

RELATÓRIO

Dezembro|2024



Instituto Nacional de Estatística

<b>Siglas e Acrónimos</b>	
<b>Sigla</b>	<b>Significado</b>
INE	Instituto Nacional de Estatística
DTI	Departamento de Tecnologias de Informação
DID	Departamento de Informação e Difusão
IE	Informação Estatística
IS	Inquérito de Satisfação

## INDICE

1.	INTRODUÇÃO .....	5
2.	FINALIDADE E OBJECTIVOS .....	6
2.1	Finalidade.....	6
2.2	Objectivo Geral .....	6
2.3	Objectivos específicos .....	6
3.	UNIDADE INVESTIGATÓRIA.....	7
4.	INSTRUMENTO DE RECOLHA DE DADOS .....	7
4.1	Acesso por Link.....	7
4.2	Acesso por Código QR.....	8
4.3	Acesso ao Inquérito – Como encontrar.....	8
5.	COBERTURA GEOGRÁFICA .....	9
6.	TEMPO DE COBERTURA .....	9
7.	METODOLOGIA .....	9
8.	ANÁLISE DE RESULTADOS.....	11
8.1	Utilizadores países Respondentes .....	11
8.2	Sexo .....	11
8.3	Idade .....	12
8.4	Instituições respondentes .....	12
8.5	Principais Produtos Estatísticos mais Utilizados.....	13
8.6	Tempo que recorre aos Produtos Estatísticos .....	13
8.7	Uso das Informações estatísticas .....	14
8.8	Relevância da Informação Publicada .....	14
	.....	14
8.9	Capacidade de Divulgação de Produto Estatístico .....	15
8.10	Produto Estatístico vs Realidade do País.....	15
8.11	Grau de Dependência dos produtos do INE .....	16
8.12	Disponibilidade dos produtos estatísticos.....	16
8.13	Uso dos dados dos inquéritos produzidos pelo INE.....	17
8.14	Frequência do uso da Informação Estatística .....	17
8.15	Acesso a Informação .....	18
8.16	Produtos mais pesquisados no Site.....	18
8.18	Tópicos mais consultados no Site .....	19
8.19	Quais as redes sociais do INE que segue? .....	20

.....	21
8.20 Canal de comunicação preferido .....	21
8.21 Formato preferido para acessar dados tabulares .....	22
8.22 Outros indicadores relacionados .....	23
9 IDENTIFICAÇÃO DE PONTOS FORTES E ÁREAS DE MELHORIA .....	23
10 RECOMENDAÇÕES .....	25
11 CONCLUSÃO .....	27

## INDICE DE FIGURAS E GRAFICOS

FIGURA 2 CODIGO QR PARA ACEDER APLICATIVO DO INQUERITO DE SATISFAÇÃO.....	8
FIGURA 3 PÁGINA INICIAL PORTAL DO INE.....	<b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>
FIGURA 4 BANNER PAGINA INICIAL PORTAL INE.....	<b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>
FIGURA 5 5 GRAFICO PAISES RESPONDENTES.....	11
FIGURA 6 SEXO DOS RESPONDENTES .....	<b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>
FIGURA 7 IDADE DOS RESPONDENTES.....	<b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>
FIGURA 8 GRÁFICO A QUE INSTITUIÇÃO PERTENCE .....	<b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>
FIGURA 9 . PRODUTOS ESTATISTICOS MAIS USADOS .....	13
FIGURA 10 GRÁFICO TEMPO QUE RECORRE AS ESTATÍSTICAS DO INE .....	13
FIGURA 11 USO DA INFORMAÇÃO ESTATISTICA.....	<b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>
FIGURA 13 GRAFICO CAPACIDADE DE DIVULGAÇÃO.....	<b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>
FIGURA 14 GRAFICO CAPACIDADE DE DIVULGAÇÃO .....	15
FIGURA 15 GRAFICO DO GRAU DE DEPENDÊNCIA DOS PRODUTOS DO INE.....	16
FIGURA 16 GRAFICO DISPONIBILIDADE DE PRODUTOS ESTATISTICOS.....	<b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>
FIGURA 17 GRÁFICO USO DOS DADOS DOS INQUERITOS PRODUZIDOS PELO INE .	<b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>
FIGURA 18 GRÁFICO FREQUÊNCIA DO USO DA IE.....	<b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>
FIGURA 19 GRÁFICO ACESSO A INFORMAÇÃO .....	18
FIGURA 20 PRODUTOS MAIS PESQUISADOS NO SITE.....	<b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>
FIGURA 21 GRÁFICO RESPONDENTES QUE CONHECEM O CATÁLOGO DE MICRO DADOS (ANDINE) .....	19
FIGURA 23 GRÁFICO REDES SOCIAIS .....	21
FIGURA 24 GRÁFICO CANAL DE COMUNICAÇÃO PREFERIDO .....	<b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>
FIGURA 25 FORMATO PREFERIDO PARA ACESSAR A INFORMAÇÃO TABULAR .....	<b>ERRO! INDICADOR NÃO DEFINIDO.</b>
FIGURA 26 REDES SOCIAIS.....	23

## INDICE DE TABELAS

TABELA 1 TOPICOS MAIS CONSULTADOS .....	20
TABELA 2 FORMATO PREFERIDO PARA ACESSAR DADOS TABULARES .....	22

## 1. INTRODUÇÃO

Instituto Nacional de Estatística de Angola (INE), publicou no seu Site, no dia 06 de Junho de 2024 o Inquérito de satisfação com o intuito de avaliar o nível de satisfação dos utilizadores, conhecer o público alvo, compreender as necessidades dos utilizadores, descobrir forças e fraquezas da nossa instituição.

Este é o segundo relatório do inquérito de satisfação referente ao ano de 2024.

O inquérito continua a ser realizado em modo online de formas a nos permitir auferir o nível de satisfação dos utilizadores sobre os produtos e serviços oferecidos pelo INE através do Website, Redes Sociais e Departamento de Difusão (DID).

O inquérito de satisfação é uma ferramenta que de forma continua esta a auxiliar o INE para traçar as melhores políticas para atender as necessidades dos clientes, para garantir a qualidade e fidelidade nos serviços oferecidos.

## 2. FINALIDADE E OBJECTIVOS

### 2.1 Finalidade

Utilizar os indicadores do inquérito para identificar pontos críticos na estratégia de disseminação de informação estatística e melhorar a forma como a informação é divulgada.

Criar uma relação de fidelidade entre os clientes/utilizadores e garantir a continuidade na disponibilização dos nossos produtos e serviços.

### 2.2 Objectivo Geral

Conhecer o nível de satisfação dos Utilizadores sobre os produtos e serviços que o INE oferece através da página web, redes sociais, Centro de Informação, entre outros.

Criar uma relação de fidelidade entre os clientes/utilizadores e garantir a disponibilização dos nossos produtos e serviços.

### 2.3 Objectivos específicos

- Conhecer o perfil dos Utilizadores que respondem à pesquisa.
- Conhecer a utilidade que os utilizadores dão à informação estatística produzida

Pelo INE.

- Identificar os canais de atendimento e produtos estatísticos mais utilizados.
- Conhecer a frequência com que utilizam os serviços oferecidos pelo INE.
- Conhecer o nível de satisfação dos utilizadores com a qualidade dos produtos e Serviços que prestados pelo INE.
- Avaliar a experiência do utilizador após os primeiros 3 meses de utilização do aplicativo.
- Conhecer a perceção do utilizador em relação à utilidade dos dados divulgados.
- Conhecer a variação da faixa etária que houve dos utilizadores versus publicação acessada.
- Conhecer o perfil dos utilizadores que acedem as redes sociais.
- Conhecer a frequência com que utilizam os serviços que o INE oferece.
- Identificar a aplicar as áreas de melhorias.
- Recolher Feedback Directo.
- Tomar Decisões Baseadas nos Dados.
- Promover melhorias nos produtos/serviços já existentes;
- Encontrar oportunidades para lançar um novo produto/serviço no mercado;

Os principais benefícios da pesquisa de satisfação são:

Garante uma melhoria no relacionamento com os nossos clientes/utilizadores na prestação dos nossos serviços;

Garante a satisfação do cliente/utilizadores;

Mantem os produtos e serviços sempre otimizados por intermédio das contribuições úteis obtidas das pesquisas durante a actualização ou criação de novos produtos;

Garante maior relevância no mercado e no público;

Proporciona novos clientes/utilizadores.

Promove a imagem do INE

### 3. UNIDADE INVESTIGATÓRIA

Para este estudo, estão a ser considerados utilizadores que responderam voluntariamente ao inquérito no formulário web incluindo estudantes universitários e de institutos técnicos, docentes e investigadores, trabalhadores de administração pública e privada, de organismos internacionais, jornalistas, entre outros.

### 4. INSTRUMENTO DE RECOLHA DE DADOS

Para o estudo, foi utilizado um formulário da web para ser diligenciado pelo Utilizador em qualquer momento e a qualquer hora que achar conveniente. O Formulário pode ser preenchido através de qualquer dispositivo digital com acesso a internet, desde Telefones celulares, Computadores portáteis, computadores de mesa, Tablets, relógios digitais e outros.

Existem 2 maneiras para aceder o aplicativo:

- Por Link
- Por Código QR

#### 4.1 Acesso por Link



Figure 1- link para aceder aplicativo do inquérito de satisfação.



Para aceder o formulário do inquérito de satisfação pelo link:

[Clique aqui](#) ou copie e cole o link abaixo no seu browser

[https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeKp-V4Tb1w9Ryws2DrPMs2Tpv4CbZUCVZWmBkNY\\_AiLbuuA/viewform](https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSeKp-V4Tb1w9Ryws2DrPMs2Tpv4CbZUCVZWmBkNY_AiLbuuA/viewform)

## 4.2 Acesso por Código QR



Figura 2 Código QR para aceder aplicativo do inquerito de satisfação

## 4.3 Acesso ao Inquérito – Como encontrar

O formulário online pode ser encontrado no portal do INE, logo ao aceder a página Inicial e também no banner da pagina principal em [www.ine.gov.ao](http://www.ine.gov.ao)

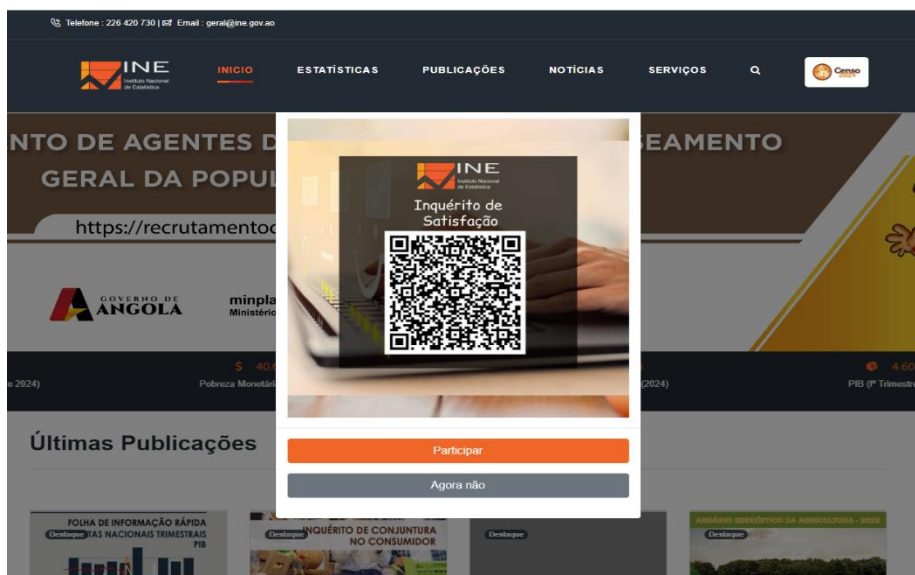


Figura 1 Página Inicial Portal do INE



Figura 3 Banner Pagina Inicial Portal INE

Outra forma de acesso é dirigir-se a pela Biblioteca do Instituto nacional de estatística, onde existe um tablet dedicado ao preenchimento do inquérito de satisfação.

## 5. COBERTURA GEOGRÁFICA

O Inquérito esta aberto ao público em geral. Participam da consulta todos os utilizadores que fazem uso dos dados produzidos pelo INE através da Página Web, Redes Sociais e outros canais de atendimento, quer sejam Nacionais ou estrangeiros, independente da sua condição social e/ou económica

## 6. TEMPO DE COBERTURA

Este relatório abrange o período que vai de julho a dezembro de 2024.

## 7. METODOLOGIA

### 7.1 Instrumento da recolha de Dados

O inquérito completo pode ser consultado em anexo.

#### As perguntas-chave utilizadas são:

- Quais são os principais produtos estatísticos que regularmente utiliza?
- Há quanto tempo recorre às estatísticas do INE?
- Que meios de comunicação e/ou canais de atendimento do INE você utiliza para aceder a informação estatística?
- Como avalia a capacidade de divulgação dos produtos estatísticos do INE?
- Considera que a informação do produto estatístico publicado pelo INE reflete a realidade do país/distritos/município em matéria de produto?
-

- Os cálculos, estimativas ou publicações da sua organização dependem das informações/dados do produto divulgados pelo INE?
- Avalie cada um dos seguintes aspetos do serviço de informação do INE, no que concerne a disponibilização dos produtos estatísticos (Publicações, Relatórios, Base de dados).
- Como usa as informações estatísticas de produtos publicados pelo INE?
- Rapidez na obtenção de informações/dados os Facilidade e simplicidade na obtenção de informações/dados?

## **7.2 Método de Análise:**

Foi usado apenas 1 forma de análise para inquérito de satisfação:

**Análise quantitativa** é uma abordagem de pesquisa que se concentra na coleta e interpretação de dados numéricos. O objetivo desta análise é quantificar o problema ou características em questão, utilizando medidas estatísticas para testar hipóteses, identificar padrões e fazer precisão.

## **7.3 Variáveis acrescentadas**

Assim sendo as seguintes variáveis abaixo foram adicionadas ao Inquérito:

- Sexo
- Idade (<18 anos, 18-30 anos, 31-40 anos, > 40 anos)
- Que meios de comunicação e/ou canais de atendimento do INE você utiliza para acessar a informação estatística? (Portal do Ine, Redes Sociais Oficiais do INE, Correio Eletrónico, Biblioteca do INE, Outro (especifique))
- Quais as redes sociais do INE que segue ( Facebook, Instagram, LinkedIn ,TikTok, WhatsApp, Nenhuma) – Cada Rede Social irá com Link
- Faz uso dos dados dos Inquéritos realizados pelo INE? (Sim, Não)

## **7.4 Período de Recolha de Dados**

A pesquisa recolhe informações de 2.148 utilizadores que participaram voluntariamente do inquérito de 26 de Junho de 2024 á 29 de Novembro de 2024

**Data de extração dos dados:** 29/11/2024

**Número de respondentes:** 2148

## 8. ANÁLISE DE RESULTADOS

### 8.1 Utilizadores países Respondentes

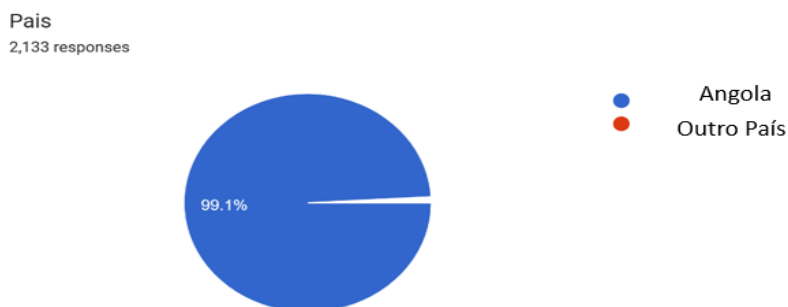


Figura 4 Gráfico Países Respondentes

Para o inquérito, até a data da recolha dos dados, 99% dos respondentes são de Angola.

### 8.2 Sexo

É notório a partir deste gráfico que 89% dos respondentes são do sexo masculino

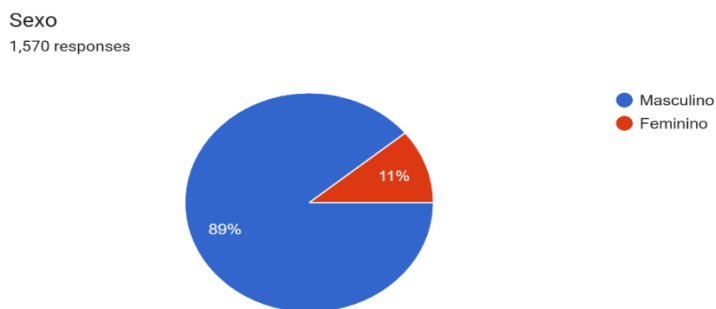


Figura 5 Sexo dos respondentes

## 8.3 Idade

Os respondentes cuja idade varia de 18 a 30 anos representam 62,5%. Este dado destaca uma forte participação deste grupo etário, indicando que os jovens estão amplamente envolvidos na consulta e utilização das informações fornecidas pelo INE.

Idade  
1,570 responses

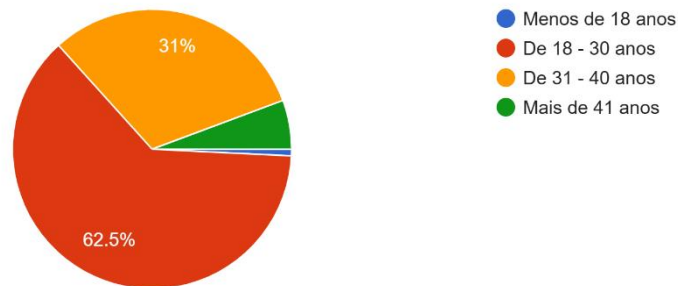


Figura 2 Idade dos respondentes

## 8.4 Instituições respondentes

A maioria dos respondentes pertence às organizações não-governamentais; que têm tido uma participação significativa na utilização dos produtos e serviços estatísticos fornecidos pelo INE, destacando o interesse por dados que possam apoiar suas atividades e tomadas de decisão.

- Agência de Cooperação Internacional e assistência técnica
- Organização não Governamental
- Governo municipal
- Governo Central
- Governo Provincial
- Imprensa
- Instituição Académica Estudante
- Organização Internacional
- Analista do sector Público
- Analista do sector Privado
- Instituição Académica Docente
- Nenhum

Indique a que instituição pertence

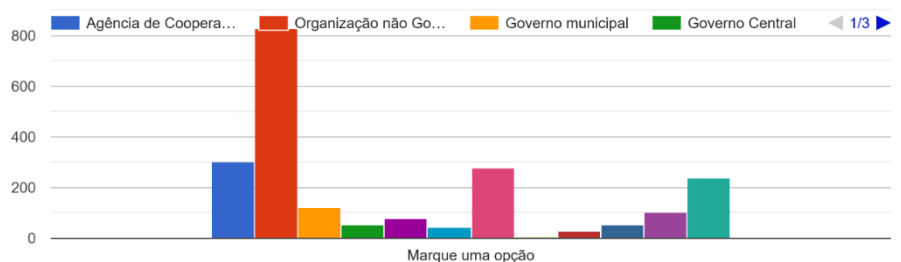


Figura 7 Gráfico a que Instituição pertence

## 8.5 Principais Produtos Estatísticos mais Utilizados

Os principais produtos que os respondentes procuram são: pesquisa, censo, inqueritos, dados administrativos, pesquisa e outros, (inflação, concurso público, saúde, relatórios etc...)

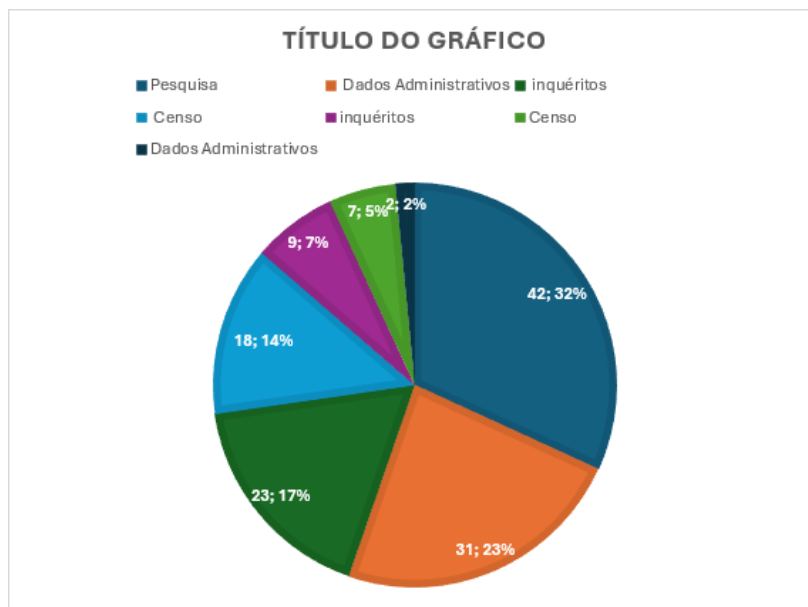


Figura 8 . Produtos estatísticos mais usados

## 8.6 Tempo que recorre aos Produtos Estatísticos

A maior parte dos respondentes recorre aos dados produzidos pelo INE há menos de 1 ano, são sensivelmente 41,9% novos utilizadores, já 30,4% dos respondentes utiliza os dados do INE há mais de 5 anos.

Há quanto tempo recorre às estatísticas do INE ?

2,133 responses

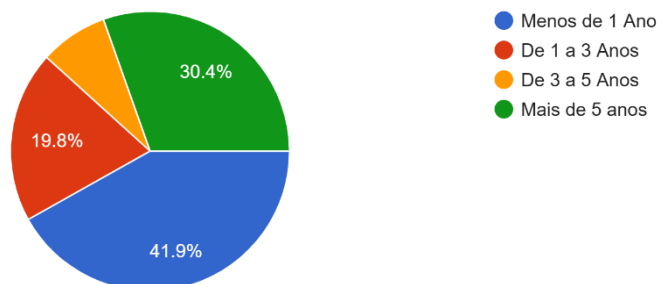


Figura 3 Gráfico Tempo que recorre as estatísticas do I

## 8.7 Uso das Informações estatísticas

A informação pesquisada nos produtos estatísticos é utilizada maioritariamente para a atualização de dados. Isso reflete o papel fundamental dos dados estatísticos na orientação de escolhas estratégicas e operacionais, tanto no setor público quanto no privado, ajudando os respondentes a fundamentar suas decisões em informações precisas e atualizadas.

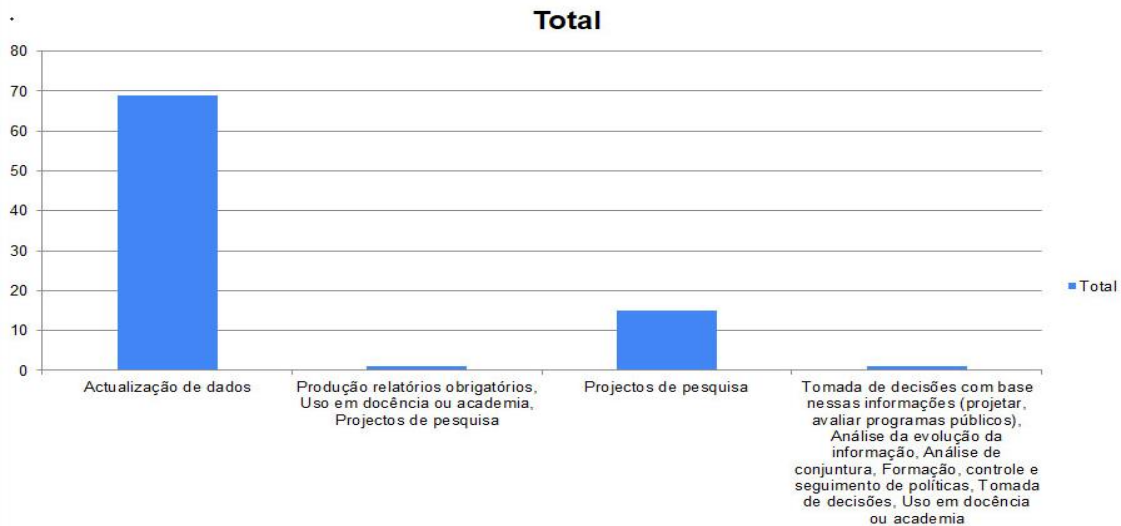
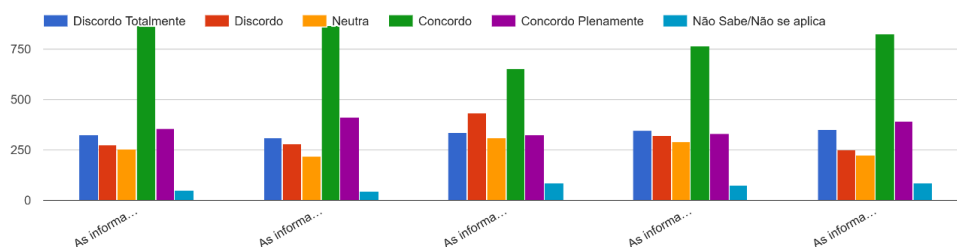


Figura 10 Uso da Informação Estatística

## 8.8 Relevância da Informação Publicada

Segundo respondentes, as Informações publicadas pelo INE são Imparciais, precisas e oportunas, já outros concordam que os dados são publicados dentro do prazo.

No que diz respeito as informações/dados estatísticos do produto INE, indique o grau de conformidade com as seguintes afirmações:



1. As informações/dados estatísticos do INE são objetivos e imparciais
2. As informações/dados estatísticos do INE são precisas
3. As informações/dados estatísticos do INE são publicadas dentro do prazo
4. As informações/dados estatísticos do INE são oportunas (o tempo entre o período de referência da informação/dados e os dados de publicação é adequado)
5. As informações/dados estatísticos do INE são comparáveis ao longo do tempo

Figura 11 Grafico grau de conformidade da Informação estatística

## 8.9 Capacidade de Divulgação de Produto Estatístico

Cerca de 58% dos respondentes avaliam como boa a capacidade de divulgação de produtos estatísticos. Este índice indica que uma parte significativa dos utilizadores está satisfeita com a forma como os produtos estatísticos são divulgados, reconhecendo a eficiência na comunicação e acesso às informações disponibilizadas pelo INE.

Como avalia a capacidade de divulgação dos produtos estatísticos do INE?

2,133 responses

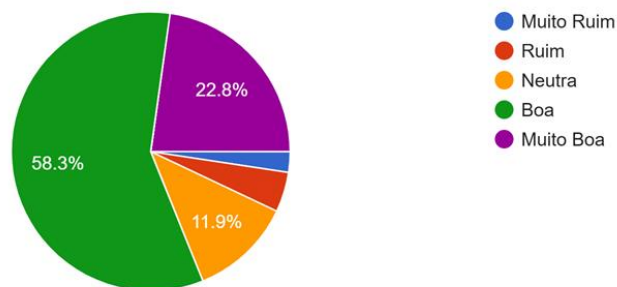


Figura 12 Grafico Capacidade de Divulgação

## 8.10 Produto Estatístico vs Realidade do País

49% dos nossos respondentes, consideram que os produtos estatísticos divulgados pelo INE, refletem a realidade do país, sendo que 43% considera que nem sempre é o caso.

Considera que a informação do produto estatístico publicado pelo INE reflecte a realidade do país/distritos/município em matéria de produto?

2,133 responses

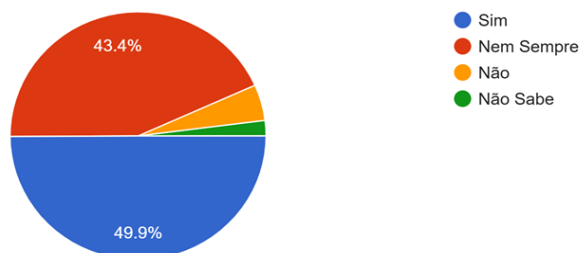


Figura 13 Grafico Capacidade de divulgação



## 8.11 Grau de Dependência dos produtos do INE

O grau de dependência da informação estatística pelos nossos respondentes é de 43%. Este valor reflete a importância significativa que uma parte considerável dos utilizadores atribui às informações estatísticas, utilizando-as regularmente para diversas finalidades, como análises, decisões e planeamentos.

Os cálculos, estimativas ou publicações da sua organização dependem das informações/dados do produto divulgados pelo INE?

2,133 respostas

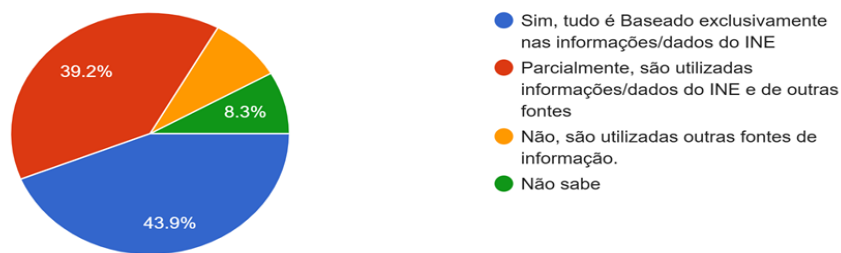


Figura 14 Gráfico do grau de dependência dos produtos do INE

## 8.12 Disponibilidade dos produtos estatísticos

Mais da metade dos respondentes avaliou a disponibilidade dos produtos estatísticos, no que se refere à rapidez, facilidade de obtenção de informações e divulgação, como sendo boa. Esta disponibilidade inclui a rapidez na obtenção de informações, a clareza e facilidade das informações disponibilizadas, e a eficácia na divulgação dos dados, evidenciando uma satisfação geral com os processos e serviços oferecidos pelo INE.

Avalie cada um dos seguintes aspetos do serviço de informação do INE, no que concerne a disponibilização dos produtos estatísticos (Publicações, Relatórios, Base de dados).

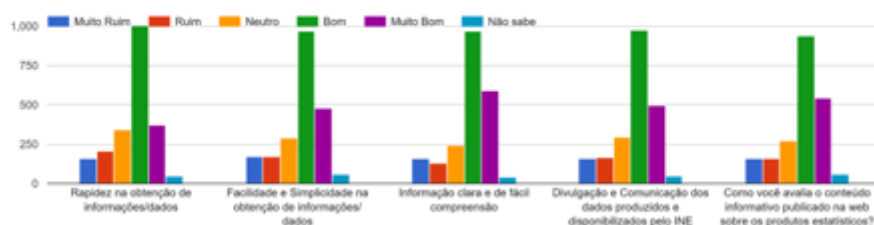


Figura 15 Gráfico Disponibilidade de Produtos Estatísticos

## 8.13 Uso dos dados dos inquéritos produzidos pelo INE

74% dos respondentes faz uso dos dados produzidos pelos inquéritos do INE. Este percentual indica que uma grande parte dos utilizadores reconhece a relevância e aplicabilidade das informações geradas pelos inquéritos, utilizando-as para análises, tomadas de decisões ou outras finalidades.

Faz uso dos dados dos Inquéritos realizados pelo INE?  
1,542 responses

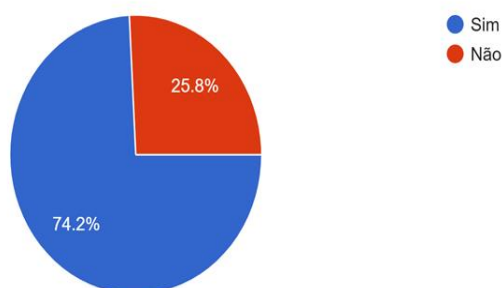


Figura 16 Gráfico Uso dos dados dos inqueritos produzidos pelo INE

## 8.14 Frequência do uso da Informação Estatística

Cerca de 30% dos respondentes procura a informação nos canais do INE semanalmente e outros 29% diariamente. Este dado demonstra que uma parcela significativa dos utilizadores acessa regularmente os recursos oferecidos pelo INE, evidenciando o interesse constante e a dependência de informações estatísticas.

Quão Frequentemente acessa Informação no Site do INE?  
2,133 responses

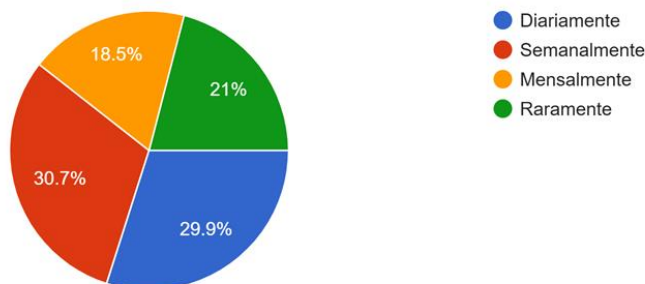


Figura 17 Gráfico Frequência do Uso da IE

## 8.15 Acesso a Informação

Segundo os respondentes, a informação é de fácil acesso, uma vez que 59% dos respondentes concordam com essa afirmação. Este índice reflete a percepção positiva dos utilizadores sobre a acessibilidade das informações disponibilizadas, indicando que a maioria considera o processo de consulta eficiente e direto.

Como você avalia o acesso a Informação no Site do INE?

2,133 responses

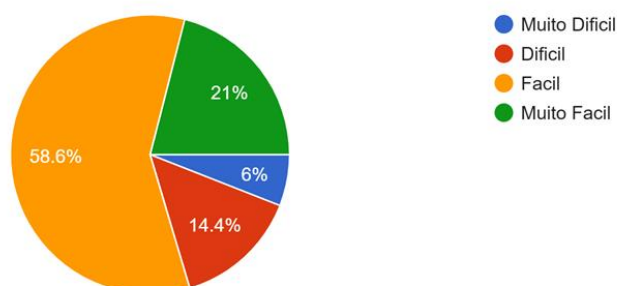


Figura 18 Gráfico acesso a informação

## 8.16 Produtos mais pesquisados no Site

O produto mais procurado no site do INE são as publicações, com 75% da procura, seguidas pelas FIR (Folha de Informação Rápida), em terceiro lugar a bases de dados. As publicações representam a principal fonte de informação detalhada e atualizada, sendo amplamente consultadas pelos utilizadores. As FIR são também muito procuradas, pois oferecem uma visão abrangente das fontes de dados estatísticos. Já as bases de dados, essenciais para análises mais profundas e personalizadas, ocupam a terceira posição nas preferências dos visitantes do site.

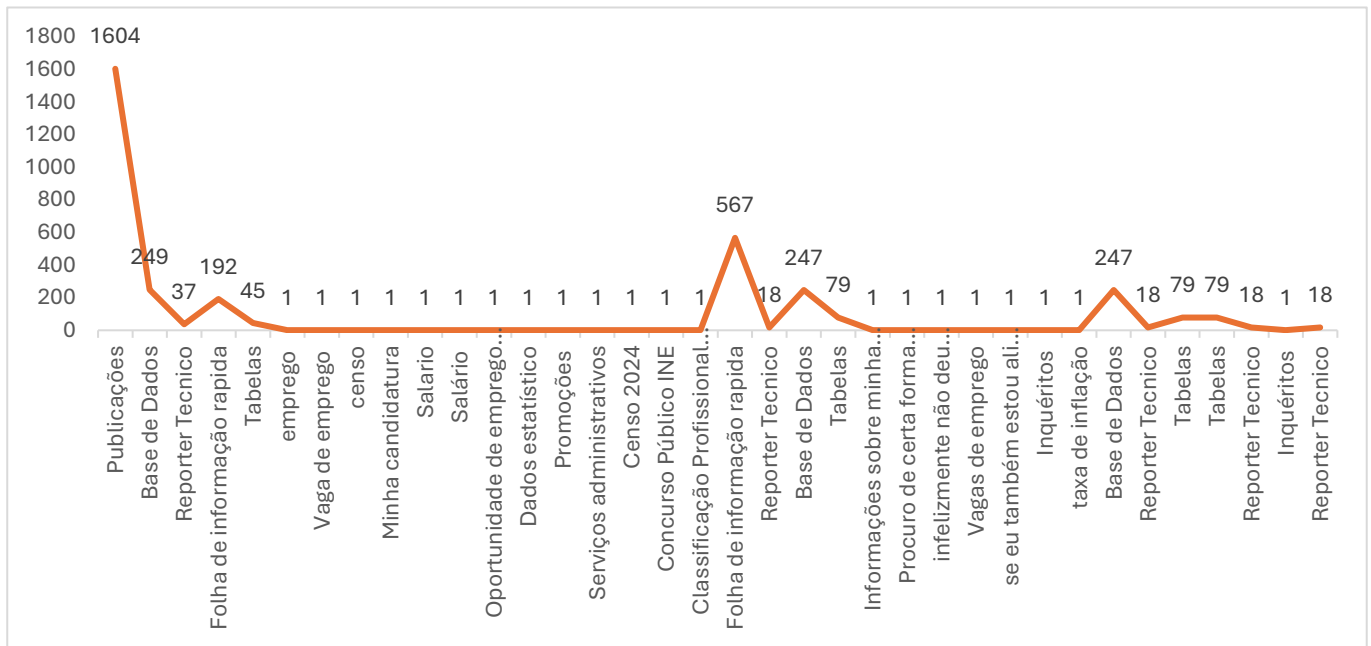


Figura 19 Produtos mais Pesquisados no Site

## 8.17 Andine

Mais de 80% dos respondentes não conheciam o nosso catálogo de Microdados Online

Você já conhece o catalogo ANDINE?

2,133 responses

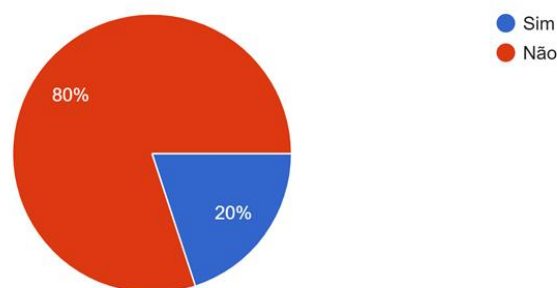


Figura 20 Gráfico Respondentes que conhecem o Catálogo de Micro dados (Andine)

## 8.18 Tópicos mais consultados no Site

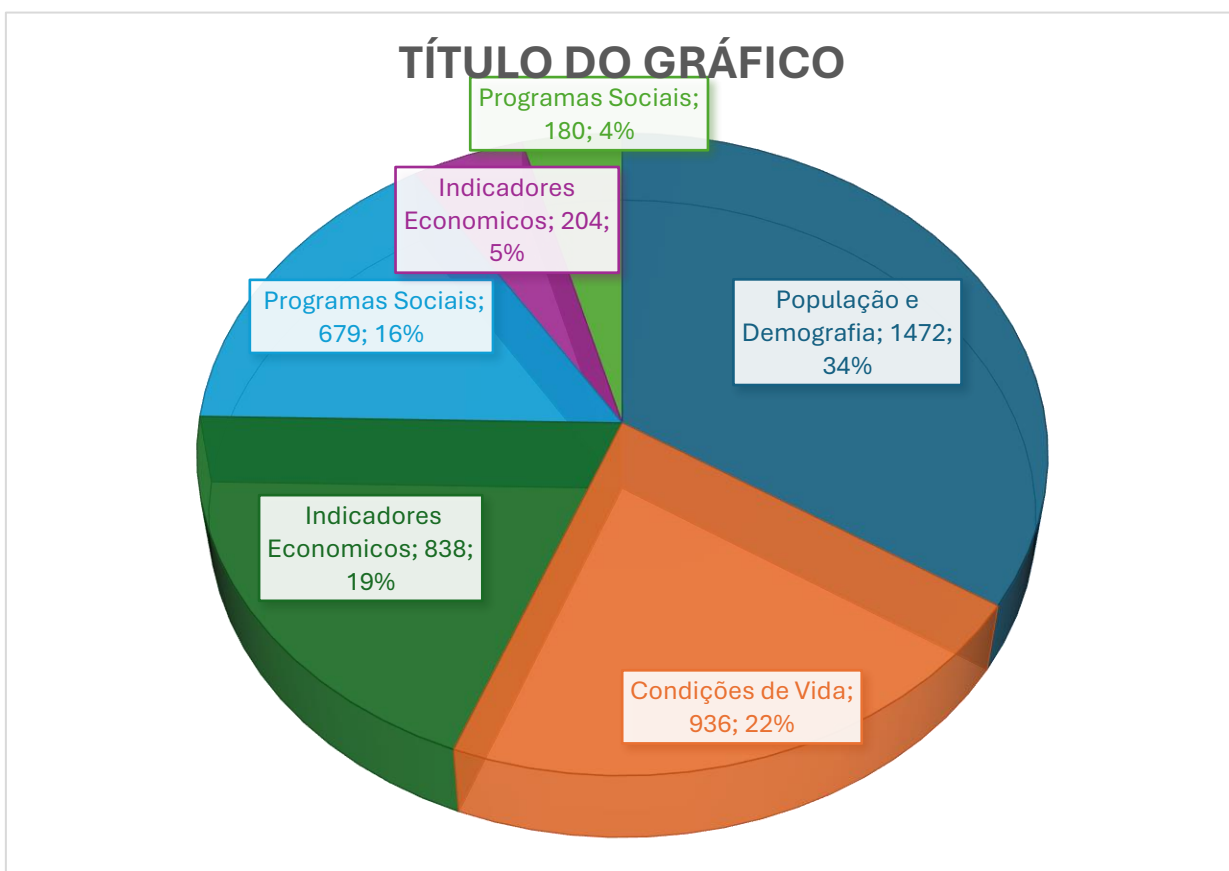
O tópico mais consultado no Instituto Nacional de Estatística (INE) é a população e demografia, seguido pelas condições de vida. A informação sobre a população e demografia é crucial para compreender a estrutura populacional e as tendências demográficas do país. Em segundo lugar, as condições de vida são um tema de grande

interesse, abordando aspetos fundamentais do bem-estar da população. Já os indicadores económicos, que refletem o estado da economia, também são amplamente consultados, oferecendo dados essenciais para análises sobre o crescimento e o desenvolvimento económico.

Tabela 1 Tópicos mais consultados

População e Demografia	1472
Condições de Vida	936
Indicadores Economicos	838
Programas Sociais	679
Indicadores Economicos	204
Programas Sociais	180

Figura 21 Tópicos mais consultados no INE



## 8.19 Quais as redes sociais do INE que segue?

O Facebook é a rede social de eleição para a procura de informação estatística pelos utilizadores, seguido do LinkedIn e do Instagram . Esta preferência reflete o seu alcance global e a capacidade de agregar dados de diversas fontes, facilitando a análise estatística. O Facebook, com sua ampla base de usuários e variadas ferramentas de segmentação e

análise, continua a ser a plataforma mais popular para a obtenção de informações. O Instagram, por sua vez, tem ganhado terreno devido ao seu formato dinâmico e ao crescente número de utilizadores, especialmente entre os mais jovens. Já o WhatsApp, apesar de ser uma plataforma mais voltada para a comunicação

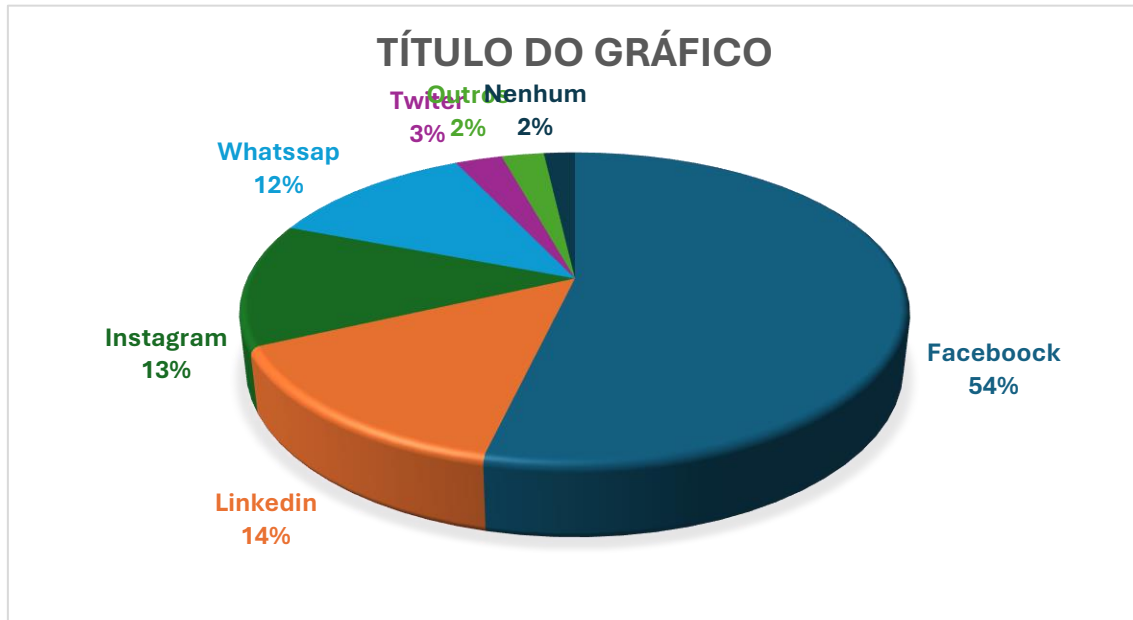


Figura 22 Gráfico Redes Sociais

## 8.20 Canal de comunicação preferido

O canal de eleição dos respondentes do inquérito de satisfação do Instituto Nacional de Estatística (INE) é o portal do INE.

Qual é o seu canal de comunicação preferido para saber sobre estatísticas oficiais

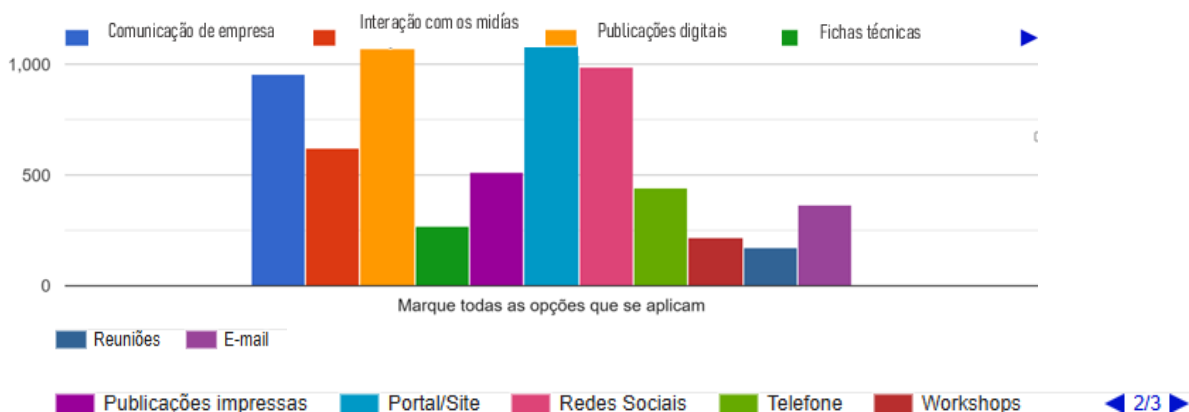


Figura 23 Gráfico Canal de Comunicação Preferido

## 8.21 Formato preferido para acessar dados tabulares

A semelhança do último relatório, a preferência é para Dados em Excel, o menor número de respondentes prefere o SPSS como forma de acesso aos Dados Tabulares.

Tabea 2 Formato preferido para acessar dados tabulares

Rótulos de Linha	Contagem de Coluna1
Qual é o seu formato preferido para acessar dados tabulares?	
Excel	1889
CSV	115
SPSS	85
Stata	58
Total Geral	2148

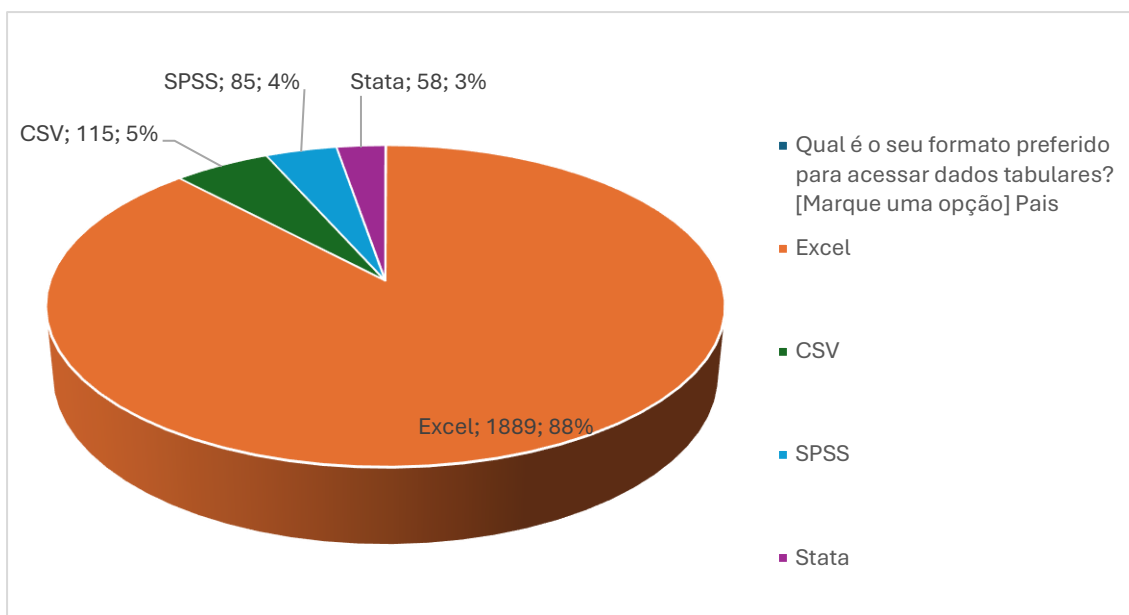


Figura 24 Formato Preferido para acessar a Informação Tabular

## 8.22 Outros indicadores relacionados

O gráfico abaixo espelha qual é o canal de comunicação preferido para saber sobre estatísticas oficiais.

85% dos respondentes diz que o seu canal de comunicação preferido para saber sobre estatísticas oficiais é Facebook.

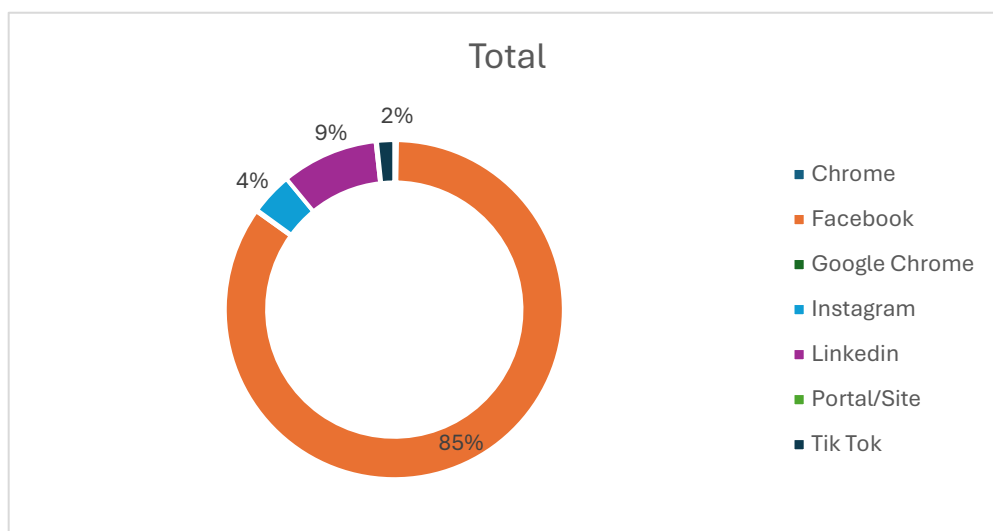


Figura 25 Redes Sociais

## 9 IDENTIFICAÇÃO DE PONTOS FORTES E ÁREAS DE MELHORIA

### 9.1 Pontos Fortes

Os aspetos mais bem avaliados do INE Angola, que devem ser mantidos e aprimorados, incluem:

**Publicação de Produtos Estatísticos:** De acordo com o inquérito de satisfação, o INE melhorou significativamente na publicação de produtos estatísticos em relação ao primeiro relatório publicado, com maior rapidez na atualização de informações no site e melhorias em outras funcionalidades.

**Divulgação da Marca INE:** Já é uma realidade a disseminação da marca INE em todo o país.

**Produtos Mais Pesquisados:** O produto mais procurado no site do INE são as publicações, que representam 77% das pesquisas, seguidas pela Folha de Informação Rápida (FIR) e bases de dados.



**Interesse em Dados Demográficos:** Mais de 70% dos respondentes consultam temas sobre população e demografia, seguidos pelos programas sociais (59%) e condições de vida (35%).

## 9.2 Áreas de Melhoria

Os principais pontos de insatisfação e as áreas identificadas para melhorias incluem:

### 1. Acessibilidade e Usabilidade do Site:

Melhorar a interface do site para facilitar a navegação e manipulação das informações.

Aumentar a visibilidade das informações em destaque no portal.

Garantir maior rapidez no acesso às informações.

### 2. Divulgação e Comunicação:

Maior visibilidade das atividades do INE através de jornais, canais televisivos, estações radiofónicas e redes sociais.

Desenvolvimento de peças teatrais e outros conteúdos que retratem a importância do censo para a vida dos cidadãos.

Promover campanhas de sensibilização sobre o impacto do censo e os objetivos do instituto.

### 3. Parcerias e Colaboração:

Criar convénios com universidades para estágios, palestras e outras iniciativas, promovendo maior interação entre o INE e a academia.

Fortalecer a comunicação entre o INE e outras instituições com controlo demográfico.

### 4. Produtos e Informações Estatísticas:

Divulgar melhor o catálogo de microdados online, já que 60% dos respondentes desconhecem esta funcionalidade.

Ampliar a publicação de dados sobre saúde, telecomunicações, emprego, e outras áreas de interesse público.

### 5. Foco nas Famílias e na Economia:

Aprofundar inquéritos relacionados à situação económica das famílias, reforçando a relação de confiança entre a população e o INE.

Desenvolver indicadores mais detalhados sobre o Índice de Desenvolvimento Humano (IDH).

## **6. Apoio Multicanal:**

Publicar informações estatísticas em diversos canais, como rádio, redes sociais e plataformas digitais, para garantir que a informação alcance toda a população.

## **7. Profissionalismo e Qualidade:**

Continuar a servir com rigor e profissionalismo, garantindo que os dados publicados sejam fiáveis e acessíveis a todos os cidadãos.

# 10 RECOMENDAÇÕES

## 10.1 Ações para Melhorar a satisfação dos respondentes

- O Departamento de Difusão do Instituto Nacional de Estatística (INE) deve aprimorar sua estratégia e abordagem publicitária para aumentar a visibilidade da instituição e dos seus produtos estatísticos. Isso inclui a adoção de técnicas modernas de comunicação, o uso eficaz das redes sociais e outros meios digitais, bem como o fortalecimento de parcerias com os meios de comunicação tradicionais. Uma divulgação mais eficaz permitirá alcançar um público mais amplo, promovendo o reconhecimento do valor das estatísticas produzidas pelo INE e incentivando o seu uso em diferentes setores da sociedade.
- Os departamentos do Instituto Nacional de Estatística (INE) devem desenvolver publicações direcionadas ao público com mais de 40 anos, considerando que este grupo representa menos de 10% dos consumidores dos produtos estatísticos da instituição. Essa estratégia busca ampliar o alcance das estatísticas produzidas, promovendo uma maior inclusão etária e garantindo que as informações atendam às necessidades e interesses desta faixa etária, muitas vezes sub-representada nos atuais esforços de comunicação do INE.
- Os departamentos do Instituto Nacional de Estatística (INE) devem assegurar que as suas publicações sejam concluídas e disponibilizadas atempadamente, garantindo que a informação seja útil e relevante no momento certo. Os atrasos na divulgação de dados comprometem a sua aplicabilidade e podem reduzir a eficácia das decisões baseadas em evidências estatísticas, tanto no setor público quanto no privado. A pontualidade na publicação é essencial para fortalecer a credibilidade do INE e maximizar o impacto das suas estatísticas.
- É fundamental criar estratégias específicas para envolver o público feminino e aumentar o interesse das mulheres nas publicações do Instituto Nacional de Estatística (INE). Atualmente, elas representam apenas 11% do total de respondentes do inquérito de satisfação, um número consideravelmente baixo.

Para reverter essa situação, o INE pode:

- Desenvolver conteúdos que abordem temas de interesse direto para as mulheres, como saúde, educação, empreendedorismo e igualdade de gênero.
- Utilizar linguagem e formatos acessíveis e atrativos para esse público, explorando meios digitais e campanhas direcionadas.
- Promover workshops, seminários e eventos dedicados a explicar a utilidade das estatísticas na vida cotidiana das mulheres.
- Estabelecer parcerias com organizações femininas e redes sociais para ampliar o alcance e o impacto das ações.

Ao adotar essas medidas, o INE poderá aumentar significativamente a participação feminina e garantir uma representação mais equilibrada no uso e na avaliação de seus produtos estatísticos.

- É essencial que o Instituto Nacional de Estatística (INE) desenvolva estratégias para manter o interesse do público atual nas suas publicações, garantindo a fidelização dos consumidores existentes e ao mesmo tempo atraindo novos públicos:

Para alcançar esse objetivo, o INE pode adotar as seguintes medidas:

1. **Atualização e Relevância dos Conteúdos:** Garantir que os produtos estatísticos abordem temas de interesse atual e sejam apresentados de forma clara e prática, destacando sua aplicabilidade no dia a dia.
  2. **Inovação nos Formatos:** Diversificar os formatos das publicações, como infográficos, vídeos explicativos e relatórios interativos, para atrair diferentes perfis de público.
  3. **Engajamento com o Público:** Realizar pesquisas regulares para entender as necessidades e interesses dos consumidores, ajustando as publicações de acordo com o feedback recebido.
  4. **Fortalecimento da Presença Digital:** Expandir a presença do INE em plataformas digitais, com uma comunicação mais dinâmica e campanhas direcionadas a diferentes faixas etárias e segmentos sociais.
  5. **Educação Estatística:** Promover programas de educação e conscientização sobre a importância das estatísticas para diversos públicos, desde estudantes até profissionais de diferentes áreas.
  6. **Reconhecimento e Incentivos:** Criar iniciativas que valorizem os consumidores leais, como newsletters exclusivas, convites para eventos ou workshops, e destacar casos de sucesso no uso das estatísticas do INE.
- O público considera que as informações publicadas pelo Instituto Nacional de Estatística (INE) não refletem a realidade das localidades onde vivem, é crucial adotar medidas para melhorar a credibilidade e a representatividade dos dados. Algumas ações que podem ser implementadas incluem:
    1. **Desagregação dos Dados:** Publicar estatísticas mais detalhadas por região, município ou bairro, permitindo que os dados sejam mais representativos das realidades locais.
    2. **Envolvimento das Comunidades:** Trabalhar em parceria com líderes comunitários e organizações locais para coletar informações mais precisas e contextualizadas.

3. **Ajustes Metodológicos:** Revisar e aprimorar as metodologias de recolha de dados para garantir que incluam amostras representativas de todas as áreas, incluindo zonas rurais e periferias urbanas.
4. **Transparência no Processo:** Explicar claramente ao público como os dados são coletados, processados e publicados, destacando os esforços para refletir as realidades locais.
5. **Plataformas de Interação:** Criar canais de comunicação onde os cidadãos possam dar feedback sobre os dados publicados, sugerir melhorias ou apontar discrepâncias.
6. **Divulgação de Estudos de Caso:** Apresentar exemplos práticos de como as estatísticas publicadas pelo INE têm sido usadas para resolver problemas locais, fortalecendo a confiança nas informações.

## 11 CONCLUSÃO

Como conclusão, destaca-se que houve um aumento exponencial no número de respondentes desde o último relatório, em junho. Segundo o público, os produtos estatísticos do INE apresentaram uma melhoria significativa, o que explica por que as publicações se tornaram os produtos mais pesquisados da instituição.

No entanto, ainda existem pontos a serem aprimorados para fortalecer ainda mais a relação com os consumidores. Entre eles, ressaltam-se a necessidade de melhorar a acessibilidade ao portal do INE, aumentar a divulgação do catálogo de microdados e garantir maior fiabilidade dos dados publicados. Esses ajustes são fundamentais para consolidar a confiança e ampliar o alcance das estatísticas produzidas pelo INE.

Reconhecemos o esforço significativo já empreendido pelo INE para o crescimento e a fiabilidade dos seus produtos estatísticos. Destacamos os pontos positivos identificados, as melhorias em andamento e o impacto positivo que estas têm gerado junto ao público.

Reafirmamos o compromisso do INE em atender aos resultados apresentados, implementar as recomendações sugeridas e continuar aprimorando seus serviços. Enfatizamos a importância de ações futuras que visem elevar a satisfação dos usuários, fortalecer a confiança nos produtos estatísticos e consolidar o papel do INE como uma referência em qualidade e relevância no fornecimento de informações estatísticas.

- A **metodologia utilizada** para a recolha e análise das opiniões dos utilizadores;
- As formas de **interação e intercâmbio de informações** com os diferentes departamentos do instituto;
- Os processos aplicados para informar aos departamentos visados pelo inquérito sobre **áreas que necessitam de melhorias**;
- As estratégias para **ressaltar a visão dos respondentes** e promover mudanças nas técnicas dos departamentos, alinhando-se às expectativas dos utilizadores;
- Os métodos utilizados para **responder perguntas e dúvidas** apresentadas pelos respondentes, garantindo um diálogo claro e construtivo.

Essas experiências servirão como referência para aprimorar o nosso inquérito de satisfação, fortalecendo as práticas do INE e promovendo uma melhoria contínua na qualidade dos serviços oferecidos.

Além das visitas de estudo, que incluirão a análise de como são gerados gráficos, tabelas e quais ferramentas são utilizadas, também realizaremos formações em cada província. O objetivo é capacitar os órgãos delegados do INE para que possam divulgar o Inquérito de Satisfação de forma eficaz e auxiliar os respondentes no preenchimento do questionário.

Paralelamente, iremos colaborar diretamente com o Projeto do Departamento de Difusão, que tem como foco a divulgação dos produtos estatísticos do INE. Para fortalecer ainda mais essa estratégia, promoveremos workshops dedicados à publicação e ao esclarecimento do Inquérito de Satisfação, garantindo maior envolvimento e compreensão por parte dos diferentes públicos e aumentando a participação em todo o país.

## ANEXO

Como anexo temos o questionário da recolha dos dados usado no Inquerito de Satisfação.

# INE - Questionário de avaliação da satisfação do Utilizador final de produtos estatísticos

O utilizador final do Produto Estatístico é aquele que utiliza informações estatísticas elaboradas pelo INE para tomada de decisão ou análise de informações históricas

\* Indicates required question

1. **Pais \***

Mark only one oval.

Angola

Other: \_\_\_\_\_

2. **Nome (Caso queira responder de modo anonimo, escreva "Anonimo") \***

\_\_\_\_\_

3. **Sexo \***

Mark only one oval.

Masculino

Feminino

4. **Idade \***

Mark only one oval.

Menos de 18 anos

De 18 - 30 anos

De 31 - 40 anos

Mais de 41 anos

5. **Nome da Organização aonde trabalha \***

---

6. **Função \***

---

7. **Email**

---

8. **Telemóvel**

---

9. **Indique a que instituição pertence \***

Mark only one oval per row.

	Agência de Cooperação Internacional e assistência técnica	Organização não Governamental	Governo municipal	Governo Central	Governo Provincial	Imprensa	Institu Acade Estud
<b>Marque uma opção</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

10. **Quais são os principais produtos estatísticos que regularmente utiliza? \***

Check all that apply.

- Pesquisa
- inquéritos
- Censo
- Dados Administrativos
- Other: \_\_\_\_\_



## USO DOS DADOS

11. **Há quanto tempo recorre às estatísticas do INE ? \***

*Mark only one oval.*

- Menos de 1 Ano
- De 1 a 3 Anos
- De 3 a 5 Anos
- Mais de 5 anos

12. **Que meios de comunicação e/ou canais de atendimento do INE você utiliza para acessar a informação estatística?**

*Check all that apply.*

- Portal do INE
- Redes Sociais Oficiais do INE
- Correio Electronico
- Biblioteca do INE
- Other: \_\_\_\_\_

13. **Como usa as informações estatísticas de produtos publicados pelo INE? \***

*Check all that apply.*

- Tomada de decisões com base nessas informações (projetar, avaliar programas públicos)
- Produção relatórios obrigatórios
- Análise da evolução da informação
- Análise de conjuntura
- Estudos e/ou projetos de pesquisa
- Formação
- controle e seguimento de políticas
- Tomada de decisões
- Uso em docência ou academia
- Other: \_\_\_\_\_

14. **No que diz respeito as informações/dados estatísticos do produto INE, indique o grau de conformidade com as seguintes afirmações:**

*Mark only one oval per row.*

	Discordo Totalmente	Discordo	Neutra	Concordo	Concordo Plenamente	Não Sabe/Não se aplica
As informações/dados estatísticos do INE são objetivas e imparciais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As informações/dados estatísticos do INE são precisas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As informações/dados estatísticos do INE são publicadas dentro do prazo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As informações/dados estatísticos do INE são oportunas (o tempo entre o período de referência da informação/dados e os dados de publicação é adequado)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
As informações/dados estatísticos do INE são comparáveis ao longo do tempo	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

15. **Como avalia a capacidade de divulgação dos produtos estatísticos do INE? \***

*Mark only one oval.*

- Muito Ruim
- Ruim
- Neutra
- Boa
- Muito Boa

16. **Considera que a informação do produto estatístico publicado pelo INE reflecte a realidade do país/distritos/município em matéria de produto? \***

*Mark only one oval.*

- Sim
- Nem Sempre
- Não
- Não Sabe

17. **Os cálculos, estimativas ou publicações da sua organização dependem das informações/dados do produto divulgados pelo INE? \***

*Mark only one oval.*

- Sim, tudo é Baseado exclusivamente nas informações/dados do INE
- Parcialmente, são utilizadas informações/dados do INE e de outras fontes
- Não, são utilizadas outras fontes de informação.
- Não sabe

18. **Avalie cada um dos seguintes aspetos do serviço de informação do INE, no que concerne a disponibilização dos produtos estatísticos(Publicações, Relatórios, Base de dados).** \*

Mark only one oval per row.

	Muito Ruim	Ruim	Neutro	Bom	Muito Bom	Não sabe
<b>Rapidez na obtenção de informações/dados</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Facilidade e Simplicidade na obtenção de informações/dados</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Informação clara e de fácil compreensão</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Divulgação e Comunicação dos dados produzidos e disponibilizados pelo INE</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
<b>Como você avalia o conteúdo informativo publicado na web sobre os produtos estatísticos?</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

19. **Faz uso dos dados dos Inquéritos realizados pelo INE?**

Mark only one oval.

- Sim  
 Não

20. **Quão Frequentemente acessa Informação no Site do INE? \***

*Mark only one oval.*

- Diariamente
- Semanalmente
- Mensalmente
- Raramente

21. **Como você avalia o acesso a Informação no Site do INE? \***

*Mark only one oval.*

- Muito Dificil
- Dificil
- Facil
- Muito Facil

22. **Quais os produtos que mais pesquisa no site do INE? \***

*Check all that apply.*

- Publicações
- Folha de informação rapida
- Base de Dados
- Tabelas
- Reporter Tecnico
- Other: \_\_\_\_\_

23. **Você já conhece o catalogo [ANDINE](#)? \***

*Mark only one oval.*

- Sim
- Não

24. **Quais os Tópicos mais consultados no Site do INE? \***

Check all that apply.

- População e Demografia
- Condições de Vida
- Indicadores Economicos
- Programas Sociais
- Other: \_\_\_\_\_

25. **Quais as redes sociais do INE que segue?**

Check all that apply.

- Facebook
- Instagram
- Tik Tok
- Linkedin
- Whatsapp
- Twiter
- Other: \_\_\_\_\_

26. **Qual é o seu canal de comunicação preferido para saber sobre estatísticas oficiais \***

Check all that apply.

	Comunicados de imprensa	Interação com os mídias	Publicações Digitais	Fichas técnicas	Publicações impressas	Portal/Site	Re So
<b>Marque todas as opções que se aplicam</b>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	[

27. **Qual é o seu formato preferido para acessar dados tabulares? \***

*Mark only one oval per row.*

	Excel	CSV	SPSS	Stata
<b>Marque uma opção</b>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

28. **Você pode sugerir alguma ação sobre como o INE poderia melhorar?**

---

---

---

---

---

This content is neither created nor endorsed by Google.

Google Forms