



CIÊNCIAS EMPRESARIAIS

ESCOLA SUPERIOR
POLITÉCNICO SETÚBAL

**NATÉRCIA PAULA
LIMA**

ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO DAS PME LÍDER E PME EXCELÊNCIA DA REGIÃO DE LISBOA E VALE DO TEJO NA SUA RELAÇÃO COM A SEGURANÇA SOCIAL DIRETA

Dissertação submetida como requisito para obtenção do
grau de Mestre em Ciências Empresariais

ORIENTADORAS

Professora Doutora Ana Cristina Rodrigues Rolo Alves

Professora Doutora Sandra Cristina Dias Nunes

NATÉRCIA PAULA
LIMA

**ESTUDO SOBRE A SATISFAÇÃO
DAS PME LÍDER E PME EXCELÊNCIA
DA REGIÃO DE LISBOA E VALE DO
TEJO NA SUA RELAÇÃO COM A
SEGURANÇA SOCIAL DIRETA**

JÚRI

Presidente: Professora Doutora Sandrina Berthault
Moreira, IPS – ESCE

Orientador: Professora Doutora Ana Cristina Rodrigues
Rolo Alves, IPS – ESCE

Vogal Arguente: Professor Dr. Rui Carlos Marques
Alves, IPS - ESCE

AGRADECIMENTOS

A conclusão desta dissertação representa o fim de mais um ciclo acadêmico e também a realização de um sonho. Ao longo da realização deste trabalho pude contar com o apoio e colaboração de várias pessoas, às quais sou realmente grata.

Primeiramente quero agradecer às minhas orientadoras Professoras Doutoras Ana Cristina Rodrigues Rolo Alves e Sandra Cristina Dias Nunes pela orientação incansável, paciência e sabedoria ao longo deste processo. As suas orientações foram cruciais para a concretização deste trabalho.

Aos meus familiares, a minha gratidão por todo o amor, apoio, por acreditarem em mim, mesmo nos momentos de maior dificuldade. Um especial agradecimento à minha filha Beatriz Lima Cardoso pela paciência e compreensão que demonstrou durante este ciclo acadêmico. Mesmo sendo tão jovem conseguiu lidar bem com a minha ausência durante este tempo.

Aos restantes professores e colegas de curso que estiveram ao meu lado ao longo desta jornada agradeço pela partilha de conhecimentos e experiências. A troca de ideias e o ambiente de entreajuda foram fundamentais para a conclusão deste ciclo acadêmico.

A todos, o meu sincero agradecimento.

RESUMO

A Era Digital refere-se à transição de uma sociedade centrada na informação analógica, designada por Era da Informação, para uma baseada em informações digitais. Essa mudança teve início com o advento dos computadores pessoais, a popularização da *internet* e, mais recentemente, o desenvolvimento dos *smartphones* e das redes sociais.

Em Portugal, a relação entre as Pequenas e Médias Empresas (PME) e os serviços públicos tem sido influenciada por esta evolução digital e o portal *online* da Segurança Social (SS) – Segurança Social Direta (SSD) tornou-se numa peça fundamental neste contexto. As PME desempenham um papel crucial na economia portuguesa e, compreender a sua satisfação com o serviço *online* da SS pode contribuir para o desenvolvimento empresarial e melhorar o serviço prestado pela SS. Um serviço intuitivo e confiável pode reduzir custos, aumentar a competitividade e melhorar adaptação do portal com a inclusão de funcionalidades específicas que melhor se adaptem ao cumprimento das obrigações das PME.

Esta dissertação de mestrado tem como objetivo aferir o grau de satisfação das PME Líder e Excelência da Região de Lisboa e Vale do Tejo (RLVT), no que se refere aos serviços disponibilizados por esta plataforma digital. O estudo investiga a transformação digital nos serviços públicos e o seu impacto na satisfação das Pequenas e Médias Empresas (PME) com foco na qualidade dos serviços públicos.

Através de uma abordagem mista, com recurso a aplicação de questionário e análise documental, foram analisados os principais fatores que afetam a satisfação das PME em relação à SSD, como a usabilidade e acessibilidade do portal, a navegação e sua estrutura, os canais de comunicação e a eficiência do serviço. A análise documental permitiu-nos conhecer os serviços que são disponibilizados às PME para a sua comunicação com a Segurança Social e o cumprimento das suas obrigações.

O estudo conclui que o portal da SSD impacta positivamente na vida das empresas, contudo identifica áreas de melhoria, especialmente na otimização dos canais de comunicação, como por exemplo o Balcão *e-Clic*, na redução da necessidade de atendimento presencial, na rapidez nas respostas, nas questões de integração entre sistemas (interoperabilidade) e também a nível do suporte dado às empresas.

PALAVRAS-CHAVE: Qualidade, Satisfação, Pequenas e Médias Empresas, Segurança Social Direta

ABSTRACT

The Digital Age refers to the transition from a society centered on analogue information, known as the Information Age, to one based on digital information. This change began with the advent of personal computers, the popularization of the internet and, more recently, the development of smartphones and social networks.

In Portugal, the relationship between Small and Medium-sized Enterprises (SMEs) and public services has been influenced by this digital evolution and the Social Security (SS) *website* – Direct Social Security (DSS) has become a key player in this context. SMEs play a crucial role in the Portuguese economy and understanding their satisfaction with the SS online service can contribute to business development and improve the service provided by SS. An intuitive and reliable service can reduce costs, increase competitiveness and improve the adaptation of the portal by including specific features that better adapt to the compliance of SMEs with their obligations.

This master's dissertation aims to assess the level of satisfaction of SMEs Leader and Excellence in the Lisbon and Tagus Valley Region (RLVT), with regard to the services provided by this digital platform. The study investigates the digital transformation in public services and its impact on the satisfaction of Small and Medium-sized Enterprises (SMEs) with a focus on the quality of public services.

Through a mixed approach, using a questionnaire and document analysis, the main factors that affect the satisfaction of SMEs in relation to SSD were analyzed, such as the usability and accessibility of the portal, navigation and its structure, communication channels and service efficiency. The document analysis allowed us to understand the services that are made available to SMEs for their communication with Social Security and compliance with their obligations.

The study concludes that the SSD portal has a positive impact on the lives of companies, but identifies areas for improvement, especially in the optimization of communication channels, such as the e-Clic Counter, in reducing the need for face-to-face service, in the speed of responses, in issues of integration between systems (interoperability) and also in terms of the support given to companies.

KEYWORDS: Quality, Satisfaction, Small and Medium Enterprises, Direct Social Security

ÍNDICE

AGRADECIMENTOS	II
RESUMO	IV
ABSTRACT	V
ÍNDICE	VI
ÍNDICE DE FIGURAS	VIII
ÍNDICE DE TABELAS	IX
ÍNDICE DE GRÁFICOS.....	X
ÍNDICE DE APÊNDICES.....	XI
LISTA DE ABREVIATURAS	XII
INTRODUÇÃO	1
1. REVISÃO DA LITERATURA.....	3
1.1. A Qualidade	3
1.1.1. A Qualidade nos Serviços.....	7
1.1.2. A Qualidade na Administração Pública	9
1.2. Governo Eletrónico (<i>E-Government</i>).....	13
1.3. A Satisfação do Cliente na Administração Pública.....	18
1.4. PME Líder e PME Excelência	19
2. METODOLOGIA	23
2.1. Objetivos	23
2.2. Opções metodológicas	24
2.2.1. População e Amostra	26
2.3. Técnicas de recolha e tratamento de dados	27
2.3.1. Inquérito por Questionário	28
2.3.2. Análise Documental.....	31
2.3.3. Tratamento dos Dados Recolhidos.....	33
3. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS.....	34
3.1. Resultados dos questionários	34

3.2. Discussão dos resultados obtidos dos questionários	54
4. LIMITAÇÕES E INVESTIGAÇÕES FUTURAS	58
CONCLUSÕES	59
REFERÊNCIAS.....	61
APÊNDICES	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1 - Modelo CAF	11
Figura 2 - Serviços disponibilizados pela Segurança Social às empresas	22
Figura 3 - Apresentação da Região de Lisboa e Vale do Tejo - NUTS III	26

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Definições de Qualidade	3
Tabela 2 - Princípios da qualidade, segundo Deming	4
Tabela 3 - Factos-Chave para a gestão da qualidade, segundo Crosby	4
Tabela 4 - Premissas para a qualidade total segundo Feigenbaum.....	5

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - Classificações do IDES (2022), por dimensão, relativas a Portugal	17
Gráfico 2 - Grau de concordância "Quando contacta telefonicamente os serviços da SS estes raramente disponibilizam meios eletrónicos para o envio de documentos ou colocação de dúvidas".....	37
Gráfico 3 - Grau de concordância "Quando contacta telefonicamente os serviços da SS estes disponibilizam ocasionalmente meios eletrónicos, mas não de forma preferencial".....	37
Gráfico 4 - Grau de concordância "Quando contacta telefonicamente os serviços da Segurança Social estes disponibilizam meios eletrónicos e presenciais de forma equitativa".....	38
Gráfico 5 - Grau de concordância "Quando contacta telefonicamente os serviços da Segurança Social estes disponibilizam preferencialmente meios eletrónicos para o envio de documentos ou colocação de dúvidas"	38
Gráfico 6 - Grau de concordância "Quando contacta telefonicamente os serviços da Segurança Social estes priorizam os meios eletrónicos para o envio de documentos ou colocação de dúvidas".....	39
Gráfico 7 - Otimização dos serviços da SS com a criação da Segurança Social Direta.....	40
Gráfico 8 - Grau de concordância em relação à acessibilidade ao portal da SSD	43
Gráfico 9 - Grau de concordância em relação à eficácia e perçetibilidade dos guias práticos	43
Gráfico 10 - Grau de concordância em relação à acessibilidade de envio das Declarações Mensais de Remunerações	44
Gráfico 11 - Grau de concordância em relação à acessibilidade na comunicação e cessação dos trabalhadores.....	45
Gráfico 12 - Grau de concordância em relação aos conteúdos disponibilizados na SSD "Simples e fácil compreensão"	47
Gráfico 13 - Grau de concordância em relação aos conteúdos disponibilizados na SSD "A linguagem utilizada é de fácil compreensão"	47
Gráfico 14 - Grau de concordância em relação aos conteúdos disponibilizados na SSD "Os conteúdos estão expostos de forma adequada".....	48
Gráfico 15 - Grau de concordância em relação aos conteúdos disponibilizados na SSD "Os conteúdos são suficientes e adequados à Entidade".....	49
Gráfico 16 - Grau de concordância em relação aos conteúdos disponibilizados na SSD "Os conteúdos estão organizados de uma forma clara e perçetível"	49
Gráfico 17 - Grau de concordância "O serviço da SSD permite o acesso a qualquer hora e em qualquer lugar à informação"	50
Gráfico 18 - Grau de concordância "O serviço da Segurança Social Direta permite a resolução das questões de forma mais célere".....	51
Gráfico 19 - Grau de concordância "O serviço da Segurança Social Direta permite informação de maior qualidade"	51
Gráfico 20 - Grau de concordância "O serviço da Segurança Social Direta permite uma melhor comunicação com a Segurança Social"	52

ÍNDICE DE APÊNDICES

Apêndice 1 - Questionário aplicado às PME Líder e PME Excelência.	70
Apêndice 2 - E-mail enviado às PME Líder e PME Excelência.	80
Apêndice 3 - Setor de Atividade – CAE.	82
Apêndice 4 - Número de trabalhadores da entidade.	83
Apêndice 5 - Recorre a uma empresa externa para tratar dos deveres que a Entidade tem para com a Segurança Social?.....	83
Apêndice 6 - Meios utilizados para comunicação com a Segurança Social.	84
Apêndice 7 - Frequência de utilização do portal da SSD	84
Apêndice 8 - Tipo de serviços utilizados na Segurança Social Direta.....	85
Apêndice 9 - De um modo geral, como considera a apresentação/estrutura do portal da Segurança Social Direta?	85
Apêndice 10 - Considera o portal da Segurança Social Direta de fácil compreensão?.....	86
Apêndice 11 - Considera o portal da Segurança Social Direta de fácil navegação?.....	86
Apêndice 12 - Classificação da eficiência na resposta a constrangimentos/dúvidas por parte dos serviços da SS considerando a nova funcionalidade Balcão e-Clic.	87
Apêndice 13 - Grau de satisfação em relação aos meios de comunicação - Presencial.....	87
Apêndice 14 - Grau de satisfação em relação aos meios de comunicação - Correio.....	88
Apêndice 15 - Grau de satisfação em relação aos meios de comunicação – E-mail.	88
Apêndice 16 - Grau de satisfação em relação aos meios de comunicação – SSD.	89
Apêndice 17 - Grau de satisfação em relação aos meios de comunicação – Balcão e-Clic.	89
Apêndice 18 - Grau de satisfação em relação aos meios de comunicação – Vídeo atendimento.	90
Apêndice 19 - Grau de satisfação em relação aos meios de comunicação – Linha Segurança Social.....	90
Apêndice 20 - Teste de hipóteses não paramétrico, Mann-Whitney relativo aos graus de concordância.	91
Apêndice 21 - Teste de hipóteses não paramétrico, Mann-Whitney relativo ao grau de satisfação com os meios de comunicação da Segurança Social	92

LISTA DE ABREVIATURAS

AP – Administração Pública

AT – Autoridade Tributária e Aduaneira

CAE – Classificação Portuguesa das Atividades Económicas

CAF *Common Assessment Framework*

CCDR LVT - Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo

DGAEP - Direção-Geral da Administração e do Emprego Público

DR - Declaração de Remunerações

DMR - Declaração Mensal de Remunerações

EFQM – *European Foundation for Quality Management*

IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação

IDES - Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade

IEFP – Instituto de Emprego e Formação Profissional

IRS – Imposto sobre o Rendimento das Pessoas Singulares

ISS, I.P. – Instituto da Segurança Social, Instituto Público

ISO – *International Organization for Standardization*

KPI - *Key Performance Indicators*

NISS – Número de Identificação de Segurança Social

NP – Norma Portuguesa

NUTS - Nomenclatura das Unidades Territoriais para Fins Estatísticos

PDCA– *Plan-Do-Check-Act*

PER – Processo Especial de Revitalização

PME – Pequenas e Médias Empresas

PEVE – Processo Extraordinário de Viabilização de Empresas

RERE – Regime Extrajudicial de Recuperação de Empresas

RLVT - Região de Lisboa e Vale do Tejo

SABI – Sistema de Análise Financeira de Empresas Ibéricas

SGQ – Sistema de Gestão de Qualidade

SQSP – Sistema de Qualidade nos Serviços Públicos

SS – Segurança Social

SSD – Segurança Social Direta

TIC - Tecnologias de Informação e Comunicação

TQM – *Total Quality Management*

INTRODUÇÃO

As Pequenas e Médias Empresas (PME) têm um papel fulcral na economia portuguesa, pois contribuem significativamente para a criação de emprego e para a produção nacional. É importante entender as suas necessidades e expetativas e monitorizar a sua satisfação regularmente, com os serviços públicos para os quais têm obrigações a cumprir, nomeadamente com os serviços disponibilizados pela Segurança Social (SS) através do portal *online* da Segurança Social Direta (SSD), de modo a identificar problemas e oportunidades de melhoria contínua. Desta forma, a relação das PME com os serviços públicos deverá ser eficiente, eficaz e satisfatória contribuindo assim para o bom desempenho das mesmas.

A revolução digital tem influenciado a forma como as empresas interagem com os serviços públicos. A disponibilização de plataformas digitais, como é o caso do portal *online* da Segurança Social, objeto deste estudo, tem como finalidade a simplificação de processos e procedimentos, a redução de burocracia e otimização das operações das empresas e constitui-se como ferramenta muito importante capaz de facilitar o acesso a múltiplos serviços. Oferece uma comunicação mais rápida e personalizada, o que pode contribuir para uma gestão da qualidade mais eficaz por parte da segurança social. Contudo, esta transformação para o digital não está livre de desafios. As PME podem encontrar obstáculos relacionados com os acessos, a segurança da informação, ou a compreensão dos procedimentos.

À medida que a digitalização avança, é de extrema importância perceber como as PME percecionam e avaliam estes serviços *online*. Identificar a satisfação dos *stakeholders* (partes interessadas), a respeito de um serviço público é importante para qualquer instituição ou organização. É uma ferramenta valiosa para garantir que os serviços atendam às expetativas das partes interessadas e tem como objetivos não apenas verificar se as instituições estão a proceder bem, mas também identificar áreas que necessitam de melhorias (Fernandes, 2017).

O presente trabalho subordinado ao tema “estudo sobre a satisfação das PME Líder e PME Excelência da Região de Lisboa e Vale do Tejo (RLVT) na sua relação com a Segurança Social Direta”, tem como objetivo geral aferir o grau de satisfação e investigar desafios e dificuldades enfrentados por estas PME no uso do portal com vista a propor estratégias de melhoria.

De forma a poder responder ao objetivo geral, destacam-se quatro objetivos específicos:

- Compreender o grau de satisfação das PME Líder e PME Excelência em relação à qualidade dos serviços prestados pela SS, através da SSD;
- Identificar os principais fatores que afetam o grau de satisfação com esses serviços;
- Verificar se o serviço disponibilizado corresponde às expectativas e necessidades das PME Líder e PME Excelência;
- Propor recomendações para melhorar o serviço, com base nas expectativas das PME Líder e PME Excelência.

Este estudo segue a abordagem metodológica mista (qualitativa e quantitativa), com recurso a métodos de recolha de dados com base na análise documental e em inquérito por questionário.

A estrutura desta dissertação está organizada em 4 Capítulos. No 1º capítulo é feita a revisão da literatura que se subdivide em quatro partes: a primeira, que abordará o tema da qualidade; a segunda, o tema do *E-Government* a terceira a satisfação do cliente na administração pública e a quarta, o tema das PME em geral e das PME Líder e Excelência.

O 2º capítulo apresenta a metodologia, e são indicados os objetivos, definida a população e a amostra, assim como as técnicas de recolha de informação e do tratamento dos dados.

Os resultados serão apresentados e discutidos no 3º capítulo, onde será apresentada a interpretação estatística dos dados obtidos após aplicação do inquérito por questionário, e da análise documental.

Por fim, apresentam-se as limitações e investigações futuras naquele que será o 4º capítulo, seguidas das conclusões, referências bibliográficas e apêndices.

1. REVISÃO DA LITERATURA

Neste capítulo será efetuada a revisão da literatura que irá proporcionar uma base teórica sólida e contextualizar o nosso estudo no que se refere aos temas relevantes: A qualidade, o governo eletrónico, a satisfação do cliente na administração pública e as PME Líder e PME Excelência.

1.1. A Qualidade

Qualidade é “um conjunto vasto de técnicas e métodos enquadrados por princípios de gestão e de desenvolvimento empresarial” (Pires, 2023, p.706).

Apesar de ser um conceito já antigo, nos dias de hoje é ainda difícil encontrar uma definição consensual, pois a qualidade pode ser interpretada de várias formas, dependendo do contexto em que se insere. É um conceito bastante amplo que tem sido abordado por diversos autores ao longo dos tempos, cada um com uma perspetiva única, mas no final existe uma interligação entre as diferentes visões.

No decorrer do século XX surgiram algumas definições e teorias sobre a qualidade, nomeadamente pelos norte-americanos: Deming, Juran, Crosby e Feigenbaun e pelo japonês Ishikawa, os chamados “Gurus da Qualidade”. Cada um teve a sua contribuição nesta temática, cada um com uma perspetiva diferente (Carvalho, 2022):

Tabela 1 - Definições de Qualidade

Autor	Definição de Qualidade
William Deming	A qualidade define-se de acordo com a satisfação do cliente
Joseph Juran	A qualidade estava relacionada com a adequação ao uso
Philip Crosby	A qualidade referia-se à conformidade com as especificações
Armand Feigenbaun	A qualidade estava relacionada com o envolvimento dos trabalhadores e devia constar em todos os processos de fabrico
Kaoru Ishikawa	A qualidade tem a ver com a identificação de problemas e suas causas e apresentação de soluções para os resolver

Fonte: Adaptado de Carvalho (2022)

William Edwards Deming teve um papel fundamental no renascimento pós-guerra do Japão, na transformação da indústria japonesa, tendo sido reconhecido pelas suas contribuições no desenvolvimento de estratégias no que à gestão da qualidade diz respeito (Carvalho, 2022).

Segundo Pires (2023), Deming definiu catorze princípios sobre a melhoria da qualidade, listados na **Tabela 2**:

Tabela 2 - Princípios da qualidade, segundo Deming

1	Estabelecer objetivos estáveis, com vista à melhoria dos produtos e serviços
2	Adotar a nova filosofia (gestão da qualidade)
3	Não depender exclusivamente da inspeção para aceitar a qualidade
4	Não utilizar apenas o preço para conduzir o negócio. Em vez disso, minimizar os custos totais, trabalhando com um único fornecedor
5	Melhorar constantemente qualquer processo de planeamento, produção e fornecimento do serviço
6	Instituir a formação no posto de trabalho
7	Adotar e instituir a liderança da direção
8	Eliminar o medo (não cometer erros)
9	Eliminar as barreiras funcionais entre áreas
10	Eliminar slogans, exortações e cartazes dirigidos aos trabalhadores dos níveis mais baixos (inadequados na forma, no conteúdo e no tempo)
11	Eliminar indicadores monetários para os trabalhadores e numéricos para a gestão
12	Eliminar as barreiras que dificultem o orgulho pelo trabalho realizado. Eliminar sistemas de pontuações anuais, ou sistemas de mérito;
13	Instituir um sistema de formação e auto melhoria para toda a gente;
14	Envolver toda a gente no trabalho de alcançar os objetivos da mudança.

Fonte: Adaptado de Pires (2023)

Para Joseph Juran (citado por Pires, 2023), a qualidade tem a ver com os objetivos que a gestão define com vista ao melhor desempenho para toda a organização, e deve assentar na seguinte trilogia: qualidade do planeamento, qualidade do controlo e melhoria contínua (Silvério *et al*, 2018), sublinhando que “85% dos problemas da qualidade são causados pelos processos de gestão e só 15% pelos trabalhadores” (Rocha, 2011, p.41). Já Philip Crosby, conhecido pelos conceitos “zero defeito” e “fazer bem à primeira”, criou a ideia de que as organizações devem preocupar-se na prevenção dos defeitos em vez da correção (citado por Rocha, 2011). Segundo Pires (2023), Crosby estabeleceu seis factos-chave para a gestão da qualidade:

Tabela 3 - Factos-Chave para a gestão da qualidade, segundo Crosby

1	Qualidade significa conformidade e não elegância
2	Não existem problemas da qualidade (mas sim da não qualidade)
3	Não existe uma economia da qualidade (nível económico da qualidade). É sempre mais barato fazer bem à primeira vez
4	A única medida de desempenho é o custo da não qualidade
5	O único padrão de desempenho é o de zero defeitos
6	Qualidade não tem custos

Fonte: Adaptado de Pires (2023)

Armand Feigenbaum, considerado o pai do controlo da qualidade total, e pioneiro no estudo dos custos da não qualidade, considera que tanto a gestão como os trabalhadores das organizações devem estar envolvidos na busca pela qualidade. O autor considera que existem dez premissas para a qualidade total (citado por Rocha, 2011):

Tabela 4 - Premissas para a qualidade total segundo Feigenbaum

1	A qualidade é um processo que diz respeito a toda a organização
2	Qualidade é o que o cliente pensa ser
3	Qualidade e custo são uma soma, não uma diferença
4	A qualidade requer o envolvimento individual e da equipa
5	A qualidade é uma forma de gerir
6	Qualidade e inovação são mutuamente dependentes
7	A qualidade é uma ética
8	A qualidade requer continua melhoria
9	A qualidade é o melhor caminho para a produtividade
10	A qualidade é implementada num sistema em que se deve ter em conta os fornecedores e os consumidores

Fonte: Adaptado de Rocha (2011)

Por último, o japonês Kaoru Ishikawa, desenvolveu alguns instrumentos de controlo da qualidade, que podiam ser utilizados tanto pela gestão como pelos trabalhadores dada a sua simplicidade, como por exemplo análise de Pareto; diagramas de causa-efeito, histogramas, gráficos de controlo, entre outros. Para Ishikawa, a qualidade está relacionada com aspetos como as necessidades e expectativas dos clientes e é aplicável a toda a organização e o preço é uma parte do produto ou serviço (citado por Rocha, 2011). Este grupo de especialistas na área da qualidade teve um papel importante no desenvolvimento e evolução da gestão da qualidade, tendo influenciado a adoção de práticas de qualidade em todo o mundo. Cada um com uma ideia diferente, como já vimos, mas todas relacionadas.

O conceito de qualidade tem acompanhado a evolução do ser humano. Desde que começaram as relações comerciais entre os países, a qualidade é uma preocupação constante dentro das organizações, sendo que este conceito se aplica a diferentes contextos. A qualidade está em constante mudança e a sua principal característica é a satisfação das necessidades e expectativas do cliente, mas para que isso ocorra é importante que todos os envolvidos entendam e estejam em sintonia com esse objetivo. (Ishida & Oliveira, 2019).

Para além das técnicas, métodos e abordagens utilizadas pelas organizações, a qualidade representa um motor de competitividade, pois desempenha um papel crucial na otimização de processos e produtos e ajuda a eliminar desperdícios, pelo que as organizações devem

continuar a oferecer produtos e serviços de elevada qualidade, entregando-os de forma mais célere e a preços mais acessíveis (Pires, 2023).

Para Pires (2023) a qualidade tem diversas dimensões, pode ser baseada no uso, no produto, no processo, no valor ou pode ser de excelência. O seu campo de atuação tem se alargado, abrangendo as organizações como um todo e não apenas a determinados departamentos ou áreas, dando assim origem à Qualidade Total. Considera o autor que a qualidade total é a cultura organizacional que satisfaz as expectativas e necessidades dos clientes, através do fornecimento de produtos e/ou serviços de qualidade. Para que uma empresa seja reconhecida como tendo qualidade total, deve ter uma gestão de topo envolvida e empenhada no Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ), definir objetivos para alcançar a satisfação dos clientes, foco na melhoria contínua dos processos, comprometimento dos trabalhadores com a qualidade e gerir os resultados económicos da qualidade.

Podemos então afirmar que estes princípios elencados por Pires (2023) estão alinhados com as práticas e conceitos desenvolvidos pelos gurus da qualidade. Princípios esses que podem trazer muitos benefícios às instituições, como maior satisfação dos seus clientes, eficiência e desempenho económico.

A qualidade total está relacionada com a satisfação de todos os envolvidos. A sua implementação envolve a valorização do trabalho em equipa pluridisciplinar e das relações interpessoais, o que implica que a organização tenha de se adaptar e alterar a sua forma de trabalhar e resolver os problemas, reconhecendo assim a importância do envolvimento e colaboração entre as pessoas para promover a melhoria contínua e consequente sucesso da organização (Pires, 2023). Esta estratégia procura não apenas a satisfação do cliente, mas também de todas as partes interessadas (*stakeholders*), com a adoção de medidas estratégicas para obter a satisfação, com vista ao sucesso empresarial. Contudo, alcançar esse objetivo não é tarefa fácil, considerando os desafios que as organizações enfrentam ao longo do processo, mas havendo um objetivo bem definido em relação à qualidade, esta torna-se mais fácil de ser obtida (Gonçalves & Gasparotto, 2019).

Para atender às necessidades e expectativas dos clientes é necessário que as organizações adotem estratégias de melhoria de qualidade através da implementação de um sistema de qualidade que respeite várias normas internacionalmente reconhecidas, como é o caso da ISO 9001:2015, criada pela ISO - *Internacional Standard Organization* (Organização Internacional de Normalização), federação mundial de organismos nacionais de normalização que prepara e publica as normas internacionais (NP EN ISO 9001:2015).

Esta norma estabelece os requisitos necessários para implementação de um Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) e dá orientações a uma organização sobre, como pode ser capaz de fornecer produtos e serviços que vão ao encontro da necessidade do cliente. É um guia que contém uma lista de regras para orientar as organizações sobre como gerir a sua atividade e “obriga as empresas a estabelecer relações próximas e de longo prazo com os fornecedores” (Budayan & Okudan, 2022, p.10).

Para conduzir as organizações a uma implementação de um sistema de qualidade em busca da melhoria contínua, a ISO 9001:2015 refere os princípios de gestão da qualidade que as organizações devem ter, são elas: foco no cliente, liderança, comprometimento das pessoas, abordagem por processos, melhoria, tomada de decisão baseada em evidências e por último, gestão das relações (NP EN ISO 9001:2015).

1.1.1. A Qualidade nos Serviços

Com o passar dos anos, o conceito de qualidade deixou de estar apenas centrado nos produtos e passou a ser aplicado aos serviços, sendo que a Norma Portuguesa EN ISO 9001:2015 já faz referência aos dois. A qualidade está presente em toda a organização e é aplicável tanto a produtos como a serviços, contudo, no setor dos serviços torna-se mais difícil de ser obtida (Ferreira & Silva, 2016).

Antes de avançarmos, importa primeiro perceber o que é efetivamente um serviço, o que no entender dos autores Ferreira & Silva (2016, p.45), é:

“O resultado da ação humana, isolada ou combinada com recursos de naturezas diversas (...), gerado por atividades do prestador de serviços (fornecedor), executadas em alguns casos na *interface* entre ele e o tomador (cliente) para satisfazer as necessidades desse tomador, gerando produto tangível ou não”.

Os serviços caracterizam-se por serem intangíveis (dependem da perceção subjetiva do cliente uma vez que não têm existência física), heterogéneos (estão diretamente ligados à interação e forma de atendimento dos trabalhadores, particular e única), inseparáveis (não podem ser armazenados), simultâneos (a prestação do serviço é simultânea com o seu fornecimento) e perecíveis (não podem ser preservados ou devolvidos). Assim, o seu consumo/experiência é imediato, logo a perceção que o consumidor tem sobre o serviço, e se este superou as suas expetativas, também é imediata. O cliente ao reconhecer a qualidade do serviço prestado, decide se esta oferta é mais ou menos competitiva que a da concorrência (Magalhães, 2019).

Em suma, um serviço é um produto, tangível ou intangível, que deriva de ação humana, podendo ser individual ou em conjunto, ocorre através de atividades executadas pelo fornecedor a um cliente, para atender as expectativas e necessidades deste último.

Como já referido, a qualidade é aplicável tanto a produtos como a serviços, sendo a qualidade do serviço a diferença entre serviços efetivamente oferecidos e as expectativas do cliente (Alfalah, 2017). Podemos assim afirmar que as expectativas dos clientes representam o nível de qualidade desejado do serviço que esperam receber.

Para os consumidores, a qualidade é originada pela expectativa e pela percepção da realidade, sendo que um serviço tem qualidade, quando as percepções atingem ou superam as expectativas (Barbosa et al, 2023) e de acordo com Ferreira & Silva (2016, p.46) “depende da percepção do cliente com relação à qualidade dos próprios serviços e da qualidade do produto, preço e pelas percepções a respeito de fatores situacionais e pessoais”. Os requisitos da qualidade são os mesmos para as organizações que produzem produtos e para as que prestam serviços, nomeadamente no que se refere ao foco no cliente, contudo, a única diferença é que nos serviços é tida mais em conta a relação humana (Ferreira & Silva, 2016).

Em qualquer setor de atividade, as instituições para obterem vantagem competitiva que mereça uma posição duradoura no mercado, têm de desenvolver estratégias para alcançar a qualidade de serviço e satisfação do cliente. Para isso, é fulcral que as organizações tenham uma gestão eficiente, de modo que a qualidade dos produtos, bens e serviços seja garantida, pois os clientes estão cada vez mais exigentes (Alfalah, 2017). Atualmente, a qualidade é vista como essencial para as organizações sobreviverem e serem competitivas (Magalhães, 2019).

“A qualidade do serviço é, portanto, uma medida da lacuna entre os serviços prestados e as expectativas dos clientes”, lacuna essa que é uma medida da qualidade do serviço, que pode ser positiva ou negativa (Alfalah, 2017, p. 121).

Importa evidenciar que tudo o que foi referido é aplicável ao setor público e todas as partes que se relacionam com o setor público exigem que os serviços públicos lhes garantam um serviço de qualidade. A Administração Pública (AP), além de consumir recursos importantes, emprega a qualidade como ferramenta para otimizar os serviços que oferece (Pires, 2022). Como tal, iremos de seguida focar-nos na qualidade na Administração Pública que é o objeto do nosso estudo.

1.1.2. A Qualidade na Administração Pública

A gestão da qualidade na Administração Pública (AP) é relevante, pois contribui para melhorar a eficiência, eficácia e transparência dos serviços prestados aos cidadãos. Apesar das organizações do setor público terem algumas particularidades em comparação com o setor privado, os princípios da gestão da qualidade podem ser adaptados, de modo a atender as necessidades específicas da AP. Neste âmbito, Araújo & França (2020, p.8) consideram que a “preocupação com a qualidade em serviços não é algo inerente ao setor privado”. Segundo os autores existem diversos problemas nos organismos públicos, dos quais resultam grandes custos. Torna-se assim necessária a implementação de estratégias para alterar essa situação, o que em muitos casos passa por uma mudança de comportamento dos trabalhadores das instituições públicas.

A partir dos anos 80, o setor público começou a implementar políticas de gestão da qualidade total (TQM – *Total Quality Management*), passando a ter a satisfação dos consumidores como foco principal. Esta nova forma de gestão trouxe inúmeras vantagens para o setor. Os cidadãos passaram a ter o poder de melhorar os serviços públicos, através de exigências por melhores serviços. Deste modo, a adoção do TQM “pode apresentar uma verdadeira revolução imediata em técnicas de gestão de recursos humanos por exemplo na avaliação de desempenho” (Rocha, 2011, p. 51), que passou a incidir não a nível individual, mas do grupo de trabalho. Contudo, a adoção do TQM não está isenta de desafios, enquanto no setor privado escolhem um público-alvo, no público tal não acontece. Os clientes apresentam-se com exigências particulares e os serviços públicos têm de zelar pelo interesse geral. Por outro lado, os serviços são produzidos e consumidos em simultâneo, ao contrário dos produtos, tornando mais complicada a sua avaliação, já que o cliente não avalia somente o serviço, mas o comportamento e aparência de quem lhe prestou o serviço, assim como todo o ambiente onde o serviço é prestado (Rocha, 2011).

A adoção da nova filosofia de gestão no setor público teve início com a desburocratização e simplificação de processos e procedimentos administrativos, que veio a tornar mais rápida a ligação com o cidadão. Em 1991 foi publicada a carta da qualidade com incidência nos clientes dos serviços e o modelo de excelência adotado a partir de 1997 (Rocha, 2011).

Seguiu-se a entrada em vigor do Código do Procedimento Administrativo (Decreto-Lei n.º 442/91 de 15 de novembro, diploma agora revogado pelo Decreto-Lei n.º 4/2015 de 7 de janeiro) que foi importante no processo de reforma da AP já que veio conceder novos direitos aos cidadãos, posicionando-os de forma significativa na adoção da gestão da qualidade (Rocha, 2011).

Outro marco importante foi a publicação do Decreto-lei n.º 166-A/99 de 13 de maio, que criou o Sistema de Qualidade nos Serviços Públicos (SQSP), o qual define, no seu 3.º artigo, que “a qualidade em serviços públicos é uma filosofia de gestão que permite alcançar uma maior eficácia e eficiência dos serviços, a desburocratização e simplificação de processos e procedimentos e a satisfação das necessidades explícitas e implícitas dos cidadãos”. (Presidência do Conselho de Ministros, 1999).

Na sequência da crescente exigência dos clientes por melhores serviços, combinado com a necessidade de otimização de recursos disponíveis e à transição de mecanismos de supervisão direta para uma regulação mais indireta por meio de normas e padrões internacionais, todos estes fatores têm contribuído para a crescente tendência da AP para a adoção de princípios, práticas e metodologias da qualidade na Administração Pública (AP) (Sá, 2019).

De entre os modelos de excelência existentes, importa destacar a Estrutura Comum de Avaliação, mais conhecida como CAF (*Common Assessment Framework*), que derivou do modelo de excelência da *European Foundation for Quality Management* (EFQM), mas foi criada especificamente para o setor público. (Rocha 2011).

Segundo a DGAEP¹ (2008), a CAF permite efetuar a avaliação do desempenho organizacional do setor público, tendo sido especificamente criada para esse fim. Baseada nos princípios da Gestão da Qualidade Total, o seu grande objetivo é auxiliar as organizações públicas, como é o caso do Instituto da Segurança Social, I.P, a avaliarem e aperfeiçoarem o seu desempenho e qualidade dos serviços prestados. Considerada como um ponto de partida na procura pela melhoria contínua com vista à satisfação dos cidadãos, é adotada por serviços públicos em diversos países europeus, e Portugal não é exceção. Para Carvalho (2018), o modelo CAF serve para contribuir para uma boa governança.

Segundo o Manual CAF 2020², este modelo tem como principais objetivos a aplicação de uma cultura virada para a excelência nas organizações públicas; a introdução progressiva a lógica PDCA³ (*Plan-Do-Check-Act*); a realização de uma avaliação completa através da execução do processo de autoavaliação e por último, a realização de um diagnóstico cujo objetivo é a identificação dos pontos fortes e áreas que necessitam de melhoria, de forma a definir ações

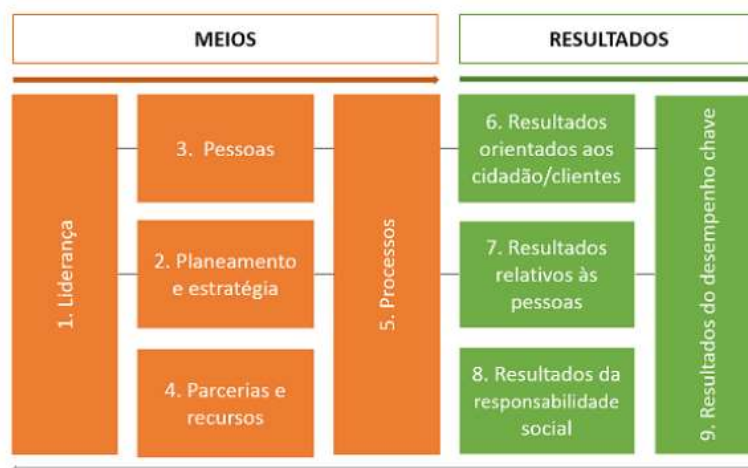
¹ Segundo o disposto na alínea I) do art.º 5.º da Portaria n.º 111/2012 de 27 de abril, a DGAEP (Direção-Geral da Administração e do Emprego Público é a entidade responsável pela promoção e acompanhamento da utilização do modelo *Common Assessment Framework*/CAF (Estrutura Comum de Avaliação)

² Informação disponível em <https://www.eupan.eu/wp-content/uploads/2019/11/20191118-CAF-2020-FINAL.pdf>.

³ O ciclo PDCA (*Plan* - Planear, *Do* - executar, *Check* - verificar, *Act* - atuar) “permite a uma organização assegurar que os seus processos são dotados com recursos adequados e devidamente geridos e que as oportunidades de melhoria são determinadas e implementadas” (NP EN ISO 9001:2015, p.7).

de melhoria. Importa ainda referir que são oito os conceitos fundamentais de excelência subscritos pelo CAF, e que fazem a diferença entre a organização pública burocrática tradicional e a organização orientada para a cultura da qualidade, a saber: orientação para resultados; foco no cidadão/cliente; liderança e constância de propósito; gestão de processos e factos; desenvolvimento e envolvimento de pessoas; aprendizagem, inovação e melhoria contínua; desenvolvimento de parcerias e responsabilidade social. Segundo Gonçalves et al. (2020), é uma ferramenta que estimula uma abordagem completa para a gestão e implementação de sistemas e está estruturada em nove critérios: cinco critérios de meios e quatro de resultados como pode ser observado na Figura 1. Os cinco critérios de meios são: Liderança; Planeamento e Estratégia; Gestão das Pessoas; Parcerias e Recursos; Gestão de Processos e da Mudança. Os quatro critérios de resultados são: Resultados orientados para o Cidadão/Cliente; Resultados das Pessoas; Resultados da Responsabilidade Social; Resultados de Desempenho-chave.

Figura 1 - Modelo CAF



Fonte: <https://www.caf.dgaep.gov.pt>

Os autores Asensio et al. (2021), consideram que o critério de meio Liderança se centra no comportamento do líder numa organização, o apoio dado aos funcionários para que ajam em harmonia e em equipa, pelo que o desempenho da organização depende do desempenho dos líderes. O critério Planeamento e Estratégia da organização pública afeta a qualidade e desempenho global da mesma. O critério da Gestão das Pessoas é parte fundamental pois os recursos humanos são o espelho da organização e determinam a qualidade global do serviço público. O modo como as organizações administram as Parcerias e Recursos como apoio à sua estratégia e planeamento, influencia diretamente a sua qualidade e eficiência. Por último, a Gestão de Processos e da Mudança em que as organizações gerem e aperfeiçoam os seus processos de apoio à estratégia e planeamento. Já no que se refere aos critérios dos

resultados, o Manual do CAF indica-nos que os critérios de Resultados orientados para o Cidadão/Cliente abordam os resultados alcançados quanto à satisfação dos cidadãos/clientes com os produtos ou serviços prestados. É importante que todas as organizações do setor público meçam a satisfação dos seus clientes pois podem fornecer informações valiosas sobre a satisfação dos clientes mediante indicadores-chave de desempenho (KPI's⁴). O critério referente a Resultados das Pessoas aborda resultados obtidos no que se refere a competência, envolvimento, satisfação e perceção e desempenho dos seus funcionários. O critério direcionado para os Resultados da Responsabilidade Social diz-nos o manual que a avaliação do desempenho global da organização é determinada pela forma como a organização atua e é percebida pela comunidade em que está inserida, bem como o seu impacto ambiental. Por último, os Resultados de Desempenho-Chave, referem-se aos principais resultados de desempenho definidos como fundamentais, representando as conquistas mensuráveis que evidenciam o sucesso tanto a curto como a médio e longo prazo.

Um estudo realizado pela DGAEP⁵ em 2018, sobre a aplicação desta ferramenta da qualidade na Administração Central do Estado⁶, indica-nos que à data existiam 771 aplicações da CAF por parte de 425 organizações e que, deste conjunto, 43 referem-se a aplicações em entidades da administração central do Estado, onde se inclui o Instituto da Segurança Social, I.P., objeto do nosso estudo.

Consultado o site do Instituto da Segurança Social, I.P., verifica-se que este, efetivamente aplica o modelo CAF e o último relatório⁷ disponibilizado, refere-se à data de setembro de 2020, em que se procedeu à autoavaliação dos serviços utilizando o modelo e após a produção de relatórios de diagnóstico, foram identificadas áreas de melhoria atendendo aos critérios do modelo CAF 2020.

Podemos concluir que a AP tem dedicado esforços significativos na implementação da qualidade, com foco na satisfação do cliente com vista à melhoria contínua, dada a crescente exigência dos clientes por melhores serviços. Adiciona-se que, enquanto os processos e

⁴ *Key Performance Indicators* ou Indicadores Chave de Desempenho são, segundo o autor Parmenter (2015), indicadores que se concentram nos aspetos fundamentais ao desempenho organizacional, cruciais para o sucesso da organização tanto no presente como no futuro.

⁵ Disponível em

https://www.caf.dgaep.gov.pt/media/publicacoes/RESULTADOS_InqueritoCAF_Adm_Central_Junho2018.pdf

⁶ Administração Central do Estado: serviços centrais que têm competência em todo o território nacional como as Direções-Gerais organizadas em Ministérios, integrados na Administração Direta do Estado que é composta pelos órgãos, serviços e agentes integrados na pessoa coletiva Estado que, de forma direta e imediata e sob dependência hierárquica do Governo desenvolvem uma atividade tendente à satisfação das necessidades coletivas. <https://www.dgaep.gov.pt/index.cfm?OBJID=a5de6f93-bfb3-4bfc-87a2-4a7292719839&men=i>

⁷ Relatório disponibilizado em

https://www.seg-social.pt/documents/10152/13254/Resumo+CAF+2020+-+ISS_Vers%C3%A3o+P%C3%BAblica_r0.pdf/b7090846-f140-463b-bb4f-fae799cc3940

procedimentos do setor público eram excessivamente burocráticos no passado, hoje existe uma clara vontade e abertura por parte do setor público para simplificar e desburocratizar tais processos e procedimentos, estabelecendo uma ligação mais próxima com o cliente através da adoção de plataformas digitais.

1.2. Governo Eletrónico (*E-Government*)

Na era da globalização, a informação tornou-se um bem valioso para as organizações, sejam elas públicas ou privadas, pelo que estas devem dominar a informação para melhorar a sua competitividade. No contexto tecnológico, é importante que o estado adote Tecnologias da Informação e Comunicação (TIC) para estimular o desenvolvimento de forma mais rápida. Neste contexto e acompanhando o desenvolvimento da *Web*, observa-se a evolução do *e-Government* em três fases: a primeira em que os serviços são orientados para o governo e os cidadãos têm um papel passivo, apenas recebem as informações transmitidas pelo governo; a segunda, em que surge um modelo mais direcionado para o cidadão, onde estes passam também a publicar conteúdo, estimuladas por plataformas digitais como *blogs*, *RSS feeds*, *podcasts* e redes sociais e a terceira, onde existe um modelo mais colaborativo e as pessoas e organizações interagem e criam conteúdo (Dias & Gomes, 2022).

Neste tema iremos abordar os principais aspetos no ponto de vista de diversos autores no que se refere ao Governo Eletrónico (*E-Government*), começando por definir o conceito, que pode apresentar diferentes designações, tais como: governo digital, governo *online*, governo móvel, governo onipresente ou governo inteligente.

As mais recentes tecnologias de informação e comunicação constituem uma oportunidade para fortalecer a Qualidade na AP, pois possibilitam a reorganização interna das instituições, permitindo maior foco nos pedidos dos cidadãos e, de uma maneira geral, contribuem para melhoria contínua (Sá, 2019). A integração de novas tecnologias está a alterar o modo de comunicação entre os cidadãos e a AP, o que, numa perspetiva da qualidade, contribui para a eliminação de barreiras entre os departamentos e os serviços das instituições, apesar do processo ocorrer de forma mais lenta que o ideal (Homburg, 2018).

Tal como discutido por Putra et al. (2018), o objetivo do *e-Government* (ou *e-Gov*) é garantir eficiência, eficácia, responsabilidade e transparência do governo em relação à sociedade, de forma a melhorar a qualidade do serviço ao público. É um sistema que utiliza as TIC's como instrumento, de forma a simplificar a relação entre o governo e o cidadão e outras partes interessadas. *E-Government* refere-se à utilização da tecnologia da informação para reestruturar as trocas de informações dentro e ao redor das entidades do setor público

(Homburg, 2018). Para este autor, o e-Gov não deve ser visto apenas como uma manifestação do progresso tecnológico ou uma grande oportunidade, mas também como uma série de artefatos que são elaborados e adaptados, conforme estruturas normativas adjacentes.

Partilham da mesma opinião autores como Mendes (2022); Dias & Gomes (2022), que consideram que o e-Gov não é somente sobre avanços tecnológicos na prestação de serviços e comunicação, mas sobre a interação que isso permite, ou seja, o e-Gov é uma maneira do Estado conseguir aproximar-se dos cidadãos e interagir com eles facilitando todo o processo.

Consideram os autores Manoharan & Ingrams (2018) que, sendo o *e-Government* um fenómeno complexo, resulta da ligação de várias vertentes. Num estudo sobre os fatores que determinam o sucesso do governo eletrónico local, estes autores consideram, de uma forma abrangente, a adoção do governo eletrónico por fases: 1) informação eletrónica; 2) transação eletrónica; 3) participação eletrónica. A informação eletrónica tem a ver com a execução de um *website* onde se divulga informação, anúncios de prestação de serviços públicos ou diversas atualidades. As transações eletrónicas referem-se às funcionalidades que permitem aos cidadãos enviar ou processar informações ou fazer pagamentos. Na participação eletrónica ocorre uma integração horizontal entre departamentos, que proporciona uma resposta mais ágil e eficiente às necessidades dos cidadãos. Concluem estes autores que a abordagem por fases permite aos cidadãos a sua integração gradual no processo de adoção do governo eletrónico, sendo que tal facilita a adoção de alterações e ajuste tendo em consideração o *feedback* dos cidadãos. Na fase final da adoção do governo eletrónico procura-se que se juntem recursos administrativos e fatores democráticos na partilha de informações e participação pública.

Esta visão é partilhada por Batista (2017), que considera que o avanço tecnológico se inicia com o envolvimento do cidadão, seguido da realização de transação de serviços seguros, da integração vertical e horizontal para garantir a interoperabilidade, sendo que, de uma forma geral, resulta na adoção de ferramentas para participação eletrónica.

É importante para o nosso objetivo de estudo, salientar um trabalho elaborado por Pérez-Morote et al. (2020), sobre os efeitos da avaliação do governo eletrónico, da confiança e da exclusão digital de utilização do governo eletrónico em 27 países europeus, os quais concluem que ainda se verifica uma limitação na utilização dos serviços digitais pelos cidadãos. A qualidade da oferta desses serviços, os níveis de confiança nos governos e a exclusão digital gerada pelo rendimento *per capita* das populações, bem como o nível de

escolaridade, são fatores que têm influência no nível de utilização dos serviços do e-Gov pelos cidadãos da Europa. Para os autores, para que se verifique um aumento na utilização de tais serviços é fundamental que os governos invistam no governo eletrónico, apesar de nem todos os países canalizarem o investimento nesta área da mesma forma. A adoção de medidas adequadas de comunicação e a existência de políticas de governo eletrónico centradas no cidadão, podem igualmente auxiliar o equilíbrio entre os níveis de oferta e procura. Deve também o governo encontrar estratégias que garantam o aumento da confiança dos cidadãos, na utilização do e-Gov. Por último, a garantia da igualdade na usabilidade do governo eletrónico para todos os cidadãos, eliminando a exclusão digital permitirá aos governos o alcance da eficiência a nível de custos.

Os autores Nishimura & Au-Yong-Oliveira, (2021) num estudo sobre as “Perspetivas sobre o e-Government em Portugal: Um Estudo Qualitativo”, analisaram a implementação do governo eletrónico no país, com destaque nos desafios e avanços nesta matéria. Este estudo consistiu na realização, em abril de 2019, de um *focus group* realizado em Espanha com cinco participantes, todos do sexo masculino (por uma questão de comodidade e mediante solicitação dos participantes foi realizado em Espanha, visto que os mesmos estariam juntos numa conferência internacional de interesse mútuo). Foram também realizadas nove entrevistas presenciais no período compreendido entre outubro e dezembro de 2019, seis entrevistados do sexo masculino e três do sexo feminino. Todos os participantes foram selecionados tendo em conta os conhecimentos específicos e relevantes que detinham na área. A média das idades dos participantes do *focus group* era de 48 anos e dos entrevistados 49 anos.

De um modo geral, todos os participantes partilham da mesma opinião de que Portugal, comparativamente com outras economias, apresenta um bom desempenho, tendo já atingido um grau satisfatório de maturidade segundo os estágios de maturidade elencados pelas Nações Unidas. Referimo-nos aos seguintes estágios (Aquino, 2015): estágio I: Emergente – informação limitada e estática, com a introdução na Internet de um reduzido número de sites oficiais; estágio II: Aperfeiçoado – são disponibilizadas mais informações e conteúdos aos cidadãos; estágio III: Interação - disponibilização de serviços *online* aos cidadãos como formulários para *download*; estágio IV: Transacional - disponibilização de formas de interação entre o governo e os cidadãos; estágio V: Conexão ou integração - total integração entre os vários serviços disponibilizados pelo governo respondendo às solicitações dos cidadãos, cortando as fronteiras administrativas e departamentais. Portugal já terá atingido os três primeiros estágios, contudo, encontra-se nesta altura a consolidar no quarto estágio, apresentando-se com uma vasta oferta de serviços digitais. O quinto estágio está longe de

ser atingido, que diz respeito à participação plena. Destaca-se que as questões de interoperabilidade são as principais barreiras para Portugal atingir o quinto estágio, apesar de existirem esforços significativos para alterar esta tendência. Concluindo, apurou-se com este estudo que muitos esforços têm sido feitos, a nível local, regional e central, para que se consiga oferecer serviços públicos digitais em pleno, melhorar as infraestruturas tecnológicas de informação e comunicação, e facilitar e muito a vida dos cidadãos e das empresas. Há que evidenciar ainda mais esforços para que as várias instituições consigam comunicar entre si de forma eficaz para se conseguir ultrapassar a barreira da interoperabilidade, mas para isso terá de se verificar uma mudança na cultura das entidades envolvidas.

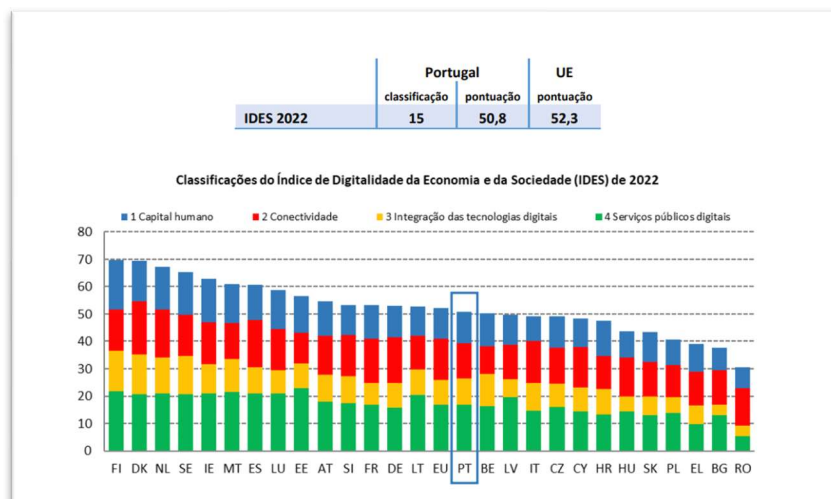
Os autores Nishimura et al. (2021) realizaram um estudo sobre “Uma avaliação do Governo Eletrónico em Portugal sob a Ótica dos Utilizadores”, que teve como objetivo avaliar o desenvolvimento do governo eletrónico em Portugal, de acordo com as cinco dimensões referidas. Foi aplicado um inquérito aos utilizadores finais dos serviços públicos, de todos os distritos do país, tendo obtido 632 respostas. Os resultados indicam que a qualidade da informação dos portais públicos, a facilidade de uso e a satisfação com os serviços digitais tiveram uma avaliação mais positiva do que a interoperabilidade dos sistemas, que teve uma avaliação mais negativa. Importa realçar que, se o inquérito tivesse sido realizado antes da pandemia do COVID-19, talvez os resultados tivessem sido muito diferentes destes, pois na altura em que foi divulgado (após o surgimento da pandemia) verificaram-se esforços consideráveis por todos para a digitalização massiva dos processos e serviços.

No âmbito do e-Gov, Portugal tem vindo a desenvolver diversas práticas inovadoras, entre as quais se destaca a implementação dos serviços disponibilizados pela Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) no que se refere à emissão de faturas, sistema e-Fatura, entrega de declaração de IRS entre outros; a criação do portal e-Portugal onde são disponibilizados diversos serviços, onde é possível por exemplo, o registo comercial de empresas, alteração de morada no cartão do cidadão, pedir registo criminal (<https://eportugal.gov.pt>).

Anualmente, a Comissão Europeia publica um relatório do Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade (IDES), que descreve os desenvolvimentos digitais dos Estados-Membros, avaliados em cinco dimensões: conectividade, capital humano, utilização de serviços pela internet, integração das tecnologias digitais e serviços públicos digitais (Nishimura & Au-Yong-Oliveira, 2021). Desde 2023, este relatório faz parte integrante no relatório sobre o estado da Década Digital, tendo como objetivo o acompanhamento dos progressos na conquista das metas digitais. O último relatório IDES disponibilizado, refere-se a dados de 2022 e destaca que, entre os 27 Estados-Membros da UE, Portugal ocupa o 15.º lugar (Gráfico 1), o que

comparativamente ao ano de 2021, subiu uma posição. De uma forma geral, os avanços de Portugal no que se refere à digitalização, são menores comparativamente aos outros países, o que significa que o país tem de intensificar os seus esforços nesta matéria (Comissão Europeia, setembro 2023).

Gráfico 1 - Classificações do IDES (2022), por dimensão, relativas a Portugal



Fonte: Relatório IDES 2022 - Portugal

Procurámos ao longo deste capítulo apresentar perspetivas sobre o governo eletrónico sob a visão de diversos autores. É evidenciado pelos autores que as TIC's são importantes para aprimorar a qualidade dos serviços públicos, pois permitem maior interação entre governo e cidadãos. Nesta linha de pensamento, o *e-Government* tem como objetivo simplificar processos e deste modo descomplicar a relação entre o governo e os cidadãos, através da promoção de eficácia, eficiência e transparência.

Destaca-se a importância do avanço progressivo no que se refere ao desenvolvimento do *e-Government*, passado por etapas, tais como a disponibilização de informações eletrónicas, transações eletrónicas e participação eletrónica.

Portugal tem tido um bom desempenho na implementação de serviços públicos digitais, contudo, ainda apresenta desafios, nomeadamente em relação à interoperabilidade entre sistemas. Mesmo com os esforços evidenciados, torna-se fundamental promover uma mudança cultural nas instituições de forma a garantir uma comunicação eficaz para superar esses desafios.

1.3. A Satisfação do Cliente na Administração Pública

“A satisfação é um conceito familiar na área do Marketing” (Chatterjee & Suy, 2019, p. 244). Para estes autores, os estudos sobre a satisfação do consumidor tratam essencialmente das suas expectativas. Antes da aquisição de qualquer bem ou serviço, o consumidor cria determinadas expectativas, sendo depois comparadas com o desempenho percebido. As instituições, sejam elas privadas ou públicas, devem oferecer o serviço de acordo com as necessidades e expectativas do cliente, pois o sucesso desses serviços é determinado pela percepção de satisfação do cliente (Magalhães, 2019; Salim et al. 2017).

Para Silva (2020) a satisfação refere-se a um estado de prazer ou realização de uma pessoa ou grupo de pessoas, quando os seus desejos e necessidades são atendidos de forma satisfatória. O termo satisfação significa a ação e a consequência de satisfazer. Consideram os autores Silva (2020); Neves & Vinagre (2018) que é um conceito difícil de ser descrito por estar relacionado com aspetos cognitivos e afetivos das pessoas.

Na administração Pública não é diferente. Nas Instituições Públicas, a satisfação das necessidades dos cidadãos tem sido o grande foco do setor público. A medição da sua satisfação, pretende ser uma forma de obter melhoria na qualidade dos serviços que prestam, o que pode levar a que os gestores públicos consigam identificar áreas que necessitam de ser melhorados bem como reconhecer os pontos fortes da instituição (Jácob, 2020). De acordo com Chatterjee & Suy (2019), verificou-se, nos últimos tempos, uma alteração significativa no setor público, com a adoção de uma abordagem onde o cidadão é o foco principal. Essa alteração engloba a descentralização e o envolvimento dos cidadãos nas decisões tomadas pelas instituições públicas, o que torna a satisfação dos cidadãos uma ferramenta para avaliar o desempenho dessas instituições.

Walle (2018) considera que a satisfação com o setor público agrega expectativas, experiências e atitudes passadas, o que se torna um fenómeno complicado. Para se estudar a satisfação, o autor argumenta que esta pode passar por estudar as atitudes, mas também os comportamentos. Argumenta ainda que a satisfação em relação ao setor público não é somente uma medida direta da qualidade do serviço, mas pode também ser influenciada pela confiança no governo. Geralmente, a satisfação é avaliada comparando o serviço percebido com as expectativas iniciais, o que pode influenciar a satisfação, ou seja, os que têm expectativas muito altas podem ficar menos satisfeitos, devido às suas expectativas não serem atendidas, do que aqueles com expectativas mais baixas que o serviço supera as suas expectativas. A gestão das expectativas por parte das instituições públicas é fundamental, pois estas são o principal barómetro da satisfação e não apenas o serviço percebido. Fatores como

o valor dos impostos pagos, a disponibilidade de recursos, a prestação de informações e outras medidas relativas aos serviços prestados têm um forte impacto na criação das expectativas nos serviços públicos (Chatterjee & Suy, 2019).

Para Li (2017), a satisfação dos serviços públicos é parte integrante do sistema de avaliação de desempenho das instituições públicas e a satisfação do público é consequência de uma maior confiança.

Conclui Jacob (2020) que as percepções dos cidadãos em relação aos serviços prestados diferem uns dos outros e são influenciadas por diversos fatores internos (psicológicos) e externos (relacionados com família, classe social, cultura, entre outros), tal como defendido pelos autores Neves & Vinagre (2018); Santos & Morais (2016). Não sendo possível às instituições públicas satisfazer as expectativas de todos os cidadãos, cabe a essas encontrar mecanismos que consigam atender o maior número de expectativas dos cidadãos (Santos & Morais, 2016).

1.4. PME Líder e PME Excelência

Uma empresa é a entidade organizacional onde empresários e funcionários se dedicam à produção e comercialização de produtos e/ou prestação de serviços (PORDATA, 2024). As PME desempenham um papel fundamental na economia portuguesa não apenas como geradoras de emprego, como impulsionadoras da inovação, competitividade e desenvolvimento, sendo vital para o crescimento económico do país.

Em Portugal, as PME têm uma representatividade de 99,9% do total das empresas, sendo que as microempresas têm um peso de 96,1% no total das PME, seguida das pequenas empresas com um peso de 3,3% e por último as médias empresas que representam um total de 0,6% (PORDATA, 2024). Os dados mais recentes da mesma fonte indicam-nos que, em 2022 existiam 1.452.225 PME em Portugal, das quais 1.396.335 microempresas, 47.748 pequenas empresas e 8.142 são médias empresas.

Verifica-se ainda que, de entre os 13 setores de atividade em que se inserem as PME, os setores de atividade que têm maior expressão são o comércio por grosso e a retalho, que é constituído por 216.898 empresas, seguido do setor da agricultura, produção animal, caça, silvicultura e pesca com um total de 123.325 empresas. Os setores de atividade com expressão menos significativa a nível de existência de empresas são os setores da indústria extrativa com 1000 empresas e o setor da eletricidade, gás e água com 5931 empresas. No que se refere ao pessoal ao serviço, as PME em 2022 empregavam 3.562.466 pessoas, com

maior expressão nas microempresas com um total de 1.998.977 empregadas e menor expressão nas médias empresas com um total de 700.491 pessoas.

Segundo a Recomendação da Comissão Europeia n.º 2003/361/EC emitida em 20 de maio de 2003, artigo n.º 1, “entende-se por empresa qualquer entidade que, independentemente da sua forma jurídica, exerce uma atividade económica”. Nesta recomendação é feita referência ao facto de haver necessidade de serem estipuladas regras comuns numa lógica de mercado único sem existência de fronteiras. Como tal, as regras comuns à definição de Pequenas e Médias Empresas obedecem a critérios como: o número de pessoas que emprega e critérios financeiros relativos ao volume de negócios (faturação). Assim, as microempresas empregam menos de 10 pessoas e o seu volume de negócios anual ou balanço total anual não excede 2 milhões de euros. As pequenas empresas são empresas que empregam até 50 pessoas e cujo volume de negócios anual ou balanço total anual não excede 10 milhões de euros. As médias empresas empregam até 250 pessoas e volume de negócios não excede 50 milhões de euros ou cujo balanço total anual não excede 43 milhões de euros.

Em Portugal, a categoria das micro, pequenas e médias empresas segue as regras enunciadas na recomendação da Comissão Europeia e no artigo n.º 2 do anexo do Decreto-Lei (DL) n.º 81/2017, de 30 de junho, em que é possível classificar as micro, médias e pequenas empresas de acordo com o número de empregados, o volume de negócios e o balanço total.

Para que tenham o estatuto de PME é necessário que estejam certificadas como tal. Essa certificação obedece aos critérios elencados no disposto no Decreto-Lei n.º 372/2007, de 6 de novembro, e é obtida via formulário eletrónico, sendo aplicável a todas as empresas que necessitem de comprovar o estatuto de PME. A certificação é da competência do IAPMEI, I.P., o qual disponibiliza os formulários eletrónicos no portal e-Portugal, em <https://eportugal.gov.pt/>.

De entre todas as PME, as que escolhemos para objeto do nosso estudo são aquelas que segundo o IAPMEI - Agência para a Competitividade e Inovação, I.P., foram distinguidas por PME Líder e Excelência.

O estatuto PME Líder foi lançado pelo IAPMEI no ano de 2008 para destacar as empresas com elevado desempenho, dando-lhes notoriedade no mercado e melhores condições de financiamento para a sua competitividade e crescimento. Todos os anos, às PME Líder com melhores desempenhos é atribuído o estatuto PME Excelência.

Para obterem o estatuto PME Líder as empresas, para além de terem que ter a certificação PME (candidatura efetuada após a entrega da Informação Empresarial Simplificada à AT) têm que obedecer a diversos critérios indicados no Regulamento Estatuto PME Líder e PME Excelência 2024⁸, tais como possuir situação regularizada perante a Autoridade Tributária, a Segurança Social, o IAPMEI e o Turismo de Portugal, bem como junto de outras entidades públicas com responsabilidade na gestão de fundos públicos; Não se encontrar em situação de reestruturação financeira e/ou de insolvência nem ter em curso processos de PER, RERE, PEVE ou de insolvência; Ter a situação regularizada perante a Central de Responsabilidades de Crédito do Banco de Portugal; Não ter salários em atraso, entre outros referidos no Regulamento.

Ambos os estatutos dão direito a uma série de vantagens centradas em três dimensões: na própria empresa, na interação com a envolvente e no alargamento da oferta de produtos e serviços financeiros. Destaca-se que, de acordo com o regulamento, o estatuto PME Líder é atribuído pelo IAPMEI e pelo Turismo de Portugal, I.P. (no caso das empresas de Turismo), em parceria com 11 bancos a operar em Portugal: Abanca, Banco BPI, Bankinter, Caixa Central de Crédito Agrícola Mútuo, Caixa Geral de Depósitos, EuroBic, Millennium BCP, Montepio, Novo Banco e Novo Banco dos Açores, Santander Totta e com as Sociedades de Garantia Mútua e ainda o Grupo Banco Português de Fomento. Trata-se de um selo de reputação para que as empresas possam ter uma relação sólida de confiança perante a sua envolvente externa e interna com vista ao desenvolvimento do seu negócio.

Como todas as empresas em Portugal, as PME têm um conjunto de obrigações perante a Segurança Social que desempenha um papel importante no sistema de proteção social do país que passa por assegurar os direitos básicos dos cidadãos e a igualdade de oportunidades, bem como promover o bem-estar e a coesão social para todos os cidadãos portugueses ou estrangeiros que exerçam atividade profissional ou residam no território. Tem como objetivos prioritários: garantir a concretização do direito à segurança social, promover a melhoria sustentada das condições e dos níveis de proteção social e o reforço da respetiva equidade e promover a eficácia do sistema e a eficiência da sua gestão (Segurança Social, 2024).

⁸ Regulamento disponível em <https://www.iapmei.pt/getattachment/PRODUTOS-E-SERVICOS/Qualificacao-Certificacao/PME-Lider/PME-Excelencia/Regulamento-PME-Excelencia/Regulamento-PME-Lider-e-Excelencia-2024.pdf.aspx>

O site da Segurança Social foi criado em 2001, mas só em novembro de 2005 foi criada a Segurança Social Direta, que passou a possibilitar tanto aos cidadãos como às empresas, a consulta de diversas informações e a efetivação de diversas operações (Oliveira, 2013).

Figura 2 - Serviços disponibilizados pela Segurança Social às empresas



Fonte: <https://www.seg-social.pt/inicio>

Conforme indicado na figura 2, é permitido às empresas fazer diversas operações no site da Segurança Social e consultar informações diversas. Através da Segurança Social Direta é possível os seguintes procedimentos: atribuição do número de identificação da Segurança Social (NISS); destacamento de trabalhadores; pagamentos diversos, a minha ligação à Segurança Social; declarações eletrónicas; regularização de dívidas; admissão de trabalhadores; *Layoff*, lista de devedores na Segurança Social; suspensão ou cessação da atividade de trabalhadores; contribuições e proteção jurídica.

Tanto as PME como os cidadãos têm à sua disposição, desde o final do ano de 2023, o canal digital Balcão *e-Clic*, como nova forma de comunicação com a Segurança Social. Segundo o site da Segurança Social ([e-Clic-seg-social.pt](https://www.seg-social.pt)), os cidadãos, sejam particulares ou coletivos, podem submeter pedidos de contacto, de informação, reclamações, sugestões, entre outros, e acompanhar/consultar os pedidos submetidos bastando para isso ter a palavra-passe da Segurança Social Direta. Numa época em que as novas tecnologias vieram revolucionar o modo como interagimos com a Segurança Social, esta nova ferramenta surge como forma de simplificar e otimizar o acesso à informação e melhorar a comunicação, permitindo uma relação mais próxima e descomplicada com a Segurança Social.

A desmaterialização dos procedimentos da SS e a criação de novas ferramentas digitais, vieram permitir às PME o cumprimento das suas obrigações de forma mais célere e cómoda, sem necessidade de se deslocar ao serviço.

2. METODOLOGIA

Com base na revisão da literatura e considerando os objetivos definidos, este capítulo detalha as estratégias adotadas para direcionar a investigação sobre a satisfação das PME Líder e PME Excelência da Região de Lisboa e Vale do Tejo em relação à utilização do portal da Segurança Social Direta. Serão apresentados os objetivos do estudo, as opções metodológicas escolhidas e os instrumentos de recolha e análise de dados utilizados.

O estudo visa avaliar o grau de satisfação das PME com o portal, identificar os desafios e dificuldades na sua utilização e propor estratégias de melhoria. Para contextualizar a análise, será também feita uma caracterização das PME e uma breve análise dos serviços disponibilizados pela Segurança Social através do portal da Segurança Social Direta.

2.1. Objetivos

Segundo Quivy & Campenhoudt (1998), a formulação da questão de partida é uma etapa fundamental para iniciar o trabalho de investigação, na medida em que orienta a pesquisa ao servir como ponto de partida para o desenvolvimento de hipóteses ou para a definição de objetivos mais específicos. A sua função principal é delimitar o campo de estudo, estabelecer um foco preciso para a pesquisa e fornecer uma base sólida para a recolha e análise de dados. Os autores reforçam ainda que essa questão deve estar claramente definida antes do início do trabalho de investigação.

Tendo em conta a relação profissional da orientanda com o Instituto da Segurança Social, I.P. (ISS, I.P.), e observando, no exercício das suas funções, que o ISS, I.P. realiza diversos estudos sobre a satisfação dos clientes quanto aos serviços e ao atendimento prestado, notou-se, contudo, a ausência de estudos direcionados para a satisfação das PME relativamente aos serviços oferecidos. Considerando que as PME também são utilizadoras importantes destes serviços, torna-se relevante avaliar a sua satisfação. Para colmatar esta lacuna, surgiu a ideia de realizar um estudo específico sobre a satisfação das PME com o portal da Segurança Social Direta. Este estudo pretende avaliar se as PME estão satisfeitas com os serviços disponibilizados no portal, identificar as dificuldades que possam enfrentar ao utilizá-lo e compreender os benefícios que percebem. Além disso, a intenção é partilhar os resultados obtidos com a instituição, possibilitando que o ISS, I.P. tome decisões informadas e que visem a criação de valor para o cliente. Inicialmente, o estudo pretendia abranger todas as PME da Região de Lisboa e Vale do Tejo, mas, devido à indisponibilidade da instituição para colaborar na divulgação do questionário de forma institucional, ao elevado número de

PME nesta região e à limitação de tempo disponível para a realização deste trabalho, foi necessário redefinir a população alvo.

A nova estratégia centrou-se, então, nas PME Líder e PME Excelência da RLVT, uma amostra mais focada e representativa, que permite manter os objetivos do estudo dentro de um prazo exequível. Esta seleção visa captar a perceção de um grupo estratégico, com alto desempenho e relevância económica, cuja avaliação dos serviços da Segurança Social Direta pode fornecer dados valiosos sobre os benefícios e dificuldades no uso do portal.

Como referido na introdução, o objetivo geral deste estudo é avaliar o grau de satisfação das PME Líder e PME Excelência da Região de Lisboa e Vale do Tejo com o uso do portal da SSD, investigar desafios e dificuldades enfrentados pelas PME e desenvolver propostas para melhorias nos serviços prestados. Para alcançar este objetivo geral, foram definidos quatro objetivos específicos:

- Compreender o grau de satisfação das PME Líder e PME Excelência em relação à qualidade dos serviços prestados pela SS através da SSD;
- Identificar os principais fatores que afetam o grau de satisfação com esses serviços;
- Verificar se o serviço disponibilizado corresponde às expectativas e necessidades das PME Líder e PME Excelência;
- Propor recomendações para melhorar o serviço com base nas expectativas das PME Líder e PME Excelência.

2.2. Opções metodológicas

A investigação científica traduz-se numa busca contínua pelo conhecimento, trata-se de um processo progressivo para compreender melhor determinado fenómeno (Quivy & Campenhoudt, 1998). Para estes autores, é crucial que o investigador consiga produzir e implementar uma estratégia para obter informação, ou seja que adote um método de trabalho estruturado. Para Fortin (1999), a investigação científica permite a resolução de questões relacionadas aos fenómenos do mundo em que vivemos, constituindo um método específico de obtenção de conhecimento. Trata-se de uma abordagem ordenada e sistemática destinada a responder a questões que exigem pesquisa. Segundo Fortin et. al (2009), existem dois métodos principais utilizados para alcançar o conhecimento desejado: o método qualitativo e o método quantitativo. Creswell (2014) expande essa categorização ao identificar três métodos de investigação: qualitativo, quantitativo e misto. Ele ressalta que a pesquisa qualitativa é uma forma de investigar e compreender um problema social ou humano, enfocando os significados que as pessoas atribuem a essas experiências.

O método quantitativo está associado ao paradigma positivista, que entende a realidade como única e estática, afirmando que os factos objetivos existem independentemente do investigador e podem ser isolados (Fortin et. al, 2009). Este tipo de investigação visa a recolha e análise de dados de maneira imparcial, permitindo, assim, uma avaliação objetiva da realidade. Além disso, o método quantitativo também serve como uma forma de testar teorias através de variáveis que podem ser medidas (Creswell, 2014). Por outro lado, o método misto, conforme exposto por Creswell (2014), combina as perspetivas qualitativa e quantitativa, proporcionando uma abordagem mais abrangente para a investigação.

Atendendo ao objetivo geral do estudo em que se pretende aferir o grau de satisfação das PME Líder e Excelência na Região de Lisboa e Vale do Tejo, considerámos que o método misto (qualitativo e quantitativo) seria o mais adequado, com recurso a dois instrumentos de recolha de dados: a análise documental e o inquérito por questionário.

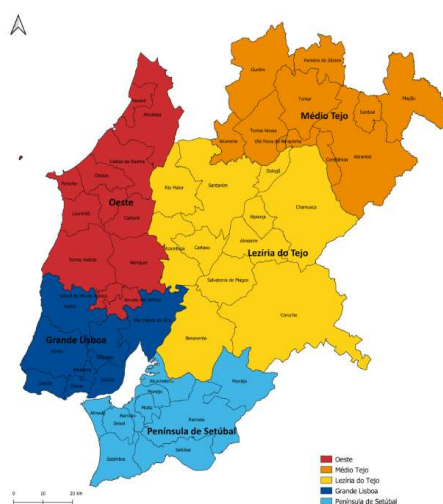
Quanto à estratégia a utilizar num trabalho de investigação, para o autor Yin (2010), o estudo de caso é uma das formas de realizar o trabalho de investigação e é utilizado em muitas situações para contribuir para conhecimento de fenómenos individuais, grupais, organizacionais, entre outros. Existem outras, como levantamentos, experimentos, histórias e pesquisas económica e epidemiológica. Para este autor a escolha depende de três condições: “1) o tipo de questão de pesquisa, 2) o controle que o investigador tem sobre os eventos comportamentais reais, 3) o enfoque sobre os fenómenos contemporâneos em oposição aos históricos” (Yin, 2010, p. 22). De acordo com Stake (2012), o estudo de caso envolve analisar a particularidade e complexidade de um único caso, com vista à compreensão da sua atividade dentro de circunstâncias relevantes. Para Bell (2010), o estudo de caso é útil para investigadores isolados, pois possibilita a oportunidade de estudar um caso específico em detalhe num curto espaço de tempo. Vai mais além do que descrever um evento ou situação, mas tal como em qualquer outro tipo de pesquisa os dados são recolhidos de forma sistemática, a relação entre as variáveis é analisada e o estudo é planeado com cuidado.

Para este trabalho de investigação e considerando os objetivos a alcançar, optou-se pela realização de um estudo misto, com a aplicação de um inquérito por questionário e análise documental. Na revisão de literatura houve necessidade de recorrer a diversas plataformas digitais, livros, sítios de internet, estudos, relatórios, bases de dados (*Scopus*, *Google Académico*, *Proquest*). Para a pesquisa efetuada nas bases de dados mencionadas foram utilizadas as seguintes palavras-chave: Qualidade, Satisfação, Pequenas e Médias Empresas, Segurança Social Direta. Conforme já mencionado, foi necessário direcionar o estudo para as PME Líder e Excelência localizadas na Região de Lisboa e Vale do Tejo.

2.2.1. População e Amostra

A investigação lida geralmente com um conjunto de casos, que pode incluir pessoas, empresas, setores de indústria ou outros, sendo que o total desses casos é denominado de “População” ou “Universo”. Contudo, muitas vezes os investigadores não dispõem de recursos para estudar toda a população, optando por analisar uma parte dela, conhecida como “Amostra” (Hill & Hill, 1998). Segundo Creswell (2014), é essencial identificar a população-alvo do estudo, bem como a sua dimensão. Creswell (2014) também defende a preferência por uma amostra aleatória, onde cada indivíduo tem uma probabilidade igual de ser selecionado, em vez de uma amostra não aleatória, na qual os indivíduos são previamente escolhidos. Assim, foram selecionadas para o estudo as PME Líder e PME Excelência localizadas na Região de Lisboa e Vale do Tejo, conforme ilustrado na Figura 3. A partir do site do IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação, I.P., foi possível obter duas listagens em formato *Excel* contendo os dados das PME Líder e PME Excelência a nível nacional. Utilizando filtros no *Excel*, selecionaram-se as empresas com sede na região pretendida (RLVT). Salienta-se que estavam disponíveis os dados atualizados das PME Líder para o ano de 2023, mas, não havendo a mesma disponibilidade para as PME Excelência, optou-se por utilizar os dados referentes a 2022⁹ para ambas as categorias. A pesquisa identificou um total de 2.887 PME Líder, das quais 1.108 foram distinguidas como PME Excelência, que serão o foco deste estudo.

Figura 3 - Apresentação da Região de Lisboa e Vale do Tejo - NUTS III



Fonte: <https://www.ccdr-lvt.pt/regiao/apresentacao-da-rlvt/>

⁹ PME Líder 2022 disponível em <https://www.iapmei.pt/Paginas/PME-Lider-2022.aspx>

PME Excelência 2022 disponível em <https://www.iapmei.pt/PRODUTOS-E-SERVICOS/Qualificacao-Certificacao/PME-Lider/PME-Excelencia.aspx>

Como se pode observar na figura 3, e segundo os dados obtidos no sítio da internet da Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo, I.P. (CCDR LVT, I.P.)¹⁰, a RLVT integra 3 NUTS II; Grande Lisboa, Península de Setúbal e Oeste e Vale do Tejo, desagregando-se em NUTS III: Grande Lisboa, Península de Setúbal, Oeste, Lezíria do Tejo e Médio Tejo. A RLVT é constituída por 3 NUTS II, 5 NUTS III, 52 Concelhos e 355 Freguesias.

Os concelhos abrangidos são: Abrantes, Alcanena, Alcobaça, Alcochete, Alenquer, Almada, Almeirim, Alpiarça, Amadora, Arruda dos Vinhos, Azambuja, Barreiro, Benavente, Bombarral, Cadaval, Caldas da Rainha, Cartaxo, Cascais, Chamusca, Constância, Coruche, Entroncamento, Ferreira do Zêzere, Golegã, Lisboa, Loures, Lourinhã, Mação, Mafra, Moita, Montijo, Nazaré, Óbidos, Odivelas, Oeiras, Ourém, Palmela, Peniche, Rio Maior, Salvaterra de Magos, Santarém, Sardoal, Seixal, Sesimbra, Setúbal, Sintra, Sobral de Monte Agraço, Tomar, Torres Novas, Torres Vedras, Vila Franca de Xira e Vila Nova da Barquinha.

2.3. Técnicas de recolha e tratamento de dados

Creswell (2014) considera que a pesquisa qualitativa explora e procura compreender os significados que grupos de pessoas atribuem a determinados fenómenos, formulando perguntas e procedimentos e recolhendo dados diretamente no ambiente dos participantes. A análise segue uma abordagem indutiva, permitindo flexibilidade na interpretação dos dados. Em contraste, afirma que a pesquisa quantitativa é orientada para testar teorias objetivas, examinando as relações entre variáveis mensuráveis, cujos dados são analisados estatisticamente e apresentados em relatórios finais estruturados. A pesquisa de métodos mistos, por sua vez, combina abordagens qualitativas e quantitativas, aproveitando as forças de ambas para fortalecer o estudo. Embora menos comum, esta estratégia oferece uma compreensão mais abrangente do fenómeno em análise.

De acordo com Bell (2010), a escolha do método de recolha de informação deve estar alinhada com a necessidade de obter dados completos para a pesquisa. Entre os métodos disponíveis estão os inquéritos, as entrevistas e a análise documental. Os inquéritos são usados para recolher dados que serão analisados posteriormente. As entrevistas, por sua vez, oferecem maior adaptabilidade, permitindo ao entrevistador explorar ideias, avaliar respostas e investigar emoções, algo que os inquéritos não possibilitam. Embora mais demoradas e subjetivas, as entrevistas podem fornecer informações cruciais que

¹⁰ A Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo, I.P. (CCDR LVT, I.P.) é um instituto público de regime especial integrado na administração indireta do Estado, com personalidade jurídica própria, dotado de autonomia administrativa, financeira e patrimonial, estando sujeita à superintendência e à tutela do membro do Governo indicado na respetiva lei de organização e funcionamento.

complementam os dados obtidos através de inquéritos. As entrevistas podem ser estruturadas ou não estruturadas, dependendo das necessidades da pesquisa. A análise documental, por outro lado, serve como um complemento valioso ao método principal de recolha de dados.

Segundo Fortin et. al (2009), as investigações quantitativa e qualitativa utilizam métodos distintos, cada uma associada a diferentes correntes de pensamento: o positivismo e o naturalismo. A investigação quantitativa, mais amplamente conhecida, foca-se na medição de variáveis e na produção de resultados numéricos generalizáveis. Em contraste, a investigação qualitativa, baseada no paradigma naturalista, procura compreender em profundidade fenómenos únicos e imprevisíveis. Assim, enquanto o método quantitativo visa explicar e interpretar fenómenos por meio de análise e medição numérica, o método qualitativo procura uma compreensão mais abrangente e detalhada dos mesmos. Os autores destacam que a escolha do método de investigação depende da orientação e crenças do investigador, bem como da natureza da questão a ser investigada.

No presente estudo e considerando os objetivos definidos, determinou-se que o método mais adequado seria o método misto (qualitativo e quantitativo), com a aplicação de um inquérito por questionário e análise documental. Optou-se pelo inquérito por questionário pois, tendo em vista os objetivos do estudo, pretende-se aferir a satisfação de uma amostra da população — neste caso, as PME Líder e PME Excelência localizadas na Região de Lisboa e Vale do Tejo. Assim, é essencial que os dados sejam quantificáveis e quantitativos, de forma a permitir uma análise robusta sobre a satisfação das PME em relação aos serviços oferecidos pela Segurança Social. Estes resultados podem, ainda, apoiar a Segurança Social na tomada de decisões relacionadas ao portal da Segurança Social Direta.

A análise documental é necessária para identificar os serviços disponibilizados pela Instituição, permitindo estabelecer uma relação entre a satisfação das PME e esses serviços. Além disso, esta análise ajuda a identificar quais os serviços que requerem intervenção por parte da Segurança Social.

2.3.1. Inquérito por Questionário

O inquérito por questionário, segundo Batista et al. (2021), é uma ferramenta aplicável a um número significativo de indivíduos e visa compreender determinado fenómeno, possibilitando a quantificação dos dados obtidos e a realização de inferências e generalizações. Bell (2010) destaca que o principal objetivo de um inquérito é recolher informações para análise, extrair modelos de análise e realizar comparações. A validade das conclusões obtidas a partir do

inquérito depende da representatividade da amostra selecionada. Para garantir comparações e descrições precisas de grupos específicos, os inquéritos devem ser estruturados de forma a incluir as mesmas questões para indivíduos em circunstâncias similares.

A utilização de inquéritos por questionário é uma metodologia amplamente utilizada em pesquisas sociais e organizacionais, devido à sua eficiência na recolha sistemática de dados de um grande número de respondentes. Segundo Creswell (2014), os questionários possibilitam a recolha de dados quantitativos, permitindo a análise estatística das respostas e a identificação de padrões e tendências. Esta metodologia é especialmente útil para obter uma visão geral das opiniões, comportamentos ou características de uma população específica. Babbie (2016) salienta que os questionários oferecem a vantagem de padronizar as respostas, o que facilita a comparação entre diferentes grupos de respondentes. No contexto do estudo das PME Líder e PME Excelência, esta padronização é essencial para garantir a comparabilidade das respostas. Além disso, a metodologia de inquérito por questionário permite a recolha anónima de dados, o que pode aumentar a honestidade das respostas, como observado por Bryman (2012).

Contudo, é importante reconhecer as limitações desta metodologia. Fowler (2014) salienta que os questionários podem não captar nuances e contextos que entrevistas mais detalhadas poderiam revelar. Além disso, a taxa de resposta pode ser um desafio, exigindo estratégias eficazes de distribuição e seguimento para garantir uma amostra representativa.

Em suma, o inquérito por questionário é uma ferramenta poderosa para a recolha de dados quantitativos, permitindo uma análise abrangente e comparativa, objetivo do presente estudo. No entanto, os pesquisadores devem estar atentos às limitações e considerar complementá-lo com outras metodologias, se necessário.

A construção do inquérito teve por base dois inquéritos já realizados em estudos anteriores: o estudo realizado pela autora Vera Vieira Serrão Ferreira, no âmbito da Dissertação de Mestrado em Comunicação Integrada: “A Comunicação na Administração Pública na Sociedade de Informação – Estudo de Caso: Segurança Social Direta”, do Instituto Superior de Novas Profissões; o estudo realizado pela autora Sónia Isabel Sá Oliveira no âmbito da Dissertação de Mestrado em Auditoria do Instituto Politécnico do Porto, subordinada ao tema “A qualidade do serviço das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e os serviços públicos prestados: O uso do portal da Segurança Social pelas empresas da CMVM”.

Deste modo, o inquérito foi construído no *Google Forms*¹¹ atendendo a fatores como facilidade de resposta e rapidez para que a interação e disponibilidade no seu preenchimento por parte da população alvo fosse possível. O inquérito está estruturado em cinco partes num total de 21 questões, 19 questões fechadas e 2 abertas (Apêndice 1). Segundo os autores Hill & Hill (1998), as questões fechadas permitem uma maior objetividade e o tratamento é mais facilitado, pois permite a pré-codificação, enquanto as questões abertas permitem a obtenção de informação mais profunda sobre determinado fenómeno.

A primeira questão do questionário aborda o consentimento da empresa para a recolha de dados. Se a entidade respondesse “Não” o inquérito terminaria. A primeira parte do inquérito diz respeito à caracterização da entidade, no que se refere à identificação do setor, ao estatuto em que se insere: PME Líder ou Excelência, a quantidade de trabalhadores para que fosse possível percebermos a dimensão da empresa e por último saber se a empresa recorre a empresa externa para cumprir com os deveres perante a Segurança Social. A segunda parte visa saber a forma como a empresa comunica com a Segurança Social e quais os serviços que utiliza. A terceira parte visa compreender se as PME têm dificuldades na utilização do portal da SSD e se os conteúdos são adequados. A quarta parte procura perceber se as PME estão satisfeitas com os serviços disponibilizados. A quinta parte do inquérito é composta por duas questões abertas: a primeira teve como propósito solicitar recomendações de melhoria e a segunda teve como objetivo o questionar se a empresa pretendia receber os resultados do estudo.

Hill & Hill (1998) abordam a necessidade de se efetuar estudos piloto ou pré-testes antes da aplicação do questionário para evitar possíveis erros e para avaliar a adequação do instrumento. Deste modo foi realizado um pré-teste com 9 empresas inquiridas na primeira semana do mês de abril de 2024. Não se verificaram quaisquer obstáculos no preenchimento do inquérito. Não houve necessidade de corrigir o documento uma vez que não foram detetados erros. Contudo, posteriormente e pelos motivos já expostos, foram feitos pequenos ajustes ao inquérito porque os destinatários seriam apenas as PME Líder e PME Excelência da RLVT. Após esta alteração, foi feita uma recolha exaustiva dos contactos de e-mail na plataforma SABI e nos sites das entidades e outras plataformas disponíveis na Internet como Citeforma e Informa. Contudo, não foi possível obter o contato de 125 empresas. O questionário foi remetido por e-mail (Apêndice 2) entre os dias 19 de maio e 25 de julho de 2024, porém, dada a resistência que se verificou no preenchimento do inquérito houve

¹¹ O *Google Forms* é um serviço gratuito para criar formulários online. Nele, os usuários podem produzir diferentes tipos de pesquisa, desde escolhas múltiplas, questões discursivas, avaliar atividades desenvolvidas nas experiências realizadas, entre outras opções.

necessidade de se efetuar novos lembretes por e-mail nos dias 26 e 27 de junho de 2024 e nos dias 01, 15 e 17 de julho de 2024.

No dia 26 de julho de 2024 decidiu-se fechar o questionário, tendo-se obtido um total de 102 respostas. Das 102 respostas obtidas 16 não autorizaram a recolha de dados, pelo que reduziu a amostra final a 86 respostas válidas. O objetivo foi sempre obter o máximo de respostas, mas tal não foi possível mesmo após as várias insistências feitas.

2.3.2. Análise Documental

A análise documental teve como objetivo a recolha e análise de documentos para conhecer em detalhe os serviços disponibilizados pela Segurança Social Direta às PME, com informações extraídas diretamente do site da Segurança Social. Segundo Bardin (2011), a análise documental é uma técnica de pesquisa que visa obter conhecimento e informações relevantes a partir de documentos existentes, permitindo uma compreensão mais profunda do caso em estudo. A seguir, faremos uma breve caracterização dos serviços oferecidos pela Segurança Social, utilizando dados disponíveis no site da Instituição em <https://www.seg-social.pt>.

- **Atribuição do número de identificação da Segurança Social (NISS)** - O número de Identificação de Segurança Social (NISS) permite a identificação da entidade perante a Segurança Social, de forma única, exata e rigorosa, a nível nacional. É possível solicitar a atribuição de NISS *online* a pessoas singulares e pessoas coletivas.
- **Destacamento de trabalhadores** - Permite às empresas comunicar à Segurança Social, por via eletrónica, a intenção de destacar os seus trabalhadores para outros países dentro e fora da União Europeia. É possível ainda a comunicação da intenção do destacamento de trabalhadores para estados sem Acordos bilaterais/Convenções sobre SS para aí exercerem temporariamente atividade profissional ao serviço da sua entidade empregadora, ou desses países para Portugal.
- **Pagamentos** - Permite às empresas proceder ao pagamento de valores indevidos, que tenham sido pagos erradamente pelos serviços da Segurança Social, na medida em que, na data desses pagamentos, estes não tinham direito àquelas importâncias. Permite solicitar por via eletrónica o pagamento de valores não recebidos, que foram colocados em pagamento aos beneficiários pela SS e que, por diversos motivos, foram devolvidos não tendo sido pagos aos mesmos.

- **A minha ligação à Segurança Social** - Permite às empresas que se informem acerca dos seus direitos e deveres perante a Segurança Social. Permite ainda obter informação sobre os deveres das entidades empregadoras que têm no seu serviço trabalhadores de serviço domésticos, trabalhadores agrícolas, das instituições particulares de solidariedade social e das associações mutualistas.
- **Declarações eletrónicas** - As entidades empregadoras têm a obrigação de, mensalmente, proceder à entrega por via eletrónica de dados a Declaração de Remunerações (DR). A entrega é realizada através de um canal de acesso único denominado de Declaração Mensal de Remunerações (DMR).
- **Regularização de dívidas** - Permite às empresas a regularização de dívidas em processo de execução fiscal ou processo de revitalização empresarial. A regularização das dívidas à SS pode ser efetuada através das seguintes modalidades: Processo de Insolvência; Processo Especial de Revitalização; Dação em pagamento; Processo de Execução Cível; Compensação de Créditos; Retenções; Assunção de Dívida e Transmissão da dívida e sub-rogação. No caso do Processo de Insolvência, do Processo Especial de Revitalização e do Processo de Execução Cível, tal regularização pode assumir a forma de pagamento em prestações.
- **Admissão de trabalhadores** - Permite às empresas, por via eletrónica a inscrição de trabalhadores, a comunicação de admissão de trabalhadores e de alterações ao contrato de trabalho.
- **Layoff** - Consiste na redução temporária dos períodos normais de trabalho ou suspensão dos contratos de trabalho efetuado por iniciativa das empresas devido a motivos de mercado, estruturais ou tecnológicos, catástrofes ou outras ocorrências que tenham afetado gravemente a atividade normal da empresa.
- **Lista de devedores na Segurança Social** - Permite às empresas obter informação sobre as empresas devedoras à SS com processos de execução fiscal ativos, no âmbito do disposto no artigo 94º, n.º 1, da Lei n.º 42/2016 de 28 de dezembro (Orçamento do Estado para 2017), no artigo 214º do Código dos Regimes Contributivos do Sistema Previdencial de Segurança Social e no artigo 64º, n.º 5, alínea a), da Lei Geral Tributária.

- **Suspensão ou cessação da atividade de trabalhadores** - Permite às empresas comunicar à SS, por via eletrónica, a suspensão ou cessação de atividade dos trabalhadores que tem no seu serviço, a qual deverá ser feita até dia 10 do mês seguinte ao da sua ocorrência. Caso a entidade não o faça presume-se a existência do contrato de trabalho, mantendo-se assim a obrigação contributiva até que se verifique a respetiva comunicação. Fica ainda sujeita à aplicação de uma contraordenação leve.
- **Contribuições** - Permite às empresas que tenham trabalhadores ao seu serviço proceder ao pagamento das contribuições, saber os prazos e formas de pagamento, pedir uma declaração de situação contributiva perante a Segurança Social. Permite ainda saber informações sobre as alterações à legislação laboral e ao código contributivo.
- **Proteção jurídica** - Serviço que permite a cidadãos e entidades sem fins lucrativos que não tenham possibilidade para pagar as despesas inerentes a processos judiciais.

Importa referir que, as PME têm também um novo canal digital para comunicação com a Segurança Social, o Balcão *e-Clic*, disponível na Segurança Social Direta. Este novo canal digital veio permitir aos cidadãos um relacionamento mais próximo com a SS.

2.3.3. Tratamento dos Dados Recolhidos

A recolha das respostas ao inquérito por questionário, através do *Google Forms* permitiu a criação automática da base de dados. Numa primeira fase e de modo a facilitar a codificação das variáveis recorreu-se ao *Microsoft Excel* e após concluído este processo foi feita a exportação dos dados para o software IBM SPSS (*Statistical Package for the Social Sciences*) versão 29.0. Após a inserção da informação sobre a tipologia das variáveis deu-se início ao tratamento dos dados e posterior análise que se encontra no ponto seguinte.

3. ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Neste capítulo são analisados e discutidos os resultados do estudo, de forma estruturada e organizada, incluindo articulação destes resultados com estudos referidos no capítulo I – Revisão da Literatura.

3.1. Resultados dos questionários

Conforme mencionado anteriormente, a amostra é composta por 86 empresas, uma vez que 16 das 102 respostas obtidas não autorizaram a recolha de dados, encerrando o questionário na primeira questão. Acresce que, entre as 86 PME restantes, 9 não indicaram a certificação PME, escolhendo a opção 'Não sei/Não responde', o que resulta numa amostra final de 77 PME, das quais 26 são PME Excelência e 51 são PME Líder.

Em todas as questões, à exceção das questões 20 e 21 optou-se por fazer o cruzamento das mesmas com a questão 3 (No âmbito da certificação PME atribuído pelo IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação, I.P. indique em que estatuto se insere a sua empresa). Esta abordagem foi adotada para investigar e compreender as relações entre as questões, as semelhanças e diferenças, a validação de hipóteses, pelo que toda a análise que se segue tem este aspeto em consideração. A questão 3 será apresentada, sempre que surja essa necessidade ao longo da análise por: “Estatuto PME”.

Nas questões em que foi utilizada a escala de *Likert* foi sempre dada a possibilidade de optarem por responder “Não sei / Não responde” pelo que o número de respostas em cada questão poderá ser diferente.

Questão 1 – Autoriza a recolha de dados?

Das 102 respostas obtidas, 16 dos inquiridos não autorizaram a recolha de dados perfazendo um total de 15,7%. 86 PME autorizaram a recolha de dados, num total de 84,3%.

Questão 2 – Qual o setor de atividade da Entidade. (CAE).

De acordo com o gráfico que se encontra no Apêndice 3 verifica-se que as PME Líder estão mais fortemente representadas em várias categorias, especialmente as relacionadas com o comércio e consultoria. As PME Excelência têm uma presença menos uniforme, com concentrações mais específicas em algumas áreas. Este resultado poderá indicar que as PME

Líder têm uma maior abrangência em termos de atividades, enquanto as PME Excelência podem estar mais focadas em nichos ou setores específicos.

Esta distribuição poderá refletir as diferentes estratégias ou níveis de especialização que cada grupo adota, com as PME Líder possivelmente optando por diversificar as suas atividades para alcançar um maior alcance de mercado, enquanto as PME Excelência podem concentrar-se em áreas onde já revelam uma alta performance.

Questão 3 – No âmbito da certificação PME atribuído pelo IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação, I.P, indique em que estatuto se insere a sua empresa.

De entre as 77 respostas válidas, 33,8% (26 empresas) das empresas identificaram-se como “PME Excelência” e 66,2% (51 empresas) como “PME Líder”.

Questão 4 – Quantos trabalhadores tem a entidade.

De acordo com o gráfico que se encontra no Apêndice 4, conclui-se que, em relação às PME Líder, a maioria das empresas nesta categoria têm entre 10 e 49 trabalhadores. Existe uma distribuição equilibrada, com poucas empresas fora deste intervalo. Empresas com menos de 10 trabalhadores ou mais de 50 representam uma pequena percentagem. Quanto às PME Excelência verifica-se uma distribuição semelhante à das PME Líder, mas com uma leve tendência para empresas com maior número de trabalhadores (50-249), o que poderá indicar que as PME Excelência tendem a ter uma estrutura mais robusta em termos de número de funcionários.

Questão 5 – Recorre a uma empresa externa para tratar dos deveres que a Entidade tem para com a Segurança Social?

De acordo com o gráfico que se encontra no Apêndice 5 conclui-se que 35,1% do total das empresas de ambas as categorias recorrem a serviços externos, enquanto 64,9% não o fazem. Isto poderá indicar uma certa independência na gestão de questões relacionadas à Segurança Social, talvez devido à existência de departamentos internos especializados. Nas PME Excelência, a proporção é muito próxima à das PME Líder, sugerindo que as práticas de uso de serviços externos para a Segurança Social são consistentes entre os dois grupos. A escolha de não utilizar serviços externos poderá refletir um nível de confiança nas capacidades internas da empresa, ou em alguns casos, uma tentativa de redução de custos.

Questão 6 – Quais os meios que preferencialmente a Entidade utiliza quando tem necessidade de comunicar com a Segurança Social. Escolha até três opções.

De acordo com o gráfico que se encontra no Apêndice 6, verifica-se que em relação às PME Líder, estas utilizam mais o e-mail (73,2%), Balcão e-Clic (70,8%) e a Segurança Social Direta (66,7%) como meios preferenciais de comunicação. Já as PME Excelência utilizam preferencialmente o modo presencial (60%), seguida da Linha Segurança Social (57,9%) e depois a Segurança Social Direta (33,3%).

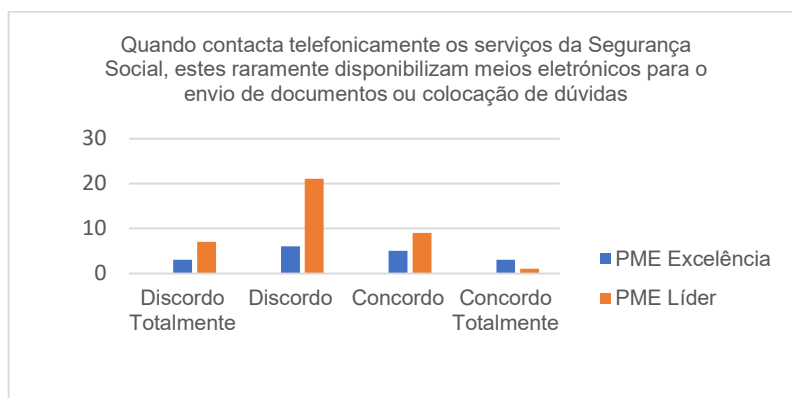
Conclui-se que as PME Líder predominantemente utilizam o e-mail e o Balcão e-Clic como principais meios de comunicação. O uso da SSD é também significativo, mas o atendimento presencial é pouco utilizado. Quanto às PME Excelência preferem o atendimento presencial, o que poderá sugerir uma maior necessidade de interações presenciais, possivelmente devido à complexidade ou ao tipo de operações que estas empresas conduzem.

Questão 7 – Manifeste o seu grau de concordância com as seguintes afirmações, segundo a escala: 1 – Discordo totalmente; 2 – Discordo; 3 – Concordo; 4 – Concordo totalmente; 5 – Não responde.

Nesta questão as afirmações em estudo são as seguintes:

- 1 – Quando contacta telefonicamente os serviços da Segurança Social estes raramente disponibilizam meios eletrónicos para o envio de documentos ou colocação de dúvidas;
- 2 - Quando contacta telefonicamente os serviços da Segurança Social estes disponibilizam ocasionalmente meios eletrónicos, mas não de forma preferencial;
- 3 - Quando contacta telefonicamente os serviços da Segurança Social estes disponibilizam meios eletrónicos e presenciais de forma equitativa;
- 4 - Quando contacta telefonicamente os serviços da Segurança Social estes disponibilizam preferencialmente meios eletrónicos para o envio de documentos ou colocação de dúvidas;
- 5 - Quando contacta telefonicamente os serviços da Segurança Social estes priorizam os meios eletrónicos para o envio de documentos ou colocação de dúvidas.

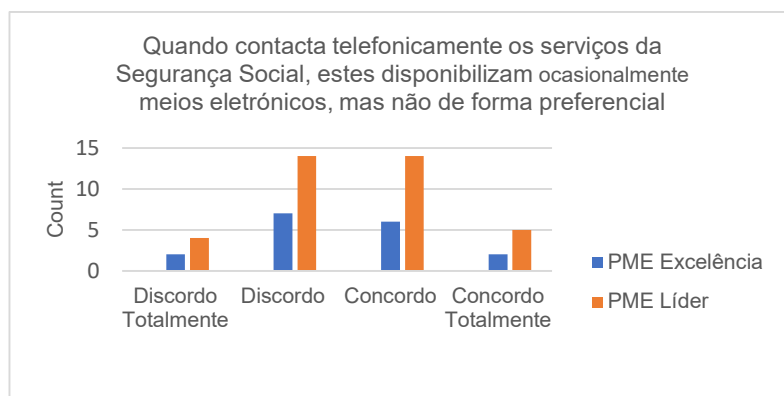
Gráfico 2 - Grau de concordância "Quando contacta telefonicamente os serviços da SS estes raramente disponibilizam meios eletrónicos para o envio de documentos ou colocação de dúvidas"



Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

De acordo com o gráfico n.º 2, verifica-se que a maioria das PME Líder discorda da afirmação. As PME Excelência tendem também a discordar com a afirmação. Existe um número muito baixo de empresas de ambas as categorias que optaram por “Concordo Totalmente”. Estes resultados sugerem-nos que, em geral, as PME Líder têm uma perceção um pouco mais positiva quanto à disponibilidade de meios eletrónicos por parte dos serviços da Segurança Social em comparação com as PME Excelência.

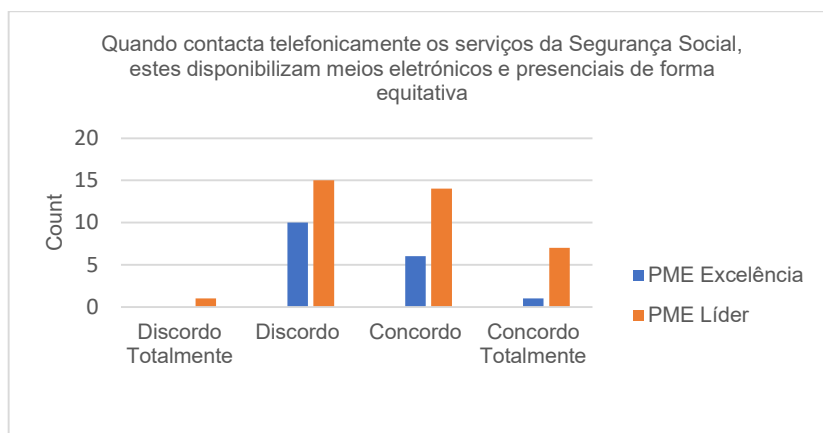
Gráfico 3 - Grau de concordância "Quando contacta telefonicamente os serviços da SS estes disponibilizam ocasionalmente meios eletrónicos, mas não de forma preferencial"



Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

De acordo com o gráfico n.º 3, verifica-se que ambas as categorias mostram uma distribuição considerável entre as opções “Discordo” e “Concordo”, indicando uma perceção repartida. O maior número de respostas situa-se nas opções “Discordo” e “Concordo” por parte das PME Líder, com 14 respostas em ambas as opções. Verifica-se um número baixo de empresas que “Discordam Totalmente” ou “Concordam Totalmente” com a afirmação.

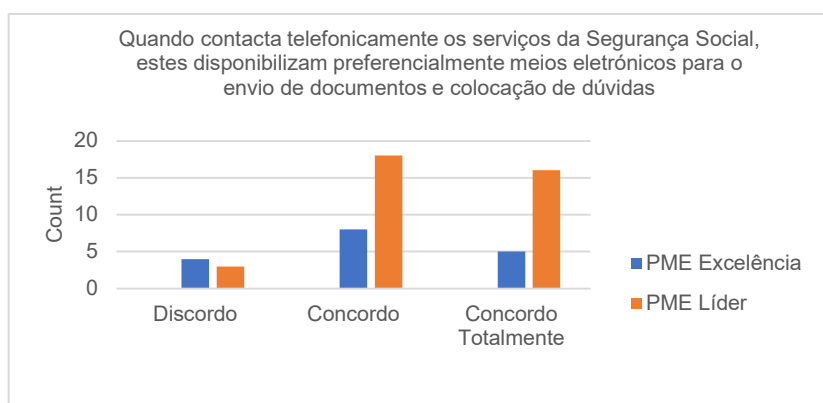
Gráfico 4 - Grau de concordância "Quando contacta telefonicamente os serviços da Segurança Social estes disponibilizam meios eletrónicos e presenciais de forma equitativa"



Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Segundo o gráfico n.º 4, as PME Líder tendem a discordar mais da afirmação, o que reflete uma divisão significativa entre a perceção dessas empresas. As PME Excelência também apresentam uma divisão nas respostas, mas com contagem menor do que as PME Líder. Estes resultados sugerem que, enquanto muitas empresas de ambas as categorias não têm a perceção que os meios eletrónicos e presenciais são oferecidos de forma equitativa pelos serviços da Segurança Social, existe uma quantidade considerável que acredita que esses meios são oferecidos equitativamente, especialmente entre as PME Líder.

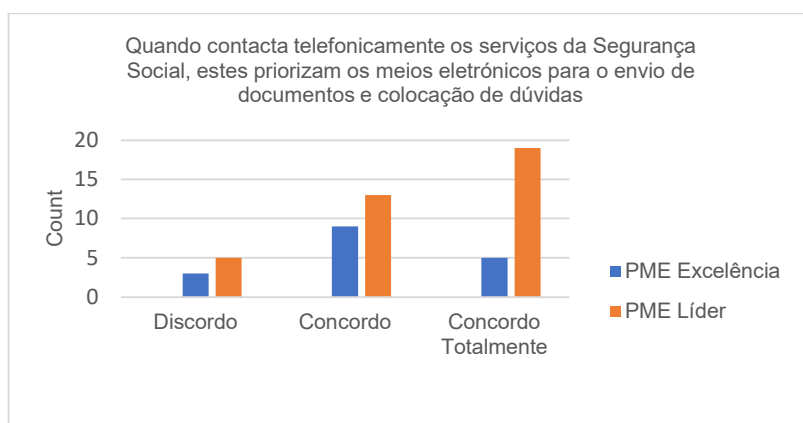
Gráfico 5 - Grau de concordância "Quando contacta telefonicamente os serviços da Segurança Social estes disponibilizam preferencialmente meios eletrónicos para o envio de documentos ou colocação de dúvidas"



Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

O gráfico n.º 5 mostra-nos o grau de concordância em relação à quarta afirmação, onde se verifica que as PME Líder tendem a concordar mais com a afirmação, com 18 respostas em “Concordo” e 16 em “Concordo Totalmente”, o que reflete uma divisão significativa entre a percepção dessas empresas. As PME Excelência apresentam 8 respostas “Concordo” e 5 na opção “Concordo Totalmente”. Poucas empresas em ambas as categorias “Discordam” da afirmação. Estes resultados sugerem que ambas as categorias têm a noção que os serviços da SS disponibilizam meios eletrónicos de forma preferencial, com maior destaque para as PME Líder.

Gráfico 6 - Grau de concordância "Quando contacta telefonicamente os serviços da Segurança Social estes priorizam os meios eletrónicos para o envio de documentos ou colocação de dúvidas"



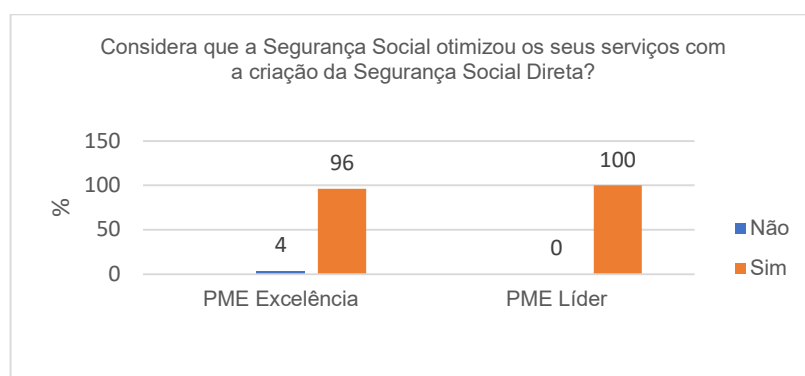
Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

O gráfico n.º 6 mostra-nos o grau de concordância em relação à quinta afirmação onde se verifica que as PME Líder tendem a concordar totalmente com a afirmação. As PME Excelência apresentam 9 respostas “Concordo” e 5 na opção “Concordo Totalmente”. Poucas empresas em ambas as categorias “Discordam” da afirmação. Estes resultados sugerem que ambas as categorias têm a noção que os serviços da SS priorizam a utilização de meios eletrónicos, com maior destaque para as PME Líder.

No geral, a maioria das PME Líder concorda que há uma disponibilidade adequada de meios eletrónicos para comunicação com a Segurança Social. No entanto, há uma discordância considerável sobre a equidade no tratamento entre meios eletrónicos e presenciais. As PME Excelência demonstram um comportamento semelhante, mas parecem ser um pouco mais cétricas sobre a equidade no tratamento entre os diferentes meios de comunicação. Poderá haver uma expectativa maior de atendimento diferenciado ou mais eficiente devido ao estatuto de Excelência.

Questão 8 – Considera que a Segurança Social otimizou os seus serviços com a criação da Segurança Social Direta?

Gráfico 7 - Otimização dos serviços da SS com a criação da Segurança Social Direta



Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

O gráfico n.º 7 indica-nos que todas as PME Líder (51 = 100%) consideram que a SS otimizou os seus serviços com a criação da SSD. Já 96% (25) das PME Excelência consideram que otimizou contra 4% (que corresponde a apenas 1 empresa) que considera que não otimizou. No geral, tanto as PME Líder como as PME Excelência consideram que a SS otimizou os seus serviços.

Questão 9 – Utiliza o serviço da Segurança Social Direta?

Predominantemente todas as PME, num total de 75 (97,4%) utilizam o serviço da Segurança Social contra 2,6% (2 PME Excelência) que não utilizam.

Questão 10 – Com que frequência utiliza o portal da Segurança Social Direta?

De acordo com o gráfico que se encontra no Apêndice 7, verifica-se que a maioria das empresas tanto PME Excelência como PME Líder utilizam o portal da SSD (54,2% PME Excelência contra 56,9% PME Líder). A utilização semanal do portal é mais comum entre as PME Líder (31,4%) em comparação com as PME Excelência (16,7%). Verifica-se ainda que a utilização diária do portal é baixa em ambas as categorias e que algumas empresas indicam utilizar o portal anualmente ou de outra forma, mas estas representam uma pequena percentagem do total.

Questão 11 – Que tipo de serviços utiliza na Segurança Social Direta?

Nesta questão, a PME podia escolher todas as opções. As opções “Pedido de certidões/declarações”, “Envio de documentos” e “Consulta de legislação e informação diversa” não foram selecionadas por nenhuma empresa.

O gráfico que se encontra no Apêndice 8 mostra-nos que os serviços mais utilizados são “Admissão/cessação de trabalhadores”, “Envio de declarações de remunerações” e “Pagamentos à Segurança Social”. Em todos estes serviços, as PME Líder são as empresas que mais os utilizam, sendo que para cada serviço, mais de 70% dos inquiridos pertence ao grupo PME Líder. Conclui-se que as PME Líder tendem a utilizar os serviços da Segurança Social com mais frequência do que as PME Excelência, especialmente em relação aos pagamentos e admissões/cessações de trabalhadores.

Questão 12 – De um modo geral, como considera a apresentação/estrutura do portal da Segurança Social Direta?

De acordo com o gráfico que se encontra no Apêndice 9, a maioria das empresas considera a apresentação e estrutura do portal como “Boa”. Dentro dessa categoria, a proporção é maior entre as PME Excelência (58,3%) comparado com as PME Líder (43,1%). Um terço das empresas de ambas as categorias (33,3%) considera a apresentação/estrutura do portal como “Suficiente”. Apenas 7,8% das PME Líder avaliaram o portal como “Fraco”. Um número pequeno de empresas (8,3 = PME Excelência e 15,7 PME Líder), considera a apresentação / estrutura do portal “Muito Boa”.

Conclui-se que as avaliações do portal da SSD variam, contudo, a maioria das empresas de ambas as categorias, considera a sua apresentação e estrutura como “Boa” ou “Suficiente”. As PME Excelência têm tendência a ter uma visão mais positiva, enquanto algumas PME Líder consideram-se insatisfeitas, classificando o portal como “Fraco”.

Questão 13 – Considera o portal da Segurança Social Direta de fácil compreensão?

O gráfico que se encontra no Apêndice 10 mostra-nos que 12,5% das PME Excelência consideram que o portal não é de fácil compreensão e 87,5% consideram ser de fácil compreensão. Já as PME Líder 13,7% consideram que o portal não é de fácil compreensão, sendo que 86,3% consideram que o portal é de fácil compreensão.

A maioria das empresas, tanto PME Excelência como PME Líder, consideram o portal da SSD de fácil compreensão. No entanto, uma pequena percentagem ainda encontra dificuldades

em entender o portal. As percentagens são muito similares entre as duas categorias, com uma leve diferença indicando que as PME Excelência têm uma percepção um pouco mais positiva em relação à facilidade de uso do portal em comparação com as PME Líder.

Questão 14 – Considera o portal da Segurança Social Direta de fácil navegação?

O gráfico que se encontra no Apêndice 11 mostra-nos que 8,3% das PME Excelência considera que o portal não é de fácil navegação e 91,7% considera ser de fácil navegação. Relativamente às PME Líder 17,6% considera que o portal não é de fácil navegação, sendo que 82,4% considera que o portal é de fácil navegação.

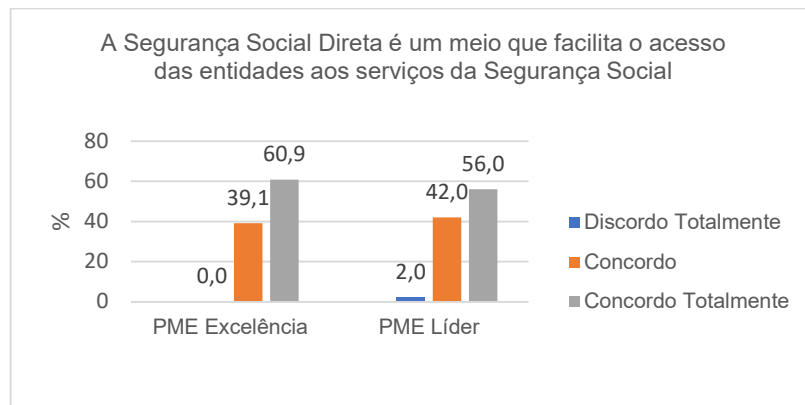
A maioria das empresas consideram o portal da SSD de fácil navegação. No entanto, as PME Líder apresentam uma expressão ligeiramente maior de empresas que se deparam com dificuldades em navegar no portal (17,6%) em comparação com as PME Excelência (8,3%).

Questão 15 – Manifeste o seu grau de concordância com as seguintes afirmações, segundo a escala: (1 - Muito insatisfeito; 2- Insatisfeito; 3 - Satisfeito; 4 - Muito Satisfeito; 5 - Não responde.)

Nesta questão as afirmações a que nos referimos são as seguintes:

- 1 - A SS é um meio que facilita o acesso das entidades aos serviços da Segurança Social;
- 2 - Os guias práticos são eficazes / perceptíveis para colmatar constrangimentos ou dúvidas que possam surgir;
- 3 - De acordo com a legislação em vigor, a obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensais (DMR) apenas por via eletrónica pela SSD é um meio acessível às empresas;
- 4 - De acordo com a legislação em vigor, a obrigatoriedade de comunicação e cessação dos trabalhadores da entidade apenas pela SSD é um meio acessível às empresas.

Gráfico 8 - Grau de concordância em relação à acessibilidade ao portal da SSD

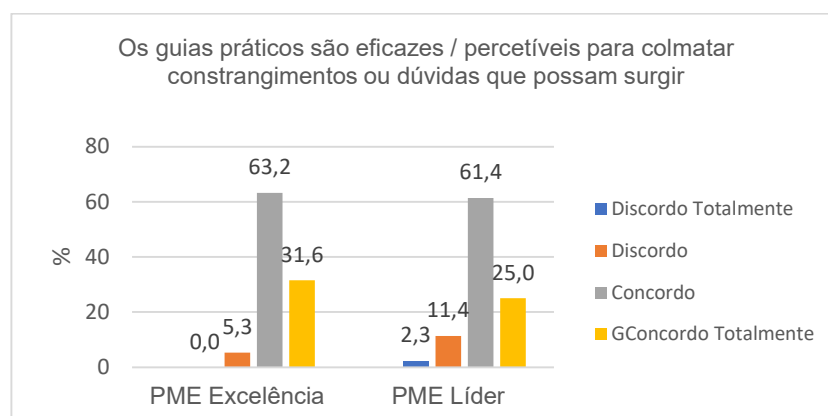


Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

O gráfico n.º 8 mostra-nos que em relação às PME Excelência, a maioria das empresas concorda (39,1%) ou concorda totalmente (60,9%). No que se refere às PME Líder existe também uma tendência predominante para concordar ou concordar totalmente, mas com uma ligeira diferença em relação às PME Excelência: 2% discorda totalmente, 42% concorda e 56% concorda totalmente. Em ambas as categorias, a maioria das empresas concorda ou concorda totalmente com a afirmação sobre a Segurança Social Direta, sendo “concordo totalmente” é a resposta mais comum, embora um pouco mais expressivo entre as PME Excelência (60,9%) do que entre as PME Líder (56%).

Conclui-se que a perceção de que a Segurança Social Direta é um meio que facilita o acesso aos serviços da Segurança Social é bastante positiva entre ambas as categorias. As diferenças não são significativas, mas as PME Excelência tendem a concordar um pouco mais com a afirmação do que as PME Líder.

Gráfico 9 - Grau de concordância em relação à eficácia e percetibilidade dos guias práticos

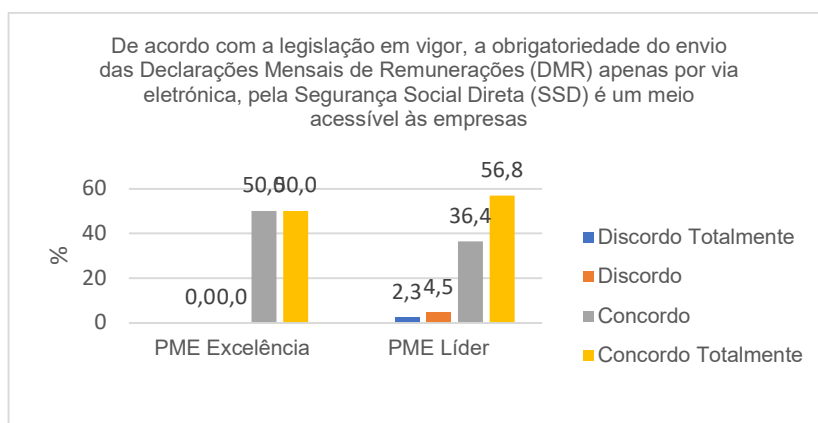


Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

De acordo com o gráfico n.º 9, a maioria das PME Excelência concorda ou concorda totalmente, sendo que 63,2% concorda e 31,6% concorda totalmente, apenas 5,3% não concorda. No que se refere às PME Líder existe também uma tendência para concordar ou concordar totalmente, mas com uma ligeira diferença em relação às PME Excelência: 61,4% concorda, e 25% concorda totalmente, 11,36% discorda e 2,3% discorda totalmente. Poucas empresas expressam “Discordo totalmente” (0% nas PME Excelência e 2,3% nas PME Líder) ou “Discordo” (5,3% nas PME Excelência e 11,4% nas PME Líder).

Conclui-se que, em geral, a percepção de que os guias práticos são eficazes para resolver dúvidas e constrangimentos é positiva entre ambas as categorias. Contudo, as PME Excelência tendem a ser um pouco mais positivas, especialmente em termos da concordância total, em comparação com as PME Líder.

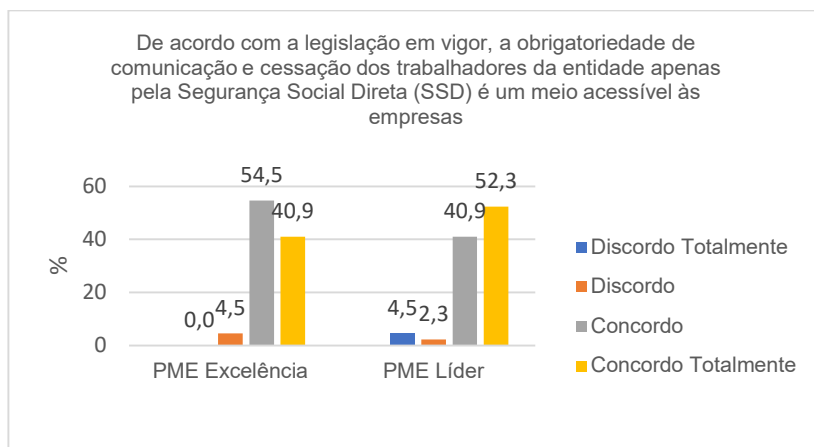
Gráfico 10 - Grau de concordância em relação à acessibilidade de envio das Declarações Mensais de Remunerações



Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

O gráfico n.º 10 mostra-nos que a maioria das PME Excelência concorda ou concorda totalmente com a afirmação. Em relação às PME Líder existe também uma tendência para concordar ou concordar totalmente, mas com uma ligeira diferença em relação às PME Excelência: 36,4% concorda, e 56,8% concorda totalmente, 4,5% discorda e 2,3% discorda totalmente. Em ambas as categorias, a maioria das empresas concorda ou concorda totalmente com a afirmação, sendo baixa a percentagem das empresas que discordam.

Gráfico 11 - Grau de concordância em relação à acessibilidade na comunicação e cessação dos trabalhadores



Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

O gráfico n.º 11 mostra-nos que em relação às PME Excelência a maioria das empresas concorda ou concorda totalmente, sendo que 54,5% concorda e 40,9% concorda totalmente, apenas 4,5% discorda da afirmação. No que se refere às PME Líder existe também uma tendência para concordar ou concordar totalmente, mas com uma ligeira diferença em relação às PME Excelência: 40,9% concorda, e 52,3% concorda totalmente, 2,3% discorda e 4,5% discorda totalmente. Em ambas as categorias, a maioria das empresas concorda ou concorda totalmente com a afirmação. A percentagem de empresas que discorda é baixa. As PME Líder tendem a mostrar um pouco mais de concordância total do que as PME Excelência, refletindo provavelmente uma maior adaptação ou aceitação das exigências eletrónicas.

Questão 16 – Como classifica a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos Serviços da Segurança Social tendo como presente a nova funcionalidade Balcão e-Clic?

O gráfico que se encontra no Apêndice 12 mostra-nos que, em relação às PME Excelência a maioria das empresas considera a eficiência na resposta média (54,2%) e boa (37,5%), apenas 4,2% classifica como fraca e 4,2% como muito boa. No que se refere às PME Líder existe também uma tendência para classificar a eficiência como média (49%) e boa (35,3%), sendo que 7,8% considera fraca e 7,8% considera como muito boa. A maioria das empresas, tanto PME Excelência quanto PME Líder, classifica a eficiência da resposta aos constrangimentos/dúvidas como média. Conclui-se que as PME Líder tendem a atribuir classificações ligeiramente mais positivas ("Boa" e "Muito Boa") do que as PME Excelência, embora as diferenças não sejam muito significativas. A classificação mais comum é "Média",

sugerindo que a maioria das empresas considera a funcionalidade Balcão e-Clic com uma eficiência que não é excepcional, mas também não é considerada insatisfatória.

Questão 17 – Manifeste o grau de satisfação no que se refere aos seguintes meios de comunicação com a Segurança Social, de acordo com a escala:

(1 - Muito insatisfeito; 2- Insatisfeito; 3 - Satisfeito; 4 - Muito Satisfeito; 5 - Não responde.)

Os gráficos que se encontram nos Apêndices 13 a 19 mostram que, em relação à Segurança Social Direta, no geral, as PME Líder estão satisfeitas com a disponibilidade e eficiência dos meios eletrónicos, embora haja uma perceção de que o tratamento entre meios eletrónicos e presenciais pode não ser equitativo. A satisfação com o e-mail é moderadamente positiva, mas o atendimento presencial não é visto como preferencial, o que pode influenciar na perceção geral de satisfação com os serviços prestados. Já em relação ao Balcão e-Clic, a satisfação com esta nova forma de comunicação é bastante positiva em ambas as categorias, mas com maior expressão nas PME Líder.

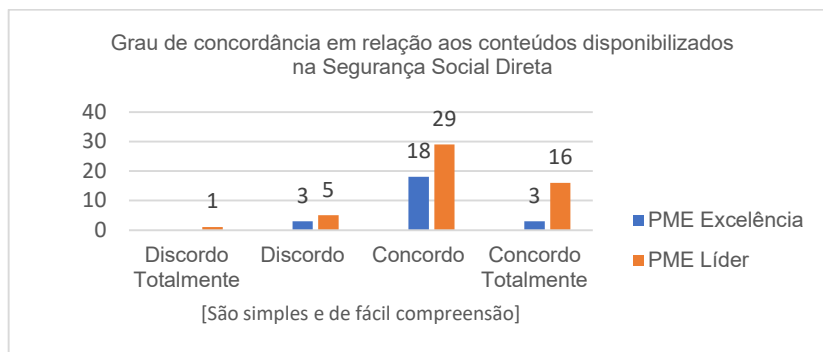
No que respeita às PME Excelência e em relação à Segurança Social Direta, estas compartilham uma visão semelhante sobre a eficiência dos meios eletrónicos, mas com uma maior crítica em relação à equidade no tratamento entre os diferentes canais de comunicação. Quanto ao e-mail e atendimento presencial, apesar de utilizarem mais o atendimento presencial, a satisfação parece ser mista, possivelmente refletindo frustrações com a necessidade de deslocação ou com a qualidade do atendimento presencial. A satisfação em relação ao Balcão e-Clic é positiva.

As PME Líder estão ligeiramente mais satisfeitas com os meios eletrónicos, talvez devido à menor dependência de interações presenciais. Já as PME Excelência, embora também utilizem amplamente meios eletrónicos, parecem ter expectativas mais elevadas quanto ao atendimento presencial, o que poderá estar refletido num grau de satisfação geral ligeiramente inferior.

Questão 18 – Manifeste o grau de concordância em relação aos conteúdos disponibilizados na Segurança Social Direta, segundo a escala:

(1 - Muito insatisfeito; 2- Insatisfeito; 3 - Satisfeito; 4 - Muito Satisfeito; 5 - Não responde.)

Gráfico 12 - Grau de concordância em relação aos conteúdos disponibilizados na SSD "Simples e fácil compreensão"

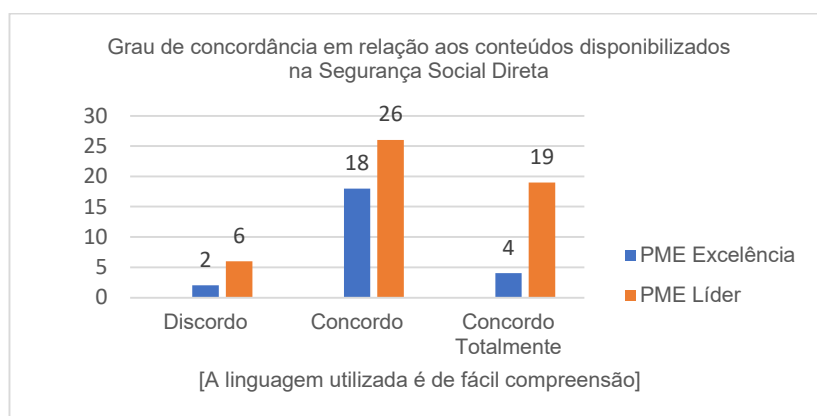


Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

O gráfico n.º 12 apresenta o grau de concordância das empresas em relação à afirmação "Os conteúdos disponibilizados na Segurança Social Direta são simples e de fácil compreensão". Poucas empresas em ambas as categorias discordam totalmente da afirmação. Um número muito pequeno de empresas, mas com maior expressão nas PME Líder, discordam. A maioria das empresas concorda, com um número maior de empresas PME Líder. Uma quantidade significativa de empresas PME Líder concorda totalmente, mas o número de PME Excelência é menor.

No geral, a maioria das respostas concentra-se nas opções "Concordo" e "Concordo Totalmente".

Gráfico 13 - Grau de concordância em relação aos conteúdos disponibilizados na SSD "A linguagem utilizada é de fácil compreensão"



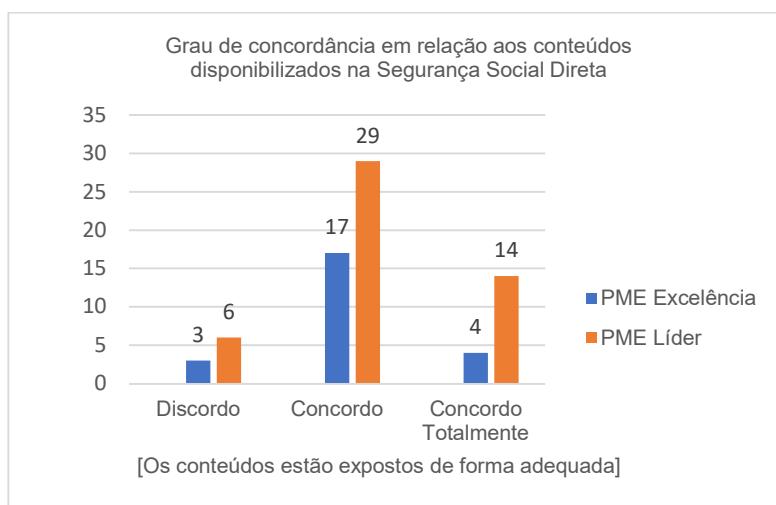
Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

O gráfico n.º 13 apresenta o grau de concordância das empresas em relação à afirmação "A linguagem utilizada nos conteúdos disponibilizados na Segurança Social Direta é de fácil compreensão". Poucas empresas discordam da afirmação, com maior expressão nas PME

Líder. A maior parte das respostas concentra-se na opção “Concordo”, com um número maior de empresas PME Líder em comparação com as PME Excelência, embora estas últimas também tenham uma quantidade significativa de concordância. Um número considerável de empresas PME Líder concorda totalmente com a afirmação, enquanto o número de PME Excelência que concorda totalmente é menor.

Resumindo, a tendência geral das empresas é concordar com a afirmação.

Gráfico 14 - Grau de concordância em relação aos conteúdos disponibilizados na SSD "Os conteúdos estão expostos de forma adequada"

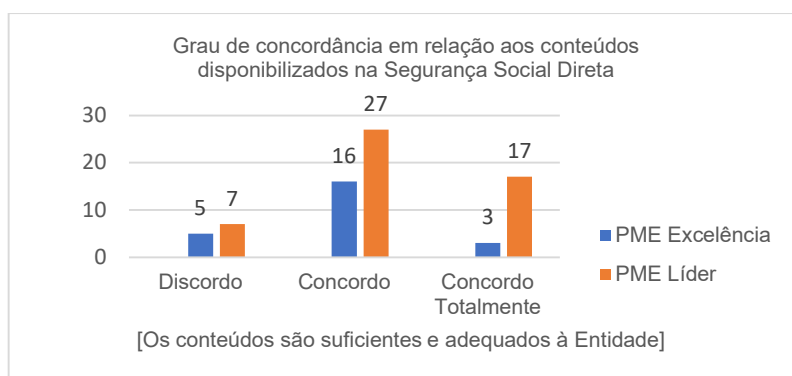


Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

O gráfico n.º 14 apresenta o grau de concordância das empresas em relação à afirmação "Os conteúdos estão expostos de forma adequada". Poucas empresas discordam da afirmação, com maior expressão nas PME Líder. A maior parte das respostas concentra-se na opção “Concordo”, com um número maior de empresas PME Líder em comparação com as PME Excelência, embora estas últimas também tenham uma quantidade significativa de concordância. Algumas empresas PME Líder concordam totalmente com a afirmação, enquanto o número de PME Excelência que concorda totalmente é menor.

Assim, a tendência geral das empresas é concordar com a afirmação, com uma proporção maior de PME Líder.

Gráfico 15 - Grau de concordância em relação aos conteúdos disponibilizados na SSD "Os conteúdos são suficientes e adequados à Entidade"

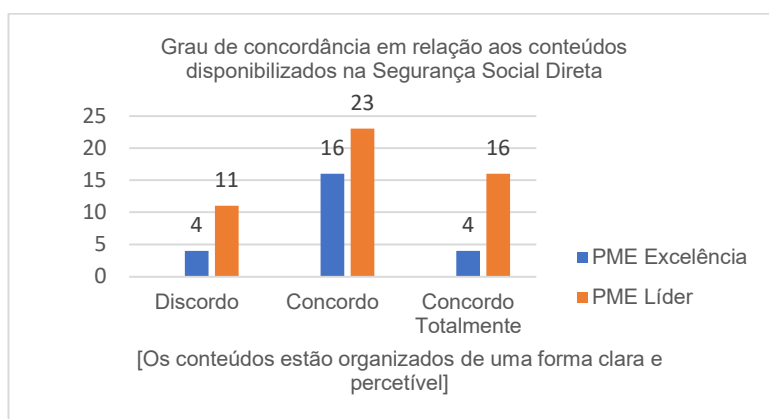


Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

O gráfico n.º 15 apresenta o grau de concordância das empresas em relação à afirmação "Os conteúdos são suficientes e adequados à Entidade". Poucas empresas discordam da afirmação, com maior expressão nas PME Líder. A maior parte das respostas concentra-se na opção "Concordo", com um número maior de empresas PME Líder em comparação com as PME Excelência, embora estas últimas também tenham uma quantidade significativa de concordância. Um número significativo de empresas PME Líder concorda totalmente com a afirmação, enquanto o número de PME Excelência que concorda totalmente é consideravelmente inferior.

Mais uma vez, a tendência geral das empresas concentra-se na concordância com a afirmação.

Gráfico 16 - Grau de concordância em relação aos conteúdos disponibilizados na SSD "Os conteúdos estão organizados de uma forma clara e perceptível"



Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

O gráfico n.º 16 apresenta o grau de concordância das empresas em relação à afirmação "Os conteúdos estão organizados de uma forma clara e perceptível". Algumas empresas discordam

da afirmação, com maior expressão nas PME Líder. A maior parte das respostas concentra-se na opção “Concordo”, com um número maior de empresas PME Líder em comparação com as PME Excelência, embora estas últimas também tenham uma quantidade significativa de concordância. Um número significativo de empresas PME Líder concorda totalmente com a afirmação, enquanto o número de PME Excelência que concorda totalmente é consideravelmente inferior. Assim, a tendência geral das empresas é concordar com a afirmação.

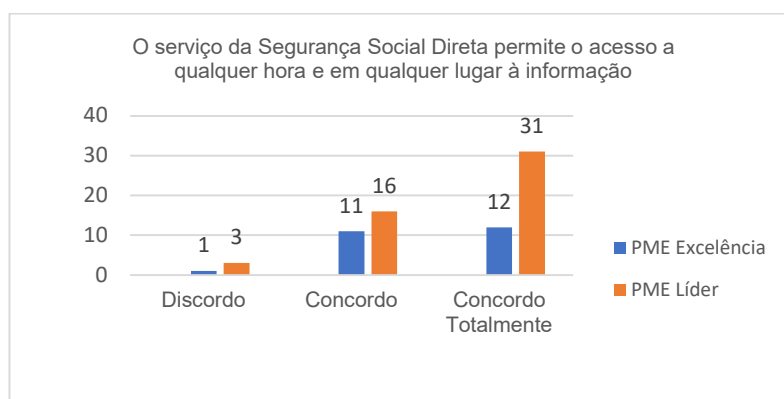
Conforme é visível nos gráficos apresentados, de uma forma geral, verifica-se que em relação a todas as afirmações em análise, ambas as categorias de empresas se concentram na opção “concordo”, com ligeiro destaque das PME Líder.

Questão 19 – Manifeste o grau de concordância em relação às seguintes afirmações, segundo a escala: 1 – Discordo totalmente; 2 – Discordo; 3 – Concordo; 4 – Concordo totalmente; 5 – Não responde.

As afirmações em análise são as seguintes:

- 1 – O serviço da Segurança Social Dieta permite o acesso a qualquer hora e em qualquer lugar à informação;
- 2 – O serviço da Segurança Social Direta permite a resolução das questões de forma mais célere;
- 3 - O serviço da Segurança Social Direta permite informação de maior qualidade;
- 4 - O serviço da Segurança Social Direta permite uma melhor comunicação com a Segurança Social.

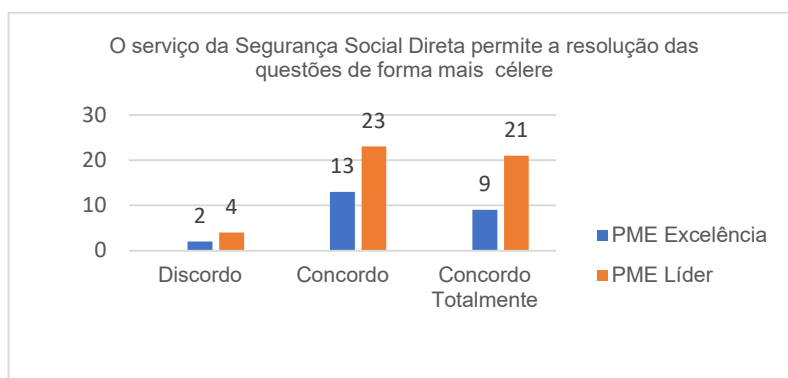
Gráfico 17 - Grau de concordância "O serviço da SSD permite o acesso a qualquer hora e em qualquer lugar à informação"



Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Relativamente à primeira afirmação, de acordo com o gráfico n.º 17, a grande maioria das empresas concorda totalmente com a afirmação, com maior destaque para as PME Líder, o que pode ter a ver com o facto de estas utilizarem mais os serviços eletrónicos como meio preferencial de comunicação com a SS. Poucas empresas discordam da afirmação.

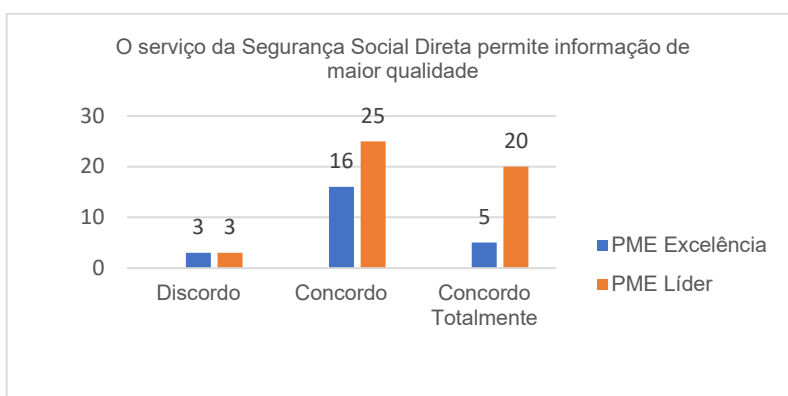
Gráfico 18 - Grau de concordância "O serviço da Segurança Social Direta permite a resolução das questões de forma mais célere"



Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Relativamente à segunda afirmação, de acordo com o gráfico n.º 18 a grande maioria das empresas concorda com a afirmação, mas também existem muitas que concordam totalmente com a informação, com maior destaque para as PME Líder em ambas as concordâncias. Um número pouco significativo de empresas discorda da afirmação.

Gráfico 19 - Grau de concordância "O serviço da Segurança Social Direta permite informação de maior qualidade"

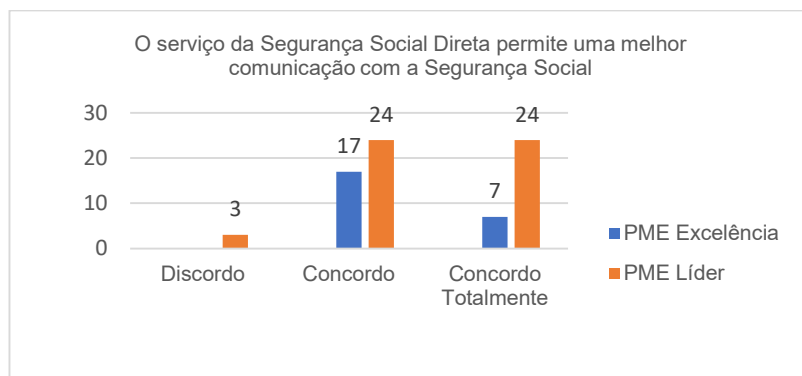


Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Relativamente à terceira afirmação, de acordo com o gráfico n.º 19, a maior parte das empresas, sejam elas Líder ou Excelência concordam com a afirmação. Contudo, muitas PME

Líder estão propensas a concordar totalmente com a afirmação. Um número pouco significativo de empresas discorda da afirmação.

Gráfico 20 - Grau de concordância "O serviço da Segurança Social Direta permite uma melhor comunicação com a Segurança Social"



Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Relativamente à quarta e última afirmação, de acordo com o gráfico n.º 20, verifica-se que um número muito significativo de PME Líder concorda e concorda totalmente com a afirmação. Já as PME Excelência concordam com a afirmação, mas existe um número muito inferior de PME Excelência que concordam totalmente com a afirmação, muito possivelmente devido ao facto de estas recorrerem muito ao atendimento presencial para resolução das suas questões.

Questão 20 – A Segurança Social poderia disponibilizar outros serviços pelo portal? Indique quais.

A questão número 20 tinha como objetivo obter informação sobre que serviços as PME necessitariam que a SS implementasse. Nesta questão obtivemos 84 respostas válidas. Embora nas questões anteriores não tenham sido consideradas as PME que não indicaram a certificação PME, nesta foram consideradas todas independentemente da indicação da certificação.

A maior parte das empresas referiu que não seriam necessários mais serviços disponibilizados no portal uma vez que os disponíveis seriam suficientes. Um número pouco significativo de empresas respondeu que sim sem especificar quais seriam. Por outro lado, algumas responderam que sim e deram exemplos de serviços que a SS poderia disponibilizar na SSD, a saber: *"Encontro de contas, extratos de pagamentos vs ficheiros enviados"*; *"Consulta de conta corrente da entidade"*; *"Balcão E-Clic deveria sempre responder e não enviar o email de receção, pois não sabemos se o assunto está tratado ou não."*; *"Os IEFP têm um site difícil e pouco intuitivo. Podia ser um serviço associado ao site da Seg. Social."*;

“Consultar Certificados de Incapacidade referente aos trabalhadores da empresa”; “Dúvidas não classificadas no portal”; “Extração de conta corrente entidades”; “Linha de atendimento permanente ao telefone”; “Pensões”; “Esclarecimento rápido na cessação dos trabalhadores”; “Deveria apresentar a lista com nome do pessoal de Baixa de longa duração, para todos termos conhecimento dos que não produzem”; “Alerta de baixa médica fraudulenta”; “Informação em conformidade com a AT, pois há duplicação”; “Atribuição de NISS a cidadãos estrangeiros”; “Apenas tornar mais claros os existentes”; “Sim, dados mais claros sobre os direitos dos contribuintes em todas as matérias abordadas por esta entidade”; “Acesso ao período das baixas médicas dos trabalhadores”.

Questão 21 – Caso tenha interesse em receber os resultados do presente estudo, indique o código de certificação PME. Teremos todo o gosto em enviar os resultados da pesquisa.

Esta questão foi incluída por uma questão de cortesia e o objetivo era perceber quais as empresas interessadas em receber. Esta questão não será objeto de qualquer análise.

- **Testes de Hipóteses**

Como complemento às técnicas de estatística descritiva utilizaram-se também técnicas de inferência estatística, nomeadamente testes de hipóteses não paramétricos. Utilizou-se o teste de Mann-Whitney para testar a hipótese de existência de diferenças significativas entre os dois tipos de PME, Líder vs Excelência, no que respeita aos graus de concordância e graus de satisfação.

“O teste de Mann-Whitney permite identificar diferenças significativas entre os valores centrais de duas amostras independentes.” (Martinez e Ferreira, 2010).

De seguida apresentam-se os resultados dos testes para as principais variáveis analisadas, considerando um nível de significância de 0,05:

A tabela que se encontra no Apêndice 20 mostra-nos os resultados referentes ao grau de concordância em relação aos conteúdos disponibilizados na SSD:

- **Simple e de fácil compreensão:** $P\text{-value} = 0.171$: Não há diferença estatisticamente significativa entre os grupos;
- **Linguagem utilizada é de fácil compreensão:** $P\text{-value} = 0.204$: Não há diferença significativa.
- **Conteúdos expostos de forma adequada:** $P\text{-value} = 0.391$: Não há diferença significativa;

- **Conteúdos suficientes e adequados:** $P\text{-value} = 0.075$: Não há diferença significativa;
- **Organizados de forma clara e perceptível:** $P\text{-value} = 0.525$: Não há diferença significativa;
- **O serviço da Segurança Social Direta permite o acesso a qualquer hora e em qualquer lugar à informação:** $P\text{-value} = 0.399$. Não há diferença significativa.
- **O serviço da Segurança Social Direta permite a resolução das questões de forma mais célere:** $P\text{-value} = 0.660$. Não há diferença significativa.
- **O serviço da Segurança Social Direta permite informação de maior qualidade:** $P\text{-value} = 0.70$. Não há diferença significativa.
- **O serviço da Segurança Social Direta permite uma melhor comunicação com a Segurança Social:** $P\text{-value} = 0.276$. Não há diferença significativa.

A tabela que se encontra no Apêndice 21 mostra-nos os resultados referentes ao grau de satisfação com os meios de comunicação com a Segurança Social:

- **Presencial:** $P\text{-value} = 0.638$: Não há diferença significativa;
- **Correio:** $P\text{-value} = 0.961$: Não há diferença significativa;
- **E-mail:** $P\text{-value} = 0.018$: Existe uma diferença significativa entre os grupos, sugerindo que o grau de satisfação com o uso de e-mail difere entre "PME Excelência" e "PME Líder", sendo superior para as PME Líder;
- **Segurança Social Direta:** $P\text{-value} = 0.296$: Não há diferença significativa.
- **Balcão E-clic:** $P\text{-value} = 0.234$: Não há diferença significativa.
- **Vídeo atendimento:** $P\text{-value} = 1.000$: Não há diferença significativa
- **Linha Segurança Social:** $P\text{-value} = 0.868$: Não há diferença significativa

3.2. Discussão dos resultados obtidos dos questionários

No ponto 1.1 da revisão da literatura, Asensio et al. (2021) destacam a importância de todas as organizações do setor público medirem a satisfação dos seus clientes, pois isso fornece informações valiosas por meio de indicadores de desempenho. Os resultados do nosso estudo reforçam essa importância ao revelarem que as PME, ao avaliarem o portal da Segurança Social Direta (SSD), confirmam o valor desse tipo de avaliação. De forma geral, as empresas demonstraram satisfação com o uso e acessibilidade do portal; no entanto, foram identificadas áreas de melhoria, especialmente na comunicação e na disponibilização de novos serviços que atendam melhor às suas necessidades.

Os resultados também indicam semelhanças no grau de satisfação entre as PME Líder e PME Excelência, com ambas as categorias a preferir utilizar meios eletrônicos para comunicação com a Segurança Social. Em termos de distribuição, a maioria das empresas têm entre 10 e 49 trabalhadores, caracterizando-se como pequenas empresas. Observam-se algumas diferenças: as PME Excelência tendem a ter um número ligeiramente maior de trabalhadores e são mais propensas a utilizar o atendimento presencial na comunicação com a Segurança Social. Este comportamento pode refletir a natureza mais complexa das suas operações, justificando a preferência por interações presenciais e uma estrutura organizacional mais robusta.

Os resultados revelam que, embora ambos os grupos compartilhem muitas semelhanças em termos de práticas e percepções, surgem algumas nuances importantes que podem orientar estratégias específicas para cada tipo de empresa. A análise das médias de satisfação e de frequência de utilização indica que as PME Líder tendem a estar mais satisfeitas com os serviços eletrônicos e a utilizá-los com mais frequência. Por outro lado, as PME Excelência apresentam, em média, uma satisfação ligeiramente menor, especialmente com o uso do e-mail, e demonstram uma maior tendência para recorrer ao atendimento presencial. Estas médias refletem pequenas diferenças nos comportamentos e expectativas dos dois grupos em relação à interação com os serviços da Segurança Social, alinhando-se com as tendências observadas nas tabelas de contingência.

A análise dos testes de hipóteses sugere que, para a maioria das variáveis analisadas, não há diferenças estatisticamente significativas entre as PME Excelência e as PME Líder. A única exceção é o grau de satisfação com o uso do e-mail, onde foi identificada uma diferença significativa entre os dois grupos, com um maior grau de satisfação por parte das PME Líder. Este resultado pode indicar que as empresas com diferentes níveis de certificação têm percepções e experiências distintas ao utilizarem o e-mail como meio de comunicação com a Segurança Social. No entanto, os dados não apontam para diferenças substanciais entre os dois grupos nas demais variáveis, sugerindo que, de forma geral, as percepções sobre os serviços da Segurança Social Direta são semelhantes, independentemente do estatuto da PME.

Podemos encontrar ligações entre a percepção das PME e os conceitos teóricos preconizados no capítulo I no que se refere à qualidade, usabilidade, eficiência e melhoria contínua. Os resultados dos questionários sugerem que a maioria das PME está satisfeita com o portal da SSD quanto à sua estrutura e navegação, conforme evidenciado nas questões 12, 13 e 14. Confirma-se, assim que a SSD atende as expectativas das empresas, nos aspetos referidos,

estando assim em sintonia com a literatura sobre a qualidade, mais concretamente com os autores Deming e Juran (citados por Pires, 2023) e Crosby (citado por Rocha, 2011) que consideram que a qualidade define-se de acordo com a satisfação do cliente, está relacionada com a adequação ao uso e à conformidade com as especificações. Contudo, a comunicação e acessibilidade a alguns serviços eletrónicos são fatores em que as PME expressaram algumas dificuldades conforme evidenciado nas questões sobre a eficiência dos canais de comunicação como o Balcão e-Clic e o atendimento via e-mail, o que sugere que apesar dos avanços digitais, ainda existem desafios relativos à equidade e adequação dos canais de comunicação em estudo, conforme defendido por Juran (citado por Pires, 2023).

As PME consideram que a SS otimizou os seus serviços com a criação da SSD. Podemos confirmar o sucesso do e-Gov tendo em conta os fatores indicados no estudo efetuado pelos autores Manoharan & Ingrams (2018) sobre os fatores que determinam o sucesso do governo local, são eles a informação eletrónica, a transação eletrónica e a participação eletrónica. A introdução de plataformas digitais como é o caso da SSD tem como objetivo inovar o relacionamento entre o governo e as empresas, originando maior rapidez, transparência e acessibilidade. O e-Gov é crucial para a transformação digital dos serviços públicos conforme discutido no ponto 1.2. Os resultados sugerem que a maioria das PME consideram que a digitalização teve um impacto positivo na acessibilidade a serviços públicos conforme evidenciado nas questões 15 e 16 que tratam da facilidade de acesso e compreensão no portal da SSD.

A facilidade de acesso e uso dos serviços da SSD, conforme evidenciado na questão 15, mostra como os princípios teóricos de qualidade no serviço público e transformação digital foram aplicados, ou seja, a agilização e simplificação de processos e a criação de guias práticos estão em sintonia com os conceitos de eficiência e acessibilidade, aspetos centrais do *e-Government* como defendido por Putra et. al (2018). Algumas empresas mostraram-se insatisfeitas, o que sugere a necessidade de melhorar a forma como a informação é disponibilizada. Por outro lado, existe necessidade de melhoria contínua, um princípio defendido por Deming (citado por Pires, 2023) que considera que para melhorar a qualidade há que eliminar barreiras e otimizar a experiência dos clientes.

A adoção de plataformas digitais como é o caso da SSD é uma aplicação prática do e-Gov abordado no ponto 1.2 da literatura. As avaliações positivas em relação aos meios de comunicação eletrónicos em análise na questão 17 sugerem que as PME reconhecem que os meios eletrónicos têm os seus benefícios, como defendido pelos teóricos da qualidade. De salientar que a nova funcionalidade Balcão e-Clic teve avaliação positiva, mas com eficiência média, o que sugere que apesar do e-Gov ter avançado conforme preconizado na literatura

ainda existem melhorias a adotar. A introdução do balcão e-Clic para resolução de dúvidas e constrangimentos é também um exemplo da aplicação dos princípios discutidos na literatura, pois para além de possibilitar a reorganização interna da SS permite maior foco nos pedidos dos cidadãos e de uma maneira geral, contribuem para melhoria contínua como referido por Sá (2019). Contudo, é um serviço que ainda carece de algumas melhorias sugeridas pelas avaliações como “média” com maior relevância, de acordo com os resultados obtidos na questão 16. O balcão e-Clic não é um serviço de excelência, mas tem potencial para o ser, com a introdução de alguns ajustes como sugerido pela revisão de literatura.

No contexto do governo eletrónico, tal como discutido na literatura por Putra et al (2018) a clareza, acessibilidade, facilidade de uso e de compreensão das plataformas digitais são fatores da SS para simplificação e aproximação da sua relação com as PME. Fatores que evidenciam a utilização das TIC's para reestruturar as trocas de informação tal como discutido por Homburg (2018). Os conteúdos da SSD, abordados na questão 18 são na sua maioria avaliadas positivamente, o que sugere que o serviço está em sintonia com os resultados do estudo sobre “Uma avaliação do Governo Eletrónico em Portugal sob a Ótica dos Utilizadores” realizado pelos autores Nishimura et al (2021) em que os utilizadores avaliaram positivamente a qualidade de informação dos portais públicos existentes em Portugal, contudo a interoperabilidade dos sistemas teve avaliação mais negativa nesse estudo, questão que é evidenciada pelas PME na questão 20 quando questionadas se a SS poderia disponibilizar mais serviços na SSD referindo que *“Os IEFP têm um site difícil e pouco intuitivo. Podia ser um serviço associado ao site da Segurança Social”* e *“Informação em conformidade com a AT, pois há duplicação”*. Esta questão da interoperabilidade é evidenciada no estudo efetuado por Nishimura & Au-Yong-Oliveira (2021) em que se concluiu que esta é a principal barreira para que Portugal ainda não tenha atingido o quinto estágio na implementação do e-Government.

A revisão de literatura aborda a melhoria contínua nos serviços públicos como um princípio adotado na Gestão da Qualidade Total e nos modelos de gestão de qualidade referidos no ponto 1.1.2. A questão 19 que aborda uma melhor comunicação mostra que, embora a maioria das PME considera que existem melhorias nos serviços digitais, ainda há necessidade de aumentar a eficiência e a clareza na comunicação. A partir dos resultados obtidos no questionário podemos concluir que, de uma forma geral, apesar de algumas divergências existentes entre as categorias de PME, as avaliações são positivas e no geral a Segurança Social Direta é um serviço de qualidade, porque as perceções atingem as expetativas das empresas, tal como defendido por Barbosa et. al (2023).

4. LIMITAÇÕES E INVESTIGAÇÕES FUTURAS

Como limitações do estudo podemos considerar a dimensão da amostra e o foco nas PME, porque a pesquisa foi apenas focada nas PME Líder e Excelência localizadas na RLVT, o que apesar de nos ter dado informações valiosas, uma amostra maior e mais diversificada podia ter fornecido uma visão mais abrangente sobre a satisfação das PME em relação à informação disponibilizada na SSD, já que empresas de maiores dimensões podem ter experiências e necessidades diferentes no que toca aos serviços públicos digitais.

O período temporal em que se obteve as respostas, para além de ter sido limitado, foi também tardio, pois o facto de ter sido lançado o questionário no período de 19 de maio a 25 de julho de 2024, pode ter originado uma baixa taxa de respostas. No entanto, a indisponibilidade da instituição em colaborar na divulgação do questionário pode também ter influenciado negativamente a representatividade dos resultados.

Apesar do método de pesquisa escolhido (quantitativo) ser eficaz na mensuração da satisfação, a realização de entrevistas poderia ter fornecido informações mais pormenorizadas, contudo devido ao reduzido período para realização da investigação tal não foi possível de realizar.

Atendendo às limitações mencionadas, sugerimos como investigações futuras a expansão da amostra, e a inclusão de métodos qualitativos.

Seria também interessante realizar estudos que acompanhassem a evolução das perceções das PME, à medida que fossem implementadas novas funcionalidades na SSD ou quando ocorressem mudanças tecnológicas ou regulatórias.

Uma investigação que comparasse a satisfação das PME com outros serviços públicos digitais para além da Segurança Social, ou mesmo até com plataformas digitais de outros países, o que poderia fornecer informações valiosas para a melhoria do governo eletrónico em Portugal.

CONCLUSÕES

Baseado em conceitos teóricos sobre qualidade na administração pública e *e-Government*, este estudo teve como objetivo aferir o grau de satisfação das PME Líder e PME Excelência localizadas na Região de Lisboa e Vale do Tejo em relação à qualidade dos serviços disponibilizados na SSD.

Para alcançar o objetivo geral foram estipulados quatro objetivos específicos: compreender a satisfação das PME Líder e PME Excelência em relação à qualidade dos serviços prestados pela SS, através da SSD; identificar os principais fatores que afetam a sua satisfação com esses serviços; verificar se o serviço disponibilizado corresponde às expectativas e necessidades das PME Líder e Excelência; propor um conjunto de recomendações para melhorar o serviço, com base nas suas expectativas.

Foi aplicado um questionário com 21 questões às PME mencionadas, o qual foi estruturado tendo em conta aspetos relacionados com a estrutura e navegação do portal, eficiência dos canais de comunicação e conteúdos disponíveis na SSD. A análise dos resultados obtidos permitiu identificar níveis de satisfação e áreas que necessitam efetivamente de melhorias.

No geral, as PME, sejam Líder sejam Excelência, manifestaram uma satisfação positiva com os serviços disponibilizados na SSD, a esmagadora maioria concorda que a introdução da SSD veio a facilitar o acesso à comunicação com a Segurança Social, o que sugere que a implementação de portais públicos é um passo importante na modernização da administração pública. No que se refere à usabilidade, eficiência e acessibilidade do portal podemos concluir que o e-Gov foi bem aceite.

Não obstante à avaliação positiva, as PME forneceram algumas sugestões de serviços que a SS poderia implementar no portal da SSD, sugerindo que esta plataforma digital poderá ser melhorada, principalmente em questões de interoperabilidade, isto é, integração com outras plataformas digitais do governo como por exemplo o portal da Autoridade Tributária e Aduaneira (AT) e o Instituto de Emprego e Formação Profissional (IEFP).

Com base nos objetivos específicos estabelecidos, os resultados indicam que as PME reconhecem a utilidade e relevância dos serviços disponibilizados na SSD, algumas indicam áreas que necessitam de melhoria, especialmente no que se refere à navegação e ao suporte disponibilizado em situações de constrangimentos e dúvidas, sendo que no geral a satisfação das PME é positiva, estando assim cumprido o primeiro objetivo.

Quanto ao segundo objetivo, os resultados apontaram que aspetos como a navegação, a interoperabilidade e o tempo de resposta são alguns fatores que podem influenciar a experiência das PME o que pode comprometer a experiência geral e consequentemente a sua satisfação.

Quanto ao terceiro objetivo, verificar se o serviço corresponde às expetativas e necessidades das PME, os resultados sugerem que o portal atende a algumas necessidades mais simples das PME, contudo falha em superar expetativas como eficiência e simplificação, especialmente em áreas de comunicação e resposta a constrangimentos e dúvidas.

As recomendações de melhoria, como quarto objetivo, incluem a introdução de alguns serviços no portal, como o aumento de suporte e comunicação digital e a integração entre sistemas (interoperabilidade) para que possam utilizar o portal de uma forma mais eficiente. As recomendações propostas pelas PME podem auxiliar os serviços da Segurança Social na melhoria contínua do serviço e satisfação de todos os envolvidos.

Concluimos, com o estudo, que o portal da SSD é considerado como um avanço positivo na prestação de serviços públicos e implementação do e-Gov. O sucesso da era digital no setor público depende de um envolvimento contínuo com a qualidade, melhoria contínua e inovação. Apesar das empresas considerarem a SSD como funcional, há espaço para melhorias significativas, para evoluir e atender plenamente às expetativas das empresas.

A implementação de um sistema de gestão da qualidade eficaz, combinada com o desenvolvimento constante dos serviços digitais, é essencial para garantir uma administração pública moderna, eficiente e verdadeiramente focada no cliente.

REFERÊNCIAS

- Alfalah, T. F. (2017). Total quality management tools: Are they necessary for improving service quality and customer satisfaction? *International Review of Management and Marketing*, 7(3), 121-125.
- Aquino, I. S. (2015). *E-process: Impactos da sua implementação na administração pública de Porto Alegre*. [Trabalho de conclusão do curso de Especialização em Gestão Pública, Universidade Federal do Rio Grande do Sul]. <http://hdl.handle.net/10183/131510>
- Araújo, V. S. & França, S. L. B. (2020). Gestão pela qualidade total: Implantação do programa 5S na administração pública. *Tópicos em Administração*, 29, 8-14. <https://doi.org/10.36229/978-85-7042-210-1.CAP.01>
- Asensio, M., Evaristo, C. & Martins, L. (2021). *Desafios do CAF para promover a capacidade do setor público*. IV Evento Nacional CAF. DGAEP.
- Babbie, E. R. (2016). *The Practice of Social Research* (14th ed.). Cengage Learning.
- Barbosa, A., Romani-Dias, M., & Albuquerque, N. (2023). *Gestão estratégica de serviços operações, qualidade e pessoas*. Freitas Bastos Editora.
- Bardin, L. (2011). *Análise de Conteúdo*. (4^a ed). Edições 70, Lda.
- Batista, N. V. (2017). *Política do governo eletrónico: a maturidade do e-Gov nos municípios brasileiros*. [Tese de Doutoramento em Políticas Públicas, Departamento de Ciência Política e Políticas Públicas, ISCTE – Instituto Universitário de Lisboa]. <https://repositorio.iscte-iul.pt/handle/10071/16608>
- Batista, B., Rodrigues, D., Moreira, E., & Silva, F. (2021). Técnicas de recolha de dados em investigação: inquirir por questionário e/ou inquirir por entrevista? In: P. Sá, A.P. Costa & A. Moreira (Coord.). *Reflexões em torno de Metodologias de Investigação: recolha de dados*, 2, 13-36. Universidade de Aveiro. <http://hdl.handle.net/10773/30772>
- Bell, J. (2010). *Como realizar um projecto de investigação*. (5.^a ed). Gradiva Publicações, S.A.
- Bryman, A. (2012). *Social Research Methods*. Oxford University Press.

Budayan, C., & Okudan, O. (2022). Roadmap for the implementation of total quality management (TQM) in ISO 9001-certified construction companies: Evidence from Turkey. *Ain Shams Engineering Journal*, 13(6), 101788. <https://doi.org/10.1016/j.asej.2022.101788>

CAF (2020), *The European model for improving public organisation through self-assessment*, European Commission. <https://www.eupan.eu/wp-content/uploads/2019/11/20191118-CAF-2020-FINAL.pdf>

Carvalho, D. (2018). *Integrar num único sistema de gestão de serviço público a ISO 9001, a CAF e o SIADAP - Estudo de Caso*. [Dissertação de Mestrado Gestão, Escola Universitária de Ciências Empresariais, Saúde, Tecnologias e Engenharia Atlântica]. Repositório Científico da Atlântica. <http://hdl.handle.net/10773/22900>

Carvalho, A. (2022). *Qualidade em serviços*. Editora Senac.

Chatterjee, R., & Suy, R. (2019). An Overview of citizen satisfaction with public service: Based on the model of expectancy disconfirmation. *Open Journal of Social Sciences*, 07 (04), 243–258. <https://doi.org/10.4236/jss.2019.74019>

Comissão de Coordenação e Desenvolvimento Regional de Lisboa e Vale do Tejo, I.P. (2024, julho,1). Apresentação da RLVT. <https://www.ccdr-lvt.pt/regiao/apresentacao-da-rlvt/>

Comissão Europeia (2003). Recomendação da Comissão Europeia n.º 2003/361/EC. *Official Journal L 124*, 20/05/2003 P. 0036 – 0041. <https://eur-lex.europa.eu/eli/reco/2003/361/oj>

Comissão Europeia. (setembro, 2023). *Índice de Digitalidade da Economia e da Sociedade (IDES) de 2022: Portugal*. (2024, março, 10). <https://digital-strategy.ec.europa.eu/pt/policies/desi-portugal>

Creswell, J. W. (2014). *Research design: qualitative, quantitative and mixed methods approaches*. (4th ed.). Sage.

DGAEP – Direção Geral de Administração e Emprego Público (2024, fevereiro, 18). *A Estrutura Comum de Avaliação - CAF (Common Assessment Framework)*. <https://www.dgaep.gov.pt/newsletter/index.cfm?ID=2C70DEF1-8207-4EC3-9977-CA205D24AF31&ART=41>

DGAEP - Direção-Geral da Administração e do Emprego Público. (2024a, fevereiro, 18). <https://www.eupan.eu/wp-content/uploads/2019/11/20191118-CAF-2020-FINAL.pdf>

DGAEP - Direção-Geral da Administração e do Emprego Público. (2024b, fevereiro, 18). https://www.caf.dgaep.gov.pt/media/publicacoes/RESULTADOS_InqueritoCAF_Adm_Central_Junho2018.pdf

DGAEP - Direção-Geral da Administração e do Emprego Público. (2024c, fevereiro, 18). <https://www.dgaep.gov.pt/index.cfm?OBJID=a5de6f93-bfb3-4bfc-87a2-4a7292719839&men=i>

Dias, R. C., & Gomes, M. A. S. (2022). Do Governo eletrónico à governança digital: Modelos e estratégias de governo transformacional. *Public Sciences & Policies*, 7 (1), 93–117. <https://doi.org/10.33167/2184-0644.cpp2021.vviiin1/pp.93-117>

Economia. (2017). Decreto-Lei n.º 81/2017. *Diário da República* 1.ª série, 125 (junho): 3339-3347. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/81-2017-107596686>

Fernandes, M. (2017). *Avaliação da Qualidade em serviços públicos: O Caso de um serviço de finanças português*. [Dissertação de Mestrado em Administração e Gestão Pública, Departamento de Ciências Sociais, Políticas e do Território – Universidade de Aveiro]. <http://hdl.handle.net/10773/22900>

Ferreira, L., & Silva, E., (2016). *Gerenciamento e controle de qualidade*. Editora e Distribuidora Educacional, S.A.

Ferreira, V. (2015). *A comunicação na administração pública na sociedade de informação – estudo de caso: Segurança social direta*. [Dissertação de Mestrado, Instituto Superior Novas Profissões de Lisboa]. Repositório Comum. <http://hdl.handle.net/10400.26/23332>

Fortin, M. (1999). *O Processo de investigação – da concepção à realização*. Lusociência Lda.

Fortin, M. F., Côté, J., & Fillion, F. (2009). *Fundamentos e etapas do processo de investigação*. Lusodidacta Lda.

Fowler, F. J. (2014). *Survey Research Method* (5th ed.). Centre for Survey Research, University of Massachusetts.

Gonçalves, J., Reis, R., Cerol, J., & Correia, T. (2020). Rede CESOP-Local - A CAF e os ODS na Administração Local enquanto instrumentos de medição. Atas do XXV Congresso Internacional CLAD. 40-63.

Gonçalves, L. R. & Gasparotto, A. M. S. (2019). Estudo sobre gestão pela qualidade total na indústria de máquinas e equipamentos. *Revista Interface Tecnológica*, 16 (2), 428–440. <https://doi.org/10.31510/infa.v16i2.636>

Portal de serviços públicos da República Portuguesa. (2024, julho, 1). <https://eportugal.gov.pt>

Hill, M., & Hill, A. (1998). *Investigação empírica em ciências sociais: Um guia introdutório*. Dinâmia.

Homburg, V. (2018). TIC, Governo eletrônico e governança Eletrônica: bits & bytes para administração pública. In: Ongaro, E., Van Thiel, S. (eds) *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*. Palgrave Macmillan. https://doi.org/10.1057/978-1-137-55269-3_18

IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação, I. P. (2020a). Regulamento Estatutos PME Líder e PME Excelência 2024. <https://www.iapmei.pt/getattachment/PRODUTOS-E-SERVICOS/Qualificacao-Certificacao/PME-Lider/PME-Excelencia/Regulamento-PME-Excelencia/Regulamento-PME-Lider-e-Excelencia-2024.pdf.aspx>

IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação, I. P. (2020b). PME Líder 2022. <https://www.iapmei.pt/Paginas/PME-Lider-2022.aspx>

IAPMEI – Agência para a Competitividade e Inovação, I. P. (2020c). PME Excelência 2022. <https://www.iapmei.pt/PRODUTOS-E-SERVICOS/Qualificacao-Certificacao/PME-Lider/PME-Excelencia.aspx>

Ishida, J. P. & Oliveira, D. A. (2019). Um estudo sobre a gestão da qualidade: conceitos, ferramentas, custos e implantação. *ETIC 2019 - Encontro de Iniciação Científica*, 15 (15), 1–19.

Jacob, C. F. C. D'A. (2020). A qualidade dos serviços prestados na administração pública em Portugal: Um inquérito aos utentes da Junta de Freguesia do Lumiar (Lisboa) [Dissertação de Mestrado, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório ISCTE. <http://hdl.handle.net/10071/22164>

Li, Z. (2017). Political trust and public satisfaction: A Logistic regression analysis based on 1113 samples. *Open Journal of Business and Management*, 5 (1), 208–214. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2017.51019>

Magalhães, M. F. (2019). *Qualidade na prestação de serviços: agregando valor às organizações*. Senac.

Manoharan, A. P., & Ingrams, A. (2018). Conceptualizing e-Government from local government perspectives. *State and local government review*, 50 (1), 56–66. <https://doi.org/10.1177/0160323x18763964>

Martinez, L. & Ferreira, A. (2010). *Análise de dados com SPSS. Primeiros passos*. (3.^a ed). Escolar Editora.

Mendes, V. A. M. (2022). *A relação do Estado com o sénior via eletrónica em tempos de pandemia* [Dissertação de mestrado, ISCTE - Instituto Universitário de Lisboa]. Repositório ISCTE. <http://hdl.handle.net/10071/28228>

Ministério da Economia e da Inovação. (2007). Decreto-Lei n.º 372/2007. *Diário da República* 1.^a série, 213 (novembro): 8080-8084. <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/372-2007-629439>

Neves, J. & Vinagre, M. (2018). *Qualidade de Serviço – Diagnosticar para intervir - o GAP model*. Edições Sílabo.

Nishimura, A. Z. F. C., & Au-Yong-Oliveira, M. (2021). Perspectives on e-government in Portugal: A qualitative study. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 2021 (E42), 286 – 304.

Nishimura, A. Z. F. C., Au-Yong-Oliveira, M., & Walter, C. E. (2021). An evaluation of e-government in Portugal from the perspective of the users. *RISTI - Revista Ibérica de Sistemas e Tecnologias de Informação*, 2021 (E41), 585–603.

Norma Portuguesa ISO 9001:2015 (2015). *Sistemas de gestão da qualidade. Requisitos*. (ISO 9001:2015. (4.^a ed). Instituto Português da Qualidade.

Oliveira, S. (2013). *A qualidade do serviço das tecnologias de informação e comunicação (TIC) e os serviços públicos prestados: O Uso do portal da Segurança Social pelas empresas da CMVM*. [Dissertação de Mestrado, Instituto Politécnico do Porto]. Repositório Científico do P. Porto. <http://hdl.handle.net/10400.22/5159>

Parmenter, D. (2015). *Key performance indicators: developing, implementing, and using winning KPIs*. John Wiley & Sons.

Perez-Morote, R., Pontones-Rosa, C. & Núñez-Chicharro, M. (2020). The effects of e-government evaluation, trust and the digital divide in the levels of e-government use in European countries. *Technological Forecasting and Social Change*, 154, (1-14). <https://doi.org/10.1016/j.techfore.2020.119973>

Pires, R. A. (2022). *Qualidade – Melhoria e inovação no ciclo de vida*. Edições Sílabo.

Pires, R. A. (2023). *Sistemas de gestão da qualidade – Ambiente, segurança, responsabilidade social, indústria e serviços*. (3.^a ed). Edições Sílabo.

PORDATA – Estatísticas sobre Portugal e Europa. (2024a, agosto, 26). Total de Empresas por sector de atividade. <https://prod2.pordata.pt/portugal/pequenas+e+medias+empresas+total+e+por+setor+de+atividade+economica-2928>

PORDATA – Estatísticas sobre Portugal e Europa. (2024b agosto, 26). Pequenas e médias empresas em % do total de empresas: total e por dimensão. <https://prod2.pordata.pt/portugal/pequenas+e+medias+empresas+em+percentagem+do+total+de+empresas+total+e+por+dimensao-2859>

PORDATA – Estatísticas sobre Portugal e Europa. (2024c, agosto, 26). Pessoal ao serviço nas pequenas e médias empresas.

<https://prod2.pordata.pt/portugal/pessoal+ao+servico+nas+pequenas+e+medias+empresas-2931>

Presidência do Conselho de Ministros. (1999). Decreto-Lei n.º 166-A/99. *Diário da República* 1.ª série, 111 (maio): 2564 (2)-(6). <https://diariodarepublica.pt/dr/detalhe/decreto-lei/166-a-1999-257454>

Putra, D. A. D., Jasmi, K. A., Basiron, B., Huda, M., Maselena, A., Shankar, K., & Aminudin, N. (2018). Tactical steps for e-government development. *International Journal of Pure and Applied Mathematics*, 119 (15), 2251–2258. <https://nelitiuap.aisyahuniversity.ac.id/uploads/penelitian/Tactical-of-step.pdf>

Quivy, R., & Campenhoudt, L. (1998). *Manual de investigação em ciências sociais*. (2.ª ed). Gradiva.

Rocha, J. (2011). *Gestão da qualidade – Aplicação aos serviços públicos*. (2.ª ed). Escolar Editora.

Sá, P. M. (2019). Alguns marcos do movimento da qualidade na administração pública em Portugal: Que sinais para o futuro? *Techniques, Methodologies and Quality*. https://repositorium.sdum.uminho.pt/bitstream/1822/84209/1/edesp3_19_59_80.pdf

Salim, M., Peng, X., Almaktry, S., & Karmoshi, S. (2017). The Impact of citizen satisfaction with government performance on public trust in the government: empirical evidence from urban Yemen. *Open Journal of Business and Management*, 05 (02), 348–365. <https://doi.org/10.4236/ojbm.2017.52030>

Santos, G. & Morais, F. R. (2016). Marketing de relacionamento no serviço público: como está a satisfação geral do cidadão em relação à qualidade percebida nos serviços? *Revista Científica da Faculdade de Educação e Meio Ambiente*, 7 (1), 218–229.

Segurança Social. (2024, agosto, 26). <https://www.seq-social.pt/inicio#>

Segurança Social. (2024, fevereiro, 18). <https://www.seq-social.pt/documents/10152/13254/Resumo+CAF+2020+-+ISS+Vers%C3%A3o+P%C3%ABlica+r0.pdf/b7090846-f140-463b-bb4f-fae799cc3940>

Silva, C. (2020). *Qualidade dos serviços públicos: Avaliação da satisfação dos colaboradores*. [Dissertação de Mestrado em Engenharia e Gestão Industrial, Instituto Superior de Engenharia do Porto]. Repositório Científico do Instituto Politécnico do Porto. <http://hdl.handle.net/10400.22/16581>

Silvério, J., Dias, D. & Cobra, J. (2018). *Sistemas de gestão da qualidade na administração pública*. Diário Bordo Editores.

Stake, R. (2012). *A arte da investigação em estudos de caso*. (3.^a ed). Fundação Calouste Gulbenkian.

Walle, S. Van De. (2018). Reforming public services – making customers happy. *The Palgrave Handbook of Public Administration and Management in Europe*, 227–241.

Yin, R. (2010). *Estudo de Caso: Planejamento e métodos*. (4.^a ed). Bookman.

APÊNDICES

A satisfação das PME na sua relação com a Segurança Social Direta

Este questionário faz parte integrante de um trabalho de natureza académica desenvolvido no âmbito do Mestrado em Ciências Empresariais, ministrado pela Escola Superior de Ciências Empresariais, do Instituto Politécnico de Setúbal. Pretende conhecer a satisfação das Pequenas e Médias Empresas (PME Líder e Excelência) localizadas na Região de Lisboa e Vale do Tejo, em relação ao serviço disponibilizado no portal da Segurança Social Direta (SSD) e aplica-se a todas as PME utilizadoras do serviço.

É garantido o sigilo e anonimato de todas as respostas.

O tempo médio de resposta a este questionário é de aproximadamente 4 minutos e pode ser respondido até 30/06/2024.

Caso tenha alguma dúvida sobre o questionário, entre em contato com Natércia Paula Lima, e-mail: 220327006@estudantes.ips.pt

A participação na sua empresa é crucial para o sucesso desta pesquisa.

** Indica uma pergunta obrigatória*

1. Autoriza a recolha de dados? *

Marcar apenas uma oval.

☐ Sim

☐ Não

Secção sem título

2. Qual é o setor de atividade da Entidade? (CAE) *

3. No âmbito da certificação PME atribuído pela **IAPMEI — Agência para a Competitividade e Inovação, I. P.**, indique em que estatuto se insere a sua empresa. *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ PME Líder
- ☐ PME Excelência
- ☐ Não sei / Não responde

4. Quantos trabalhadores tem a Entidade? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Até 10
- ☐ Entre 10 a 49
- ☐ Entre 50 a 249

5. Recorre a uma empresa externa para tratar dos deveres que a Entidade tem para com a Segurança Social? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não

6. Quais os meios que, preferencialmente, a Entidade utiliza quando tem necessidade de comunicar com a Segurança Social? Escolha até três opções *

Marcar tudo o que for aplicável.

- ☐ Presencial
- ☐ Correio
- ☐ E-mail
- ☐ Segurança Social Direta
- ☐ Balcão E-clic
- ☐ Vídeo atendimento
- ☐ Linha Segurança Social

7. Manifeste o seu grau de concordância com as seguintes afirmações, segundo a *
escala: 1 – Discordo totalmente; 2 – Discordo; 3 – Concordo; 4 – Concordo
totalmente; 5 – Não responde.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo totalmente	Discordo	Concordo	Concordo totalmente	Não responde
Quando contacta telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes raramente disponibilizam meios eletrónicos para o envio de documentos ou colocação de dúvidas.	☐	☐	☐	☐	☐
Quando contacta telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes disponibilizam ocasionalmente meios eletrónicos, mas não de forma preferencial	☐	☐	☐	☐	☐
Quando contacta telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes disponibilizam meios eletrónicos e presenciais de forma equitativa	☐	☐	☐	☐	☐
Quando contacta telefonicamente os serviços da Segurança Social, estes disponibilizam preferencialmente meios eletrónicos para o envio de	☐	☐	☐	☐	☐

documentos e
colocação de
dúvidas

Quando contacta
telefonicamente
os serviços da
Segurança Social,
estes priorizam
os meios
eletrónicos para o
envio de
documentos e
colocação de
dúvidas

☐ ☐ ☐ ☐ ☐

8. Considera que a Segurança Social otimizou os seus serviços com a criação da Segurança Social Direta? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
☐ Não

9. Utiliza o serviço Segurança Social Direta? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
☐ Não

10. Com que frequência utiliza o portal da Segurança Social Direta? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Diariamente
☐ Semanalmente
☐ Mensalmente
☐ Anualmente
☐ Outra: _____

11. Que tipo de serviços utiliza na Segurança Social Direta? *

Marcar tudo o que for aplicável.

- ☐ Admissão/cessação de trabalhadores
- ☐ Pedido de certidões/declarações
- ☐ Envio de documentos
- ☐ Pagamentos à Segurança Social
- ☐ Envio de declarações de remunerações
- ☐ Consulta de legislação e informação diversa
- ☐ Outra:

12. De um modo geral, como considera a apresentação / estrutura do portal da Segurança Social Direta? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Fraca
- ☐ Suficiente
- ☐ Boa
- ☐ Muito boa

13. Considera o portal da Segurança Social Direta de fácil compreensão? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não

14. Considera o portal da Segurança Social Direta de fácil navegação? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Sim
- ☐ Não

15. Manifeste o seu grau de concordância com as seguintes afirmações, segundo a escala: 1 – Discordo totalmente; 2 – Discordo; 3 – Concordo; 4 – Concordo totalmente; 5– Não responde. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo totalmente	Discordo	Concordo	Concordo totalmente	Não responde
A Segurança Social Direta é um meio que facilita o acesso das entidades aos serviços da Segurança Social	☐	☐	☐	☐	☐
Os guias práticos são eficazes / perceptíveis para colmatar constrangimentos ou dúvidas que possam surgir	☐	☐	☐	☐	☐
De acordo com a legislação em vigor, a obrigatoriedade do envio das Declarações de Remunerações Mensais (DRM) apenas por via eletrónica, pela Segurança Social Direta (SSD) é um meio acessível às empresas	☐	☐	☐	☐	☐
De acordo com a legislação em vigor, a obrigatoriedade de comunicação e cessação dos trabalhadores da entidade apenas pela Segurança Social Direta (SSD) é um meio acessível às	☐	☐	☐	☐	☐

Respostas

sem pre-visualizar

16. Como classifica a eficiência na resposta aos constrangimentos / dúvidas por parte dos Serviços da Segurança Social tendo como presente a nova funcionalidade Balcão E-clic? *

Marcar apenas uma oval.

- ☐ Fraca
- ☐ Média
- ☐ Boa
- ☐ Muito boa

17. Manifeste o grau de satisfação no que se refere aos seguintes meios de comunicação com a Segurança Social, segundo a escala: 1 – Muito insatisfeito; 2 – Insatisfeito; 3 – Satisfeito; 4 – Muito Satisfeito; 5 – Não responde *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não responde
Presencial	☐	☐	☐	☐	☐
Correio	☐	☐	☐	☐	☐
E-mail	☐	☐	☐	☐	☐
Segurança Social Direta	☐	☐	☐	☐	☐
Balcão E-clic	☐	☐	☐	☐	☐
Vídeoatendimento	☐	☐	☐	☐	☐
Linha Segurança Social	☐	☐	☐	☐	☐

18. Manifeste o seu grau de concordância em relação aos conteúdos disponibilizados na Segurança Social Direta, segundo a escala: 1 – Discordo totalmente; 2 – Discordo; 3 – Concordo; 4 – Concordo totalmente; 5 – Não responde.

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo totalmente	Discordo	Concordo	Concordo totalmente	Não responde
São simples e de fácil compreensão	☐	☐	☐	☐	☐
A linguagem utilizada é de fácil compreensão	☐	☐	☐	☐	☐
Os conteúdos estão expostos de forma adequada	☐	☐	☐	☐	☐
Os conteúdos são suficientes e adequados à Entidade	☐	☐	☐	☐	☐
Os conteúdos estão organizados de uma forma clara e perceptível	☐	☐	☐	☐	☐

19. Manifeste o seu grau de concordância em relação às seguintes afirmações, segundo a escala: 1 – Discordo totalmente; 2 – Discordo; 3 – Concordo; 4 – Concordo totalmente; 5 – Não responde. *

Marcar apenas uma oval por linha.

	Discordo totalmente	Discordo	Concordo	Concordo totalmente	Não responde
O serviço da Segurança Social Direta permite o acesso a qualquer hora e em qualquer lugar à informação	☐	☐	☐	☐	☐
O serviço da Segurança Social Direta permite a resolução das questões de forma mais célere	☐	☐	☐	☐	☐
O serviço da Segurança Social Direta permite informação de maior qualidade	☐	☐	☐	☐	☐
O serviço da Segurança Social Direta permite uma melhor comunicação com a Segurança Social	☐	☐	☐	☐	☐

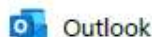
20. A Segurança Social poderia disponibilizar outros serviços pelo portal? Indique *
quais.

21. Caso tenha interesse em receber os resultados do presente estudo, indique o
código de certificação PME. Teremos todo o gosto em enviar os resultados da
pesquisa.

Este conteúdo não foi criado nem aprovado pela Google.

Google Formulários

Apêndice 2 - E-mail enviado às PME Líder e PME Excelência.



Questionário - A satisfação das PME Líder e PME Excelência na sua relação com o portal da Segurança Social Direta (Região de Lisboa e Vale do Tejo)

De Natércia Paula Lima <220327006@estudantes.ips.pt>

Data dom, 19/05/2024 20:07

Bcc ola@anjo-store.pt <ola@anjo-store.pt>; rh@m-profiler.com <rh@m-profiler.com>; geral@anlorbel.pt <geral@anlorbel.pt>; acet.geral@acet.pt <acet.geral@acet.pt>; verdasca@grupoverdasca.com <verdasca@grupoverdasca.com>; antoniobmartins@hotmail.com <antoniobmartins@hotmail.com>; casalinho.nazare@gmail.com <casalinho.nazare@gmail.com>; geral@templarluiz.com <geral@templarluiz.com>; afma@afma.pt <afma@afma.pt>; geral@anfersil.com <geral@anfersil.com>; luismacarico@macaricos.pt <luismacarico@macaricos.pt>; geral@antoniorosa.pt <geral@antoniorosa.pt>; geral@farmaciariolim.com <geral@farmaciariolim.com>; pastelaria.tebas@gmail.com <pastelaria.tebas@gmail.com>; aralab@aralab.pt <aralab@aralab.pt>; rosario@farmaciasilveira.com <rosario@farmaciasilveira.com>; press@areastore.com <press@areastore.com>; info@areiasdoseixo.com <info@areiasdoseixo.com>; geral@arenescar.pt <geral@arenescar.pt>; mvaz@argopartners.pt <mvaz@argopartners.pt>

Este questionário faz parte integrante de um trabalho de natureza académica desenvolvido pela autora no âmbito do Mestrado em Ciências Empresariais, ministrado pela Escola Superior de Ciências Empresariais, do Instituto Politécnico de Setúbal. Pretende conhecer a satisfação das Pequenas e Médias Empresas (PME Líder e Excelência) localizadas na Região de Lisboa e Vale do Tejo, em relação ao serviço disponibilizado no portal da Segurança Social Direta (SSD) e aplica-se a todas as PME utilizadoras do serviço.

É garantido o sigilo e anonimato de todas as respostas.

O tempo médio de resposta a este questionário é de aproximadamente 4 minutos e pode ser respondido até 15/06/2024.

Caso tenha alguma dúvida sobre o questionário, entre em contato com Natércia Paula Lima, e-mail: 220327006@estudantes.ips.pt

A participação na sua empresa é crucial para o sucesso desta pesquisa.

Poderá preencher o questionário online no seguinte link:

https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSfq-iGk60W0Ie9TEp2NGHORnre7tahOrg3eFpGu4z7m7RdKA/viewform?usp=sf_link



A satisfação das PME na sua relação com a Segurança Social Direta

Este questionário faz parte integrante de um trabalho de natureza académica desenvolvido no âmbito do Mestrado em Ciências Empresariais, ministrado pela Escola Superior de Ciências Empresariais, do Instituto Politécnico de Setúbal. Pretende conhecer a satisfação das Pequenas e Médias

docs.google.com

Com os melhores cumprimentos

<https://outlook.office.com/mail/AAMkAGM4M2I4M2FhLWM0ZTUhNDImMi1iOTU5LT15YzdhYzJlMTgxMQAuAAAAAABTW1qKaS5fwdqDpmhXw...> 1/2

21/10/24, 23:58

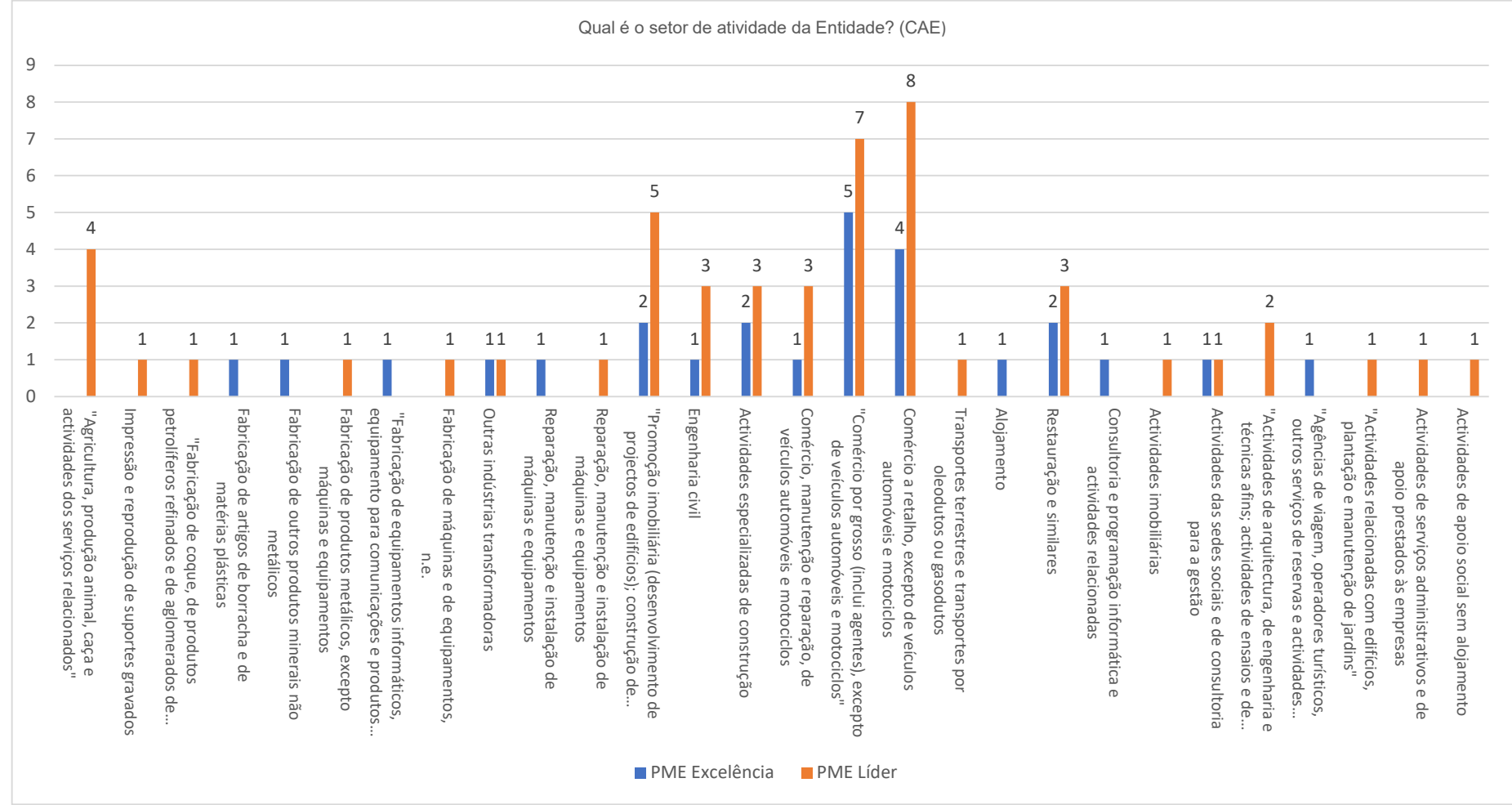
Correio – Natércia Paula Lima – Outlook

A Mestranda

Natércia Paula Lima

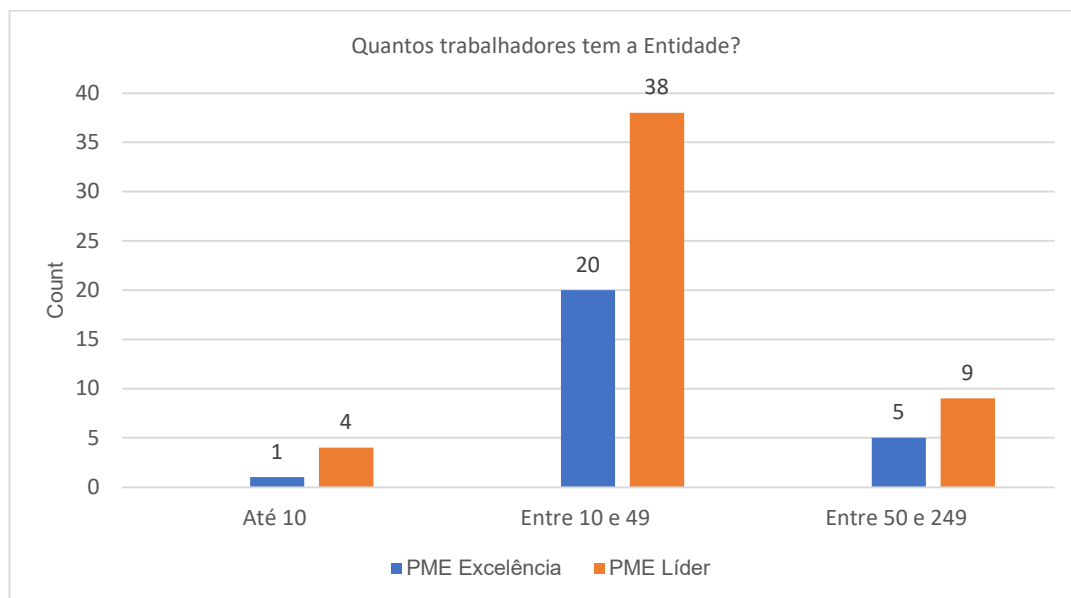
<https://outlook.office.com/mail/AAMkAGM4M2I4M2FhLWM0ZTUtNDImM11iOTU5LT15YzdhYzJlMTgxMQAuAAAAAABTvw1qKaS5fwdqDpmhXw...> 2/2

Apêndice 3 - Setor de Atividade – CAE.



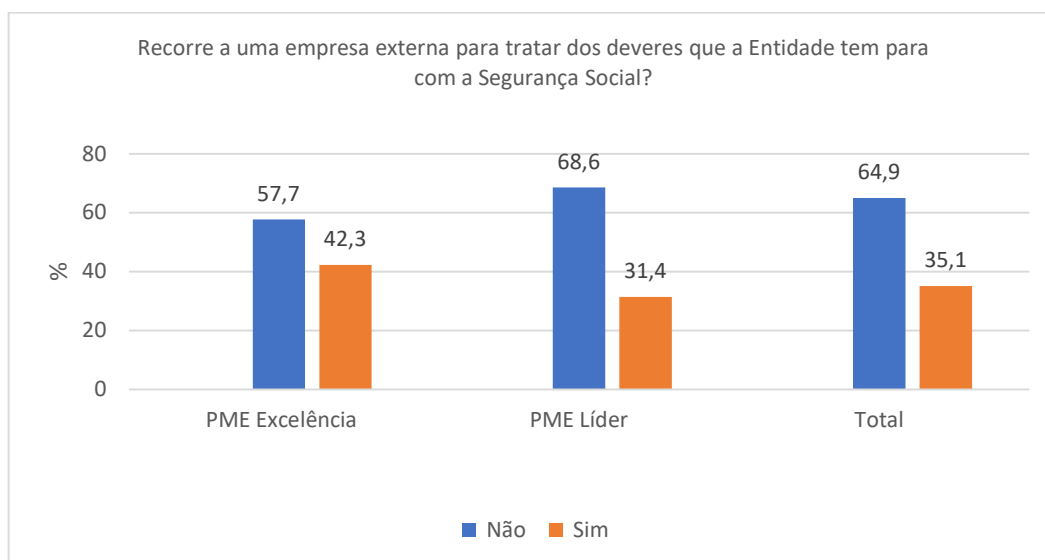
Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Apêndice 4 - Número de trabalhadores da entidade.



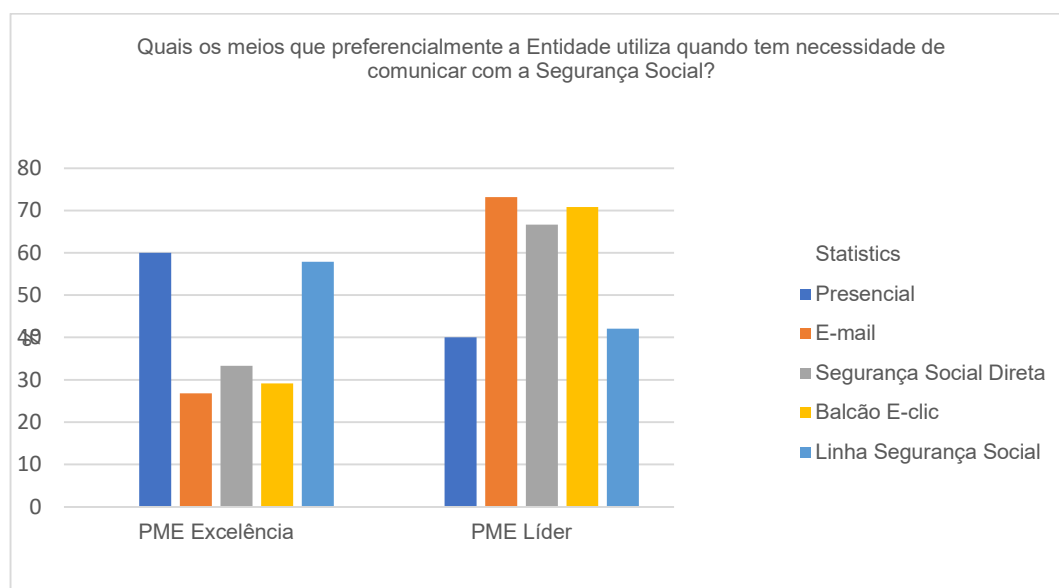
Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Apêndice 5 - Recorre a uma empresa externa para tratar dos deveres que a Entidade tem para com a Segurança Social?



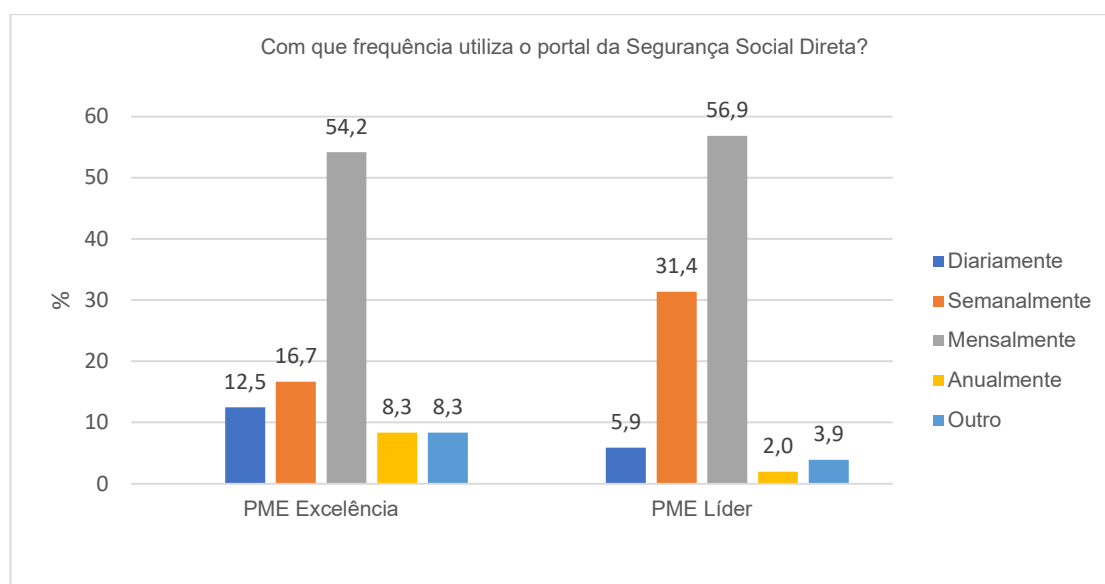
Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Apêndice 6 - Meios utilizados para comunicação com a Segurança Social.



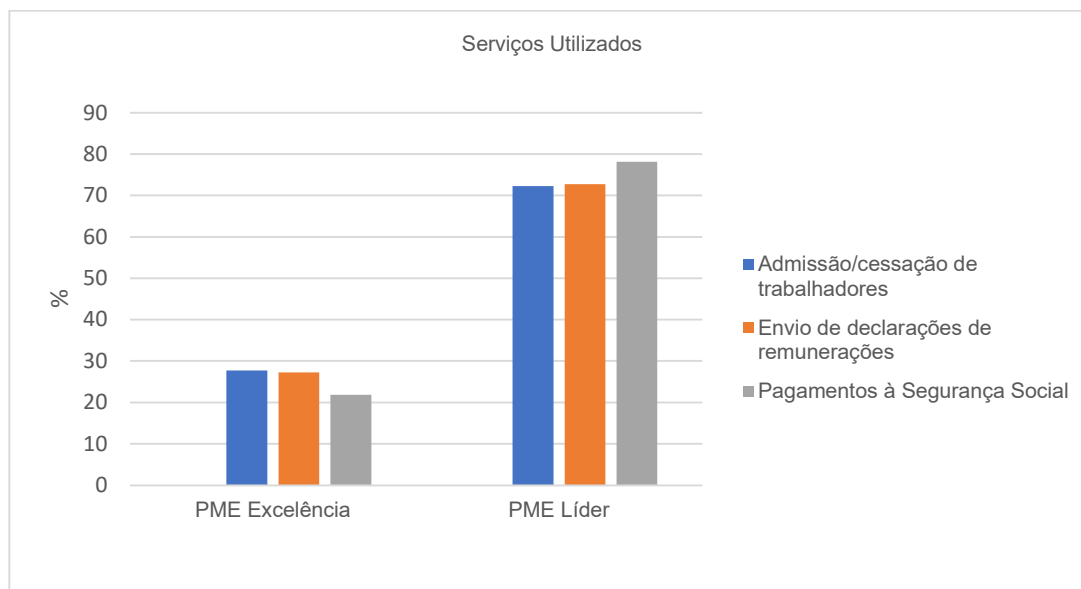
Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Apêndice 7 - Frequência de utilização do portal da SSD



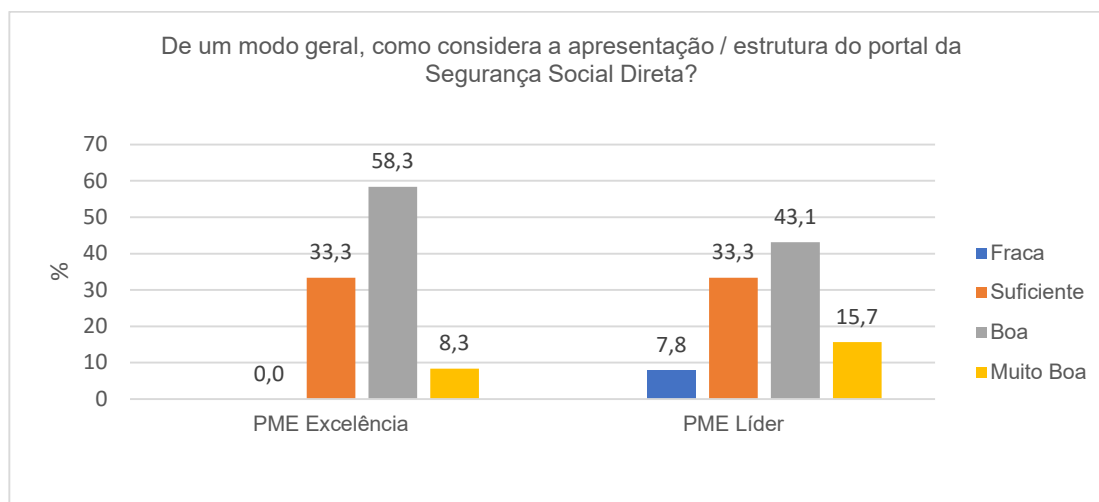
Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Apêndice 8 - Tipo de serviços utilizados na Segurança Social Direta



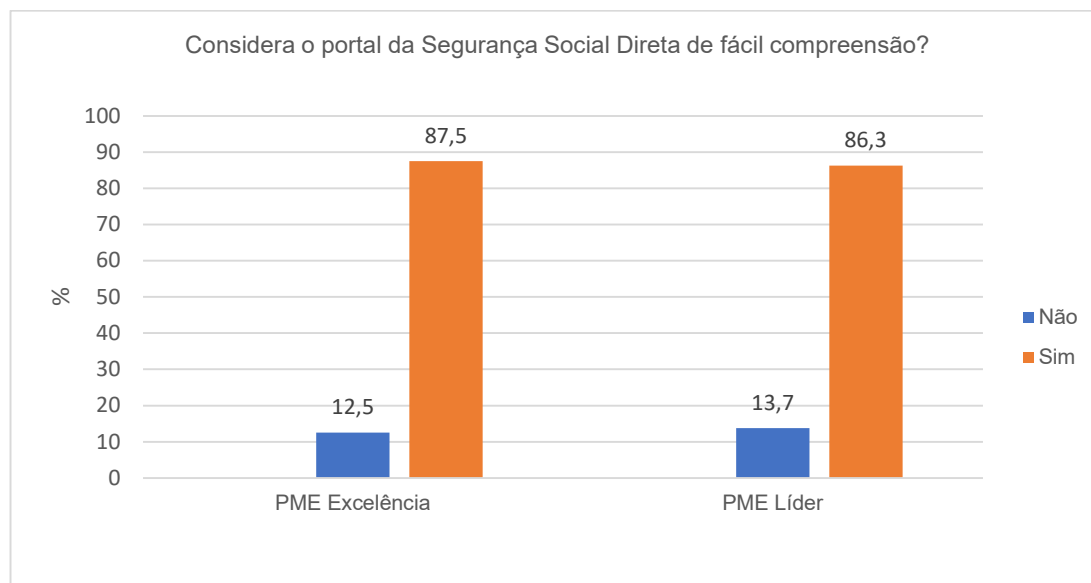
Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Apêndice 9 - De um modo geral, como considera a apresentação/estrutura do portal da Segurança Social Direta?



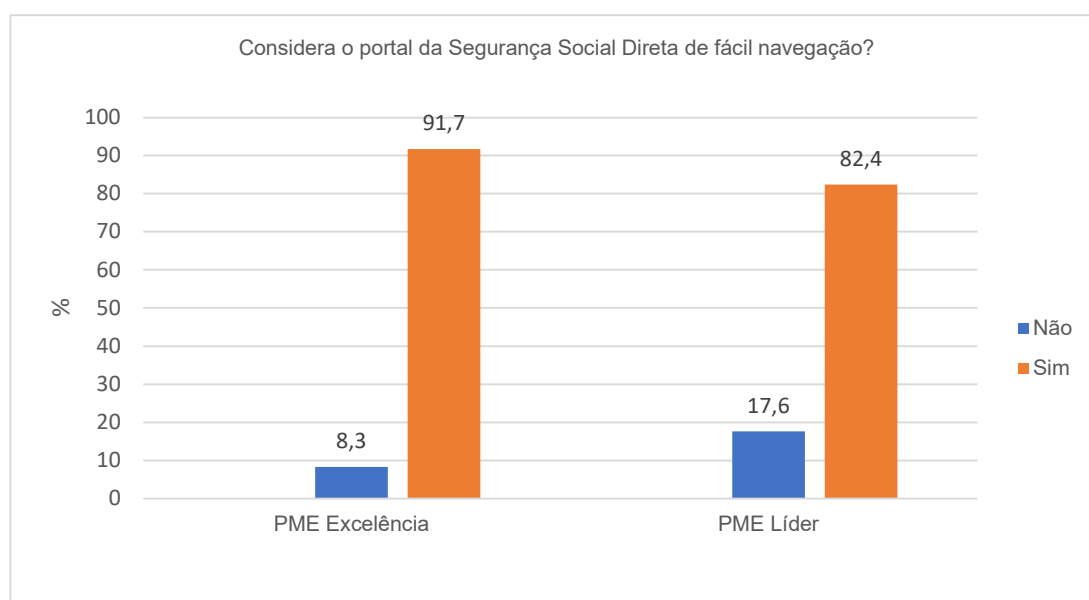
Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Apêndice 10 - Considera o portal da Segurança Social Direta de fácil compreensão?



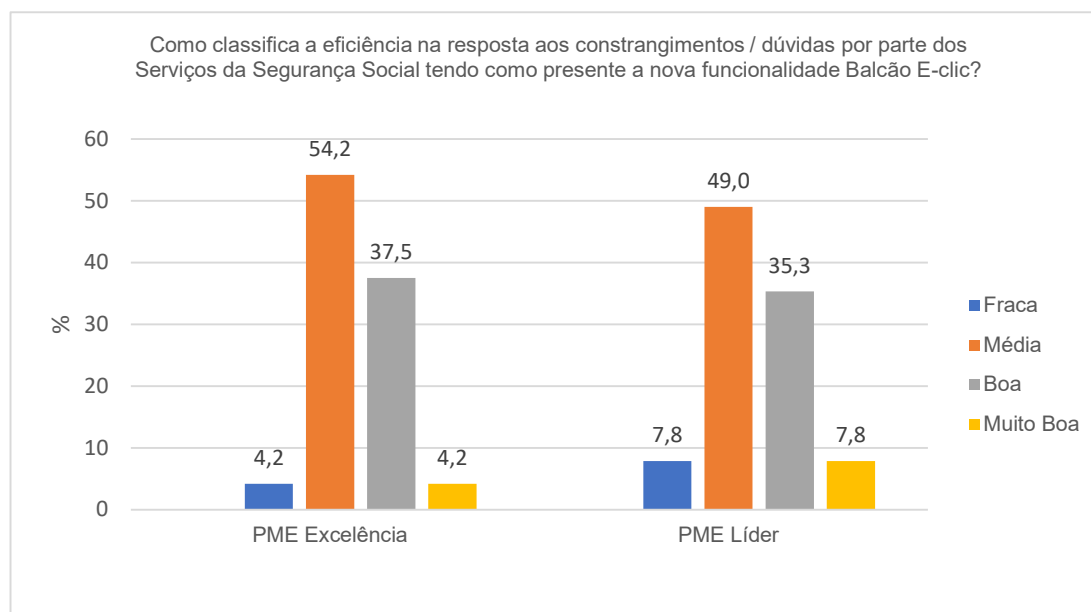
Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Apêndice 11 - Considera o portal da Segurança Social Direta de fácil navegação?



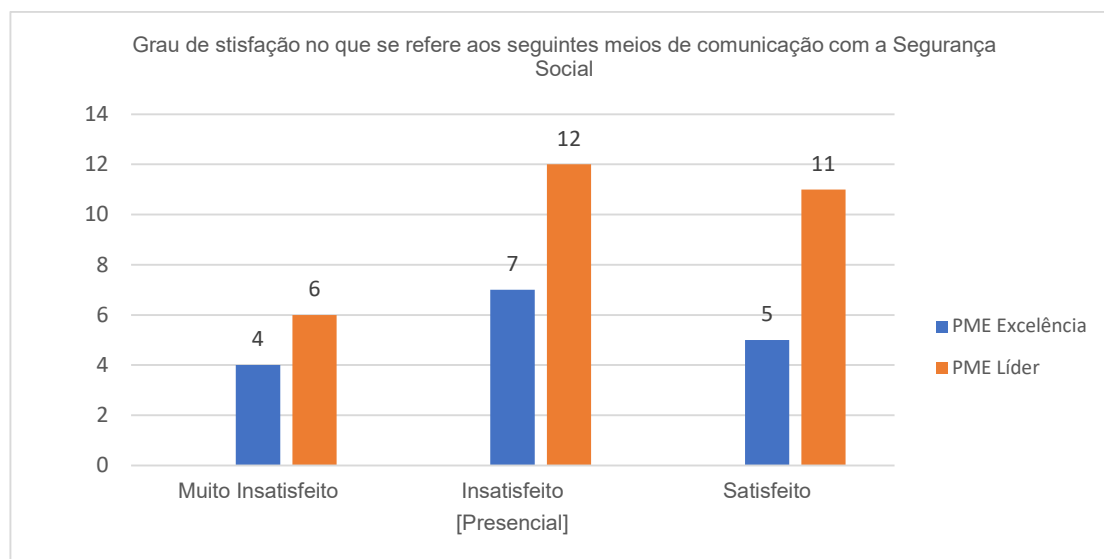
Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Apêndice 12 - Classificação da eficiência na resposta a constrangimentos/dúvidas por parte dos serviços da SS considerando a nova funcionalidade Balcão e-Clic.



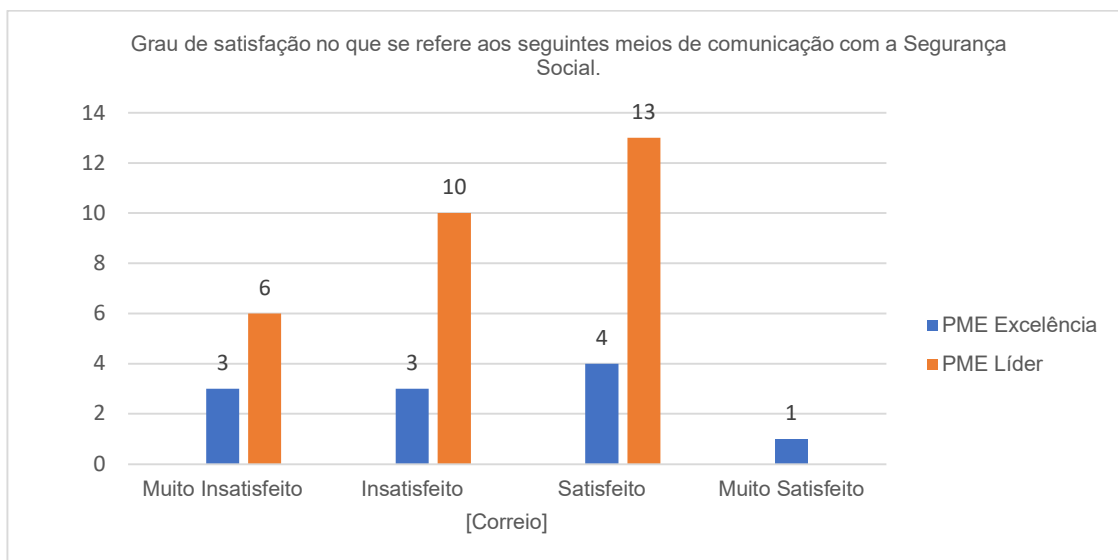
Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Apêndice 13 - Grau de satisfação em relação aos meios de comunicação - Presencial.



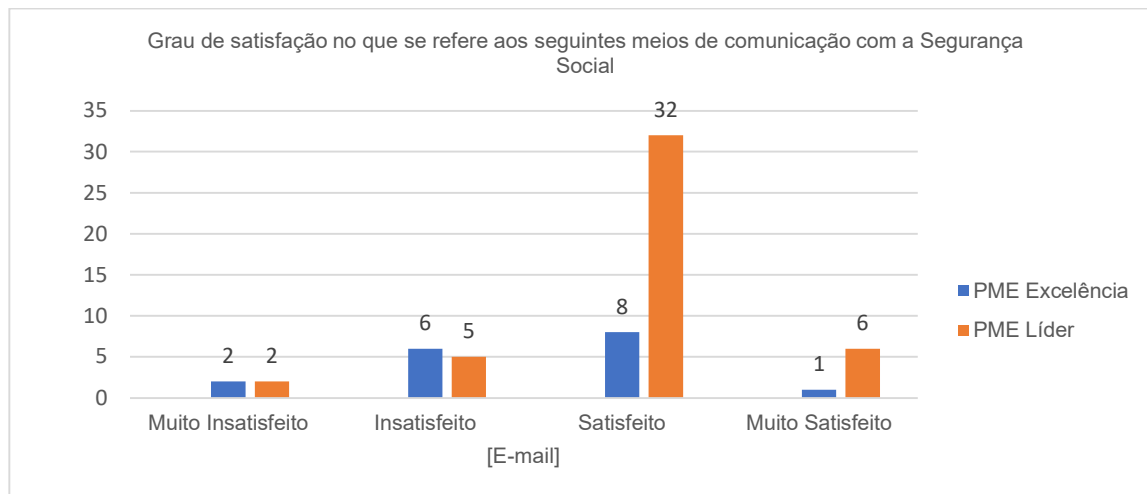
Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Apêndice 14 - Grau de satisfação em relação aos meios de comunicação - Correio.



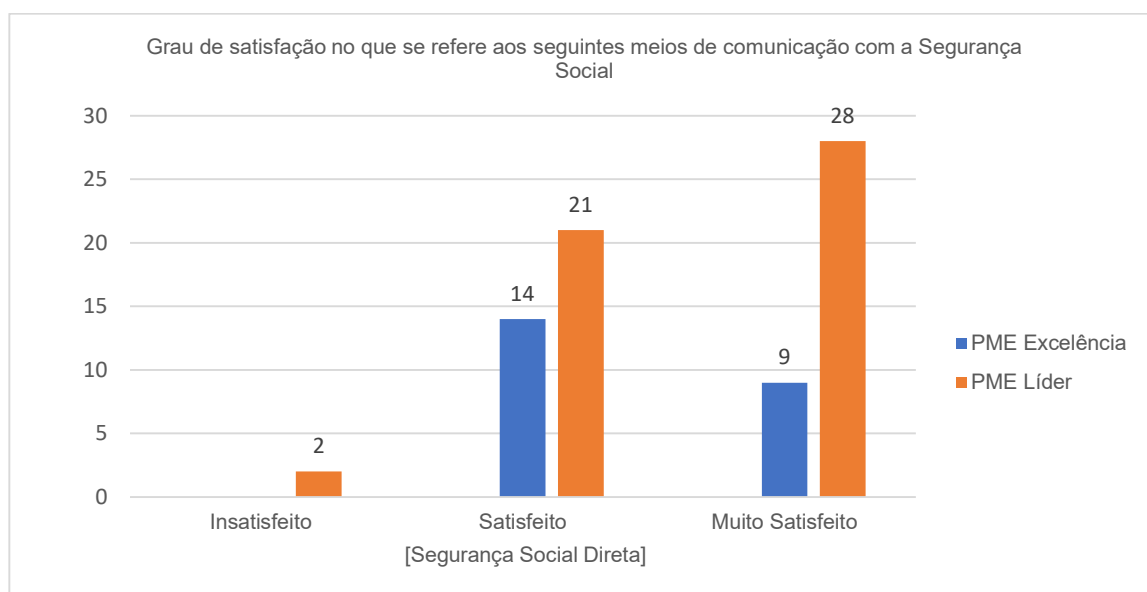
Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Apêndice 15 - Grau de satisfação em relação aos meios de comunicação – E-mail.



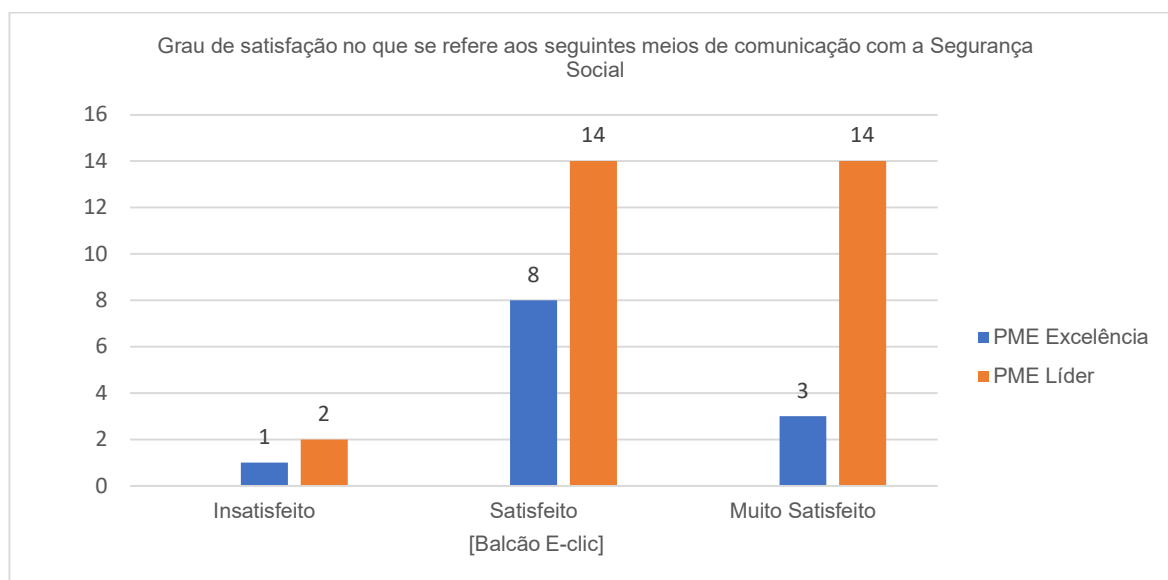
Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Apêndice 16 - Grau de satisfação em relação aos meios de comunicação – SSD.



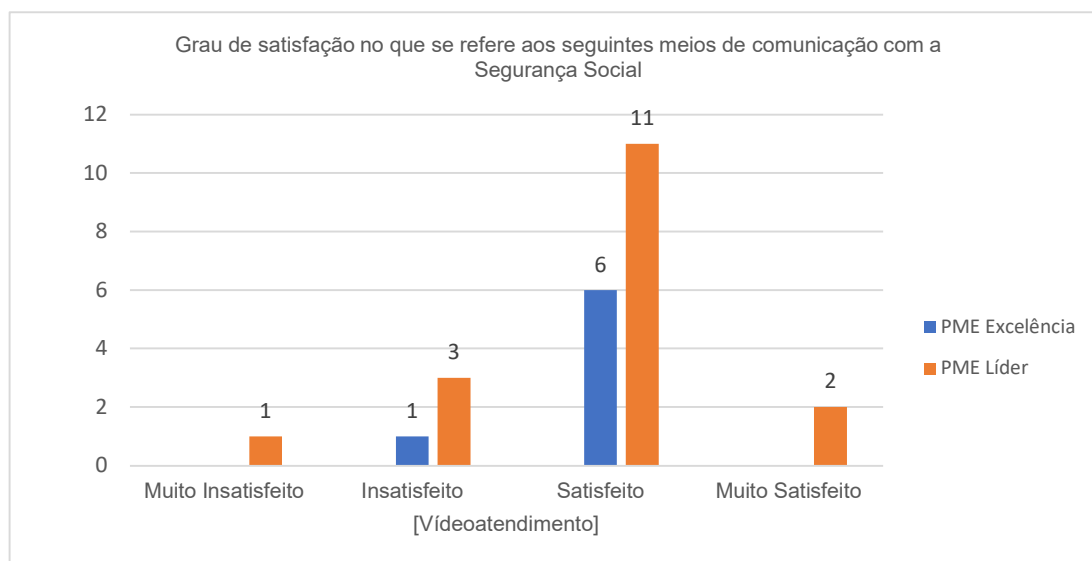
Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Apêndice 17 - Grau de satisfação em relação aos meios de comunicação – Balcão e-Clic.



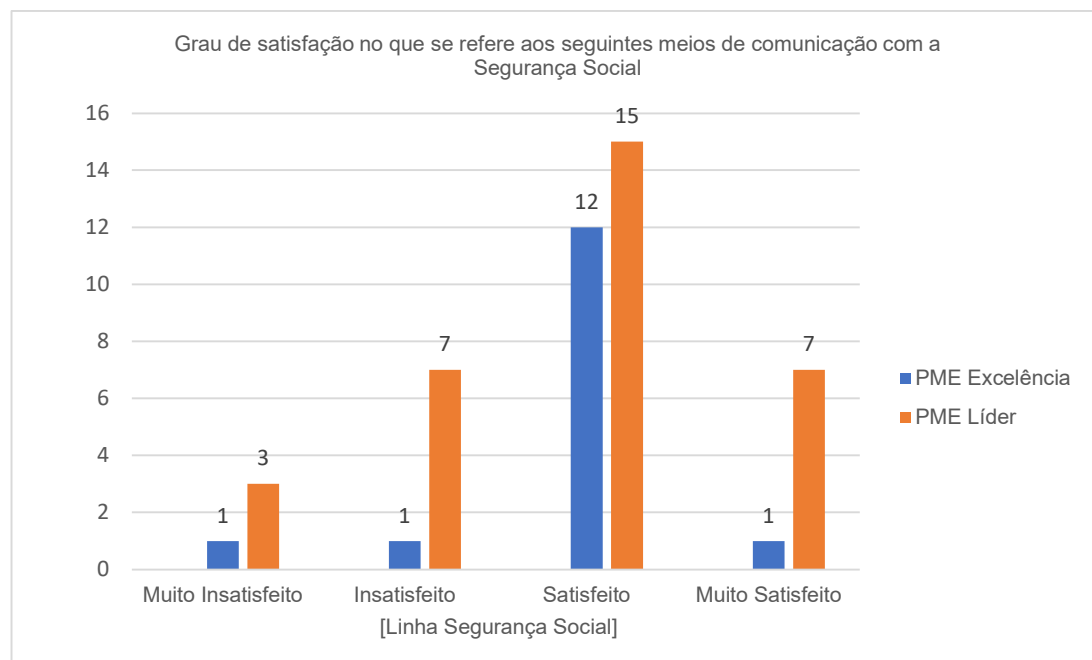
Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Apêndice 18 - Grau de satisfação em relação aos meios de comunicação – Vídeo atendimento.



Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Apêndice 19 - Grau de satisfação em relação aos meios de comunicação – Linha Segurança Social.



Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Apêndice 20 - Teste de hipóteses não paramétrico, Mann-Whitney relativo aos graus de concordância.

Test Statistics^a

	Grau de concordância em relação aos conteúdos disponibilizados na Segurança Social Direta. [São simples e de fácil compreensão]	Grau de concordância em relação aos conteúdos disponibilizados na Segurança Social Direta. [A linguagem utilizada é de fácil compreensão]	Grau de concordância em relação aos conteúdos disponibilizados na Segurança Social Direta. [Os conteúdos estão expostos de forma adequada]	Grau de concordância em relação aos conteúdos disponibilizados na Segurança Social Direta. [Os conteúdos são suficientes e adequados à Entidade]	Grau de concordância em relação aos conteúdos disponibilizados na Segurança Social Direta. [Os conteúdos estão organizados de uma forma clara e perceptível]	Grau de concordância em relação às seguintes afirmações. [O serviço da Segurança Social Direta permite o acesso a qualquer hora e em qualquer lugar à informação]	Grau de concordância em relação às seguintes afirmações. [O serviço da Segurança Social Direta permite a resolução das questões de forma mais célere]	Grau de concordância em relação às seguintes afirmações. [O serviço da Segurança Social Direta permite informação de maior qualidade]	Grau de concordância em relação às seguintes afirmações. [O serviço da Segurança Social Direta permite uma melhor comunicação com a Segurança Social]
Mann-Whitney U	508.500	514.000	525.500	473.000	550.000	536.500	543.000	442.500	528.000
Z	-1.370	-1.270	-.857	-1.778	-.635	-.844	-.440	-1.814	-1.090
Asymp. Sig. (2-tailed)	.171	.204	.391	.075	.525	.399	.660	.070	.276

a. Grouping Variable: No âmbito da certificação PME atribuído pela IAPMEI (Agência para a Competitividade e Inovação, I. P.), indique em que estatuto se insere a sua empresa.

Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)

Apêndice 21 - Teste de hipóteses não paramétrico, Mann-Whitney relativo ao grau de satisfação com os meios de comunicação da Segurança Social

Test Statistics ^a							
	Grau de satisfação no que se refere aos seguintes meios de comunicação com a Segurança Social - Presencial	Grau de satisfação no que se refere aos seguintes meios de comunicação com a Segurança Social - Correio	Grau de satisfação no que se refere aos seguintes meios de comunicação com a Segurança Social - E-mail	Grau de satisfação no que se refere aos seguintes meios de comunicação com a Segurança Social - Segurança Social Direta	Grau de satisfação no que se refere aos seguintes meios de comunicação com a Segurança Social - Balcão e-Clic	Grau de satisfação no que se refere aos seguintes meios de comunicação com a Segurança Social - Video Atendimento	Grau de satisfação no que se refere aos seguintes meios de comunicação com a Segurança Social - Linha Segurança Social
Mann-Whitney U	213.500	158.000	255.000	508.000	142.000	59.500	233.500
Z	-.470	-.048	-2.364	-1.045	-1.190	.000	-.166
Asymp. Sig. (2-tailed)	.638	.961	.018	.296	.234	1.000	.868

a. Grouping Variable: No âmbito da certificação PME atribuído pela IAPMEI (Agência para a Competitividade e Inovação, I. P.), indique em que estatuto se insere a sua empresa.

Fonte: Elaboração própria através do software IBM SPSS (2024)