvimentos esperados nos próximos dois anos

- Q23. Durante os próximos dois anos, espera que algum dos seguintes factores, venha a ter um impacto positivo ou negativo na capacidade da sua organização para introduzir serviços novos ou significativamente melhorados?

LER EM VOZ ALTA – UMA RESPOSTA POR LINHA

- Impacto positivo 1
 - Impacto negativo 2
 - Sem impacto 3
 - [NS/NR] 9
-
- a) Um decréscimo imposto no orçamento da sua organização 1 2 3 9
 - b) Um aumento imposto no orçamento da sua organização 1 2 3 9
 - c) Novas leis ou regulamentos 1 2 3 9
 - d) Novas prioridades políticas 1 2 3 9
 - e) Exigência crescente dos cidadãos 1 2 3 9
 - f) Introdução de novas tecnologias 1 2 3 9

- Q24. Em comparação com o período entre 2008 e 2010, espera que o número de inovações introduzidas pela sua organização durante os dois próximos anos, aumente, diminua ou se mantenha inalterado?

LER EM VOZ ALTA – UMA RESPOSTA POR LINHA

- Aumente 1
 - Diminua 2
 - Mantenha-se na mesma 3
 - [NS/NR] 9
-
- a) Número de serviços novos ou significativamente melhorados 1 2 3 9
 - b) Número de métodos de comunicação novos ou significativamente melhorados 1 2 3 9
 - c) Número de processos ou métodos organizacionais novos ou significativamente melhorados 1 2 3 9

FIM DA ENTREVISTA