

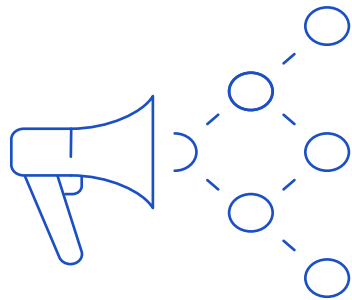
The background features a blue gradient that transitions from a lighter shade at the top left to a darker shade at the bottom right. A thin white horizontal line runs across the middle of the image. A diagonal white line starts from the bottom left corner and extends towards the top right corner, intersecting the horizontal line.

INQUÉRITO AOS PARCEIROS 2026

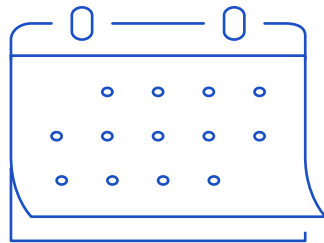
Simplificar. Digitalizar. Humanizar

INQUÉRITO AOS PARCEIROS 2026

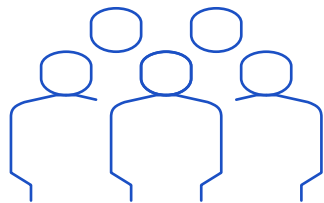
Resultados Síntese



Inquérito *online*



15 de abril a 8 de maio

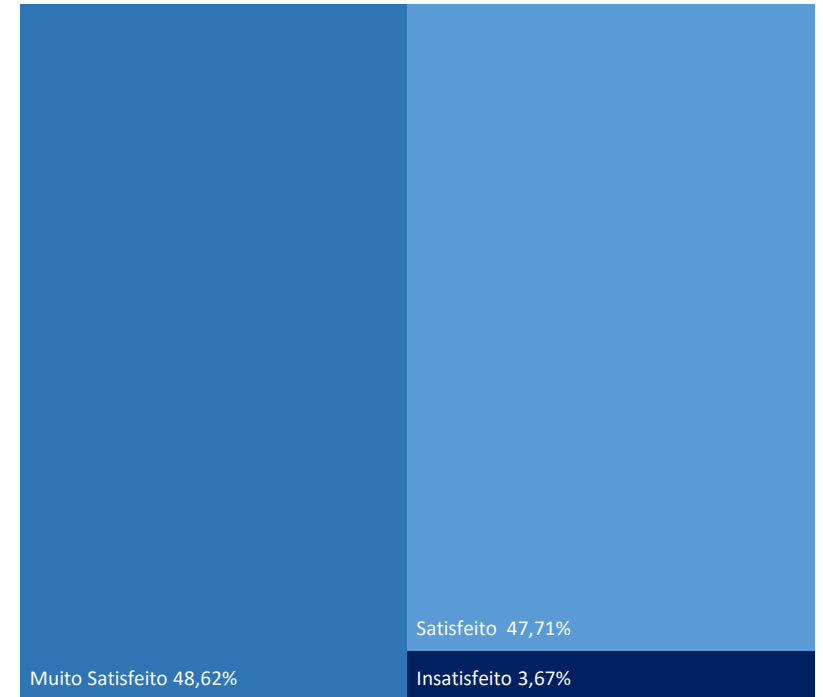


84% de participação

AVALIAÇÃO GLOBAL

96,33%

Muito Satisfeito e Satisfeito

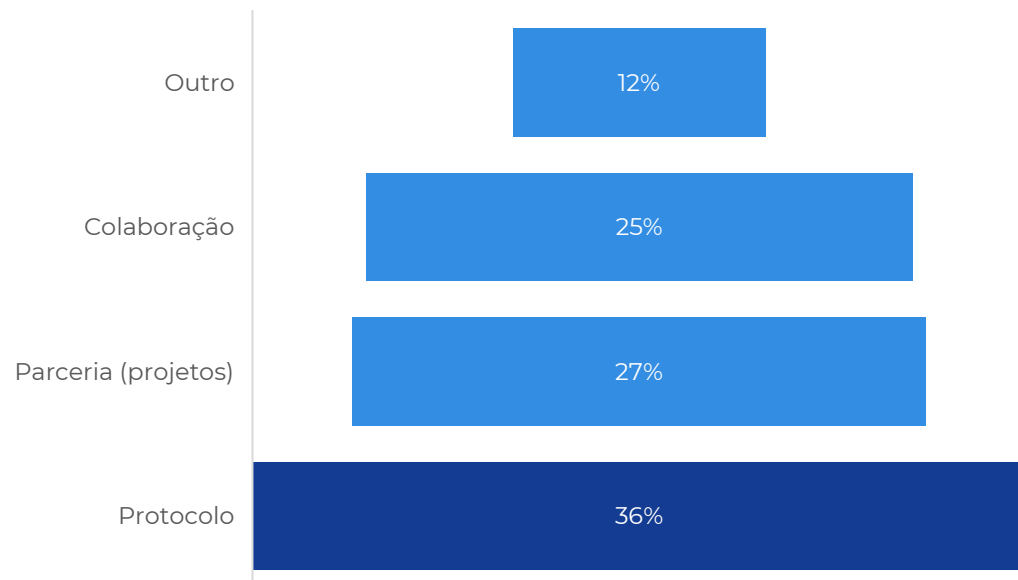


INQUÉRITO AOS PARCEIROS 2026

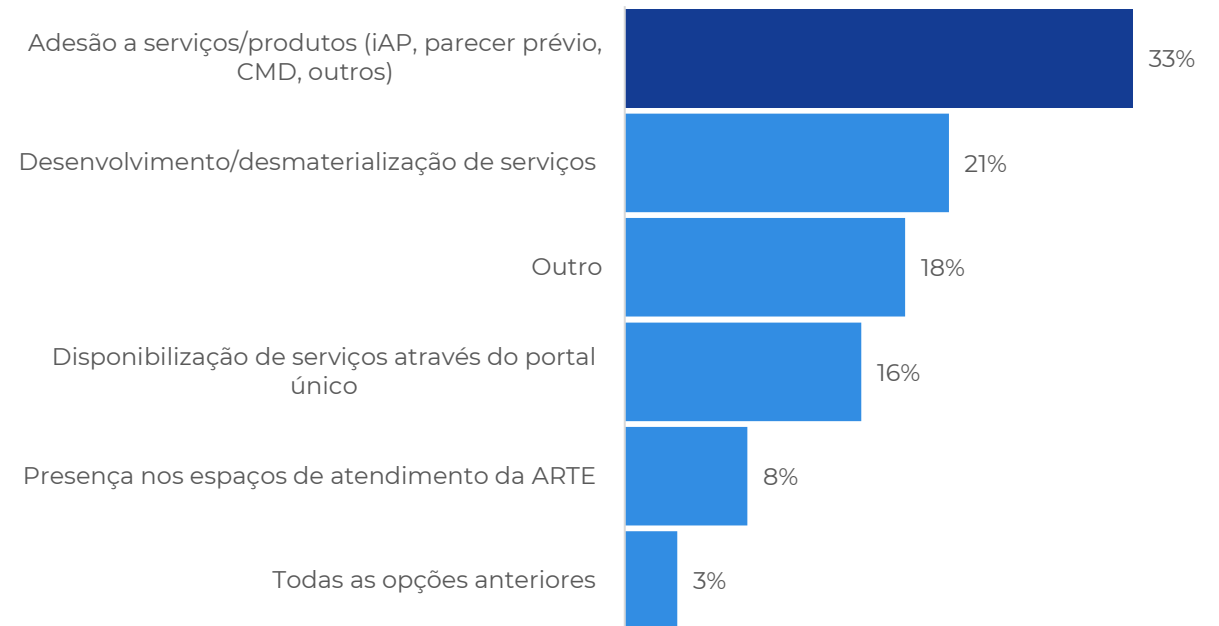
Resultados Síntese

Relação interinstitucional

O relacionamento com a ARTE deriva de:



Que tipo de relação de parceria tem com a ARTE?



INQUÉRITO AOS PARCEIROS 2026

Resultados Síntese

Avaliação da Satisfação

Serviços/produtos prestados

Serviços/produtos prestados	Qualidade	Oportunidade	Relevância e impacto	Adequação
Muito insatisfeito	0%	0%	0%	0,92%
Insatisfeito	4,59%	2,75%	2,75%	4,59%
Satisfeito	45,87%	51,38%	41,28%	51,38%
Muito satisfeito	49,54%	45,87%	55,96%	43,12%

INQUÉRITO AOS PARCEIROS 2026

Resultados Síntese

Avaliação da Satisfação

Relação Institucional

Relação Institucional	Cortesia e disponibilidade	Capacidade de resposta	Eficiência da resolução de problemas	Comportamento ético (respeito pelos valores do Serviço Público)
Muito insatisfeito	0,92%	1,83%	2,75%	0,00%
Insatisfeito	1,83%	5,50%	3,67%	2,75%
Satisfeito	33,94%	49,54%	44,95%	31,19%
Muito satisfeito	63,30%	43,12%	48,62%	66,06%

INQUÉRITO AOS PARCEIROS 2026

Resultados Síntese

Avaliação da Satisfação

Acessibilidade e comunicação

Acessibilidade e comunicação	Disponibilidade de canais de comunicação	Qualidade e clareza da informação	Funcionamento dos canais de comunicação	Disponibilidade de canais para sugestões e/ou reclamações
Muito insatisfeito	0,92%	0,00%	0,00%	0,00%
Insatisfeito	4,59%	6,42%	7,34%	5,50%
Satisfeito	56,88%	49,54%	52,29%	60,55%
Muito satisfeito	37,61%	44,04%	40,37%	33,94%

INQUÉRITO AOS PARCEIROS 2026

Resultados Síntese

Análise de Tendências Desempenho Global

2021	2022	2023	2024	2025	2026
92,00%	97,22%	100,00%	96,72%	95,52%	96,33%

Manutenção de um elevado nível de satisfação de 96%, com ligeira melhoria em 2026

INQUÉRITO AOS PARCEIROS 2026

Resultados Síntese

Recomendações

- Evoluir o **Portal dos Pareceres Prévios**;
- Garantir uma maior **divulgação dos produtos/serviços ARTE**
- Disponibilizar **minutas de protocolos**, previamente consolidadas e validadas
- Reforçar os **alertas para possíveis falhas nos produtos/serviços ARTE**
- Agilizar o processo de **abertura das Lojas Cidadão**

INQUÉRITO AOS PARCEIROS 2026

Resultados Síntese

Recomendações

- Garantir **meios ágeis e adequados de contacto** com os parceiros
- Assegurar a **resolução atempada** de tickets e integrações aplicacionais
- Desenvolver **projetos inovadores e estruturantes**, com cooperação e interoperabilidade na AP e o envolvimento dos cidadãos
- Garantir a **uniformização no atendimento**
- Promover a **formação contínua**

arte

AGÊNCIA PARA A REFORMA
TECNOLÓGICA DO ESTADO

Obrigado!

Simplificar Digitalizar Humanizar.

