

PERSEPSAUN PÚBLIKU BÁ FUNSAUN PÚBLIKU TIMOR-LESTE:
SONDAJEN TINAN 2017

Pájjina Editoriál

Títulu: PERSEPSAUN PÚBLIKU bá FUNSAUN PÚBLIKU TIMOR-LESTE: *SONDAJEN TINAN 2017*

Orientador: S. Ex.cia Primeiru Ministru RDTL, dr. Rui Maria de Araujo

Autor: Komisaun Funsau Publika, Timor-Leste

Responsavel Máximu: Presidente KFP, Professor DR. Faustino Cardoso Gomes, MSi
Konsellu Asegura Kualidade:

- Presidente KFP, Professor DR. Faustino Cardoso Gomes, MSi
- Komisária Maria Olandina I. C. Alves
- Komisária Jose Telo S. Cristovão, Lic. AP.
- Komisária Maria Domingas F. Alves, Lic. Ed.
- Komisária Jacinta P. Bernardo, M.HRM.

Responsavel Tékniku Operasional:

- Maria de Jesus Sarmiento, S.IP. Sekretaria Ezekutiva-SKFP
- Élio Pereira Guimarães, L.CP, Diretór Unidade Peskiza, Planeamentu no Observasaun Funsau Públika
- Carmeneza Monteiro, M. PA., Pessoal Ligasaun bá Admnistrasaun Públika, GPM
- Januario Gama, Diretór Jerál Finansa Estadu, Ministerio das Finanças

Kontribuentes Subtansia Konteudu Questionariu: Diretór Jerál, Inspetór no ekiparadu sira hosi Instituisaun Estadu.

Ekipa Responsavel bá Preparasaun Nota Konseitu no Planu Inisial Sondajen:

- Presidente KFP, Professor DR. Faustino Cardoso Gomes, MSi
- Élio Pereira Guimarães, L.CP, Diretór Unidade Peskiza, Planeamentu no Observasaun Funsau Públika
- João Pereira, MH.; MEd(Hon); SPd. Assessor Administrasaun Públika, KFP – GfD Cardno DFAT

Ekipa Análize no Elaborasaun Relatóriu:

- Presidente KFP, Professor DR. Faustino Cardoso Gomes, MSi
- DR. Kenneth Vine (Peritu Interasionál)
- DR. Rod Nixon (Peritu Interasionál)
- Élio Pereira Guimarães, L.CP, Diretór Unidade Peskiza, Planeamentu no Observasaun Funsau Públika
- João Pereira, MH.; MEd(Hon); SPd. Assessor Administrasaun Publika, KFP – GfD Cardno DFAT
- Maria de Oliveira, Lic.LLP., Chefe Departementu Planeamentu no Finansas Internu, SKFP
- Eduardo Soares (Diretór Insight Ltd)
- João Paulo F. S. X (EDP Manager Insight Ltd)

Ekipa Tékniku Dezenhu Sondajen:

- Presidente KFP, Professor DR. Faustino Cardoso Gomes, MSi
- Élio Pereira Guimarães, L.CP, Diretór Unidade Peskiza, Planeamentu no Observasaun Funsau Públika
- João Pereira, MH.; MEd(Hon); SPd. Assessor Administrasaun Públika, KFP – GfD Cardno DFAT
- Eduardo Soares (Diretór Insight Ltd)
- DR. Kenneth Vine (Peritu Interasionál)
- João Paulo F. S. X (EDP Manager Insight Ltd)

Apoi u Terenu: Presidente Autoridade Munisípiu, Administrador Munisípiu, Administrador Póstu Administrativu, Xefe Suco no Xefe Aldeia.

Dezeña Kapa: Lorga dos Santos, S.IK

Inpresaun: Sylvia Print Shop

Ekipa Enumerator sira

No.	Naran	Pozisaun	Instituisaun
I. Ekipa Leste - Baucau, Manatuto, Lospalos & Viqueque			
	Emmanuel da Silva	Supervisor	Insight
1	Juanilda da Costa	Ass. Supervisor	Insight
2	Nicolau Lobato da Costa	Enumerator	Insight
3	Marcelina Dos Santos	Enumerator	Insight
4	Nataliçio Da Costa Caldas	Enumerator	Insight
5	Virgilio da Silva	Enumerator	Insight
6	Lenidia do Rosario	Enumerator	KFP
7	Diamantino Da Costa L. Soares	Enumerator	KFP
8	Fransisco Da Costa	Enumerator	KFP
II. Ekipa Oeste- Bobonaro, Ermera & Liquica			
	Sansão de Fatima Assis	Supervisor	Insight
1	Jose Maia mau	Ass. Supervisor	Insight
2	Hermenegilda Da C. Orleans	Enumerator	Insight
3	Paulo Alves	Enumerator	KFP
4	Jose Pereira Vicente	Enumerator	KFP
5	Guilermimo De Deus	Enumerator	KFP
6	Luisa Maia Manuel	Enumerator	KFP
7	Lindalva Magno de Araujo	Enumerator	KFP
8	Franscelino S. Martins	Enumerator	KFP
III. Ekipa Sentru – Sul - Aileu, Ainaro, Covalima & Manufahi			
	Valdomiro B. Pereira Mota	Supervisor	Insight
1	Cesaltina M. X. Fatima	Ass. Supervisor	Insight
2	Adelino Cortereal	Enumerator	Insight
3	Manuel Da Silva	Enumerator	KFP
4	Veronika Fatima Amaral	Enumerator	KFP
5	Alfredo Orleans Magno	Enumerator	KFP
6	Samuel Da Conceicao Amaral	Enumerator	KFP
7	Belizario R.M. Martins	Enumerator	KFP
8	Mario Nunes	Enumerator	
IV. Ekipa Dili & RAE-OA			
	Gergimas Fransisco	Supervisor	
1	Egidio Pereira	Ass. Supervisor	Insight
2	Antonio Beno	Enumerator	Insight
3	Yuvensius V.D. Bere	Enumerator	Insight
4	Agustinho M. Da Conceicao	Enumerator	Insight
5	Angelina Caet	Enumerator	Insight
V. Kontrolu Kualidade			
1	Eliza Oliveira	Kontrolu Kualidade	Insight
2	Graciana Pereira	Kontrolu Kualidade	Insight
3	Élio Pereira Guimarães	Kontrolu Kualidade	KFP
4	Maria da Costa Oliveira	Kontrolu Kualidade	KFP



Mensajen S. E. PM da RDTL

Konstituisaun Repúblika Demokrátika Timor-Leste hatuur katak Administrasaun Públika sei funsiona hodi hatan bá interese sira públiku nian no tenki lori servisu públiku sira hakbesik bá populasaun sira.

Ho objetivu atu avalia progresu realizasaun servisu públiku sira refere, iha inísiu primeiru semestre tinan 2017, ha'u fó orientasaun bá Komisaun Funsan Públika atu hala'o prosesu sondajen ida bá persepsaun públiku nian, no ne'e sei hala'o regularmente bá oin, kona-ba dezenpeñu funsaun públika nian iha servisu atendimentu públiku sira.

Prosesu sondajen refere remata tiha ona, hafoin halibur dadus hosi respondente sira na'in 1200, ne'ebé distribuidu, proporsionalmente, tuir karakteristika demográfika Timor-Leste, iha munisípiu sira, suku sira no aldeia sira (urbana, rurál no remotu) iha teritóriu nasionál tomak, inklui iha Região Administrativa Especial Oecusse-Ambeno (RAE-OA).

Realizasaun regular sondajen persepsaun públika sei uza nu'udar baze bá planeamentu asaun sira Governu nian, ne'ebé bele fasilita no lori hakbesik servisu públiku sira bá sira nia utente sira.

Ho konkluzan bá Mandatu VI Governo Constitucional nian, ha'u dezeja prosesu ida ne'e bele ajuda VII Governo Constitucional iha definisaun bá ninia liña intervensaun sira iha aktividade funsaun públika nian.

Dili, loron 18, fulan-Agostu, tinan 2017

Dr. Rui Maria de Araújo
Primeiro-Ministro

Prefásiu

Ha'u sente ksolok tebes ho konkluzauun bá realizasaun sondajen persepsaun públiku kona-ba dezenpeñu funsaun públika, tinan 2017. Relatóriu ne'e manifesta no apresenta rezultadu sira hosi sondajen refere. Ne'e foin bá dahuluk iha istória Função Pública Timor-Leste, instituisaun públiku, hanesan Comissão Função Pública (CFP), hamutuk ho entidade relevante sira, hala'o sondajen ho natureza, alvu no kualidade hanesan ne'e.

Ho CFP nia naran, hau hato'o obrigadu bá VI Governo Constitucional, lidera hosi Dr. Rui Maria de Araújo, ne'ebé fó fiar bá no orienta CFP atu hala'o sondajen ida ne'e, no atribui mandatu hala'o sondajen Funsauun Públika regularmente; Nune'e mos bá akompañamentu iha prosesu tomak no atribuisaun orsamentu bá realizasaun sondajen ne'e. Ne'e evidencia vontade no kompromisu forte Governu Timor-Leste atu buka rona no kompriende ho diak to'o iha ne'ebé koñesimentu no esperiênsia públiku nian kona-ba programa no servisu atendumtu sira mak presta hosi instituisaun públiku sira no, tuir mai, liu hosi meus no rekursu sira mak iha, buka hadia liu tan dezenpeñu.

Ha'u nia apresiasaun no kongratulasaun bá ekipa tékniku tomak, ne'ebé involve iha prosesu ne'e, hahu kedas hosi faze elaborasaun nota konséitu (inisial), preparasaun téknika metodolójika – dezeñu amonstra, definisaun aspeitu sira kobre iha sondajen, elaborasaun instrumentu sondajen, nsst. -, formasaun/orientasaun bá pesoal tékniku sira, inkluidu aktividade pilotazein, preparasaun bá apoiu lojístiku, tun bá terenu hodi halibur dados, análise bá dados to'o elaborasaun no lansamentu relatóriu.

Apresiasaun hanesan, em particular, hato'o bá diretor no pesoal tomak INSIGHT Ltd – Ajénsia Independénte Nasionál ida -, ne'ebé hetan fiar hosi no sai nu'udar parseiru CFP, hodi hamutuk, sinerjikamente, responsabiliza bá halibur dados no hala'o aktividade relasionadu sira seluk iha terenu, inklui kontrolu kualidade, tabulasaun, *data cleaning* no análise bá rezultadu sondajen, liu hosi programa no meus/ekipamentu sira avansadu.

Importante mós, hau nia apresiasaun a'as bá Autoridade Lokál sira, bá Lideransa Komunitária sira no bá respondente sira, ne'ebé kolabora ho diak, hodi hatoo sira nia persepsaun kona-ba programa no servisu atendumtu hosi instituisaun públiku sira mak sira hatene no iha esperiênsia ba.

Ha'u hato'o mós obrigadu wa'in bá GfD/Cardno/DFAT/Australia, ne'ebé apoia realizasaun sondajen ne'e, liu hosi asisténsia tékniku sira – péritu nasionál no interasionál sira (DR. Kenneth, DR. Rod Nixon).

Ha'u nia apresiasaun a'as bá kolega komisáriu sira nia involvimentu, akompañamentu, ideias/sujestaun sira, hahuu kedas hosi inísiu to'o elaborasaun relatóriu. Apresiasaun mós bá pesoal tomak Sekretariadu Komisaun Funsauun Públika, ne'ebé, tuir ida-idak nia responsabilidade, kontribui bá prosesu ne'e. Ha'u kongratula mós titular kargu diresauun jerál sira, eh sira ekiparadu, inspetor jerál sira, ne'ebé fahe mós sira nia hanoin durante preparasaun bá realizasaun sondajen ne'e.

Ikus liu, hein katak rezultadu sira hosi sondajen ne'e bele hetan konsiderasaun proporsionalmente hosi entidade sira relevante.

Dili, loron 18, fulan-Agostu, tinan 2017

Professor DR. Faustino Cardoso Gomes, MSi
Presidente KFP

Lista Sigla sira

ACER	Australian Council for Education and Research
ANOVA	Analysis of Variance
BI	Bilhete de Identidade
CAC	Comissao Anti Corrupcao
CAPSA-ESCAP	Centre for Alleviation of Poverty Through Sustainable Agriculture of the United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific
Df	Degree of Freedom
DJE	Diresaun Jerál Estatística
DP	Defensoria Publica
DTIS	Diagnostic Trade Integration Study
ECV	External Construct Validity
EFA	Education For All
F	Frecuency
FAO	Food Agriculture Organization
GPD	Geographical Position System
GPM	Gabinete Primeiru Ministru
GPS	Geografical Position System
ICV	Internal Construct Validity
IRI	International Republican Institute
KE	Kartaun Eletoral
KFP	Komisaun Funsau Publica
MAP	Ministeriu Agrikultura e Peskas
MCIA	Ministerio Comercio Industria e Ambiente
MDGs	Milenium Development Goals
MNSQ	Infit Mean Square
MSS	Ministeriu Solidaridade Sosiál
OKK	Ofisiál Kontrolu Kualidade
ONU	Organizacao das Nacoes Unidas
p	Probability
PDD	Programa Dezenvolvimentu Desentralizadu
PDIM	Programa Dezenvolvimentu Integradu Munisipal
PDL	Programa Dezenvolvimentu Lokál
PEDN	Planu Estratejiku Dezenvolvimentu Nasionál
PGR	Procuradoria Geral da Republica
PNDS	Programa Nasionál Dezenvolvimentu Suco
QCO	Quality Control Officer
RAE-OA	Rejiaun Administrativu Espesial-Oecuse Ambeno
RDTL	Republika Demokratika Timor-Leste
SEJD	Sekretariu Estadu Juventude Desportu
SEPFOPE	Sekretariu Estadu Poltika Formasaun Profesional no Empregu
SERVE	Servico de Registo e Verificacao Empresarial
SIM	Surat Ijin Mengemudi
SISCa	Servisu Integradu Saude Comunitaria
STNK	Surat Tanda Nomor Kendaraan
TAF	The Asia Foundation
TD	Tribunál Distrital
UK	Uma-Kain
UNESCO	United Nation Education, Science and Culture

Glosáriu sira

Aldeia: refere bá agrupamentu populasaun kraik-liu, ho kohesividade sosiál no kultural a'as, iha estrutura komunitaria Timor-Leste nian.

Amonstra (*Sample*), iha kontéxtu sondajen ida ne'e, kobre respondente sira hamutuk 1200 distribuidu, proposionalmente, tuir lokál (urbanu, rurál – kategoria remota), rejiaun, munisípiu, jéneru (feto, mane ho kategoria idade 16 -30 no 31+), iha munisípiu sira, suco no aldeia sira, ne'ebé representa total populasaun Timor-Leste.

Análize bá variasaun (ANOVA), refere bá prosedimentu mak uza atu deteta diferensia siginifikansia estatistikamente entre grupu media (group means) wainhira dadus sira agregadu tuir lokál, rejiaun, Munisípiu, no jéneru. Prosedimentu ne'e aplika hotu iha setór 9 (sia) uza valor grau satisfasaun respondente sira nian mai hosi análize *Rasch* bá dadus Eskala Likert (Likert Scale). Téknika análize estatística tolu relata iha textu bá análize ida –idak hanesan ne'e mak: mak Índise F (the F ratio); Grau Livre (Degree of Freedom, df); no valor *p* (the *p* value). Diskrisaun informal ida kona-ba estatística tolu ne'e apresenta iha kraik bá leitor sira ne'ebé bele la familiar ho prosedimentu ANOVA.

Apoiu Funeral, assisténsia hosi Estadu liu hosi MSS hodi fó assisténsia funebre bá sidadaun sira ne'ebé hasoru lia-maten no laiha kbiit bá prosesu funebre.

Área Remota, define nu'udar 'lokál ida ne'ebé la fasil atu asesu bá, iha limitasaun bá prezensa atividade komersiu, bá kuidadu báziku saúde, no bá fasilidade públiku sira seluk' (Dekretu Lei No.20/2010, RDTL).

Área Remota teb-tebes, defini nu'udar 'lokál ne'ebé so bele to'o bá liu hosi lao-ain eh uza kuda ho durasaun liu hosi oras ida no lokál ne'ebé difisil atu asesu bá ai-han báziku sira, bá fatin hela, bá kuidadu báziku saúde, eh bá fasilidade públiku sira seluk' (Dekretu Lei No.20/2010, RDTL).

Área Remota tebes, defini nu'udar 'lokál ne'ebé so bele to'o bá de'it liu hosi uza transporte privadu no iha uitoan eh laiha asesu bá atividade negósio sira, laiha asesu bá kuidadu báziku saúde no bá fasilidade públiku sira seluk' (Dekretu Lei No.20/2010, RDTL).

Atividade Extra-Kurikuler, atividade adisional, fora hosi kurikulum formál, ne'ebé eskola sira kria bá estudante sira, hodi dezentolve sira nia talentu no interese.

Bolsa da Mãe, programa MSS nian hodi suporta fó finanseira bá inan ka faluk sira ne'ebé laiha kbít no oan-kiak sira sei eskola hela.

Empreza ki'ik, organizaun atividade ekonómika ho kapital no eskala ki'ik, ne'ebé hala'o hosi populasaun sira, tantu unipesoal eh sósiu, iha nivel comunidade.

Enfermeiru, pesoal servisu saúde nian ne'ebé mak hala'o knaar atendimentu spesífiku saúde nian bá populasaun sira hotu iha Postu Saúde no Hospital.

Eskola Privadu, eskola ne'ebé la'os públiku ka harii ho insiativa hosi entidade privadu sira, tantu individu eh grupu, ho sistema edukasaun ne'ebé hanesan mós ho Eskola Públiku sira.

Eskola Teknika Vokasional, eskola téknika ne'ebé nia nivel hanesan mós Eskola Sekundária, ho orientasaun hasa'e abilidade téknika joven sira nian iha área tuir sira nia talentu, hodi hatan bá nesesidade merkadu no ejizensia bá kriasaun Auto-Empregu.

Extensionista, funcionáriu ho espesialidade iha área agrikultura nian, kontratadu hosi Ministeriu Agrikultura no Peskas (MAP), ne'ebé destakadu iha nivel Suco hodi fó assistensia téknika bá agrikultór sira.

Grau livre (Degrees of Freedom), ne'e apenas número grupu menus '1'.

Ospital Referal (HR), refere bá ospital ne'ebé estabelese iha nivel rejional hodi halo atendimentu bá saúde populausaun, ne'ebé rekomenda hosi nivel Ospital Distritais / Munisípius sira. Agora dadauk, iha Timor-Leste, iha ona Ospital Referal 4- HR Baucau, HR Maubisi, HR Maliana no HR RAE-OA.

Índise Diskriminasaun Item, Índise sasukat ida kona-ba to'o iha ne'ebé pergunta sira diskrimina entre respondente sira ne'ebé fó persepsaun ki'ik bá qualidade servisu atendimentu Governu nian ida, ho respondente sira ne'ebé fó persepsaun a'as ida bá qualidade servisu atendimentu ne'e. Índise ne'e kalkula liu hosi fahe respondente sira bá grupu 2: (i) respondente sira ne'ebé ho persepsaun ki'ik; no (ii) respondente sira ne'ebé ho persepsaun a'as. Valor hosi respondente sira ho persepsaun ki'ik hamenus hosi valór respondente sira ho persepsaun a'as no diferensia ne'ebé iha dividi bá magnitude grupu sira. Índise varia hosi -1 to'o bá +1. Valor hosi 0.40 no liu hosi ne'e konsidera nu'udar diskriminator sira a'as no bá valor sira hosi 0.20 no ki'ik liu tan konsidera nu'udar diskriminator ki'ik.

Índise F (the F ratio), kalkula ho maneira dividi variansia entre grupu sira no dividi liu hosi variansia iha grupu sira nia laran. Wainhira Índise indika '1', ne'e hatudu diferensia entre media sira. Hetok boot Índise F hetok boot diferensia grupu media sira.

Índise F (the F ratio), prosedimentu ne'e uza hodi deteta diferensia sira entre grupu media ne'ebé signifikante estatistikamente; katak, diferensia sira ne'e la-mosu mesa-mesak de'it. Diferensia signifikansia estatistikamente sira bá grupu media (ezemplu, entre respondente sira área urbana ho sira área rural) bele indika diferensia sistemátika sira entre grupu sira.

Infit Mean Square, infit MNSQ bá pergunta ida-idak sei kalkula liu hosi (squaring) valor media hosi grupu diferensia sira ne'ebé iha entre valór sira mak observadu ho valór sira mak preve modelu hosi Rasch.

Kampaña Saúde, atividade fahe informasaun hosi Ministeriu Saúde bá comunidade sira kona-ba asuntu saúde báziku nian.

KIR, teste / ejame / inspeksaun bá kondisaun veikulu (kareta) nia kondisaun hodi prienxe nafatin rekezitus (syarat) ne'ebé determina ona hosi diresaun kompetente.

Klínika, fatin/sevisu atendimentu Ministeriu Saúde iha nivel kraik – Suco no Aldeia sira -, hodi hatan bá ejizensia kuidadu báziku Saúde bá populasaun sira.

Merenda Eskolar, programa Ministeriu Edukasaun nian hodi fornese ai-han adisional bá labarik sira iha Eskola Báziku to'o Eskola Pre-Sekundária, hodi bele ajuda aseguira nutrisaun bázika bá labarik sira, tuir mai aseguira sira nia motivaun no akompañamentu bá prosesu aprendijazen.

Modelu Rasch (*Rasch Model*), programa análise estatística ida hodi produs estimasaun grau to'o iha ne'ebé pergunta sira bá tema ida iha koherensia bá malu. Estimasaun hirak ne'e mak hanaran '*Infit Mean Square*'.

Moras Da'et, moras ne'ebé mak bele da'et hosi ema ida bá ema seluk (hanesan TBC, Dengue, Malaria, nst).

Mudansa Klimatika, fenómeno natural mak akontese, hodi baraila tiha siklu klimátika bai-bain no hamosu risku ambiental, ai-han, bee, rai, ár, anin, ne'ebé ida-ida eh hamutuk afeta bá ema nian, animál no ai-horis sira.

Munisípiu, refere bá estrutura Estatal ne'ebé englobe Póstu Administrativu hirak ida iha kontéxtu divizaun administrativu Timor-Leste.

Negosiu Ki'ik, atividade fila-liman ho kapitál no eskala ki'ik, ne'ebé hala'o hosi populasaun sira iha nivel comunidade.

Parlamentu Foin Sa'e, programa Estadu nian ne'ebé hala'o hosi Sekretariu Estadu Juventude no Desportu (SEJD) hodi promove joven sira nia talentu sivika, polítika no lideransa.

Parteira, pesoal servisu saúde nian ne'ebé mak halo knaar atedimentu parteira bá inan sira ne'ebé partus no kuidadu báziku klínika post-natál.

Postu Administrativu, refere bá estrutura Estatal kraik liu iha divizaun administrativu Timor-Leste nian.

Programa MDG, programa Governu hari uma bá ema kbiit-laek sira.

Programa Povu Kuda Governu Sosa, programa Estadu liu hosi MCIÁ hodi sosa produktu lokál Agrikultór sira nian, hodi estimula produsaun lokál orientada bá merkadu, nomos hodi aseguira seguransa alimentar iha rai laran.

Projetu Empregu Rural, programa SEPFOPE hodi hala'ó infra-estrutura báziku sira ho objetivu kria empregu no dezenvolve ekonomia comunidade nian iha nivel Suco.

Prosedimentu Scheffe (Scheffe Procedure), wainhira diferensia signifkante estatistikamente ida detetada hosi prosedimentu ANOVA no iha grupu sira hosi rua, sai nesesariu atu hala'ó teste liu-tan hodi identifika iha ne'ebé mak diferensia signifkante sira ne'e lokalizada. Pur ezemplu, iha análice dadus edukasaun nian bá Munisípiu tuir jéneru, hetan katak iha diferensia signifkante estatistikamente entre grupu media tuir Munisípiu, maibe la identifika komparasaun media grupu sira ne'ebé mak diferente signifkativamente. Numeru hosi komparasaun posivel enpareladus (pairwise) hatudu hosi $(n*(n-1))/2$, ne'ebé n prefere bá numeru grupu sira. Tanba ne'e, wainhira iha grupu 3 iha komparasaun empareladu 3; bá grupu 4 iha komparasaun empareladu 6; bá gurpu 5 iha komparasaun empareladu 10. Tanba iha Munisípiu 13 (inklui RAE-OA) komparasaun empareladu posivelmente iha mak 78. Prosedimentu Scheffe hala'ó komparasaun sira ne'e no kalkula valor p ida bá komparasaun ida-idak, ho nune'e identifika komparasaun grupu media sira ne'ebé mak signifkante estatistikamente.

Saneamentu, programa hosi Governu hodi fó atendimentu bá públiku liu hosi atividade / servisu sira hanesan; kria sintina iha fatin públiku, kria sintina bá comunidade sira iha nivel Suco, hamós estrada, hamoos valeta, hamoos lixu, hamoos jardin nst.

Servisu Atendimentu Públiku, refere servisu sira ne'ebé presta hosi instituisan públiku sira atu hatan bá nesesidade populasaun nian.

SISCa, programa Minsteriu Saúde hodi fó atendimentu kuidadu báziku saúde regularmente bá labarik no inan sira iha nivel Suco.

Sondajen, bá kontéxtu ida ne'e, refere bá estudu, atu hodi buka hatene to'ó iha ne'ebé persepsaun públiku Timor-Leste nian kona-ba servisu atendimentu públiku sira presta hosi Governu.

Statistical Package for The Social Sciences (SPSS), nu'udar pakote estatistikal ida ne'ebé bele uza hodi halo análice transversal, frekuensia, korelasaun, diskriminasaun, variansa, regresaun, análice fatór, análice *cluster* no seluk-seluk tan.

Subsidu bá Idozus, programa Estadu nian, hala'ó hosi MSS, hodi asegura seguransa bá ferik katuas sira ne'ebé mak tama ona idade 60 bá leten.

Suco, refere bá estrutura komunitaria ne'ebé englobe aldeia sira hirak ida iha Timor-Leste.

Turizmu Komunitaria, programa Governu hodi enkoraza no dezenvolve insiativa lokál iha área turizmu nivel comunidade, nune bele estimula liu tan atividade ekonómika comunidade nian.

Validade Konstrusaun Internal (Internal Construct Validity), iha tipu konstrusaun validade rua ne'ebé aplika bá instrumentu sondajen: (i) Validade Externál (*External Validity*):

no (ii) Validade internál (*internal validity*). Validade Externál refere bá to'o iha ne'ebé pergunta hotu-hotu korela direktamente ho konstrusaun (fatór) ne'ebé ita sukat hela daudaun. Iha kontestu sondajen ne'e, konstrusaun ka fatór sira ne'ebé ita sukat maka tema 11 ne'ebé kobre hosi instrumentu sondajen nian. Avaliasaun bá validade externál baibain halo liu hosi julgamentu peritus sira nian bá tema sondajen nian. Validade Internál refere bá to'o iha ne'ebé pergunta sira iha koherensia bá medida konstrusaun (fatór) espesífiku ida. Iha kontéxtu sondajen ida ne'e, tema ida-ida representa konstrusaun ida. Por ezemplu, konstrusaun espesífiku ida bá tema edukasaun mak 'satisfasaun bá servisu atendimentu sira edukasaun nian hosi Governu'. Modelu Rasch prodúz estimasaun bá grau to'o iha ne'ebé pergunta sira iha tema ida nia laran iha koherensia bá malu. Estimasaun sira ne'e naran 'Infit Mean Squares' espetativa mak estimasaun sira sei monu iha kobertura entre 0.70 to'o 1.30.

Valor p (p value), ne'e refere bá probabilidade diferensia grupu media akontese mesa-mesak de'it.

Índice Jerál

Pájina Editoriál	ii
Mensajen S. E. PM da RDTL	iv
Prefásiu	v
Lista Sigla sira.....	vi
Glosáriu sira.....	vii
Índice Jerál	xii
Índice Gráfika.....	xv
Índice Tabela.....	xviii
Sumáriu Ezekutivu.....	xix
PERSEPSAUN PÚBLIKU bá FUNSAUN PÚBLIKU TIMOR-LESTE: SONDAJEN TINAN 2017.....	1
1. OBJETIVU	1
2. ANTESEDENTE	1
2.1 Ezemplu hosi Sondajen Persepsaun Públiku sira ne'ebé hala'o ikus liu.....	2
2.1.1 Sondajen Persepsaun Korrupsaun KAK	3
2.1.2 Sondajen The Asia Foundation	3
2.1.3 Sondajen International Republican Institute Public.....	4
2.1.4 Auditoria Sosiál hosi Gabinete Primeiru Ministru.....	4
2.2 Objetivu Espesifiku Hirak Sondajen Nian	5
3. METODOLOJIA	5
3.1 Dezeñu Kuestionariu	5
3.1.1 Relevansia Direita bá Governu Nia Prosesu Planeamentu	5
3.1.2 Pergunta Introdutoria sira “Gatekeeping Questions”.....	7
3.2 Dezeña Amonstra (sampling).....	7
3.2.1 Kalkulu amonstra aleatoria (acak) estratifikadu proporsional bá magnitude (Stratified Random Sampling Proportional to Size)	7
3.2.2 Estratifikasaun ‘Urbanu’/’Remotu’	8
3.2.3 Selesaun bá Respondente iha Nivel Lokál/ Aldeia	9
3.3 Formasaun, Supervizaun no Lojistika.....	10
3.3.1 Treinamentu	11
3.3.2 Pilotajen (Teste).....	11
3.3.3 Garantia bá Kualidade (Quality Control).....	11

3.4	Halibur Dadus	12
3.4.1	Hatama Dadus Eletronika (Entry Data)	12
3.4.2	Hamós Dadus (data cleaning) no Validasaun	12
3.5	Análize Dadus (Data Analysis)	14
4	REZULTADU PRINSIPAL SIRA	15
4.1	Setór Saúde.....	16
4.1.1	Rezultadu Análize Perguntas Setór Saúde nian	16
4.1.1	Rezultadu Análize bá Respondente iha Setór Saúde	17
4.2	Setór Edukasaun.....	20
4.2.1	Rezultadu Análize Pergunta Setór Edukasaun nian.....	20
4.2.1	Análize bá Respondente iha Setór Edukasaun.....	22
4.3	Setór Juventude	24
4.3.1	Análize Rezultadu Perguntas Setór Juventude	24
4.3.2	Análize Rezultadu Respondente sira Nian bá Setór Juventude	26
4.4	Setór Justisa.....	30
4.4.1	Análize Rezultadu Pergunta bá Setór Justisa.....	30
4.4.2	Análize Rezultadu Respondente bá Setór Justisa nian	31
4.5	Setór Solidariedade Sosiál.....	35
4.5.1	Análize Rezultadu Pergunta bá Setór Solidariedade Sosiál.....	35
4.5.2	Análize Rezultadu Respondente bá Setór Solidariedade Sosiál	36
4.6	Setór Agrikultura.....	39
4.6.1	Análize rezultadu pergunta Setór Agrikultura	39
4.6.2	Análize Rezultadu Respondente bá Setór Agrikultura nian	41
4.7	Setór Peskas no Pekuaria.....	45
4.7.1	Análize Rezultadu Pergunta bá Setór Peskas no Pekuaria.....	45
4.7.2	Análize Respondente nian bá Setór Peska no Pekuaria	47
4.8	Setór Meiu-Ambiente.....	52
4.8.1	Mudansa Klimatika.....	52
4.8.2	Prezervasaun Ai-horis.....	52
4.9	Setór Infra-Estrutura.....	53
4.9.1	Rezultadu Análize bá Pergunta sira Setór Infra-Estrutura nian	53
4.9.2	Rezultadu Análize bá Respondente Setór Infra-Estrutura nian	55
4.10	Setór Komersiu	59

4.10.1	Rezultadu Análize bá Pergunta sira iha Setór Komersiu nian	59
4.10.2	Rezultadu Análize Respondente nian bá Setor Servisu Atendimentu Setor Komersiu.....	61
4.11	Setór Turizmu	64
5.	DISKUSAUN	67
5.1	Persepsaun sira no ‘Realidade’	67
5.2	Konhesimentu bá Servisu Atendimentu sira	67
5.3	Nesesidade atu Melhora Komunikaun kona-ba Servisu Atendimentu no Poilitika Governu nian.....	68
5.4	Abilidade Limitada atu hodi Jeneraliza.....	69
5.5	Efisiensia Administrativa	69
5.6	Dezafiu sira iha Implementasaun	70
5.7	Aspeitu Urbanu vs Rural	70
5.8	Servisu Atendimentu sira ne’ebé Kritiku	71
6.	REKOMENDASAUN SIRA	72
	REFERENSIA SIRA:	73

Índice Gráfika

Designasaun	Lejenda
Gráfika 4.1.1	Grau satisfasaun bá servisu setór saúde
Gráfika 4.1.2	Grau Satisfasaun bá Respondente iha Setór Saúde
Gráfika 4.1.3	Komparasaun grau satisfasaun media respondente nian bá servisu saúde tuir Lokál no Jéneru
Gráfika 4.1.4	Komparasaun grau satisfasuan media respondente nian bá servisu Saúde tuir Rejiaun no Jéneru.
Gráfika 4.1.5	Komparasaun grau satisfasaun media respondente nian bá servisu saúde tuir Munisípiu no Jéneru
Gráfika 4.2.1	Grau Satisfasaun bá Setór Edukasaun
Gráfika 4.2.2	Aprezenta histograma satisfasaun respondente nian bá Setór Edukasaun.
Gráfika 4.2.3	Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá Servisu Edukasaun tuir Rejiaun no Jéneru
Gráfika 4.2.4	Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá Servisu Edukasaun tuir Munisipiu no Jéneru
Gráfika 4.3.1	Grau satisfasaun bá servisu Setór juventude
Gráfika 4.3.2	Grau Satisfasaun Respondente sira nian bá servisu atendimentu bá Setór Juventude
Gráfika 4.3.3	Komparasaun Grau Satisfasaun Média Grupu nian bá Servisu sira Juventude nian Tuir Lokál
Gráfika 4.3.4	Komparasaun Grau Satisfasaun Média Satisfasaun Respondente Nian bá Servisu Atendimentu Setór Juventude Nian Tuir Rejiaun
Gráfika 4.3.5	Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá Servisu Atendimentu iha Setór Juventude Tuir Munisípiu
Gráfika 4.4.1	Grau Satisfasaun bá Servisu Atendimentu Setór Justisa nian
Gráfika 4.4.2	aprezenta histograma satisfasaun respondente bá setór justisa.
Gráfika 4.4.3	Komparasaun Grau Satisfasaun Média Respondente nian bá Servisu Atendimentu Justisa Tuir Rejiaun
Gráfika 4.4.4	Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente sira nian bá servisu atendimentu Justisa tuir Munisípiu
Gráfika 4.5.1	Grau Satisfasaun bá servisu atendimentu Solidariedade Sosial

Gráfika 4.5.2	Aprezenta histograma satisfasaun respondente bá Setór Solidariedade Sosiál.
Gráfika 4.5.3	Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá servisu atendimentu Solidariedade Sosiál tuir Rejiaun
Gráfika 4.5.4	Komparasaun grau satisfasaun media respondente nia bá servisu servisu atendimentu Solidariedade Sosiál tuir Munisípiu
Gráfika 4.6.1	Grau Satisfasaun bá servisu atendimentu Setór Agrikultura
Gráfika 4.6.2	aprezenta histograma bá satisfasaun respondente nian iha Setór Agrikultura
Gráfiku 4.6.3	Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá servisu atendimentu Agrikultura tuir Lokál no Jéneru
Gráfiku 4.6.4	Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá servisu atendimentu Agrikultura tuir Rejiaun no Jéneru
Gráfika 4.6.5	Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá servisu atendimentu Setór Agrikultura tuir Rejiaun no Jéneru
Gráfika 4.7.1	Grau Satisfasaun bá servisu Setór Peskas no Veterinaria
Gráfika 4.7.2	aprezenta histograma grau satisfasaun bá setór peskas no veterinaria.
Gráfika 4.7.3	Komparasaun Valor Media Grau Satisfasaun Respondente Sira-nia bá servisu atendimentu Setór Peskas no Pekuaria tuir lokál no jéneru
Gráfika 4.7.5	Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá servisu Atendimentu Peskas no Pekuaria tuir Rejiaun no Jéneru
Gráfika 4.7.6	Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá servisu atendimentu Setór Peskas no Pekuaria tuir Munisípiu
Gráfika 4.8.1	Frekuensia Distribuissau Resposta sira bá Pergunta kona-ba Mudansa Klimatika
Gráfika 4.8.2	Frekuensia Distribuissau Resposta sira bá kestaun ligadu ho kuda no prezerva Ai-Horis.
Gráfika 4.9.1	Grau Satisfasaun bá servisu atendimentu Setór Infra-Estrutura
Gráfika 4.9.2	Aprezenta histograma kona-ba satisfasaun respondente nian bá setór Infra-Estrutura
Gráfika 4.9.3	Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá servisu atendimentu iha setór Infra-Estrutura tuir Lokál
Gráfika 4.9.4	Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá servisu atendimentu iha setór Infra-Estrutura tuir Rejiaun

Gráfika 4.9.5	Komparasaun Grau Satisfasuan Media Respondente nian bá servisu atendimentu setór Infra-Estrutura tuir Munisípiu
Gráfika 4.10.1	Grau Satisfasaun kona-ba servisu atendimentu iha Setór Komersiu
Gráfika 4.10.2	Aprezenta histograma satisfasaun respondente nian bá Setór Komérsiu
Gráfika 4.10.4	Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá Servisu Atendimentu Setór Komérsiu tuir Rejiaun
Gráfika 4.10.5	Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá servisu atendimentu Setór Komérsiu tuir Munisípiu
Gráfika 4.11.1	Frekuensia Distribuisaun Resposta sira bá Pergunta kona-ba Setór Turizmu

Índise Tabela

Tabela	Lejenda
Tabela 3.1	Kestoens no atendimentu hirak ne'ebé mak sukat iha Sondajen
Tabela 3.2	Aplikasaun Kodigu Jéneru no Kodigu Idade bá Uma Kain Selesionadu ho Métopu Aleatoriu (Aldeia fiktiva)
Tabela 4.12. 1	Korelasaun Signifikante sira bá Grau Satisfasaun Respondente sira nian tuir Setór
Tabela 5.5.1	Persepsaun sira kona-ba Servisu Atendimentu Administrativu sira

Sumáriu Ezekutivu

Objetivu

Sondajen ida ne'e prepara hosi KFP ne'ebé ho mandatu atu monitoriza dezenpeñu servisu Funsau Públika. Objetivu prinsipal hosi sondajen 2017 ida ne'e atu sukat satisfasaun públiku nia kona-ba prestasaun servisu públiku, no identifika área sira ne'ebé ejize halo melhoramentu. Sodanjen Persepsaun Públiku 2017 nu'udar sondajen mak hala'o bá dahuluk hosi KFP, nu'udar realizasaun bá inisiativa foun hodi monitoriza regularmente satisfasaun públiku bá atendimentu Públiku. Inisiativa ida ne'e aliña ho reforma administrasaun públiku ne'ebé mak la'o hela daudaun, ne'ebé KFP nu'udar autór prinsipál.

Relatoriu Sondajen Persepsaun Públiku 2017 prepara ho metodolojia peskiza emperiku elevadu (robust), no nu'udar dokumentu politiku aplikavel ne'ebé liga direktamente ho área sira atendimentu públiku Governu nian. Relatóriu ne'e serve hodi informa bá públiku Timor-Leste tomak kona-ba servisu atendimentu Governu nia to'o ohin loron, liliu dezenpeñu prestasaun servisu no programa sira Funsau Públika Timor-Leste nian iha tinan 2016.

Dokumentu ida ne'e ho intensaun atu providensia baze evidensia empirikus validus hodi ajuda informa Governu foun mai (2017-2022) foti desijaun, no nu'udar situasaun atuál base (baseline) bá ámbitu monitorizasaun prestasaun servisu Governu nian iha futuro.

Antesedente

Relatóriu ida ne'e mosu hosi diskursu kona-ba preokupasaun públiku bá prestasaun servisu públiku nian iha Timor-Leste iha tinan 2016, ne'ebé involve lideransa sénior Repúblika Demokratika Timor-Leste inklui mós hosi Sua Exelénsia Presidente Repúblika Taur Matan Ruak iha tempu ne'ebá.

Nu'udar resposta bá debate sira iha leten, no nu'udar segmentu bá sorumutu S. Ex.cia Primeiru Ministru dr. Rui Maria de Araujo ho Diretór Jerál sira, Inspetór Jerál sira no kargu ekivalente sira tomak iha loron 14 fulan setembru 2016, S. Ex.cia fó orientasaun bá KFP atu dezenia no hala'o periodikamente sondajen hodi análize persepsaun públiku nian kona-ba servisu atendimentu Públik mak hala'o hosi instituisaun públiku sira. S. Ex.cia Primeiru Ministru dr. Rui Maria de Araujo hatutan liu tan katak, sondajen persepsaun Públika ne'ebé KFP atu hala'o no kompleta molok VI Governu nia mandatu remata. Nu'udar janela bá espetativa públiku nian, no nivel satisfasaun bá servisu atendimentu Públiku, sodanjen ida ne'e sei ajuda informa bá Governu tuir mai (2017-2022) bele kaer nu'udar baze hodi foti desizaun kona-ba planu, programa, alokasaun rekursu no jestaun setór Públiku.

Iha kontéxtu Timor-Leste nian, baze lójiku bá sondajen hodi sukat públiku nia satisfasaun bá áreas atendimentu públiku prinsipal maka Planu Estratéjiku Dezenvolvimentu (PEDN) 2011-2030. Planu ida ne'e, ne'ebé konklui iha tinan 2011, dezenvolve nu'udar pakote integradu kona-ba polítika Estratéjiku sira mak atu implementa iha tempu badak (tinan 1-5), tempu mediu (tinan 6-10) no iha tempu naruk (tinan 11 – 20) (RDTL, 2011:10). Hanesan hatuur iha kraik tuir mai ne'e, PEDN estruturadu bá iha tema prinsipál lima, ida-idak kobre sub setór hirak ida:

- Kapitál Sosiál-inklui setór edukasaun no formasaun, Saúde, inkluzoan Sosiál, Ambiente, no Kultura no Eransa.
- Dezenvolvimentu Infra-estrutura-inklui setór Estrada no Ponte, Bee no Saneamentu, Eletridade, Aeroportu no Telekomunikasaun.
- Dezenvolvimentu Ekonomia- inklui setór dezenvolvimentu rurál, Agrikultura, Minarai, Turismu, no setór privadu.
- Kuadru Institusional- inklui setór siguransa, defeza, asuntu negosiu estranjeiru, justisa, jestaun setór Públikuno boa governasaun no ajensia dezenvolvimentu nasional / polítika ekonomia no ajensia investimentu.
- Kontéxtu ekonomia no direasaun makro ekonómiku.

Objetivu Espesífiku Hirak Sondajen Nian

Objetivu espesífiku Sondajen “Persepsaun Públiku bá Atendimentu Públika Tinan 2017” nian mak hanesan tuir mai ne’e:

- Atu sukat grau satisfasaun populasaun Timor-Leste nian kona-ba atendimentu Públikuhosi servisu hirak ne’ebé fornese hosi Instituisaun Estadu sira, ho foku prinsipal bá iha programa no servisu atendimentu PúblikuTimor-Leste nian iha tinan 2016 to’o agora.
- Atu estabelese sistema ida hodi bele uza nu’udar sasukat bá mudansa grau satisfasaun kona-ba servisu atendimentu Públikune’ebé hala’o hosi tempu bá tempu.
- Identifika indikadores atendimentu Públikuoin-oin atu bele fasilita foti - desijaun nain sira (*Decision Makers*), hodi mellora planeamentu no atendimentu servisu Públiku.

Metodolojia

Dezeñu Kuestionáriu

Kuestionáriu ne’e dezeñu liu hosi prosesu partisipativu ida involve Diretór Jerál hotu-hotu hosi Instituisaun Governu hotu-hotu liu hosi interasaun nune’e mós liu hosi komunikasaun via email. Kuestionáriu ne’e nia intensaun atu sukat grau satisfasaun bá servisu atendimentu públiku hirak ne’ebé kobre setór no sub- setóres prioritarius 9 (sia), hanesan Saúde, Edukasaun, Juventude, Justisa, Solidariedade Sosiál, Agrikultura (inklui Ambiente), Peskas no Veterenária, Infra-estrutura (inklui programa dezenvolvimentu lokál sira), no Negosiu (inklui tursimu). Tanba sondajen nia objetivu atu maximiza relevansia planeamentu no programa Governu nian, maioria pergunta sondajen nian, espesifikamente Dezeñu atu sukat grau satisfasaun (uza *Likert Scale*) bá programa Governu nian sira em partirkular.

Dezeñu Amonstra

Aproximasaun kalkulu amonstra proporsional ida adopta iha sondajen ne’e bazeia bá prinsipiu amonstra ida (1) representa populasaun Timor-Leste rihun ida (1000) (Total amonstra: 1,200), fahe hanesan bá jéneru. Kalkulu amonstra proporsional bazeia bá populasaun

iha rejiaun sira¹, Munisípiu sira no Póstu Administrativu sira bazeia bá sensus 2015. Sondajen ida ne'e kobre área Suco no Aldeia sira iha 'Urbana' no 'Remotas', bazeia bá definisaun ofisiál Governu RDTL nian hanesan iha Seksaun 3.2.2 tuir mai ne'e. Amonstra ne'e nia magnitude bazeia bá 95% konfidensia interval (*confidence interval*) no marjen erru (*margin of error*) reprezenta 3%. Anota katak magnitude amonstra 1.200 posibilita atu jeneralizasaun bá nivel Nasionál, maski magnitude amonstra ne'e ki'ik liu atu hodi bele jeneraliza nivel sub-national.

Sondajen ida ne'e inklui estratifikasaun urbanu / rural, ho definisaun rurál bazeia definisaun ne'ebé inklui iha artigu 15, paragrafu 5 Dekretu Lei No.20/2010 (RDTL 2010). Haktuir bá Derektu Lei ne'e (ne'ebé la inklui definisaun kona-ba área urbana), lokál remotu signifika 'fatin ida ne'ebé defisil atu asesu bá no ho limitasaun prezensa atividade komersiu sira, atendimentu saúde no fasilidade públiku sira seluk.' Tenke anota katak maski iha Dekretu Lei No.20/2010 inklui ona mós definisaun kona-ba aldeia sira 'remotas tebes' no 'remotas teb-tebes', maibe aldeia ho kategoria sira refere la inklui iha sondajen ida ne'e.

Treinamentu, Supervizaun no Lojistika

Sondajen ne'e kobre 12 Munisípiu no RAEOA, involve staff hamutuk nain 38 ne'ebé fahe bá ekipa rejional 4. Pesoal sira ne'e ne'e ho kompozisaun supervisor nain 4, Kontrola Kualidade (Quality Control) nain 4, no enumerador nain 30 (inklui nain 4 hala'o mós knar nu'udar Supervisor Asistente). Iha partisipasaun direita hosi KFP iha prosesu sondajen tomak, ho objetivu atu dezenvolve kapasidade internal KFP hodi bele hala'o rasik peskiza hanesan iha futuru.

Ekipa sondajen kada rejiaun hahu servisu iha loron 5 fulan Juñu no kontinua to'o loron 20 fulan Juñu 2017. Ekipa 1 (ekipa Lorosa'e) kobre Munisípiu Lautem, Baucau no Viqueque; Ekipa 2 (ekipa rai klaran) kobre Munisípiu Ainaro, Aileu, Manufahi no Covalima; Ekipa 3 (ekipa loromonu) kobre Munisípiu Bobonaro, Ermera no balun bá Manatuto. Ekipa 4 (ekipa Rejiaun espesial) kobre RAEOA, Munisípiu Liquica, no balun bá Manatuto. Munisípiu Dili hetan kobertura, tantu iha insiu no iha finál prosesu rekollamentu dados, hala'o hosi ekipa integradu sondajen nian.

Teste Pilotajen

Metodolojia terenu nian no pergunta sira hetan teste-pilotajen iha loron 29, fulan-Maiu, tinan 2017. Atu replika realistikamente ho kondisaun terenu, teste-pilotajen ne'e hala'o iha aldeia 'urbana' ida no aldeia remota' ida, iha Póstu Administrativu Maubara, Munispiu Liquica.

Garantia bá Kualidade (Quality Control)

Komisáriu KFP sira, inklui Presidente KFP, halo akompañamentu hodi asegura kualidade sondajen nian iha nivel polítika. Hanesan elabora tuir mai, infra-estrutura sondajen nian inklui sistema server ida ne'ebé posibilita monitorizasaun bá prosesu rekollamentu dados, inklui lokál jeográfiku entrevista nian. Komisáriu KFP sira monitoriza prosesu rekollamentu dados no fó feedback bá ekipa sira iha terenu wainhira nesesariu (inklui iha okajiaun ruma wainhira nesesita duni halu mudansa bá lokál amonstra nian). Atualizasaun bá prosesu

¹ (1) Baucau, Viqueque no Lospalos, (2) Dili, Manatuto no Aileu, (3) Manufahi, Ainaro no Covalima, (4) Oecusse-Ambeno.

rekollamentu dados hato' o mós bá S. Excia Primeiru Ministru RDTL hosi Presidente KFP no Komisariu sira.

Halibur Dadus

Sistema halibur dados eletrónica ida aplika bá ne'e (data entry), ho maneira uza komputador tablet android ne'ebé hala'o ho aplikasaun *KoBo Toolbox* suite. Dadus hatama bá iha formulariu ne'ebé prepara espesialmente no *download* bá iha *remote database* tuir *interval regular*. Informasaun adisional hosi respondente sira hanesan, razaun tanba sa la-satisfaitu ho servisu Governu nian la oferese hanesan opsaun iha aplikasaun, hakerek bá iha kadernu (nota book) enumerador nian. Depois, enumerador sira hatama informasaun ne'e bá iha aplikasaun, wainhira hetan ona verifikasaun kona-ba pronunsiasaun ne'ebé loloos no anotasaun hosi supervisor sira.

Análize Dadus

Prosedimentu estatistika avansadu balun aplika atu hodi esplora dados sondajen nian ho rigorozu. Prosedimentu sira refere produz, estatistikamente, estimasaun sira ne'ebé diak kona-ba grau satisfasaun mak expresa hosi respondente sira bá pergunta sondajen ida-ida, no estimasaun grau satisfasaun respondente ida-idak nian bá setór ida-ida hosi setór 11 (sanolu resin ida) ne'ebé kobre iha sondajen ne'e. Tuir mai, grau satisfasaun respondente sira nia uza hodi explora diferensia valor media sira wainhira agrupa tuir lokál (urbanu vs rural), Rejiaun, Munisípiu no Jéneru.

Rezultadu Prinsipál sira

Wainhira hare bá rezultadu sira ne'e importante atu tau iha hanoin katak dadus hirak ne'e relata persepsaun no bele iha lakuna boot entre persepsaun no realidade kona-ba servisu Governu ida eh hotu hotu ne'ebé mak kobre iha sondajen ne'e. Lakunas sira ne'e bele refleta luan tebes grau espetasaun komunidadade nian oioin kona-ba Governu. Lakunas sira ne'ebé bele refleta mós difikuldade iha fornesimentu servisu bá komunidadade ki'ik sira mak hela iha área remotus eh bá komunidadade área urbanas sira ne'ebé hetan kresimentu boot nu'udar konsekuensia hosi migrasaun familia no individu hosi rural bá urbana hodi buka servisu, eskola, dependensia familia, no asesu diak liu bá fasilidade no servisu públiku sira. Tenke anota liu tan katak, Timor-Leste nu'udar pais em dezvoltamentu ho esperiénsia limitadu bá iha sistema prestasaun servisu Governu ne'ebé avansadu. Tanba ne'e, satisfasaun boot bá iha prestasaun servisu ruma nian la nesesariamente signifika katak servisu sira refere iha duni, objetivamente, kualidade a'as.

Tau ses tiha preokupasaun hirak iha leten, iha rezultadu barak hosi sondajen ne'e, ne'ebé dada atensaun makas tebes. Resultadu prinsipál hosi sondajen ne'e mak, ***iha setór hotu-hotu, maioria respondente sira fó persepsaun, tantu satisfaitu tebes eh satisfaitu.***

Servisu Sira ho Grau Satisfasaun A'as

Entre servisu sira ne'ebé mak hetan persepsaun favoravel tebes mak:

Setór Saúde

- Programa Estrada no jardim sira;
- Servisu atendimentu iha Ospital Referral sira;
- Servisu atedimentu infermeiru sira.

Setór Edukasaun

- Kondisaun fízika eskola;
- Programa merenda eskola;
- Asesu aprendizajen.

Setór Juventude

- Programa formasaun língua;
- Programa haruka joven sira bá servisu iha rai liur;
- Programa Parlamentu Foin Sa'e.

Setór Justisa

- Prosesu atu hetan sertifikadu RDTL;
- Legalijasaun bá dokumentu ofisiál sira;

Setór Solidaridade Sosiál

- Servisu ambulansia no assistensia funeral;
- Konstrusaun uma MDG's bá ema kbit la'ek sira;
- Konstrusaun uma MSS bá feto-faluk sira.

Setór Agrikultura

- Assistensia tékniku bá plantasaun komunitaria;
- Providensia Ai-horis iha nivel Suco;
- Assistensia téknika bá agrikultura iha nivel suco.

Setór Peskas no Pekuaria

- Apoiu tékniku bá pekuaria;
- Kriasaun merkadu bá fa'an iha inklui ikan kolan.
- Apoiu tékniku no ekipamentus bá peskas

Setór Infra-Estrutura

- Selesaun bá projetu PDIM;
- Konstrusaun Estrada nasional;
- Programa Dezenvolvimentu lokál;
- Asesu bá rede telekomunikasaun;
- Projetu empregu rural.

Setór Komérsiu

- Prosesu hetan lisensa atu hala'o negosiu ki'ik;

- Providensia fatin fa'an sasan iha Estrada ibun;

Servisu ho Grau Insatisfasaun A'as

Servisu Saúde

- Provizaun bá Latrinas Públiku ne'ebé moos;
- Provizaun bee moos;
- Postu Saúde Suco

Setór Edukasaun

- Transformasaun Eskola Sekundária Jerál balun bá Eskola Técnica Vokasional;
- Kustu Edukasaun iha Eskola Privadu sira;
- Atividade Extra-kurikular

Setór Juventude

- Disportu Komunitariu iha nivel Suco;
- Nesesidade juventude no kampu servisu;
- Partisipasaun iha atividade muzika no kultura.

Setór Justisa

- Rezultadu desijaun Tribunál sira nian;
- Prosesu hetan pasaporte;
- Servisu Tribunál Disrital bá ema involve iha prosesu judisiariu.

Setór Solidariedade Sosiál

- Provizaun ambulansia hodi hatan bá dezastre;
- Prosesu identifikasaun bá Bolsa da Mae;
- Prosesu pagamentu bá Bolsa da Mae.

Setór Agrikultura

- Programa Governu 'Povu Kuda Governu Sosa';
- Fahe trator no mákina agrikultura iha nivel suco;

Setór Peskas no Pekuaria

- Provizaun fahe fini bá animal;
- Asistensia kria merkadu bá fa'an animal

Setór Infra-Estrutura

- Prosesu hasai Karta Kondusaun;
- Projetu PDIM Kualidade ladiak;
- Transporte Públiku entre capital munisípiu ho suco sira.

Setór Komérsiu

- Programa Sosa no Fa'an foos hosi rai liur;
- Apoiu bá komersiante ki'ik sira;

Efisiensia Administrativa

Iha kazu sira barak, respondente sira krítika servisu atendimentu, sira hateten katak sistema birokrasia esesivu no la-responsivu. Ministeriu 3 hala’o prosesu administrativu barak ne’ebé komunidadade sira involve mak Justisa, Infrasturatur, no Komérsiu.

Tabela tuir mai sumariza persepsaun komunidadade sira nian kona-ba servisu administrativu lubun ida ne’ebé hala’o hosi Ministeriu 3 refere.

Ministériu	Servisu Administrativu sira	Satisfaitu / Dissatisfaitu
Justisa (hare Seksaun 4.4)	Sertidaun RDTL	Satisfaitu
	Legaliza Dokumentus	Satisfaitu
	Sukat Rai (Kadastral Rai)	Dissatisfaitu
	Kartaun Eleitoral	Dissatisfaitu
	Billete Identidade	Dissatisfaitu
	Pasaporte	Dissatisfaitu
Infra-estrutur (hare seksaun 4.9)	Troka naran iha dokumentus Veikulu nian	Dissatisfaitu
	KIR	Dissatisfaitu
	STNK	Dissatisfaitu
	Karta Kondusaun	Dissatisfaitu
Komérsiu (Hare Seksaun 4.10)	Lisensa bá Negósiu	Satisfaitu

Koñesimentu bá Servisu Atendimentu Públiku

Maioria hosi pergunta sira ne’ebé inklui iha Sondajen ne’e, hahu pergunta introdutorios. Ne’e ho objetivu atu asegura katak dados so bele rekolla hosi individu sira ho koñesimentu / esperiénsia ho servisu oi-oin hosi Governu. Kuaze maioria hosi pergunta sira ne’e respondente sira barak hateten sira laiha koñesimentu / esperiénsia bá servisu sira ne’ebé mosu iha perguntas sondajen. Iha realidade mais doque 50% hosi respondente sira hatudu katak sira laiha koñesimentu bá / esperiénsia bá servisu Governu nian hamutuk 28 hosi total servisu 67 ne’ebé mak mosu iha perguntas sondajen. Pergunta hirak ne’e inklui sira tuir mai ne’e:

- Respondente ho 51% laiha koñesimentu bá programa Governu nian hodi suporta dezvoltamentu negosiu ki’ik (small scale business) iha komunidadade.
- Respondente sira ho 58% laiha koñesimentu bá prosedur hetan lisensa bá atividade negosiu ki’ik.
- Respondente ho 59% laiha koñesimentu bá planu governu nian atu transforma Eskola Sekundária Jerál balun sai Eskola Téknika Vokasional.
- Respondente ho 63% laiha koñesimentu bá servisu apoiu Governu nian kona-ba merkadu fa’an animal
- Respondente sira 68% laiha koñesimentu kona-ba prosesu identifikaun projetu no selesaun PDIM

Rezultadu ne'e hamosu implikasaun importante 2. *Primeiru*, iha nesesidade importante bá governu atu hadiak ninia komunikasaun ho comunidade hodi nune'e programa Governu nia hetan kompriensaun hosi comunidade no bele, tuir fali, kontribui totalmente bá dezvoltamentu nasaun. *Segundu*, rezultadu ne'e hatun magnitude amonstra no hasae marjin bá erru (margin for error) wainhira jeneraliza bá populasau hosi amonstra nasional ne'ebé iha. Aspeitu rua ne'e sei diskute klean liu tan tuir mai.

Komparasaun Media Grupu Tuir Lokál

Setór 7 hosi setór 9, grau satisfasaun media urbana boot liu, kompara ho sira iha área rural, no diferensia hirak ne'e signifikante estatistikamente ($p < .01$). Setór sira refere mak Saúde, Juventude, Solidariedade Sosiál, Agrikultura, Peskas no Pekuaria, Infra-estrutura no Komersiu.

Komparasaun Media Grupu Tuir Rejiaun

Iha setór 9 sondajen nian ne'e hotu, grau satisfasaun media bá rejiaun leste, ki'ik liu kompara ho rejiaun 3 seluk, diferensia hirak ne'e signifikante estatistikamente ($p < .001$).

Komparasaun Media Grupu Tuir Munisípiu

Bá setór hotu iha sondajen ne'e, grau satisfasaun media bá Munisípiu Baucau no Viqueque (hetan valor konsistentemente), ki'ik liu hosi Munisípiu sira hanesan Ainaro no Aileu (hetan valor a'as konsistentemente), no diferensia hirak ne'e signifikante estatistikamente ($p < .001$).

Wainhira konsidera rezultadu hirak refere, prezisa atu hanoin didiak katak amonstra Nasional ladun boot atu posibilita halo jeneralizasaun media amonstra rejional no munispiu to'o bá populasau iha sub-nasional, hanesan rejiaun no munisípiu seim aumenta marjin bá erru. Maski nune'e, importante mós atu mensiona katak *valor p* bá kuaze maioria komparasaun grau satisfasaun media tuir rejiaun eh munisípiu, menus hosi 1 iha 1000. Tanba ne'e, iha grau konfidensia ne'ebé a'as katak diferensia sira iha valor media hatudu diferensia sistematika entre rejiaun no munisípiu sira, no la'os diferensia mak mosu insidentalmente.

Diskusaun

Wainhira hasai konkluzau bazeia bá rezultadu sira hotu hosi relatoriu ne'e, importante tebes atu konsidera katak rezultadu sondajen nian hirak ne'e bazeia bá sondajen ida kona-ba persepsau. Ne'e signifika katak dala ruma iha lakuna sira entre 'persepsau' no 'realidade' kona-ba servisu ida eh hotu mak sai alvu iha sondajen ida ne'e. Lakuna sira ne'e bele luan eh klo'ot, no magnitude lakuna refere bele varia tuir hosi setór bá setór, no hosi lokál bá lokál, hosi rejiaun no munisípiu. Iha kazu sira balun persepsau sira kona-ba kestaun kualidade sira ligadu ho projetu infra-estrutura PDIM, no projetu sira ne'e nia programa manutensaun, implikasaun fiskál sira bele boot wainhira persepsau hirak ne'e prova duni ho faktu. Ho razaun ida ne'e, maka importante katak atividade verifikasaun iha terenu tenke hala'o bá área xave sondajen nian balun.

Rezultadu sira ne'e hatudu diferensia signifikante iha persepsau bá servisu Governu nian hotu entre munisípiu sira iha parte leste (liuliu Baucau no Viqueque) no munisípiu sira seluk. Ida ne'e bele hamósu pergunta kona-ba to'o iha ne'ebé diferensia sira ne'e bele atribui

bá qualidade atuál hosi atendimentu servisu iha munisípiu sira refere, kontra to'o iha ne'ebé diferensia sira refere bele atribui bá diferensia espetativa eh perspetivas.

Aneksu separadu ida bá relatoriu ne'e prepara hela ho objetivu atu halo análise kona-bá to'o iha ne'ebé rezultadu sira balun mak apresenta iha relatóriu ne'e mak bazeia duni bá realidade, no to'o iha ne'ebé rezultadu sira refere bazeia bá fatór sira seluk. Análize ne'e inklui iha aneksu ne'e sei fó konkluzoan bazeia bá dadus empirikus iha setór xave hirak ida.

Kuaze pergunta hotu-hotu, número boot hosi respondente sira hateten katak sira laiha koñesimentu / esperiénsia bá polítika no servisu Governu nian sira balun. Ezemplu instrutivu kona-ba implikasaun mak bele foti hosi ignoransia respondente sira nian bá polítika no servisu Governu nian sira kona-ba Eskola Técnica Vokasional.

Grau insatisfasaun a'as hetan iha polítika Governu nian hodi transforma eskola sekundária jerál balun bá eskola teknika vokasional. Alende ne'e, razaun sira mak hato'o hosi respondente sira mak la-satisfeito ho servisu eletrisidade hosi Governu mak número eletrisista ne'ebé limitadu. Rezultadu semelhante (twin result) rua ne'e sujere diskoneksaun ne'ebé involve falta-apresiasaun importansia edukasaun técnica vokasional hamutuk ho demanda simultania ida bá número eletrisista treinadu ne'ebé suficiente. Programa komunikaun Governu nian ida hodi subliña importansia bá edukasaun técnica vokasional no benefisiu ikus ne'ebé comunidade sei hetan hosi programa formasaun técnica vokasional ida ne'ebé boot bele sai instrumentu efetivu ida, hodi rezolve diskoneksaun ne'e no hasa'e apoiu bá formasaun técnica vokasional.

Ezemplu sira seluk hosi kazu sira kona-ba kompriensaun la-kompeltu bá polítika Governu nian, bele kontribui bá insatisfasaun bá servisu Governu nia sira balun, inklui programa 'Povu kuda Governu Sosa' (people plant governmen buy), no programa importaun foos. Kazu rua ne'e hamósu grau insatisfasaun a'as tebes iha sira nian setór ida-idak (edukasaun ho agrikultura). Hosi kazu rua ne'e, melhoramentu programa desiminasun informasaun ne'ebé fo sai volume, sosa, fa'an, no parametru kontrolu bá iha implementasaun servisu sira ne'e, bele jere espetativa comunidade nian nune'e hatun insatisfasaun bá programa refere. Iha kazu programa importaun foos, *feedback* hosi respondente sira hatudu ignoransia katak Governu responsabiliza bá kontrolu presu foos.

Limitasaun rekursu humanu bele kontribui bá kestaun performansia eh dezempeñu servisu sira balun, em partikular kona-ba prosesu ne'ebé lori tempu naruk iha setór infra-estrutur, komérsiu no justisa.

Sistema sira ne'ebé la-eficiente bele mós kontribui bá grau insatisfasaun a'as. Setór saúde hatudu ezemplu ida kona-ba burokrasia la-efisien ne'ebé sai preokupasaun ketak ida. Respondente sira reklama katak póstu klínika suco sira, sentru saúde munisípiu sira, no ospital referral sira falta / kuran ai-moruk esensial sira bebeik. Difisil atu justifika reklamasaun ne'e wainhira taxa ezekusaun hosi Ministeriu Saúde iha tinan sira ikus ne'e sai purvolta 90%. Ezemplu, ministeriu nia apropriasaun orsamentu 2015 nian ne'ebé la-gasta iha aprosimadamente US\$6.7 milliaun. Falta orsamentu la'os problema iha kestaun ida ne'e. Bele mós akontese, problema iha sistema ne'ebé uza hodi sosa no distribui ai-moruk sira.

Wainhira konsidera insatisfasaun comunidade nian bá servisu Governu nian hanesan distribuasaun ai-moruk bá póstu saúde suco sira tenke subliña katak la'os polítika Governu mak hetan krítika maibe implementasaun hosi polítika sira refere. Servisu sira barak mak hetan

kritika servisu sira ne'ebé bele jere ho sistema dijital (bele digitaliza) mak hanesan emisaun lisensa, rejistu negósiu, no jestaun bá sistema fornesimentu/ distribuisaun (supply changes management) – hanesan iha prosesu kompras no distribuisaun bá ai-moruk, mobiliariu no material ensinu no aprendizajen bá eskola sira.

Rezultadu sira sondajen nian hatudu grau insatisfasaun bá iha servisu barak mak esensial bá moris diak ema ida-ida no comunidade, no bá dezvoltamentu nasaun. Área sondajen nian hirak ne'ebé respondente sira la satisfeito, hetan relatóriu kona-ba servisu xave sira ne'ebé laiha / la-disponivel eh iha mais ho qualidade la-diak, eh servisu xave sira ne'ebé ho kobertura ne'ebé limitadu, inklui asesu bá ai-moruk, bá klinika sira, bá bee moos, meja-kadeira iha eskola la suficiente iha eskola bá profesores no estudante sira, asesu bá qualidade apoiu hakiak no fa'an animal, qualidade infra-estrutura no kestaun sira kona-ba manutensaun, polisia komunitaria ne'ebé professional, no efisiensia Tribunál movel sira. Dala ida tan, rezultadu sira hosi sodanjen ne'ebé relata iha ne'e bazeia bá persepsaun, no importante tebes katak peskiza seluk tenke hala'o iha tempu mai bazeia bá análise dadus empiriku hodi estabelese to'o iha ne'ebé persepsaun oi-oin ne'e refleta duni 'realidade'.

Seksaun metodolojia relatóriu sondajen ida ne'e inklui diskusaun baze legál hodi kona-ba kategorizasaun lokál 'urbana' no 'rural', no dezafiu sira mak ligadu ho dezvoltamentu sistema klasifikasaun ida bá 'urban', 'remotu tebes', no 'remotus teb-tebes' iha kontéxtu Timor-Leste nu'udar pais em dezvoltamentu. Dadus satisfasaun bá servisu agrikultura nian (haree iha Gráfika tuir mai, ne'ebé hasai hosi seksaun rezultadu prinsipal sira), ne'ebé ilustra preokupasaun mak hatuur iha seksaun metodolojia.

Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá Servisu Agrikultura tuir Lokál no Jéneru



Defaktu katak agrikultór sira moris iha área urbana no hatudu satisfasaun bá servisu agrikultura hatudu situasaun anomali ida, no bele refleta problema kona-ba sistema klasifikasaun 'urbana' no 'rural'. Sistema klasifikasaun 'urbana' no 'rural' dala ruma tanba bele uza makas liu wainhira aplika bá iha nivel aldeia, tanba suco ruma bele iha, tantu aldeia

‘urbana’ no aldeia ‘rurál’. Sistema klasifikasaun ne’e posivelmente bele hetan benefísiu hosi ajustamentu ne’ebé la’o dadaun tanba Timor-Leste mós dezenvolve a’an hela.

Rekomendasaun sira

Tuir mai ne’e rekomendasaun hirak ne’ebé bele oferese:

1. Sondajen ne’e hetan informasaun valoroza tebes bá Governu iha ámbitu planeamentu no prestasaun atendimentu hosi servisu sira iha baze, ne’ebé fo justifikasaun makas bá nesiedade sondajen sira tuir mai (follow-up) iha tinan sira tuir mai.
2. Iha nesiedade atu estabelese base dadus (cadastro) hodi asegura rezultadu sira sondajen ne’e nian detalladamente bá sondajen ida ne’e nomós sondajen sira iha tinan hirak tuir mai, nune’e análize longitudinal bele hala’o hodi avalia progresu hosi tempu bá tempu kona-ba servisu atendimentu Governu nian iha baze.
3. Dadus sondajen ne’e fornese ona informasaun interesante kona-ba persepsaun públiku nian kona-ba servisu atendimentu Governu nian iha baze, maibe servisu sira refere la nesesiamente revela esperiénsia mak kontribui ona bá públiku nia razaun insatisfasaun. Tanba be’e, iha valor tebes hala’o estudu kualitativu nu’udar *follow up* hodi esplora esperiénsia insatisfasaun respondente sira nian. Idealmente amonstra bá estudu hanesan ne’e bele hamósu hosi respondente sira ne’ebé mak la-satisfeito iha estudu sondajen ida ne’e. Rezultadu sira hosi estudu ida hanesan ne’e, sei sai util tebes bá Ministeriu sira wainhira dezeńu no implementa sistema atu hodi hadiak efisiensia no efikásia sistema servisu atendimentu públiku.
4. Bá setór infra-estrutura implikasaun fiskál bele boot wainhira persepsaun kona-ba qualidade no frakeza manutensaun bazeia duni bá realidade. Lalais liu determinasaun bá ne’e, boot liu salva guarda kustu. Bá setór ida ne’e, sondajen enjinaria (técniku) kona-ba aspetu qualidade no manutensaun ligadu ho projetu PDIM nian sai valoroza teb-tebes.
5. Iha nesiesidade urjente ida bá Governu atu informa bá ninia sidadaun sira kona-ba to’o iha ne’ebé servisu atendimentu sira mak Governu presta bá sira. Meius efetivu liu hodi hato’o informasaun ne’e bele hala’o liu hosi kanal komunikasaun oioin ne’ebé iha, inklui sistema tradisional oinsa lori hamutuk Governu no comunidade hamutuk.
6. Hanesan subliña liu hosi dadus satisfasaun kona-ba setór agrikultura nian, sistema klasifikasaun urban/rurál bele benefísia hosi ajustamentu ne’ebé halo hela enkuantu Timor-Leste mós dezenvolve an. Bele útil liu tan wainhira aplika bá iha nivel aldeia basa’a suco ida bele iha tantu aldeia ‘urbana’ nomós aldeia ‘rurál’.

PERSEPSAUN PÚBLIKU BÁ FUNSAUN PÚBLIKU TIMOR-LESTE: SONDAJEN TINAN 2017

1. OBJETIVU

Sondajen ida ne'e prepara hosi KFP, nu'udar komponente ida hosi nia mandatu, em particular atu monitoriza no akonsella Governu kona-ba dezenpeñu servisu setór públiku nian. Objektivu prinsipal hosi sondajen 2017 ida ne'e atu sukat satisfasaun públiku nia kona-ba prestasaun servisu públiku, no identifika área sira ne'ebé ejize halo melloramentu. Sondaen Persepsaun Públiku 2017 nu'udar sondajen mak hala'o bá dahuluk hosi KFP, nu'udar realizasaun bá inisiativa foun, hodi monitoriza regularmente satisfasaun públiku bá atendentu Públiku. Inisiativa ida ne'e aliña ho reforma administrasaun públika mak la'o hela daudaun, ne'ebé KFP nu'udar autór prinsipál ida.

Relatóriu Sondajen Persepsaun Públiku 2017 prepara ho metodolojia peskiza emperiku elevadu (robust), no nu'udar dokumentu politiku aplikavel, ne'ebé liga direktamente ho áreas atendentu públiku Governu nian. Relatóriu ne'e serve hodi informa bá públiku Timor-Leste tomak kona-ba servisu atendentu Governu nia to'o ohin lora, liu-liu dezenpeñu prestasaun servisu no programa Funasaun Públika Timor-Leste iha tinan 2016 mai to'o agora.

Dokumentu ida ne'e ho intensaun atu providensia baze evidensia emperika valida, hodi ajuda informa bá Governu foun mai (2017-2022) iha prosesu foti desijaun, no nu'udar situasaun atuál base (*baseline*) bá ámbitu monitorizasaun prestasaun servisu Governu nian iha futuru.

2. ANTESEDENTE

Relatóriu ida ne'e mosu hosi diskursu kona-ba preokupasaun públiku bá prestasaun servisu públiku nian iha Timor-Leste iha tinan 2016 to'o agora, ne'ebé involve lideransa nivel altu, Repúblika Demokratika Timor-Leste nian, inklui mós S.Ex.cia. Presidente Repúblika, iha tempu ne'ebá, Taur Matan Ruak. Evolusaun sira ligadu ho diskursu refere, inklui mós sorumutu informal Diretór Jerál sira, Inspetór Jerál sira no kargu ekiparadu sira tomak, ho S.Ex.cia Primeiru Ministru RDTL, dr. Rui Maria de Araújo, iha lora 14, fulan-Setembru, tinan 2016, ne'ebé afirma kona-ba importansia atu identifika kauza no natureza hosi persepsaun negativa públiku nian ruma bá Funasaun Públika Timor-Leste².

Nu'udar resposta bá debate sira iha leten, no nu'udar segimentu bá sorumutu refere iha leten, S. Ex.cia PM RDTL fó orientasaun bá KFP atu dezenia no hala'o, periodikamente, sondajen hodi análize persepsaun públiku nian kona-ba servisu atendentu públiku mak hala'o hosi instituisaun públiku sira. S. Ex.cia PM RDTL hatutan liu tan katak, sondajen persepsaun públika ne'ebé KFP atu hala'o no tenke konklui molok VI Governu nia mandatu remata. Nu'udar janela b espetativa públiku nian, no nivel satisfasaun bá servisu atendentu públiku, sondaen ida ne'e sei ajuda informa bá Governu tuir mai (2017-2022) bele kaer

² Kona-ba evolusaun diskursu sira ne'e, hare iha Gomes and Pereira (2016).

nu'udar baze hodi foti desizaun kona-ba planu, programa, alokasaun rekursu no jestaun setór públiku.

Iha kontestu Timor-Leste nian, baze lójiku bá sondajen hodi sukat públiku nia satisfasaun bá áreas] atendimentu públiku prinsipal sira maka Planu Estratéjiku Dezenvolvimentu Nasionál (PEDN) 2011-2030. Planu ida ne'e, ne'ebé konklui iha tinan 2011, dezenvolve nu'udar pakote integradu kona-ba polítika estratéjiku sira mak atu implementa iha tempu badak (tinan 1-5), tempu mediu (tinan 6-10) no iha tempu naruk (tinan 11 – 20) (RDTL, 2011:10). Hanesan hatuur iha kraik tuir mai ne'e, PEDN estruturadu bá iha tema prinsipál lima, ida-idak kobre sub setór hirak ida:

- Kapital Sosiál-inklui setór edukasaun no formasaun, saúde, inkluziun sosiál, ambiente, no kultura no eransa.
- Dezenvolvimentu Infra-estrutura-inklui setór estrada no ponte, bee moos no saneamentu, eletrisidade, aeroportu no telekomunikasaun.
- Dezenvolvimentu Ekonomia- inklui setór dezenvolvimentu rurál, agrikultura, minarai, turismu, no setór privadu.
- Kuadru Institusional- inklui setór siguransa, defeza, asuntu negósiu estranjeiru, justisa, jestaun setór públiku no boa governasaun no ajénsia dezenvolvimentu nasional / polítika ekonomia no ajénsia investimentu.
- Kontestu ekonomia no diresaun makro ekonómiku.

Bazeia bá levantamentu kona-ba área/setóres prestasaun servisu ne'ebé defini iha PEDN ne'ebé benefisia direktamente populasaun (hanesan subliña hosi S.Ex.cia Primeiru Ministru), tuir sorumutu informal hanesan temi iha leten, defini lista área prioridade sira bá sondajen, ne'ebé estruturadu bá iha área prestasaun servisu prioritariu sia (9). Ne'e kompostu hosi-Agricoltura, Saúde, Edukasaun, Solidaridade Sosiál, Infra-estrutura, Juventude, Peskas no Pekuaria, Komersiu no Justisa. Sumáriu kona-ba área espesífiku prestasaun servisu sukat hosi sondajen ne'e hatuur iha tabela 3.1 tuir mai.

2.1 Ezemplu hosi Sondajen Persepsaun Públiku sira ne'ebé hala'o ikus liu

Enkuantu sondajen persepsaun públiku KFP nian foun ne'e nu'udar iniciativa Governu nian ho intensaun atu akompaña hosi tempu bá tempu, tantu kualidade nomós kobertura jeográfika hosi atendimentu sira Governu nia iha baze ne'ebé hala'o iha teritoriu tomak, ne'e la'os sondajen bá dahuluk atu sukat persepsaun públiku nian kona-ba prestasaun servisu Governu. Antes ida ne'e, iha tiha ona sondajen sira lubun ida ne'ebé hala'o hodi sukat persepsaun públiku bá prestasaun servisu Governu. Ne'e inklui sodanjen persepsaun korrupsaun 2011 hosi KAK (CAC, 2011), The Asia Foundation (TAF) "Timor-Leste 2016 Tatoli" Sondajen Opiniaun Públiku (TAF, 2016), Sondajen Nasionál kona-ba opiniaun públiku produz hosi International Republican Institute (IRI) iha tinan 2016 no tinan 2017 (IRI 2016; IRI 2017) no Auditoria sosiál produz hosi Gabinete Primeiru Ministru (RDTL, 2017).

2.1.1 Sondajen Persepsaun Korrupsaun KAK

Ezemplu hosi survey sondajen ida ho foku spesífiku, sondajen KAK bazeia bá amonstra nasional hamutuk 1,040 ho intensaun (CAC 2011:6) atu “fó rezultadu situasaun atuál baze komprensivu kona-ba persepsaun korrupsaun no pratika korrupsaun iha Timor-Leste. Karik bele sumariza hosi rezultadu sondajen refere, CAC (2011: 10) hatudu rezultadu pozitivu katak “respondente sira hatene korrupsaun nu’udar kestaun sériu ida entre kestaun sira seluk mak Timor-Leste hasoru, maibe bele intende katak ne’e kestaun sériu” maioria respondente hare’e katak Governu iha hakarak diak atu kombate korrupsaun maski nune’e, maibe mós kuaze metade hosi respondente sira hanoin katak korrupsaun akontese duni iha kuaze instituisaun Governu nian hotu” iha parte seluk KAK hatudu katak kuaze metade hosi respondente fiar katak fatór prinsipál hamósu korrupsaun mak osan uitoan no salariu ki’ik” haforsa evidensia ne’ebé suporta katak kuaze persepsaun tomak ne’ebé hatuur katak maioria aktu korrupsaun rezulta hosi difikuldade ekonomia.

2.1.2 Sondajen The Asia Foundation

Sondajen opiniaun públiku TAF iha tinan 2016 demonstra attitude hirak ne’ebé abranje topikui oioin, uza sample 1,243 respondente hosi Munisípiu 12 no RAEOA. Relatoriu sondajen ne’e mós iha kapitulu ida kona-ba atendimentu públiku, nune’e mós kapitulu seluk kona-ba "National Mood...", partisipasaun fetu, aspeitu polítika, institucional no individual". Iha kapitulu 4 kona-ba "Servisu Atendimentu Públiku " inklui asuntu sira hanesan saúde, edukasaun, bee moos no saneamentu, estrada no transporte, no servisu manutensaun.

Rezultadu kona-ba saúde nian, TAF (2016:25) hatudu katak respondente hosi Dili, kompara ho respondente hosi partes seluk pais nian, hatudu satisfasaun tanba prestasaun saúde ne’e ho kualidade a’as, asesu, no disponivel. Diferensia ida ne’e kobre mós provizaun medikamentu ne’ebé 48% hosi respondente sira relata iha medikamentu disponivel iha klinika wainhira husu kompara ho 64% respondente hosi fatin sira seluk iha Timor-Leste. Diferensia nivel asesu bá servisu saúde nian entre Dili mós akontese bá setór sira seluk iha Timor-Leste. Asesu bá bee moos nian (TAF 2016:28) 5% hosi respondente Dili nian hatan katak “sistema fornesimentu bee moos la funsiona’, kompara ho nivel média nasional 23% (ho nivel a’as liu bá sistema bee moos la-funsiõna hato’o hosi 58% Munisípiu Lautem). Diferensia persentazen iha área urbana no rurál mós akontese ho situasaun hanesan iha setór estrada no transporte. Kona-ba asuntu estrada (TAF 2016: 28), sondajen ne’e indentifika katak ‘kuaze respondente barak liu (dala lima) hosi área rurál (56%), kompara ho área urbana (12%)’, hateten katak Estrada iha nivel sub distritu ‘nunika iha kondisaun diak’. Relativamente bá transporte (TAF 2016:29), 70% hosi respondente urbana hatan katak sira “dala barak hetan asesu” bá mikrolet no bus”, enkuantu 59% hosi respondente rurál hatan katak sira ladun eh nunika iha asesu bá mikrolet ka bus iha terminal sira (respondente sira hosi Manatuto 100% konfirma ida ne’e).

Diferensia kona-ba kualidade prestasaun entre área urbana no rurál bele simu iha kontestu Timor-Leste nian ne’ebé infra-estrutura sei iha prosesu dezvoltamentu. Maski nune’e, buat interesante ne’ebé mak estudu TAF nia hatudu katak, iha área sira balun ladun iha diferensia kona-ba asesu bá servisu atendimentu públiku. Ezemplu, tantu respondente sira hosi Dili nomós fatin sira seluk fó resposta ne’ebé kuaze hanesan (TAF 2016:7), kona-ba prezensa profesores iha eskola a’as tebes (Dili: 86%; la’os-Dili: 82%), tantu respondente sira Dili nian

nomós La'os- Dili hatan (TAF 2016:6) ho grau fiar an kuaze hanesan (Dili: 80%; la'os-Dili: 75%) katak servisu ambulansia sempre disponivel wainhira presiza.

2.1.3 Sondajen Opiniaun Públiku hosi International Republican Institute

Sondajen IRI bá tinan 2016 no 2017 uza amonstra nivel nasional ho respondente hamutuk nain 1.200, no uza medotolojia no kuestionariu hanesan. Aprosimasaun ida ne'e bele akompaña mudansa persepsaun balun hosi tempu bá tempu, ne'e liu-liu tanba relatoriu sira ne'e inklui referensia bá dados komparativus hosi sondajen tinan 2013 nian liu ba. Tema sira mak inklui iha programa sondajen IRI 2017 nian inklui 'National Mood', 'Kestoens no Prioridade', 'Votasau no Elisaun', 'Feto no Juventude', 'Hare'e kona-ba Partidu Politiku', 'Relasaun Internasionál', no 'Media'. Tema hirak ne'ebé relevante liu mak foka iha sondajen ne'e maka kaptulu kona-ba 'Kestoens no Prioridade', ne'ebé inklui dados (IRI 2017:16) relasiona ho setór sira hanesan Kuidadu Saúde, Edukasaun, Asesu bá Bee moos no Estrada.

Estudu IRI nian ne'e, espesifikamente subliña persepsaun pozitivu iha setór kuidadu saúde no edukasaun. Iha kuidadu saúde, respondente 69% fo hanoin katak mellora ona iha tinan hirak ikus ne'e, kompara ho respondente 20% ne'ebé fó hanoin katak situasaun nafatin hela no respondente 10% fó hanoin katak situasaun a'at liu tan. Nune'e mós bá setór edukasaun, respondente 64% fó hanoin katak situasaun mellora ona iha tinan hirak ikus ne'e, kompara ho respondente 28% fo hanoin katak situasaun nafatin hela, no respondente 6% fó hanoin katak situasaun a'at liutan.

Relasiona ho asesu bá bee, dados indika katak persepsaun ladun pozitivu, ho respondente 52% indika katak situasaun iha mudansa tiha ona iha tinan hirak ikus, kompara ho respondente 30% ne'ebé fó hanoin katak situasaun sei nafatin hela, no respondente 17% fó hanoin katak situasaun a'at liutan. Enkuantu, konsidera bá kestoens balun kona-ba estrada hirak ne'ebé foin halo hosi perfile estudu The Asia Foundation nian ne'ebé temi iha leten (TAF 2016: 28), respondente 24% mak fó hanoin katak situasaun estrada iha mudansa ona iha tinan ikus, kompara ho respondente 39% mak fó hanoin katak situasaun sei nafatin hela no respondente 36% fó hanoin katak situasaun a'at liutan.

2.1.4 Auditoria Sosiál hosi Gabinete Primeiru Ministru

Atu melhora responsabilidade bá programa sira mak implementa hosi Governu, VI Governu konstitusional dezenvolve polítika Auditoria Sosiál³. Polítika ne'e rezulta Auditoria Sosiál ida ne'ebé hala'o hosi fulan-Agustu to'o fulan-Dezemburu, tinan 2015. Rezultadu sira hosi Auditoria Sosiál ne'e (RDTL 2017a) hatudu grau insatisfasaun a'as hosi respondente sira kona-ba servisu saúde nian tuir kedas ho setór transversal sira no setór infrastrurutura sira⁴.

³ Polítika Auditoria Sosiál introduz hosi S.Ex.cia Primeiru Ministtru Rui Maria de Araujo iha nia diskursu toma de pose nu'udar Primeiru Ministru VI Governu konstitusional iha fulan-fevereiru, tinan 2015. Polítika auditoria sosiál ho objetivu atu posibilita prosesu ne'ebé sidadaun sira, nu'udar beneficiariu bá servisu sira Governu nian, bele hato'o sira nia hanoin no proposta bá Governu ne'ebé sei rona no hatan bá feedback sira. Auditoria Sosiál ida ne'e mos ho objetivu atu avalia impaktu sosiál, ekonomiku, no hamosu ambiente partisipativu iha prosesu dezenvolvimentu (esklui aspeitu auditoria financeira). Detallu kona-ba ne'e bele hare iha Gomes and Pereira (2016).

⁴ Setóres transversais refere bá setór sira ne'e ho servisu ne'ebé ho efeitu kontínu hosi setór ida bá iha setór sira seluk.

2.2 Objektivu Espesífiku Hirak Sondajen Nian

Objektivu espesífiku Sondajen “Persepsaun Públiku bá Atendimentu Públik Tinan 2017” nian mak hanesan tuir mai ne’e:

- Atu sukat grau satisfasaun populasaun Timor-Leste nian kona-ba atendimentu públiku hosi servisu hirak ne’ebé fornese hosi Instituisaun Estadu sira, ho foku prinsipal bá iha programa no servisu atendimentu públiku Timor-Leste nian iha tinan 2016 to’o agora.
- Atu estabelese sistema ida hodi bele uza nu’udar sasukat bá mudansa grau satisfasaun kona-ba servisu atendimentu públiku ne’ebé hala’o hosi tempu bá tempu.
- Identifika indikadores atendimentu públiku oin-oin atu bele fasilita foti - desijaun nain sira (*Decision Makers*), hodi melhora planeamentu no atendimentu servisu públiku .

3 METODOLOJIA

3.1 Dezeñu Kuestionariu

3.1.1 Relevansia Direita bá Governu Nia Prosesu Planeamentu

Hanesan deskreve tiha ona iha seksaun 2 iha leten, kuestionariu ne’e dezeña atu sukat nivel satisfasaun kona-ba atendimentu públiku iha setór prioritariu sia (9) hanesan Agrikultura, Saúde, Edukasaun, Solidaridade Sosiál, Infra-estrutura, Juventude, Peskas no Veternaria, Komérsiu no Justisa. Atu maximiza nia relevansia ho Governu nia prosesu planeamentu, perguntas sondajen nian maioria⁵ dezeña espesifikamente atu sukat nivel satisfasaun (uza Likert-Scale) bá programa Governu nian. Setóres programa Governu nian sira ne’ebé inklui iha sondajen ne’e hanesan alista iha tabela 3.1 tuir mai ne’e.

Tabela 3.1: Kestaun no Atendimentu Hirak Ne’ebé Mak Sukat iha Sondajen

Setór	Sasukat Satisfasaun iha Área Servisu Atendimentu Públiku
Saúde	(1) Sintina Públiku, (2) Fornesimentu Bee moos, (3) Sevisu Klinika Nivel Suco, (4) Moras Da’et, (5) Hospital Nasionál, (6) Transferensia ema ho moras da’et, (7) Sentru Saúde Munisipal, (8) Servisu Atendimentu SISCa, (9) kampanha Mensajen Saúde, (10) Saúde Familia, (11) Servisu Enfermeiru Parteiros, (12) Hospital Referal, (13) Hamós Estrada.
Edukasaun	(1) Polítika Governu atu transforma Eskola Sekundaria Jerál balun bá Eskola Teknika Vokasional, (2) Kualidade Edukasaun Eskola Públiku, (3) atividade extra-kurikular, (4) Kualidade / kustu Edukasaun Eskola Privadu, (5) Programa Merenda Eskolar, (6) Kondisaun Fizika Eskola.
Juventude	(1) Programa Desportu Juventude, (2) Kampu Servisu no Nesesidade Juventude, (3) Programa Muzika Juventude, (4)

⁵ Hanesan hatu’ur iha kuestionariu ne’ebé inklui iha Aneksu B, iha ne’eba inklui mós pergunta jenerikas lubun ida ligadu ho dezentvolvimentu Timor-Leste, nomoos pergunta kona-ba aspetu demográfikus (idade, jeneru, rendimentu, servisu, nst).

	Programa Juventude Parlamentu Foin Sa'e, (5) Programa Servisu iha Rai Liur, (5) Fommasaun lingua bá Juventude.
Justisa	(1) Desizaun tribunál (ba kazu saida de'it), (2) Passaporte, (3) Tribunál Distritais (TD), (4) Defensoria Pública (DP), (5) Billete Identidade (BI), (6) Polísia Komunitaria (7) Prokuradoria Jerál Repúblika (PGR) (8) Kartaun Eleitorál, (9) Tribunál Movei, (10) Rai no Propriedade, (11) Legalizasaun bá dokumentus ofisiál, (12) Sertidaun RDTL.
Solidaridade Sosiál	(1) Asistensia dezastre natural, (2) Prosesu identifikasaun beneficiariu bolsa da mae, (3) Prosesu Pagamentu Bolsa da Mae, (4) Servisu prosesu indetifikasaun bá Idozus, (5) Servisu atendimentu fo Subsidiu bá Idozus, (6) Ministeriu Solidaridade Sosiál (MSS) Uma bá fetu faluk, (7) Uma bá ema kbi'it laek (MDG's), (8) Programa Asistensia Funeral (ambulansia).
Agrikultura	(1) Extensionista agrikutura iha nivel Suco, (2) Programa fahe trator no makina agrikutura, (3) programa fo fini nivel suco, (4) Programa providensia ai-horis iha nivel suco, (5) 'Programa Povu Kuda Governu Sosa, (6) Programa asistensia teknika Plantasaun Komunitaria
Piskas no Pekuaria	(1) Programa Veternaria, (2) Programa merkadu faan animal, (3) Programa Hakiak ikan kolan bee moos, (4) Programa apoiu Ekipamentu no Tékniku bá Hakiak Ikan Kolam bee moos (5) Programa merkadu faan produsaun ikan kolan, (6) Programa apoiu tékniku bá Veterinaria.
Ambiente⁶	Servisu Governu nian hodi hatan bá mudansa klimatika
Infra-estrutúra	(1) Servisu Hasai Karta Kondusaun (Prosesu hasai SIM), (2) Kualidade projetu PDIM, (3) Servisu regulatoriu / atendimentu bá Transporte Públiku Terrestre (hosi Kapital Munisípiu bá Suco), (4) Servisu atendimentu bá rejistrasaun veikulu (Prosesu hasai STNK), (5) Programa Governu bá Konstrusaun Estrada Rural (nivel suco ho aldeia), (6) Programa rehabilitasaun estrada, (7) Servisu atendimentu inspesaun veikulu (prosesu halo KIR), (8) Servisu atendimentu Troka Naran (<i>balik nama</i>), (9) Asesu bá Eletrisiade, (10) Programa Governu bá Konstrusaun Estrada Munisípiu, (11) Projetu Empregu Rural, (12) Asesu bá rede telekomunikasaun, (13) Rezultadu Programa Dezenvolvimentu Lokál, (14) Programa Governu bá Konstrusaun Estrada Nasionál, (15) Prosesu selesaun Projetu PDIM.
Komérsiu	(1) Programa Dezenvolvimentu Merkadu Estrada Ninin (<i>mini market</i>), (2) Servisu atendimentu bá lisensa hodi hala'o Negosiu Ki'ik.
Turizmu⁷	(1) Insiativa sira kona-ba turizmu komunitaria, (2) Programa / servisu turizmu Governu nian.

⁶ Iha kontextu sondajen ne'e, Ambiente nu'udar sub-setór ida hosi setór Agrikultura.

⁷ Iha kontextu sondajen ne'e, turizmu nu'udar sub-setór ida hosi setór komersiu.

3.1.2 Pergunta Introdutoria sira “Gatekeeping Questions”

Kuaze perguta hotu hotu kona-ba aspeitu atendimentu públiku ne'ebé inklui iha sondajen ne'e sempre hahu ho *pergunta introdutoria*. Objektivu hosi pergunta introdutoriu ne'e atu garantia katak dadus sei rekolla hosi respondente sira ne'ebé de'it mak (1) iha *esperensia*, ka (2) iha *koñesimentu*, bá asuntu atendimentu públiku mak Governu fornese.

Respondente ida, karik iha *esperénsia* direita ho atendimentu públiku ne'ebé Governu fornese, eh tanba respondente ne'e iha *koñesimentu* sufisiente bá área atendimentu Públiku ne'e, depende bá natureza atendimentu refere. Atendimentu hirak ne'ebé ho natureza ka rekere pesoal espesializadu mak hanesan atendimentu klinika, eh apoiu tékniku bá ema ne'ebé involve iha industria peskas, rekere esperénsia iha área refere. Enkuantu bá atendimentu públiku hirak ne'ebé iha área hirak jenériku hanesan edukasaun, saúde, hamoos estrada, eh dezentvolvimentu infra-estrutura, presiza konsidera ema ne'ebé iha *koñesimentu* sufisiente iha área hirak refere.

3.2 Dezeña Amonstra (sampling)

3.2.1 Kalkulu amonstra aleatoria (acak) estratifikadu proporsional bá magnitude (Stratified Random Sampling Proportional to Size)

Aproximasaun kalkulu amonstra proporsional ida adopta iha sondajen ne'e bazeia bá prinsípiu amonstra ida (1) representa populasaun Timor-Leste rihun ida (1000) (Total amonstra: 1,200), fahe hanesan bá jéneru. Kalkulu amonstra proporsional bazeia bá populasaun iha rejiaun sira⁸, Munisípiu sira no Postu Administrativu sira bazeia bá sensus 2015. Sondajen ida ne'e kobre área suco no aldeia sira iha ‘Urbana’ no ‘Remotas’, bazeia bá definisaun ofisiál Governu RDTL nian hanesan iha Seksaun 3.2.2 tuir mai ne'e. Amonstra ne'e nia magnitude bazeia bá 95% konfidensia interval (*confidence interval*) no marjen erru (*margin of error*) representa 3%. Anota katak magnitude amonstra 1,200 posibilita jeneralizasaun bá nivel nasionál, maibe magnitude amonstra ida ne'e la-sufisiente atu hodi bele jeneraliza bá iha nivel sub-nasionál (Munisípiu, Postu Administrativu, Suco no Aldeia).

Planu final bá kalkulu amonstra (*sampling plan*) (inklui ona iha aneksu E) fó espesifikasaun bá número fetu no mane, ne'ebé hili/ selesiona ho maneira aleatoria (*random/acak*) bá to'o nivel Suco no Aldeia hotu-hotu (tantu rural nomós urbana), iha Munisípiu hotu-hotu no RAE-OA iha Timor-Leste. Tantu bá lokál ‘urbana’ no ‘remota’ aplika mós prosesu hanesan, ne'ebé selesaun bá suco ida-ida (atu ‘urbanu’ eh ‘remota’, hanesan elabora iha seksaun 3.2.2. iha kraik) sai xave. Prosesu selesaun ne'e etapa sira tuir mai ne'e:

- Kona-ba selesaun lokál sira ‘urbana’, suco *tolu-to'o-lima* selesiona aletoriamente (secara acak) (hili numeru suco ho maneira aleatoriamente uza SPSS) iha munisípiu ida-ida. Hosi lista suco preliminaría ne'e, suco *ida-to'o-tolu*, ne'ebé ho populasaun barak liu, bazeia bá dadus sensus 2015, mak selesionadu.
- Kona-ba selesaun lokál sira ‘rural’, suco *tolu-to'o-sia* selesiona aletoriamente (secara acak) (hili numeru suco ho maneira aleatoriamente uza SPSS) iha Munisípiu ida-ida.

⁸ (1) Baucau, Viqueque and Lospalos, (2) Dili, Manatuto and Aileu, (3) Manufahi, Ainaro and Covalima, (4) Oecusse-Ambeno.

Hosi lista Suco preliminaría ne'e, suco *tolu-to'o-lima*, ne'ebé ho populasaun barak liu, bazeia bá dadus sensus 2015, mak selesionadu.

- Wainhira selesaun final bá suco tantu urbana nomós rural remata ona, sei selesiona aletoriamente aldeia ida (ho maneira aleatoriamente uza SPSS) hosi suco ida-ida (tantu 'urbana' eh 'rural').
- Nafatin bazeia bá sensus 2015 nian, ne'ebé indika karateristika demografika hosi aldeia alvu ida-ida, no konsidera mós tantu nesiedade bá hili amonstra proporsional no total amonstra 1,200, prosesu hili amonstra bá aldeia ida-ida konklui ona. Planu amonsra finál espesifika numeru 'mane' no 'feto' ne'ebé mak sai alvu entrevista iha aldeia alvu ida-ida.

3.2.2 Estratifikasaun 'Urbanu'/'Remotu'

Hanesan elabora tiha ona iha leten, sondajen ne'e inklui estratifikasaun urbanu no rurál ho nia definisaun bazeia bá Artigu 15, Paragraf 5 iha Dekretu lei No. 20/2010 (RDTL 2010)⁹. Tuir Dekretu Lei ne'e, (ne'ebé la inklui definisaun 'urbana' ne'e rasik) lokálizasaun remota ida signifika 'Fatin ida ne'ebé la fasil atu asesu no iha limitasaun prezensa komérsiu estabesidu, kuidadu saúde no fasilidade Públiku sira seluk.' Ida ne'e tenke anota katak Dekretu lei No. 20/2010 mós inklui definisaun bá área 'remotas tebes'¹⁰ no 'estremamente remotas'¹¹. Maibe, konsidera bá interese jestaun lojistika ne'ebé bele jere, atu hodi hahu sondajen persepsaun Públiku 2017 KFP nian bá dahuluk, número suco no aldeia 'remota tebes' no 'remota tebes' balun inklui mós iha sondajen.

Maski esklui tiha aldeia sira ho kategoria remota tebes no remota teb-tebes hosi Sondajen 2017 nian, tenke anota katak maski lokál entrevista alvu balun kategorizada nu'udar remotu mós sei labele iha asesu bá durante sondajen. Kazu aldeia Knua Alas, Postu Administrativu Alas, Manufahi nia izolamentu rezultadu hosi mota boot no tanba laiha ponte (ho liafuan seluk, so bele asesu ho kuda de'it). Exkluzsaun Alas bolu atensaun katak sondajen so bele hala'o bá individu amonstra sira mak hela iha fatin sira ne'ebé ekipa sondajen sira bele asesu, no katak populasaun sira iha lokál susar asesu ba, bele iha esperiénsia la hanesan bá asesu atendimentu públiku.

Nune'e mós kona-ba klasifikasaun urbana no remotu iha kontéxtu Timor-Leste nian katak até lokál sira iha área (sucu) kategoriza nu'udar urbanas bele mós menus asesu bá fasilidade sira balun. Ho ezemplu, fatin entrevista "urbana" ida iha Aileu mak hetan vizita (Aldeia Besilau, Suco Aisirimou, Postu Administrativu Aileu Vila) ne'ebé so bele asesu lao-ain ho distánsia metru atus rua (200 km) hosi luron boot, hafoin mak bele lao-ain tan durante minutos 20. Asesu bá bee moos liu hosi we-kadalak oan iha fatin refere ne'ebé vulneravel maran iha tempu bai-loro. Iha tempu bai-loro hanesan ne'e presiza la'o km 1atu hetan asesu bá

⁹ Anota katak Dekretu Lei No.20/2010 operasionaliza liu hosi desizaun KFP nian No.594/2012 ne'ebé aprova lista lokál sira definidu nu'udar remota, remota tebes, no remota teb-tebes atu hodi implementa Dekretu Lei No.20/2010, 1 Dezembru (CFP 2010).

¹⁰ Remota tebes defini (RDTL 2010) nu'udar 'lokál ne'ebé so bele to'o bá de'it liu hosi uza transporte privadu no iha uitoan eh laih asesu bá estabesimentu negosiu sira, laiha asesu bá kuidadu báziku Saúde no fasilidade públiku sira seluk'

¹¹ Remota teb-tebes defenidu (RDTL 2010) nu'udar 'lokál ne'ebé so bele to'o bá liu hosi lao-ain eh uza kuda ho durasaun liu hosi oras ida no fatin ne'ebé difisil atu asesu bá ai-han báziku sira, bá fatin hela, bá kuidadu saúde, eh fasilidade públiku sira seluk'

be'e hosi fonte oioin. Vida moris iha fatin ne'e karaterizada ho produsaun agrikultura ki'ik, inklui prosesu kafe ho liman eh manual.

Dekretu Lei No. 20/2010 fó importansia bá nesesidades atu halo levantamentu periodiku bá klasifikasaun área asesu servisu públiku, no esperiénsia sondajen hala'o iha 2017 fó tulun bá azijénsia rekerimentu ida ne'e. Tenke rekoñese mós katak pakote klasifikasaun perfeitu ida bele iluzivu eh la realistiku hanesan hatudu hosi Diresaun Nasionál Estatistiku (DNE) nian kona-ba sensus 2004 'klasifikasaun bá fatin sira hanesan urbana no rural sai komplikadu no ezersisiu sujetivu, no ema sempre la satisfeitu, la hare bá oinsa termu sira ne'e hetan definisaun' (NSD 2016:60).

Difikuldade prepara sistema klasifikasaun ideal bá definisaun área urbana, remota, remota tebes no remota teb-tebes, iha pais iha dezenvolvimentu kontéxtu Timor-Leste, tenke tau iha hanoin wainhira konsidera rezultadu hosi sondajen ida ne'e. Nu'udar observasaun jerál ida, sistema klasifikasaun bele sai útil teb-tebes wainhira aplika iha nivel Aldeia nian. Razaun kona-ba ne'e tanba entidade administrativa sira mak espansivu tebes hanesan Suco, bele inklui área sira ne'ebé mak ho populasaun barak tebes lokalizada besik servisu Públiku, enkuantu fatin sira balun ho populasaun menus dook hosi servisu.

3.2.3 Selesaun bá Respondente iha Nivel Lokál/ Aldeia

Bazeia bá dezeńu amonstra ne'ebé mak hatuur iha seksaun 3.2.1 iha leten, selesaun final bá respondente iha terenu, la'o bazeia bá etapa no prosedimentu hanesan tuir mai ne'e:

1. Ekipa supervisor hasoru malu ho xefe aldeia¹² ho intensaun atu esplika kona-ba objetivu sondajen nian no fó koñesimentu no kolaborasaun. Remata tiha introdusaun ne'e, xefe aldeia disponibiliza lista Uma-Kain (UK) (enjerak hatudu entre uma UK 120 no 150) atu uza hodi halo selesaun bá amonstra.
2. Depois supervisor determina número UK (bazeia bá lista UK hosi xefe Aldeia nian) tuir mai, hahu ho prosesu selesaun, uza método Random. Ne'e hetan liu hosi formula ne'ebé aumenta loraun fulan nian + fulan tinan nian + número sekulu + número tinan Nu'udar ezemplu, número hahu bá loraun 7 fulan Junu tinan 2017 bele sai 50 (ne'e hetan hosi 7+6+20+17).
3. Ho maneira uza formula definida iha etapa daruak leten ba, hili ona UK primeiru UK tuir mai sei hili ho maneira hili interval lima nune'e tutuir malu (katak hili UK amonstra 1 hosi intervalu UK 5 nune'e tutuir malu hosi lista UK ne'ebé iha) to'o número total UK espesífiku bá Aldeia hanesan hatu'ur tiha ona iha Dezeńu amonstra.
4. Kódigu jéneru no kódigu idade aplika mós bá lista UK selesionadu nu'udar alvu amonstra tuir orden cyclical, hodi asegura divizaun ne'ebé hanesan, tantu bá jéneru nune'e mós bá kategoria idade (16-30; 31+), hanesan hatuur iha planu amonstra. Kodigu jéneru no kodigu idade espesifika grupu jéneru no grupu idade respondente

¹² Tantu molok no hafoin halo enkontru ho chefe aldeia, chefe suco iha lokál refere hetan mós kontaktu (hosi ekipa sondajen) hodi esplika kona-ba natureza atividade sondajen hodi hetan koñesimentu no kolaborasaun.

alvu ne'ebé sei hetan iha lista amonstra UK selesionadu ho métodu aleatoriu (acak). Siklu kodigu jéneru no idade sei aplika tuir modelu iha tabela tuir mai 3.2:

Tabela 3.2 Aplikasaun kodigu Jéneru no Kodigu Idade bá Uma Kain Selesionadu ho Métodu Aleatoriu (Aldeia *fiktiva*)

Naran Uma Kain Selesioandu ho Métodu Aleatoriu	Kategoria Jéneru no Idade Respondente mak sai Alvu iha Uma Kain ('F' = Feto; 'M' = Mane)
1. Fernandes	F 16-30
2. Soares	M 16-30
3. da Costa	F 31+
4. Goncalves	M 31+
5. da Silva	F 16-30
6. Gutteres	M 16-30
7. Amaral	F 31+
8. Rodrigues	M 31+

5. Enumerador sira sei simu númeru UK hirak ida, hafoin simu diresaun atu bá UK refere, no la'ó hodi buka hetan no halo entrevista bá respondente sira.
6. Kazu la hetan membru ida hosi UK selesionadu ida ho métodu random hosi kategoria jéneru no idade mak sai alvu, UK refere sei troka UK seluk ne'ebé hili ho métodu random iha Aldeia hanesan.
7. Iha kazu sira mak membru barak iha UK ida ho kategoria jéneru no idade ne'ebé sai alvu, no hela iha fatin hanesan, sei hili respondente hosi grupu respondente potensial sira liu hosi prosesu selesaun ho métodu aleatoriu tuir fali mai. Prosesu ne'e involve bele dada rifa bá berlindes iha sapeo laran – Berlindu kinur signifika respondente no seluk lae, eh ho surat tahan ki'ikoan ne'ebé marka ona respondente mak atu hili.
8. Iha kazu sira balun ne'ebé individu alvu ida bá entrevista, ne'ebé selesionadu tuir métodu aleatoriu, rekuza atu entrevista, no laiha tan seluk tuir kategoria jéneru no idade ne'ebé mak prezisa, individu iha UK besik liu iha fatin ne'eba (minimu ho distánsia metru 200) bele hili sai alvu respondente substitutu tuir kategoria jéneru no idade bá entrevista.

3.3 Formasaun, Supervizaun no Lojstika

Sondajen ne'e kobre 12 Munisípiu no RAE-OA, involve pesoal hamutuk nain 38¹³, ne'ebé fahe bá ekipa rejionál 4. Pesoal sira ne'e ho kompozisaun supervisor nain 4, Kontrola Kualidade (Quality Control) nain 4, no enumerador nain 30 (inklui nain 4 hala'ó mós knar nu'udar Supervisor Asistente), nomós motorista nain 15 (SKFP nain 6 no Patrimoniun Estadu nain 9). Iha partisipasaun direita hosi KFP iha prosesu sondajen tomak, ho objetivu atu dezenvolve kapasidade internal pesoal KFP hodi bele hala'ó rasik peskiza hanesan iha futuru.

Ekipa sondajen kada rejiaun hahu servisu iha loron 5, fulan-Junu no kontinua to'ó loron 20 fulan-Junu, tinan 2017. Ekipa 1 (ekipa Lorosa'e) kobre Munisípiu Lautem, Baucau no

¹³ Enumerador nain 20 mai hosi Ajensia INSIGHT, enkuantu nain 18 mai hosi funsionariu SKFP.

Viqueque; Ekpa 2 (ekpa rai klaran) kobre Munisípiu Ainaro, Aileu, Manufahi no Covalima; Ekpa 3 (ekpa loromonu) kobre Munisípiu Bobonaro, Ermera no balun bá Manatuto. Ekpa 4 (ekpa Rejiaun spesial) kobre RAEOA, Munisípiu Liquica, no balun bá Manatuto; Enkuantu iha Munisípiu Dili hala'o iha etapa 2: ida iha inísiu kobre kuaze 50% no restu hala'o iha finál atividade rekollamentu dados.

3.3.1 Treinamentu

Enumerador sira hetan formasaun durante loron 3 (entre 15-19 Maiu 2017) kona-ba aprosimasaun selesaun respondente iha nivel lokál no oinsa jere pergunta sira antes hahu servisu iha terenu. Treinamentu ne'e inklui matéria hirak hanesan tuir mai ne'e:

- Instrusaun no familiarizasaun kona-ba aprosimasaun selesaun respondente iha nivel lokál
- Formasaun kona-ba utilizasaun *tablet computer* no programa software mak sei uza iha prosesu halibur dados (informasaun klaru liu tan bele haree iha Seksaun 3.4.1 tuir mai).
- Instrusaun no pratika kona-ba jestaun bá pergunta sira, inklui métodu (*role-plays*) no entrevista-simulativa (*mock-interviews*)¹⁴.
- Trabalho de Casa Entrevista-simulativa (*Mock-interview*,) liu hosi ne'ebé enumerador sira familiariza-an ho prosesu entrevista ho kolega sira no membru familia sira (nune'e mós oportunidade halo teste preliminaría bá instrumentu sondajen).

Hafoin hala'o tiha teste pilotajen kona-ba aprosimasaun terenu no molok hahu ho programa sondajen iha terenu iha loron 5, fulan-junu, tinan 2017, ekpa sira mós simu formasaun liu tan atu hodi atualiza bá sira rezultadu afinasaun metodolojia.

3.3.2 Pilotajen (Teste)

Metodolojia terenu nian no pergunta sira hetan teste-pilotajen iha loron 29, fulan-Maiu, tinan 2017. Atu replika kondisaun terenu ne'ebé realistiku, teste-pilotajen ne'e hala'o iha área 'urbana' ida no área remotu' ida, iha Postu Administrativu Maubara, Munisípiu Liquica.

Observasaun sira hosi supervisor no *feedback* hosi enumerador sira ne'e sai nu'udar baze bá iha prosesu revizaun ne'ebé rezulta afinamentu bá metodolojia tantu kona-ba aprosimasaun selesaun respondente iha nivel lokál nomós bá perguntas sira. Kuestionariu revizadu ida no aprosimasaun selesaun respondente nivel lokál hetan aprovasaun hosi Presidente KFP molok ekpa hahu servisu iha terenu iha inísiu fulan-Junu, tinan 2017.

3.3.3 Garantia bá Kualidade (Quality Control)

Komisáriu KFP sira, inklui Presidente KFP, halo akompañamentu hodi asegura kualidade sondajen nian iha nivel polítiku. Hanesan elabora tuir mai, infra-estrutura sondajen nian inklui sistema server ida ne'ebé possibilta monitorizasaun bá prosesu rekollamentu dados,

¹⁴ Entrevista-simulativa (*Mock-interview*) katak enumerador sira pratika halo entrevista liu hosi simulativa (la'os respondente loloos) ho sira nia kolega no maluk sira iha uma, nu'udar faze preparasaun molok bá entrevista loloos iha terenu.

inklui lokál jeográfiku entrevista nian. Komisáriu KFP sira monitoriza prosesu rekollamentu dadus no fó feedback bá ekipa sira iha terenu wainhira nesesariu (inklui iha okajiaun ruma wainhira nesesita duni halo mudansa bá lokál amonstra nian). Atualizasaun bá prosesu rekollamentu dadus hato'o mós bá S.Ex.cia Primeiru Ministru RDTL hosi Presidente KFP no Komisáriu sira.

Atu asegura grau kualidade dadus ne'ebé a'as, supervisor rejionál sira verifika dadus hotu iha lorokraik loron ida-ida (dala balun to kalan), molok transfere (*uploading*) dadus bá server. Espesifiku liu tan, supervisor sira iha obrigasaun atu verifika katak tablet ida-ida iha formuláriu ne'ebé kompletu tiha ona ho pontu amonstra ida-idak, nune'e mós bá formuláriu ida-idak, perguntas hotu hotu ho ida-idak nia resposta. Supervisor mós iha responsabilidade atu asegura katak termu ida-idak ho nia pronúnsia apropiada bá pergunta nakloke ruma (*open-ended question*) no resposta hosi respondente sira anota tiha ona koherentemente (*coherent manner*).

Alende ne'e, ekipa rejionál ida-idak inklui mós Ofisiál Kontrola Kualidade (OKK), ho papél atu hala'o verifikasaun surpresa bá prosesu enumerasaun. Prosesu verifikasaun ne'e hala'o ho maneira primeiru hakbesik bá fatin entrevista nian, bele iha oras entrevista hala'o hela eh wainhira entrevista remata. Ho objetivu atu konfirma katak entrevista ne'e hala'o duni. Iha pontu apropiadu ruma, OKK sei husu bá respondente perguntas sira lubun ida hosi pergunta sira ne'ebé iha, hodi asegura katak dadus ne'ebé atu rejista no verifika nia konsistensia ho data orijinal. Dadus ne'ebé verifikadu ho kualidade ona hatama bá aplikasaun *KoBo Toolbox* espesial iha tablet Android ida, hanesan mós ho aplikasaun ne'ebé mak uza iha perguntas atuais. (Hare'e iha sesaun 3.4.1 tuir mai). Prosesu ida ne'e posibilita data cleaning no ekipa validasaun atu hala'o verifikasaun sistematikamente kona-ba konsistensia data hosi baze, hanesan hatu'ur iha Seksaun 3.4.2.

Nune'e mós, enumerador sira tenke anota lokál Geographical Position System (GPS) hosi entrevista ida-idak, atu asegura hamós dadus (*Data Cleaning*) no ekipa validasaun (hare'e Seksaun 3.4.2 tuir mai) hodi verifika katak entrevista sira hala'o duni iha fatin loloos.

3.4 Halibur Dadus

3.4.1 Hatama Dadus Eletrónika (Entry Data)

Sistema halibur dadus eletrónika ida aplika bá ne'e (data entry), ho maneira uza komputadór tablet android ne'ebé hala'o ho aplikasaun *KoBo Toolbox* suite. Dadus hatama bá iha formuláriu ne'ebé prepara espesialmente no *download* bá iha *remote database* tuir *interval regular*. Informasaun adisional hosi respondente sira hanesan, razaun tanba sa la-satisfiteitu ho servisu Governu nian la oferese hanesan opsaun iha aplikasaun, hakerek bá iha kadernu (nota book) enumerador nian. Depois, enumerador sira hatama informasaun ne'e bá iha aplikasaun, wainhira hetan ona verifikasaun kona-ba pronunsiasaun ne'ebé loloos no anotasaun hosi supervisor sira (hanesan elabora iha Seksaun 3.3.3 iha leten).

3.4.2 Hamoos Dadus (data cleaning) no Validasaun

Ekiba hamoos dados (*data cleaning*) no validasaun ki'ik ida hosi Ajensia INSIGHT monitoriza kualidade bá dados tomak hosi terenu. Liu hosi dados *uploaded* hosi terenu bá iha *online database* iha nivel intervalu regular (*regular interval*), prosesu hamoos data (*data cleaning*) hahu imediatamente, no konklui kedas iha loron hirak tuir mai hafoin hala'o tiha atividade iha terenu. Prosesu hamoos dados (*data cleaning*) inklui elementus sira tuir mai ne'e:

- Verifikasaun hala'o tiha ona hodi asegura enumerador hili duni Aldeia ida loloos bazeia bá planu amonstra.
- Verifikasaun hala'o tiha ona hodi asegura katak enumerador hili duni número kuestionariu ne'ebé loloos bá Aldeia refere.
- Verifikasaun hala'o tiha ona atu hodi asegura katak enumerador hili duni respondente tuir jéneru loloos bá número kuestionariu ida-idak (número par bá respondente mane; número inpar bá respondente fetu).
- Verifikasaun hala'o tiha ona hodi asegura katak enumerador grava duni lokál GPS bá respondente ida-idak.
- Verifikasaun hala'o tiha ona hodi asegura katak enumerador hakerek loloos loron entrevista.
- Verifikasaun hala'o tiha ona hodi asegura katak enumerador hakerek loloos oras entrevista. (verifikasaun ne'e hala'o bazeia bá konsistensia no kalendariu servisu terenu nian)
- Verifikasaun hala'o tiha ona hodi asegura katak dados durasaun entrevista nian iha sentidu.
- Verifikasaun hala'o tiha ona hodi asegura katak respondente nia naran hakerek loloos.
- Verifikasaun hala'o tiha ona hodi asegura katak idenfikasaun (ID) Uma-Kain hala'o hotu duni ona.
- Verifikasaun relevante no responsivu hala'o tiha ona hodi konfirma katak resposta sira hosi respondente ida-idak bá pergunta apropriadu tuir kuestionariu mak iha.
- Verifikasaun hala'o tiha ona hodi asegura katak balansu respondente bazeia bá jéneru no idade loos duni, bazeia bá planu amonstra.

Karik hetan problema sira balun, sei implementa prosedimentu tuir mai:

1. Problema identifikadu sei hatama bá iha tablet ne'ebé sei inklui informasaun hanesan tuir mai: (a) Enumerador nia naran, (b) Supervisor nia naran, (c) número kuestionariu (ne'ebé iha problema), (d) Aldeia, (e) Loron entrevista, (f) Numeru Pergunta (ne'ebé iha problema no, (g) Nota hosi ekiba *data cleaning* bá enumerador no ninia supervisor.
2. Supervisor sei responde bá problema refere ho maneira halo konfirmasaun (tuir loloos) bá problema hosi ninia enumerador.
3. Haloos problema / failhansu
4. Halo hikas fali hamoos dados (*data cleaning*).

Ekipa data cleaning, supervisor sira no OKK sira nune'e mós membru senior sira seluk hosi ekipa sondajen no ekipa validasaun sempre iha kontaktu bebeik bá malu kona-ba kestaun kualidade dadus liu hosi grupu *Whats App Chat*.

3.5 Análize Dadus (Data Analysis)

Análize dadus uza programa Quest no SPSS. Dadus kuestionariu *Likert Scale* nian halo análize uza *the one-parameter Rasch Model*, ne'ebé implementa iha pakote programa QUEST, produz hosi *the Australian Council of Education Research (ACER) (Adams & Toon, 1996)*. Rezultadu hosi análize QUEST sira hotu, hetan validasaun uza *the WinSteps software* produs hosi *the Psychometric Laboratory of the University of Chicago*. Vantajen Rasch Model mak nia komputeriza grau satisfasaun hosi pergunta ida-ida, bazeia bá resposta hotu-hotu bá pergunta ida-ida, no grau satisfasaun hosi respondente ida-ida bá pergunta sira hotu, kona-ba setór ida-idak nian, ho eskala intervalu hanesan.

Sumariza katak, QUEST produs valor satisfasaun bá pergunta ida-idak no valor respondente ida-idak bá setór ida-idak, hanesan: Saúde, Edukasaun, Infra-estrutura, Justisa, Agrikultura, Peskas no Pekuaria, Juventude, Komersiu no Solidaridade Sosiál. Ne'e posibilita uzu prosedimentu estatística parametrik ne'ebé di'ak tebes, hodi esplora korelasaun entre valor satisfasaun nivel setór sira hotu, no hala'o komparaun bá grau satisfasaun media (mean level) entre grupu respondente sira definidu tuir kategoria idade, jéneru, lokál (urbana no rural), rejiaun no munisípiu. Análize sira ne'e hala'o liu hosi aplikasaun pakote programa SPSS.

Rasch Model (Bond & Fox, 2007; Choppin, 1983) produs estimasaun bá satisfasaun bá pergunta ida-idak no bá respondente ida-idak, tuir unidade sasukat sira (units of measurement) hanaran 'logits'¹⁵ ne'ebé baibain kobre hosi -3.00 to'o +3.00. Modelu ida ne'e kalibra tiha hodi nune'e asegura katak valór média hosi estimasaun bá satisfasaun pergunta, hakbesik bá 0.00. Pergunta sira ho estimasaun satisfasaun ne'ebé tama iha eskala negativu (-3.00 bá to'o 0.00), bele intrepeta nu'udar LA-SATISFEITU, no bá pergunta sira ho estimasaun satisfasaun ne'ebé tama iha eskala pozitivu (0.00 to'o bá +3.00), bele intrepeta nu'udar SATISFEITU. Respondente sira mak SATISFEITU TEB-TEBES (*most satisfied*) hetan estimasaun valor pozitivu as liu hosi eskala ne'ebé iha; enkuantu sira mak LA-SATISFEITU hetan estimasaun valor negativu ki'ik liu hosi eskala.

Rasch Model produz mós parametru psikometrik (*psychometric parameters*) ne'ebé sukat *internal construct validity*¹⁶ no *question discrimination*. Parametru *internal construct validity* sei relata bazeia bá estimasaun *infít mean square*. Pergunta hirak ho parametru *Infít*

¹⁵ *Logits* define nu'udar logaritma $p/(1-p)$ ne'ebé p refere bá probabilidade hosi okorensia eventu ida nian (*terjadinya suatu peristiwa*). Ezemplu iha kontestu ida ne'e wainhira 10% hosi respondente sira hili satisfeito tebes kategoria *Likert Scale* nian valor *logits* korespondente mak $\log(.1/.9)=-0.95$., nune'e mós wainhira 50% hosi respondente sira hili kategoria satisfeito tebes valor *logits* korespondente mak $\log(.5/.5)=0.0$., no wainhira 90% hosi respondente sira hili kategoria satisfeito tebes, valor *logits* korespondente mak 0.95

¹⁶ *Internal Construct Validity* katak iha tipu konstrusaun validade rua ne'ebé aplika bá instrument sondajen: (i) Validade External (*External Validity*): no (ii) Validade internal (*internal validity*). Validade External refere bá to'o iha ne'ebé pergunta hotu-hotu korela direktamente ho konstrusaun (faktor) ne'ebé ita sukat hela daudaun. Iha kontestu sondajen ne'e, konstrusaun ka fator sira ne'ebé ita sukat maka tema 11 ne'ebé kobre hosi instrumentu sondajen nian. Avaliasaun bá validade external baibain halo liu hosi julgamentu peritus sira nian bá tema sondajen nian. Validade Internal refere bá to'o iha ne'ebé pergunta sira iha koherensia bá medida konstrusaun (faktor) espesifiku ida. Iha kontestu sondajen ida ne'e, tema ida-ida representa konstrusaun ida. Por ezemplu, konstrusaun espesifiku ida bá tema edukasaun mak 'satisfasaun bá servisu atendentu sira edukasaun nian hosi Governu'.

mean square monu entre 0.75 to'o 1.25 konsidera ha'an malu ho konstrusaun (*construct*) ne'ebé hetan validasaun hela ba. Koefisien (index) diskriminante pergunta nian (*discriminant index*) sukat to'o iha ne'ebé pergunta sira hetan kalibrasaun hodi nune'e sira bele diskrimina ho presiza/konfiansa, entre respondente sira hosi grau satisfasaun ne'ebé kuaze hanesan. Koefisien ida ho valor 0.4 indika grau aseitavel¹⁷.

Ho esepasaun ki'ik ida, pergunta sira hotu iha setór ida-idak hatudu validade konstrusaun exelente (*excellent construct validity*) no pergunta sira hotu hatudu diskriminasaun exelente (*excellent discrimination*). Rezultadu sira ne'e fó garantia ida katak instrumentu sondajen iha kualidade exelente tebes no katak instrumentu refere sukat duni konstrusaun (*the construct*) (*fatór*) hirak refere dezeña ba; katak, satisfasaun bá forneseimentu servisu atendentu Governu katak iha satisfasaun bá forneseimentu servisu Governu nian bá setór hotu-hotu.

4 RESULTADU PRINSIPAL SIRA

Seksaun relatóriu nian ida ne'e apresenta rezultadu prinsipál sira hosi Sondajen ne'e. Rezultadu sira ne'e apresenta iha parte rua bá setór ida-idak. Parte dahuluk apresenta rezultadu satisfasaun sira pergunta nian. Parte daruak hatudu rezultadu satisfasaun sira respondente nian no komparasaun valor satisfasaun media (mean) respondente nian entre grupu sira tuir kategoria- Idade, Jéneru, Lokál (urbanu no rurál), Rejiaun no Munisípiu.

Wainhira hare bá rezultadu sira ne'e importante atu tau iha hanoin katak dadus hirak ne'e relata persepsaun, no bele iha lakuna boot entre persepsaun no realidade kona-ba servisu Governu ida eh hotu hotu ne'ebé mak kobre iha sondajen ne'e. Lakuna sira ne'e bele refleta luan tebes grau espetsasaun komunidadade nian oioin kona-ba Governu. Lakuna sira ne'ebé bele refleta mós difikuldade iha forneseimentu servisu bá komunidadade ki'ik sira mak hela iha área remotu eh bá komunidadade área urbana sira ne'ebé hetan kresimentu boot nu'udar konsekuensia hosi imigrasaun familia no individu hosi rurál bá urbana hodi buka servisu, eskola, no asesu bá facilidade no servisu públiku sira seluk. Presiza atu hanoin didiak katak Timor-Leste nu'udar pais demokratiku joven ida ho esperiénsia kompleksa hosi kolonialismu no okupasaun, nomós ho kondisaun jeografika fízika no umanu ne'ebé marka ho diversidade. Konsekuentemente persepsaun negativa no pozitivu bá servisu Governu nia tenke hare situasaun antesendente sira refere wainhira haree bá rezultadu sira mak apresenta tuir mai ne'e.

Presiza anota mós katak la'os respondente sira hotu-hotu bele hatan bá pergunta sira *Likert Scale* nian. Ne'e akontese tanba karik sira hateten laiha koñesimentu kona-ba servisu ne'ebé pergunta refere bá, eh tanba sira laiha esperiénsia¹⁸. Aneksu C apresenta tabela ne'ebé hatudu persentajen respondente sira ne'ebé hatan katak sira laiha koinhesimentu eh laiha esperiénsia bá servisu sira mak deskreve iha pergunta ida-idak.

Alende ne'e, wainhira respondente hili “**la-satisfeito**” eh “**la-satisfeito teb-tebes**” bá pergunta ruma *Likert Scale* nian ne'ebé husu ba, sira tenke fó resposta ho minimu razaun 5 bá

¹⁷ hare bá glosariu estatistiku inklui iha ne'e nu'udar aneksu A kona-ba definisaun bá *Validade Konstrusaun Internal, Infit Mean Square*, no *Koefisien Diskriminasaun Item*.

Rasch Model produs estimasaun grau to'o iha ne'ebé pergunta sira bá tema ida iha koherensia bá malu. Estimasaun hirak ne'e mak hanaran '*Infit Mean Square*'. Espetativa mak estimasaun monu iha kobertura entre 0.70 to'o 1.30.

¹⁸ Lia fuan 'Esperiénsia' iha sondajen ne'e refere bá situasaun iha ne'ebé respondente iha asesu no benefisia hosi fonesimentu servisu halo hosi Governu; enkuantu lia-fuan 'koñesimentu' refere bá situasaun iha ne'ebé respondente hatene katak servisu públiku presta hosi Governu tuir pergunta sondajen nian refere ba, iha duni maski nia laiha asesu / la-benefisia hosi servisu refere.

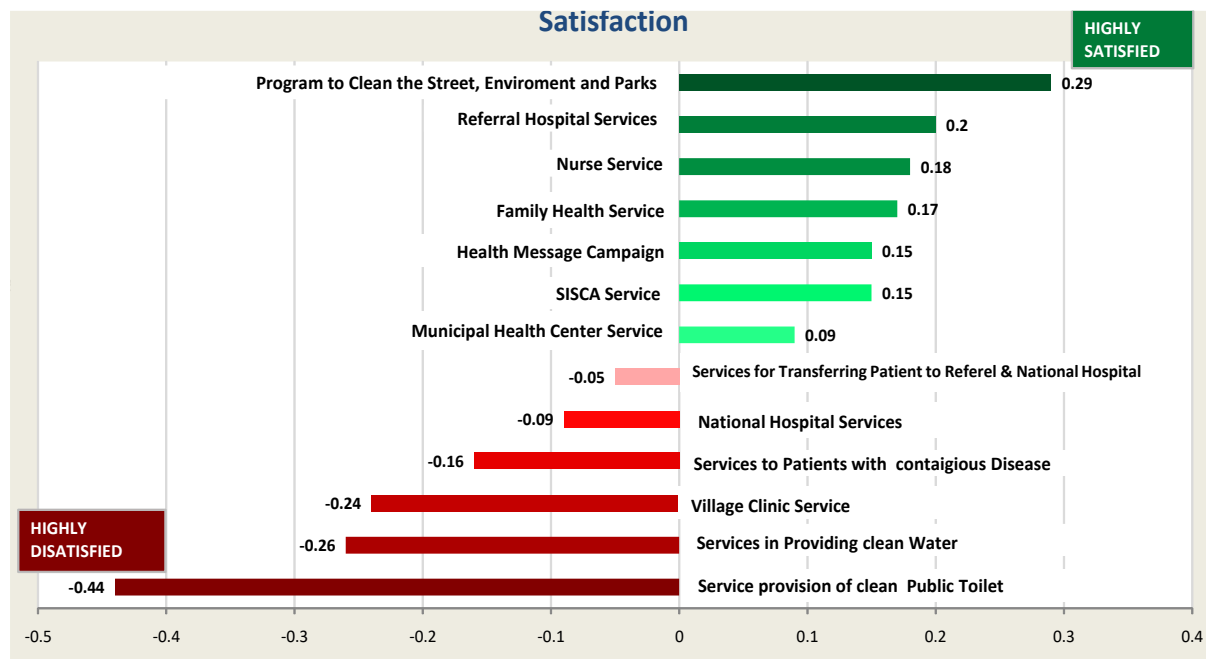
sira nia insatisfasaun. Aneksu BB apresenta sumariu kona-ba razaun prinsipál sira kona-ba insatisfasaun, hamutuk ho persentajen respondente maka hili opsaun sira refere.

4.1 Setór Saúde

4.1.1 Rezultadu Análize Perguntas Setór Saúde nian

Respondente sira barak hateten katak sira laiha koñesimentu kona-ba maioria servisu atendimentu Saúde nian, entre 25% bá Postu Saúde suco to’o 58% prosesu transfere ema moras da’et (*doença contagiosa*), nune’e mós 39% hosi respondente sira hateten katak sira laiha koñesimentu kona-ba programa fornecimentu latrinas públika (public toilet). Gráfika 4.1.1 hatudu grau satisfasaun respondente sira nian kona-ba pergunta ida-idak iha setór saúde.

Gráfika 4.1.1: Grau satisfasaun bá servisu setór saúde



Anota katak servisu ne’ebé sira hare favoravel tebes maka kona-ba oinsa continua mantein luron sira iha kondisaun moos, tantu iha vila nomoos iha aldeia sira. Maski luron sira ne’ebé moos kontribui bá saúde comunidade nian, servisu hirak ne’ebé afeta direta bá comunidade hanesan atendimentu klinika, infermeirus no parteira sidauk benefisia máximu bá sira. Em particular, rezutladu análize hatudu grau satisfasaun ki’ik bá servisu póstu suco kompara ho programa hamoos luron, maski klínika sira refere lokaliza besik duni bá comunidade no bele duni fornese edukasaun saúde, diagnosa moras no tratamentu lalais. Póstu saúde suco sira fornese mós servisu atendimentu molok-partu (*antenatal*) no hafoin-partu (*postnatal*), inklui atendimentu parteira sira nian bá inan isin-rua no inan sira ne’ebé hasusu hela.

Servisu sira ne’e importante tebes atu hodi hadiak taxa mortalidade infantil no maternal ne’ebé sei a’as iha kontéxtu Timor-Leste nu’udar pais dezvoltamentu. Alende ne’e, facilidade saneamentu no bee moos respondente sira rekoñese fó dunik kontribuisaun boot bá

hemenus insidensia no prevalensia moras bai-bain sira. Nune'e, iha preokupasaun boot bá atendimentu 3 ho grau satisfasaun ki'ik liu hanesan; (i) Póstu Saúde Suco, (ii) Fornesimentu bee moos; no (iii) Latrina Públiku moos.

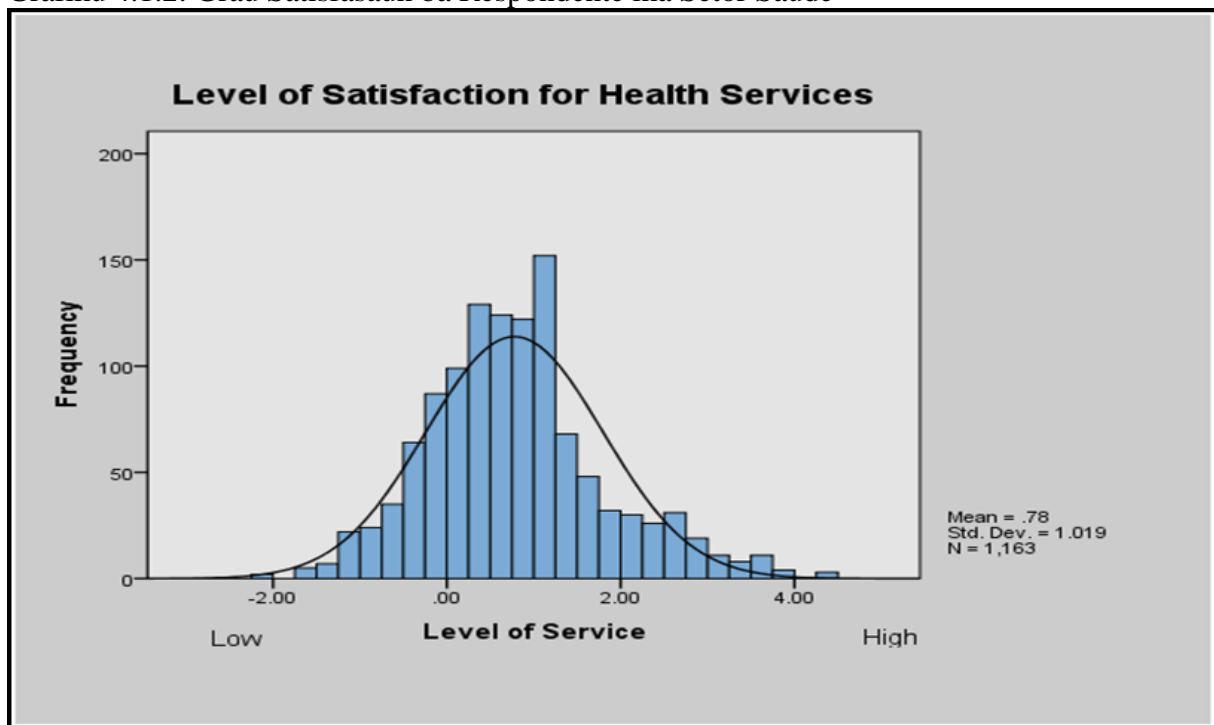
Razaun insatisfasaun tolu kona-ba servisu saúde ne'ebé temi sai bebeik mak:

- Ema barak sidauk iha asesu bá bee moos;
- Latrina Públika barak at eh laiha bee;
- Menus aimoruk iha Póstu Saúde Suco, Sentru Saúde Munispiu, no Hospital Referral.

4.1.1 Rezultadu Análize bá Respondente iha Setór Saúde

Grau satisfasaun respondente sira nian hetan análize liu hosi komputeriza valor media hosi setór ida-idak wainhira agrupa tuir kategoria jéneru, lokál (urbana no rural), rejiaun no munisípiu. Komparasaun bá valor média grupu nian hetan análize bá atu revela estatistikamente diferensia signifkante (*significant differences*) kona-ba perspesaun entre grupu sira. Iha kazu hotu, efeito interasaun (*interaction effects*) hetan mós análize atu hodi revela seraque purezemplu, efeito jéneru varia nivel rejiaun sira hotu. *Grau alfa* bá teste signifkansasia estatistikal (*statistical significant*) hatuur iha nivel 0.05¹⁹. Gráfiku 4.1.2 apresenta histograma satisfasaun respondente nian bá setór Saúde.

Gráfiku 4.1.2: Grau Satisfasaun bá Respondente iha Setór Saúde



Hanesan hateten tiha ona iha seksaun relatóriu ne'e nian, programa Quest produs estimasaun grau satisfasaun hosi respondente sira bá pergunta ida-idak no bá respondente ida-idak nia grau satisfasaun bá servisu atendimentu hosi setór ida-idak. Alende ne'e, estimasaun sira refere produs hosi (*same underlying scale*), ne'ebé hetan kalibrasaun iha 'logits'. Nune'e mós, modelu refere hetan kalibrasaun nune'e valor media grau satisfasaun grupu respondente nian hatu'ur iha 0.0 'logits' bá setór ida-idak. Tanba ne'e, wainhira valor media hosi grau

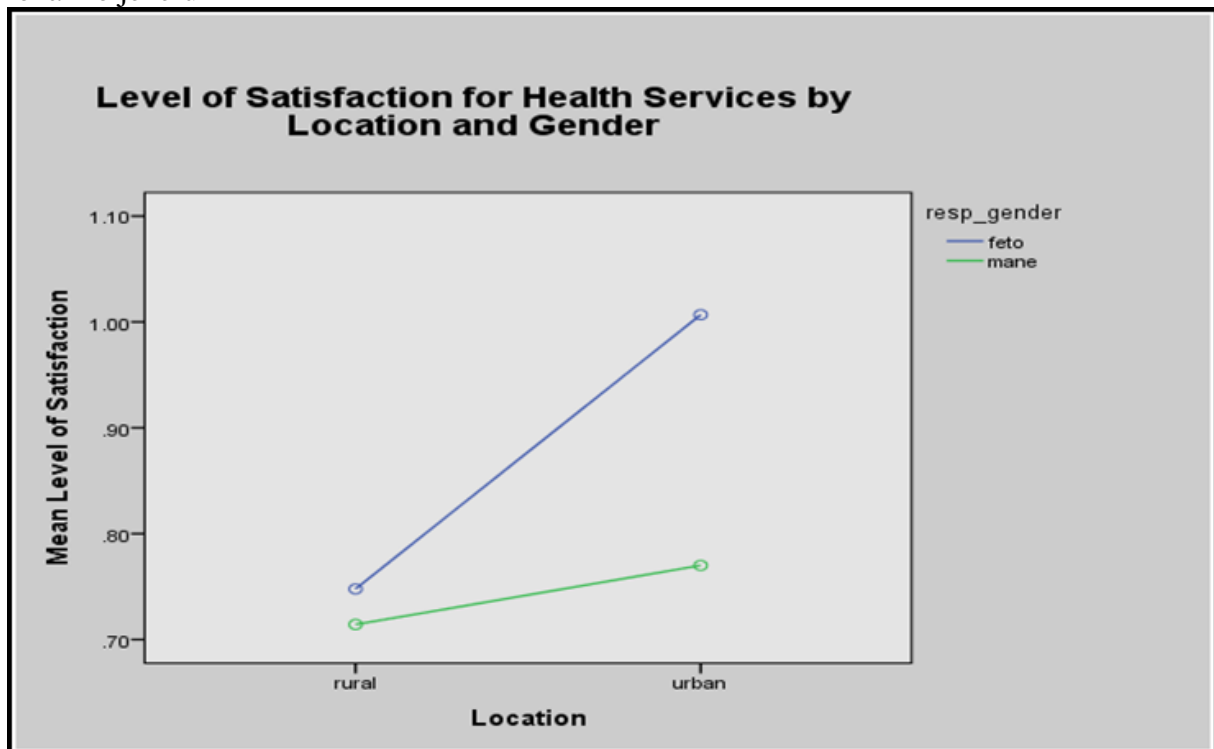
¹⁹ Grau Alfa refere bá grau signifkansaun aplika bá teste estatistika ida.

satisfasaun grupu respondente nian bá setór ida a'as liu 0.0 *logits*, ita bele dehan katak respondente sira barak liu mak satisfoitu ho servisu sira presta hosi setór refere. Wainhira histograma ne'e muda –an makas liu bá liman lo'os hatudu satisfasaun boot liu tan. Ida ne'e bele observa iha Gráfiku 4.1.2 ne'ebé valor media grupu respondente nian naktuka iha 0.78 'logits'. Nune'e mós, hatudu klaru hosi Gráfiku 4.1.2 katak, valor barak liu mosu iha liman-los (hosi *Infit Mean Square*) no ho linha Gráfiku ida ne'ebé luan bá bebeik (with an attenuated tail). Ne'e signifika katak maioria hosi respondente sira hatudu “satisfasaun a'as” bá prestasaun servisu saúde.

Komparasaun valor média grupu hetan análise tuir prosedimentu ANOVA SPSS nian (*Analysis of Variation*). Iha diskrisaun kona-ba rezultadu hosi análise sira refere, efeitu interasaun (interaction effect) hetan apresentasaun uluk (ezemplu lokál tuir kategoria jéneru) no depois efeitu hirak prinsipál liu (ezemplu lokál no depois jéneru).

Lokál tuir Jéneru: Komparasaun valor media grupu tuir lokál no jéneru hatudu laiha efeitu interasaun signifikante ($F=2.415$, $df = 1$, $p=.12$) maibe hetan efeitu prinsipal signifikante ida bá jéneru ($F=4.275$, $df=1$, $p=.039$) no bá lokál ($F=5.798$, $df=1$, $p=.016$.) efeitu sira ne'e hetan ilustrasaun iha Gráfiku 4.1.3²⁰.

Gráfiku 4.1.3: Komparasaun grau satisfasaun media respondente nian bá servisu saúde tuir lokál no jéneru

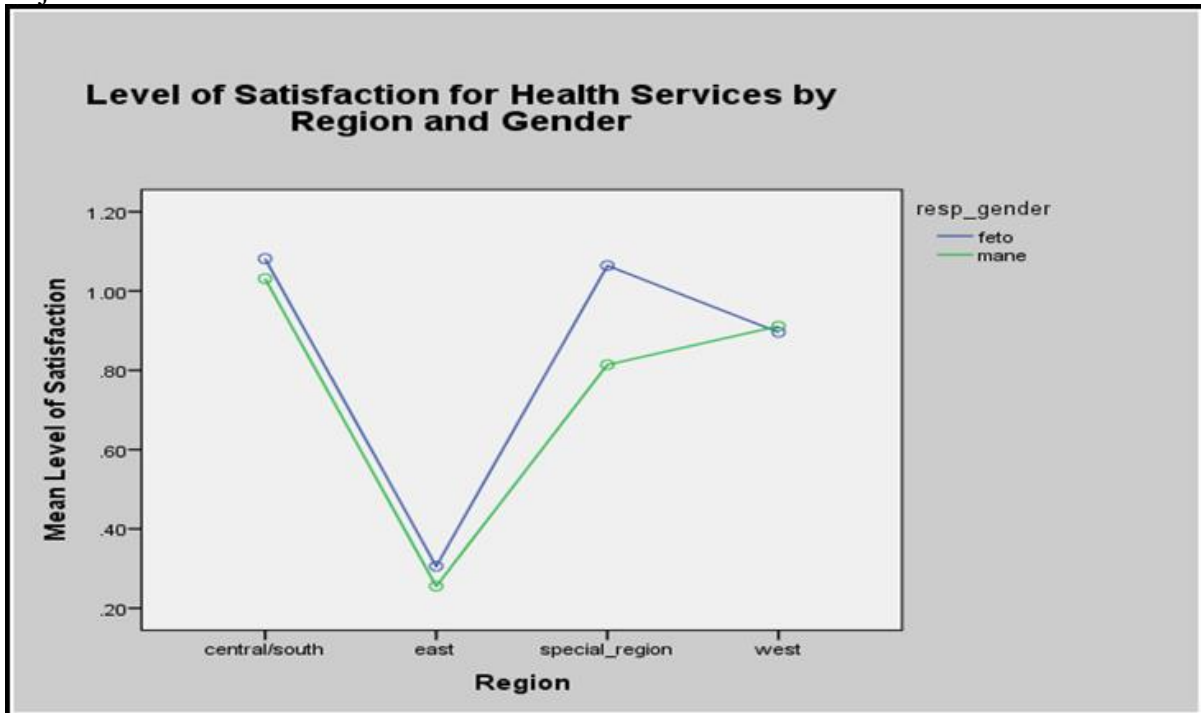


Haree momoos hosi Gráfika 4.1.3 katak grau satisfasaun media bá servisu saúde boot liu iha área urbana, kompara ho rurál no boot liu hosi feto, kompara ho mane sira. Nune'e mós, diferensia entre grau media satisfasaun hosi feto, kompara ho mane sira, boot liu iha área urbana do que área rurál sira.

²⁰ Hare iha glosariu estatistiku ne'ebé inklui iha aneksu A kona-ba definisaun sira termus estatistika nian (inklui F, df no p)

Rejiaun tuir jéneru: Komparasaun valor media grupu tuir rejiaun no jéneru hatudu laiha efeitu interasaun signifkante ($F=1.102$, $df = 3$, $p=.347$) no laiha efeitu prinsipal signifkante bá jéneru ($F=2.123$, $df=1$, $p=.145$), maibe iha efeitu prinsipal signifkante (*significant main effect*) ida bá rejiaun ($F=38.114$, $df=3$, $p<.000$). Efeitu sira refere ilustradus iha Gráfika 4.1.4.

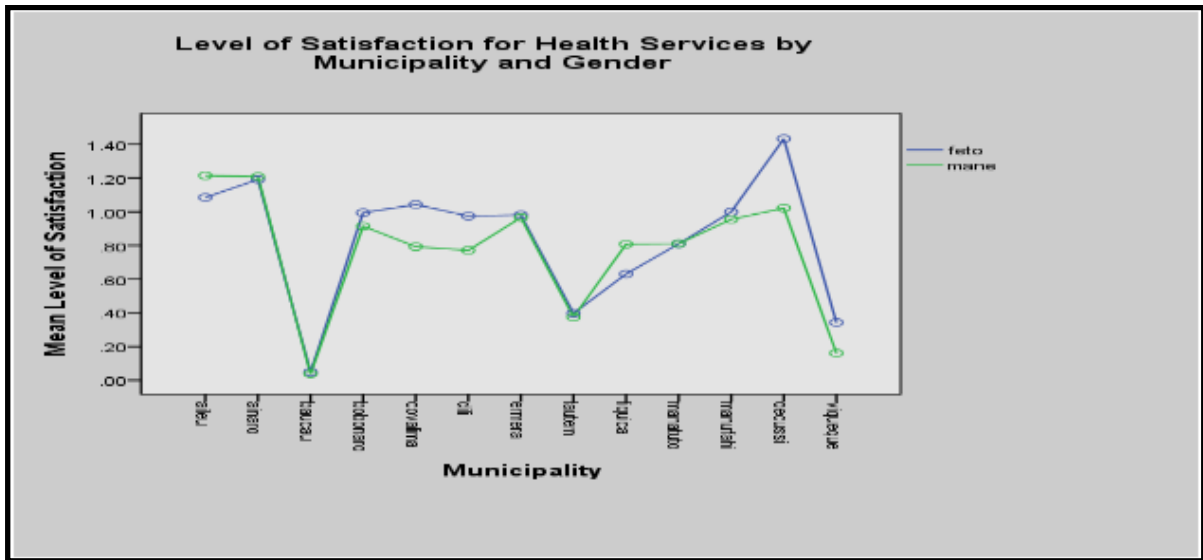
Gráfika 4.1.4: Komparasaun grau satisfasuan media respondente nian bá servisu Saúde tuir Rejiaun no Jéneru.



Hosi Gráfika 4.1.4 iha leten, bele hare katak grau satisfasuan media hosi Rejiaun Leste ki'ik teb-tebes, kompara ho Rejiaun tolu sira seluk no diferensia grau satisfasuan tuir jéneru ki'ik duni maibe bebeik afavor bá feto sira.

Munisípiu tuir Jéneru: Komparasaun valor media grupu tuir Munisípiu no Jéneru hatudu laiha efeitu interasaun signifkante ($F=0.503$, $df = 12$, $p = .914$) no laiha efeitu prinsipal signifkante bá jéneru ($F=1.191$, $df=1$, $p=.275$), maibe iha efeitu prinsipal signifkante bá Munisípiu ($F=12.720$, $df=12$, $p<.000$). Efeitu sira refere hetan ilustrasaun Gráfika 4.1.5.

Gráfika 4.1.5: Komparasaun grau satisfasuan media respondente nian bá servisu saúde tuir munisípiu no jéneru



Gráfika 4.1.5 iha leten hatudu variasaun boot iha grau satisfasaun media bá Munisípiu hotu-hotu. Em particular, *Teste Scheffe*²¹ ida bá grau media hotu-hotu hatudu diferensia maka'as bá Munispiu Ainaro, Aileu no Oecusi - ne'ebé hatudu grau satisfasaun a'as - kompara ho Baucau no Viqueque - ne'ebé hatudu grau satisfasaun ki'ik bá servisu saúde.

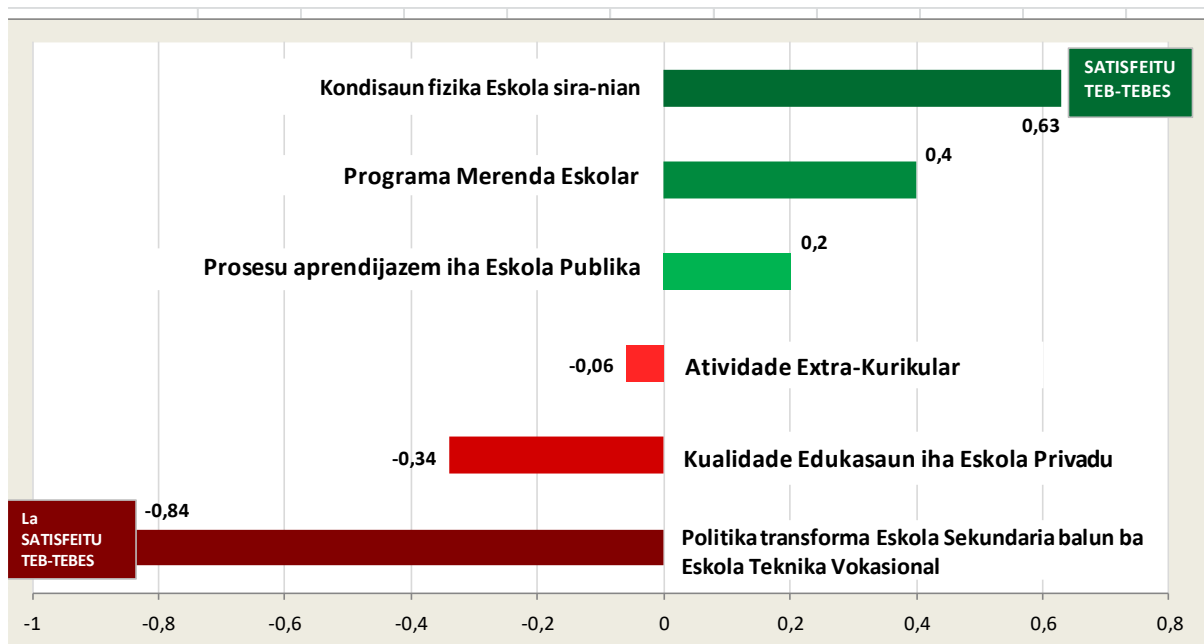
4.2 Setór Edukasaun

4.2.1 Rezultadu Análize Pergunta Setór Edukasaun nian

Taxa resposta bá perguntas sira kona-ba polítika Governu nian hodi transforma Eskola Sekundária Jerál bá Eskola Tékniku Vokasional no kualidade edukasaun iha Eskola Privadu sira rejista ki'ik. 59% hosi respondente sira hateten sira laiha koñesimentu bá polítika Governu nia relativamente Eskola Tékniku Vokasional no 51% hateten laiha esperiénsia bá Eskola Privadu. Gráfika 4.2.1 hatudu Grau satisfasaun bá pergunta ida-ida iha setór edukasaun.

Gráfiku 4.2.1: Grau Satisfasaun bá Setór Edukasaun

²¹ *Teste Scheffe* refere bá glosaria estatistika (inklui iha aneksu A) ne'ebé fo esplikaun bá prosedimentu *Scheffe*.



Presiza sublinha iha ne'e katak servisu tolu ne'ebé maka hetan persepsaun positivu tebes hosi comunidade mak: (i) kondisaun fízika hosi ekola sira nian; (ii) programa merenda eskolar; no (iii) prosesu aprendizajen iha eskola sira. Iha peskiza internasionál ne'ebé lubun ida, barak liu bazeia bá monitorizasaun bá movimentu edukasaun bá ema hotu hosi ONU katak, kondisaun fízika eskola nian fó influensia boot bá iha indikador ida-idak hosi efetividade eskola nian, hahu hosi nivel partisipasaun, taxa retensaun no alkansamentu aprendizajen. Kona-ba ne'e, presiza hatu'ur iha ne'e katak Governu kontinua halo investimentu kapitál makas bá iha programa konstrusaun eskola no sala de aula durante dekade ida resin ona. Loos duni katak ne'e kontribui ona bá hadiak taxa partisipasaun no retensaun ne'ebé sustentavel hanesan Timor-Leste relata iha ninia Levantamentu Monitorizasaun 2015 EFA bá UNESCO (presiza tau referensia). Diak tebes, ne'e duni, hare katak comunidade apresia ho alkansamentu sira Governu nian.

Nune'e mós hatene katak programa Merenda Eskolar kontribui bá kapasidade labarrik sira nian atu aprende. Labarik sira ho grau *low blood sugar* kroniku rezultadu hosi malnutrisaun limita tebes sira nia kresimentu kognitivu no hafraku sira nian aprendizajen iha aspeitu hotu-hotu. Konsekuentemente, ida ne'e enkoraza katak comunidade sira fó persepsaun a favor bá iha programa Merenda Eskolar.

Fatór barak kontribui direita no indireitamente bá alkansamentu aprendizajen. Fatór importante entre sira ne'e mak qualidade professor. Maski nune'e, relatóriu EFA 2015 Timor-Leste nian la apresenta evidensia kona-ba ganhos iha alkansamentu aprendizajen eskolar durante dekade ida liu ba, relatóriu ne'e mós la bolu atensaun bá investimentu ne'ebé hala'o hela iha formasaun - em servisu bá professor sira. Talves, iha tempu hirak nia laran, investimentu refere sei kontribui bá melhoramentu iha rezultadu aprendizajen. bá oras ne'e, ho korajen tebes comunidade sira fó persepsaun positivu bá prosesu aprendizajen iha eskola sira.

Entretantu, nu'udar preokupasaun bá grau insatisfasaun ne'ebé a'as hatudu hosi respondente sira kona-ba politika Governu nia hodi transforma eskola sekundária jerál sira balun, bá eskola teknika vokasional, so respondente ituan de'it mak iha koñesimentu bá polítika refere. Resultadu análise ne'e, sai preokupasaun tanba importansia hosi dezentvolvimentu

abilidade téknika vokasional iha Timor-Leste, no hetan eloborasaun liu-tan iha seksaun 4.9.1 kona-ba infra-estrutura nian (abilidade sira iha kontestu elektro).

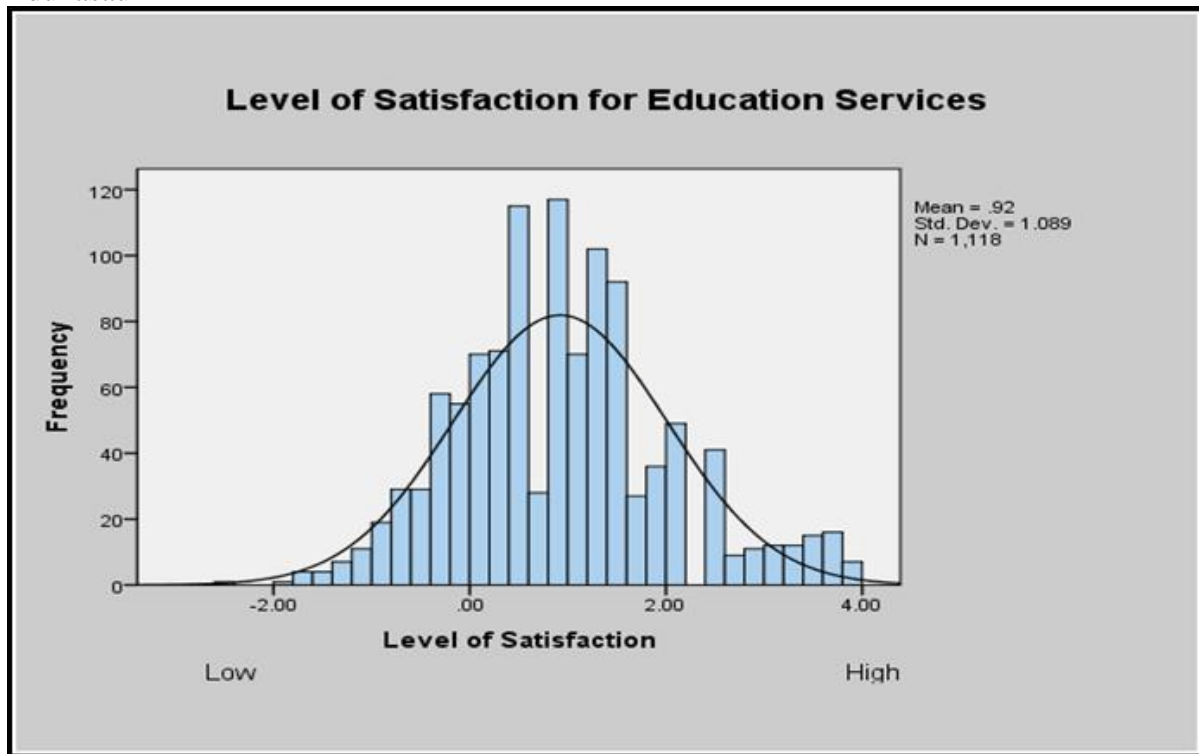
Razaun insatisfasaun tolu kona-ba servisu edukasaun ne'eb  temi sai bebeik mak:

- Programa merenda eskolar dalaruma hahan laiha kualidade;
- Falta kadeira no meja iha sala de aula, kuran sala de aula no latrina sira la funsiona;
- Profesores laiha rekursu hanorin no aprendeijazen suficiente.

4.2.1 Análise b  Respondente iha Set r Edukasaun

Gráfika 4.2.2 Tuir mai apresenta histograma satisfasaun respondente nian b  set r edukasaun.

Gráfika 4.2.2: Grau Satisfasaun Respondente sira nian b  Servisu Atendimento Set r Edukasaun

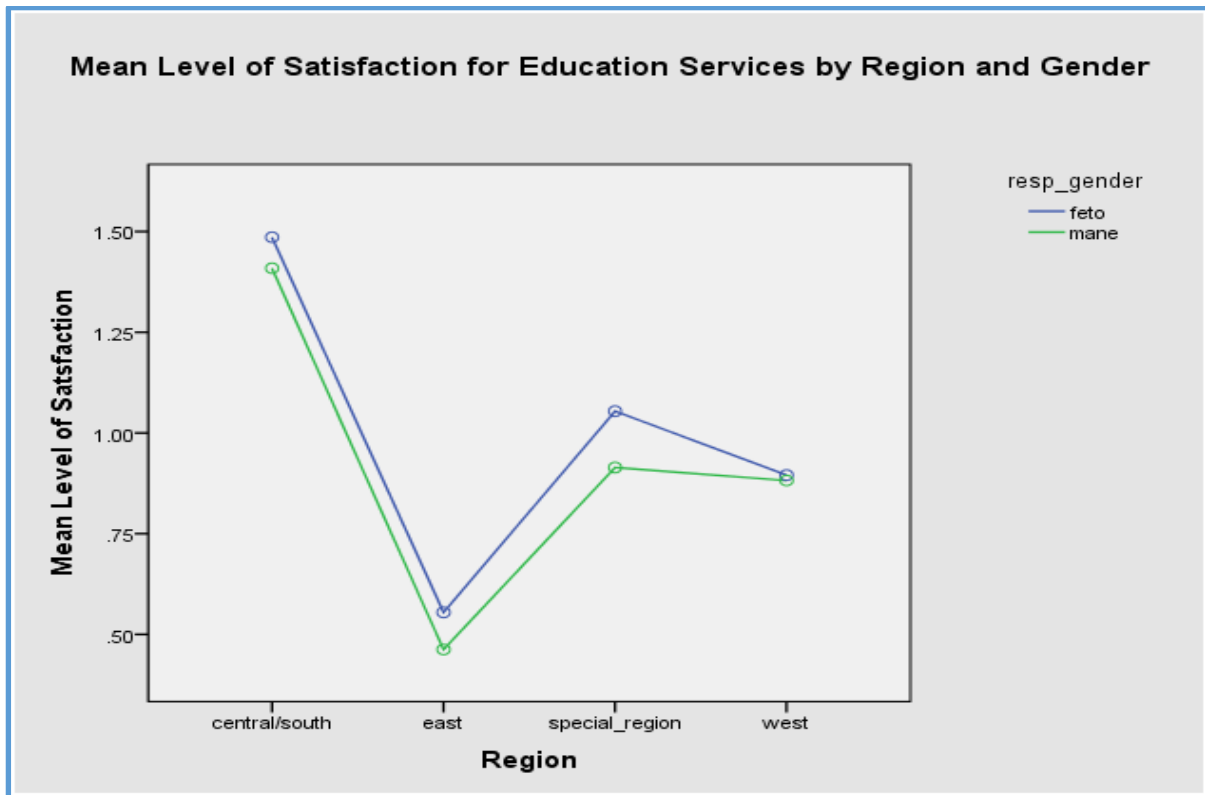


Bele hare iha Gráfika 4.2.2 katak maioria respondente sira satisfeito ho servisu iha set r edukasaun, mesmu que purvolta de um terco (1/3) hosi respondente hatan satisfeito teb-tebes.

Lok l tuir Jéneru: Komparasaun valor média grupu tuir lok l no jéneru hatudu laiha efeito interasaun significante ($F=1.395$, $df = 1$, $p=.238$), laiha efeito prinsipal significante b  jéneru ($F=2.746$, $df=1$, $p=.098$) no laiha efeito prinsipal significante b  lok l ($F=2.148$, $df=1$, $p=.143$.)

Rejiaun tuir Jéneru: Komparasaun valor media grupu nian tuir rejiaun no jéneru hatudu laiha efeito interasaun significante ($F=0.182$, $df = 3$, $p=.908$), laiha efetivu prinsipal signifkante prinsipal b  jéneru ($F=1.633$, $df=1$, $p=.202$), maibe iha efeito prinsipal significante ida b  rejiaun ($F=35.093$, $df=3$, $p<.000$.)

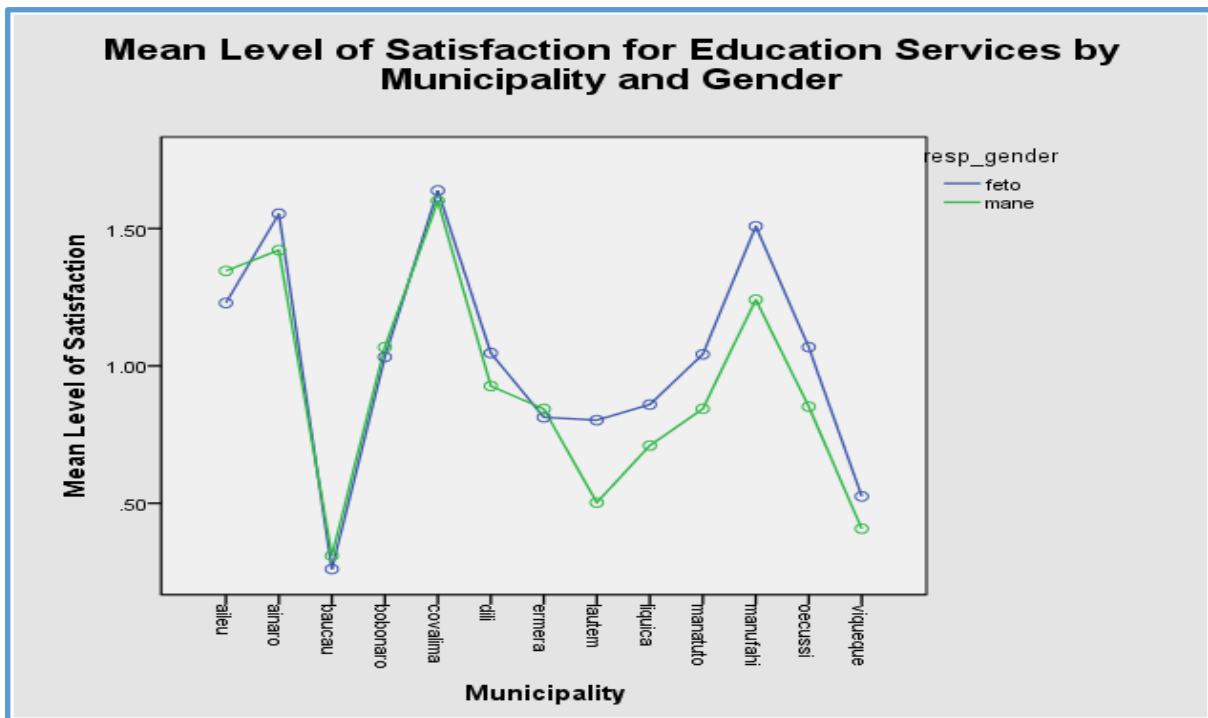
Gráfiku 4.2.3: Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá Servisu Atendimentu Setór Edukasaun tuir Rejiaun no Jéneru



Hanesan ho kazu servisu atendimentu saúde, grau satisfasaun media bá servisu atendimentu edukasaun iha rejiaun leste ki'ik-liu signifkativamente, kompara ho rejiaun 3 sira seluk. Alende ne'e, feto iha rejiaun 3 ne'e mós hatudu grau satisfasaun a'as-liu, kompara ho mane sira maibe ladun signifkativa.

Munisípiu tuir Jéneru: Komparasaun valor média grupu nian tuir munisípiu no jéneru hatudu laiha efektu interasaun signifkante ($F=0.272$, $df = 12$, $p=.993$), no laiha efetivu prinsipal signifkante bá jéneru ($F=2.070$, $df=1$, $p=.150$), maibe iha efektu prinsipal signifkante ida bá munisípiu ($F=10.614$, $df=12$, $p<.000$). efektu sira refere hetan ilustrasaun iha Gráfika 4.2.4.

Gráfiku 4.2.4: Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá Servisu Atendimentu Setór Edukasaun tuir Munisípiu no Jéneru



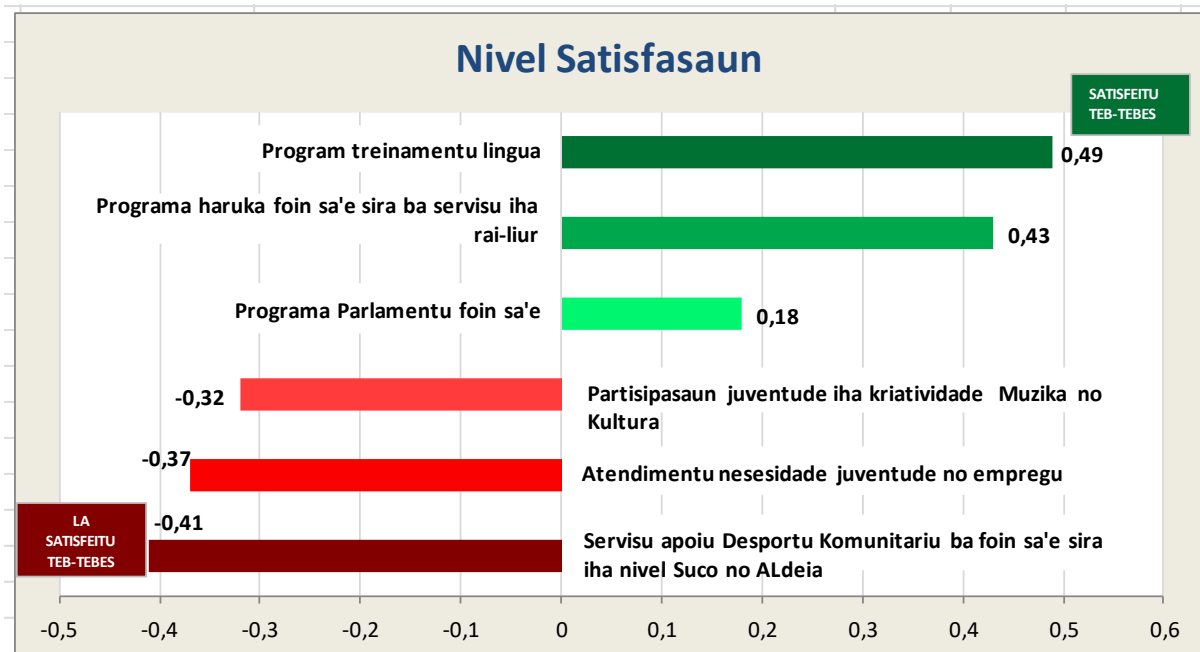
Teste *Scheffe* ida bá komporasaun multipla kona-ba valor media sira hatudu diferensia signifkante entre munisípiu sira- Aileu, Ainaro no Covalima – hotu hotu ho grau satisfasaun a’as – no Baucau no Viqueque – rua ne’e ho grau satisfasaun ki’ik. Rezultadu ne’e hanesan ho rezultadu ne’ebé relata kona-ba servisu atendimentu Saúde nian iha leten. Klaru mós katak iha munisípiu hotu hotu, maibe munisípiu ida de’it mak lae, hatudu feto sira-nia grau satisfasaun a’as-liu, kompara ho mane.

4.3 Setór Juventude

4.3.1 Análize Rezultadu Perguntas Setór Juventude

Maioria hosi respondente sira (60%) hateten katak sira laiha koñesimentu bá programa Parlamentu Foin Sa’e no 52% hateten katak sira laiha koñesimentu bá nesiedade juventude no atendimentu servisu bá empregu. Nune’e mós 42% hateten katak sira laiha experiênsia bá programa formasaun língua. Gráfika 4.3.1 hatudu grau satisfasaun bá pergunta ida-ida iha setór juventude.

Gráfika 4.3.1: Grau Satisfasaun bá Servisu Atendimentu Setór Juventude



Resultadu hatudu katak atendimentu rua ne'ebé hetan persepsaun pozitiva signifkante hosi respondente sira mak formasaun língua no servisu bá rai-liur tanba ne'e liga direita ho sira-nia interese. Servisu atendimentu rua ne'e iha ligasaun bá malu maka'as tambá abilidade língua sai importante tebes bá juventude ne'ebé hakarak hetan servisu iha rai-liur. Empregu bá rai liur bele iha papel importatnte ida atu hodi fó'o oportunidade bá Timor-oan sira atu hetan experiênsia kona bá sistema produsaun intensívu, promosaun bá setór turizmu no apromisaun jestaun avansadu, nune'e bele kontribui bá dezvoltamentu kapasidade humanu, no ho razaun ne'e mak Governu apoia programa servisu iha rai-liur/regional²². Resultadu hatudu katak apoiu Governu nian bá área relevante sira ne'ebé hetan apresiasaun diak hosi comunidade sira, enkoraza tebes.

Foin iha de'it tinan 15 nia laran, hahu hosi restaurasaun independensia iha tinan 2002, Timor-Leste sei relativamente nu'udar pais demokratiku foun no iha kontéxtu ida ne'ebé konsolidasaun bá instituisaun demokratiku sira, kontinua importante. Ho razaun ida ne'e, presepsaun pozitivu kona-ba programa Parlamentu Foin Sa'e (maski iha grau modestu ida kompara ho apoiu bá formasaun língua no programa servisu iha rai-liur), mós nu'udar resultadu ida ne'ebé enkoraza tebes.

Pelo kontráriu servisu Governu nian hodi hata'an direktamente bá nesesidade sira seluk juventude nian, liu-liu nesesidade bá empregu iha Timor-Leste, hetan persepsaun negativamente. Importante duni Governu rekoñese iha grau 'insatisfasaun a'as' hosi comunidade sira kona-ba juventude sira nia nesesidade, ne'ebé sidauk hetan resposta, liuliu sira nia hakarak bá empregu. Anota katak taxa fertilidade feto iha Timor-Leste, tuir estimasaun Diresaun Jerál Estatística nian rejista taxa natalidade 4.7 bá feto ida, entre taxa fertilidade ne'ebé a'as tebes iha Asia (Diresaun Jerál Estatística 2017:14), demanda bá oportunidade empregu bá joven sira sei kontinua sa'e iha tinan sira hirak ida tuir mai, potencialmente tau

²² Por ezemplu, diskursu Presidente KFP iha Den Haag iha tinan 2017, entituladu 'Timor-Leste Resolve Problema Dezempregu Juventude' (CSC 2017b), iha ne'ebé Presidente refere bá industria balun inklui programa sira ne'ebé hala'o hela ohin loron (inklui Turizmu, Hospitalidade, no Hortikultura), no sublinha vantajen sira hosi programa hasa'e 'Dezvoltamentu Abilidade bá Auto-Empregu iha Futuru bá Sira Ne'ebé Fila hikas hosi Servisu Rai-Liur'.

demanda bá Governu atu promove oportunidade empregu tantu iha rai-laran nune'e mós bá rai-liur.

Razaun tolu kona bá insatisfasaun bá servisu setór juventude nian ne'ebé temi sai beibeik mak:

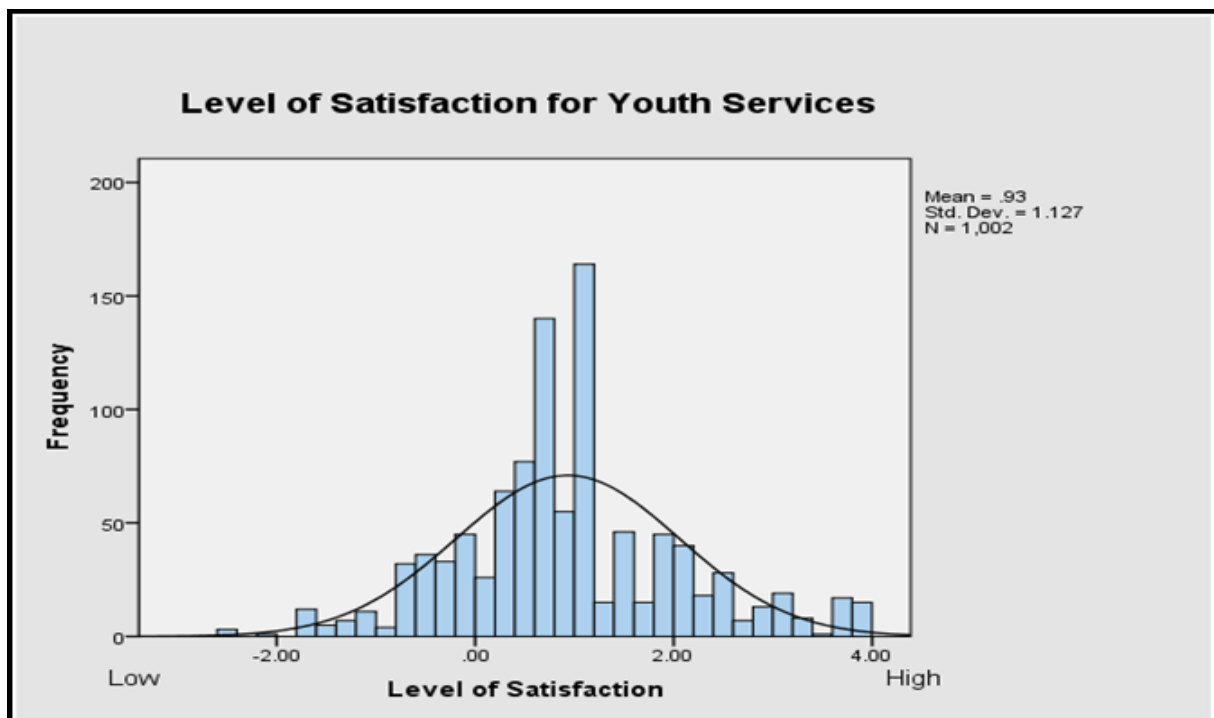
- Formasaun juventude lá bá to'o iha nível Suco;
- Atividades desportu bá juventude lá hala'o to'o bá nível Suco sira;
- Programa múzika no kultura bá juventude lá kobre to'o Suco sira.

Bele anota katak razaun tolu hirak temi iha leten kona bá programa no aktividade sira lá to'o iha nível Suco. Klaru katak populasaun Suco haré'e katak sira nia oan foin-sa'e sira lá benefisia hosi aspeitus sira refere kompara ho juventude iha sira seluk ne'ebé moris iha áreas urbanas.

4.3.2 Análize Resultadu Respondente sira Nian bá Setór Juventude

Gráfika 4.3.2 Apresenta histograma ida kona-ba satisfasaun respondente nian bá setór juventude

Gráfika 4.3.2: Grau Satisfasaun Respondente Sira Nian bá Servisu Atendimentu bá Setór Juventude

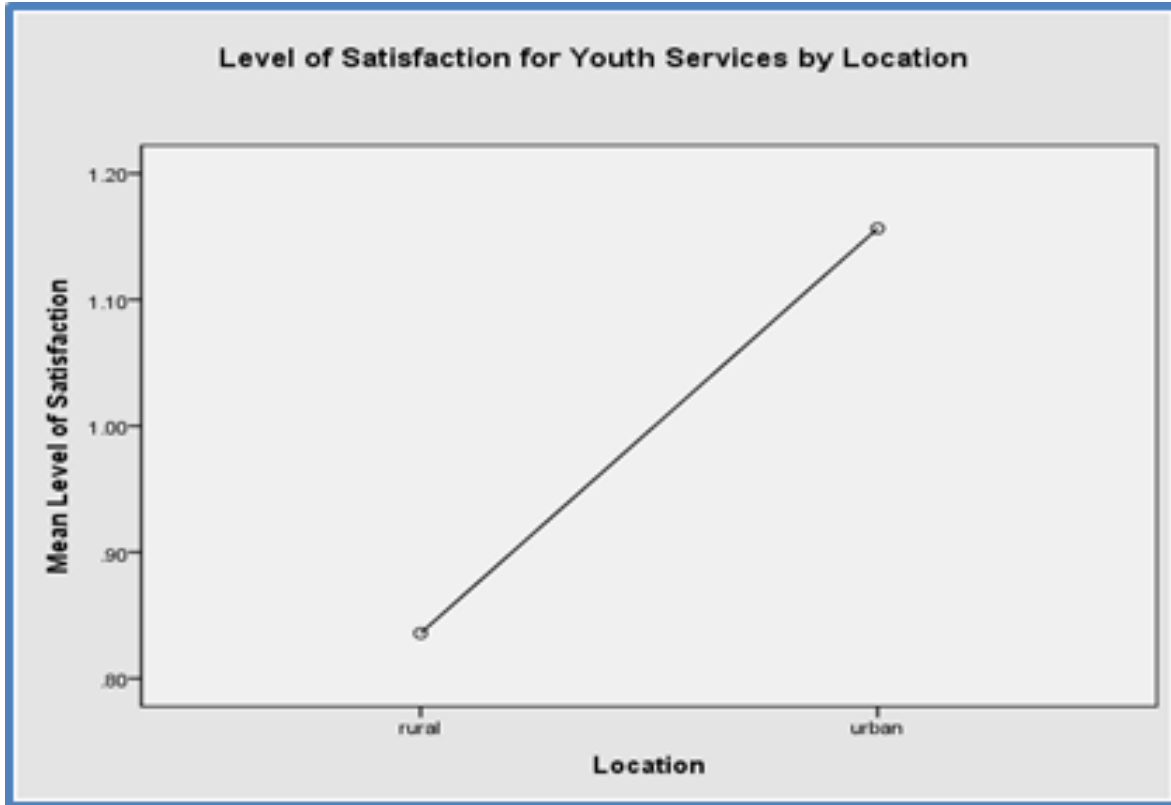


Evidensia ida hosi Gráfika 4.3.2 katak maioria hosi respondente sira satisfeito bá servisu juventude nian, no aproximadamente 40% hosi sira satisfeito teb-tebes.

Lokál Tuir Jéneru: Komparasaun valor media grupu nian tuir lokál no jéneru hatudu laiha efeitu interasaun signifikante (*no significant interaction*) ($F=0.382$, $df = 1$, $p=.537$), laiha efeitu prinsipal signifikante bá jéneru ($F=0.718$, $df=1$, $p=.397$), maibe iha efeitu prinsipal

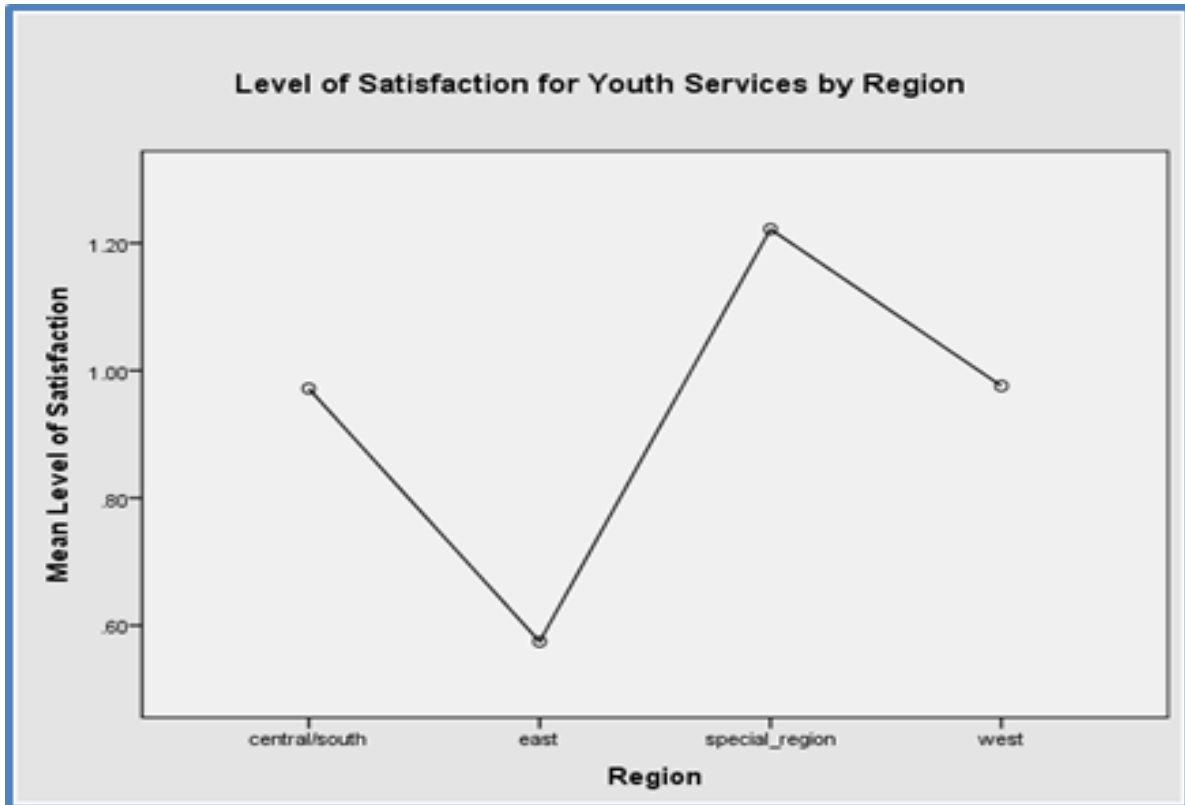
signifikante bá lokál ($F=17.261$, $df=1$, $p<.000$). Maginidade diferensia media grupu nian tuir lokál hatudu iha Gráfiku 4.3.3 tuir mai:

Gráfika 4.3.3: Komparasaun Grau Satisfasaun Média Grupu nian bá Servisu Atendimentu bá Setor Juventude nian Tuir Lokál



Regiaun Tuir Jéneru: Komparasaun valor média grupu nian tuir rejiaun no jéneru revela laiha efeito interasaun significante ($F=0.134$, $df = 3$, $p=.940$), laiha efeito prinsipal significante bá jéneru ($F=0.316$, $df=1$, $p=.574$) maibé iha efeito prinsipal significante bá rejiaun ($F=16.437$, $df=3$, $p<.000$). Efeito bá rejiaun hatudu iha Gráfika 4.3.4 tuir mai:

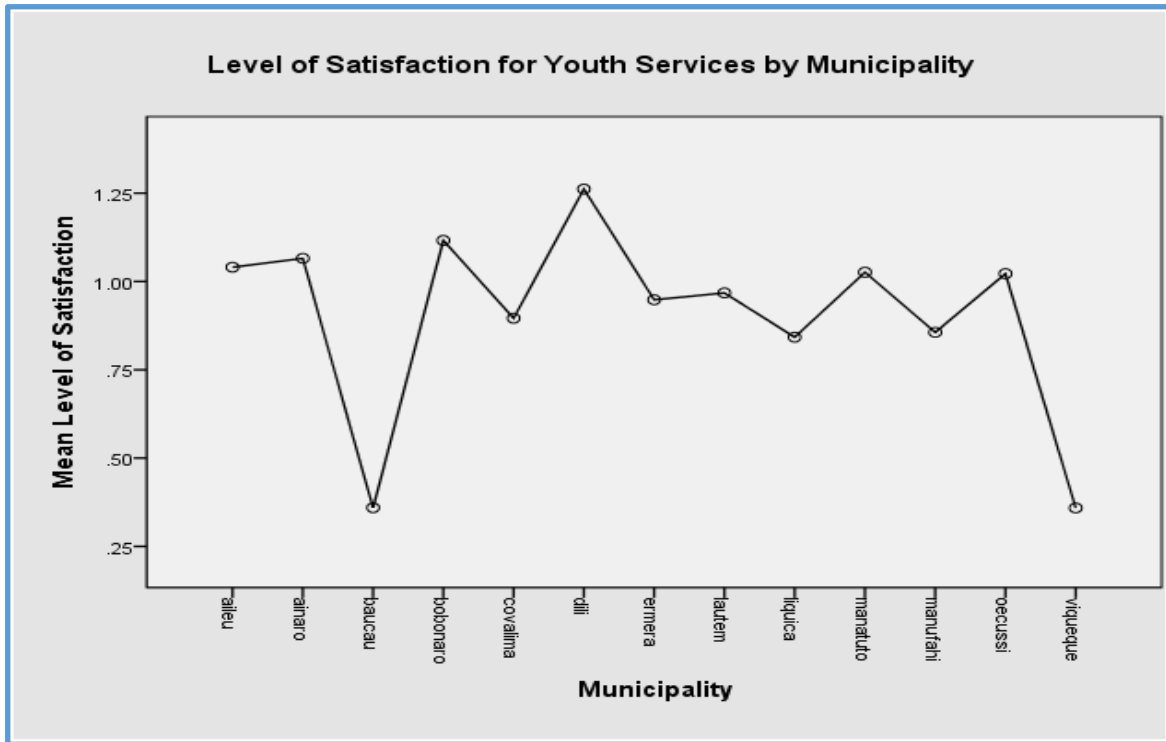
Gráfiku 4.3.4: Komparasaun Grau Satisfasaun Média Satisfasaun Respondente nian bá Servisu Atendimentu Setór Juventude Nian Tuir Rejiaun



Teste *Scheffe* hatudu katak grau satisfasaun bá servisu atendimentu juventude iha rejiaun leste ki'ik liu, kompara ho rejiaun sira seluk. Situasaun ne'e akontese mós bá rezultadu sondajen bá servisu saúde ho edukasaun.

Munisípiu Tuir Jéneru: Komparasaun valor media grupu nian tuir munisípiu no jéneru hatudu katak laiha efeito intersaun signifkante ($F=0.577$, $df = 12$, $p = .862$) no'o laiha efeito prinsipál signifkante bá jéneru ($F=0.551$, $df=1$, $p=.458$), maibé, iha efeito prinsipál signifkante tuir munisípiu ($F=6.307$, $df=12$, $p<.000$). Efeito sira refere ilustra iha gráfiku 4.3.5 tuir mai ne'e:

Gráfiku 4.3.5: Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá Servisu Atendimentu iha Setór Juventude tuir Munisípiu



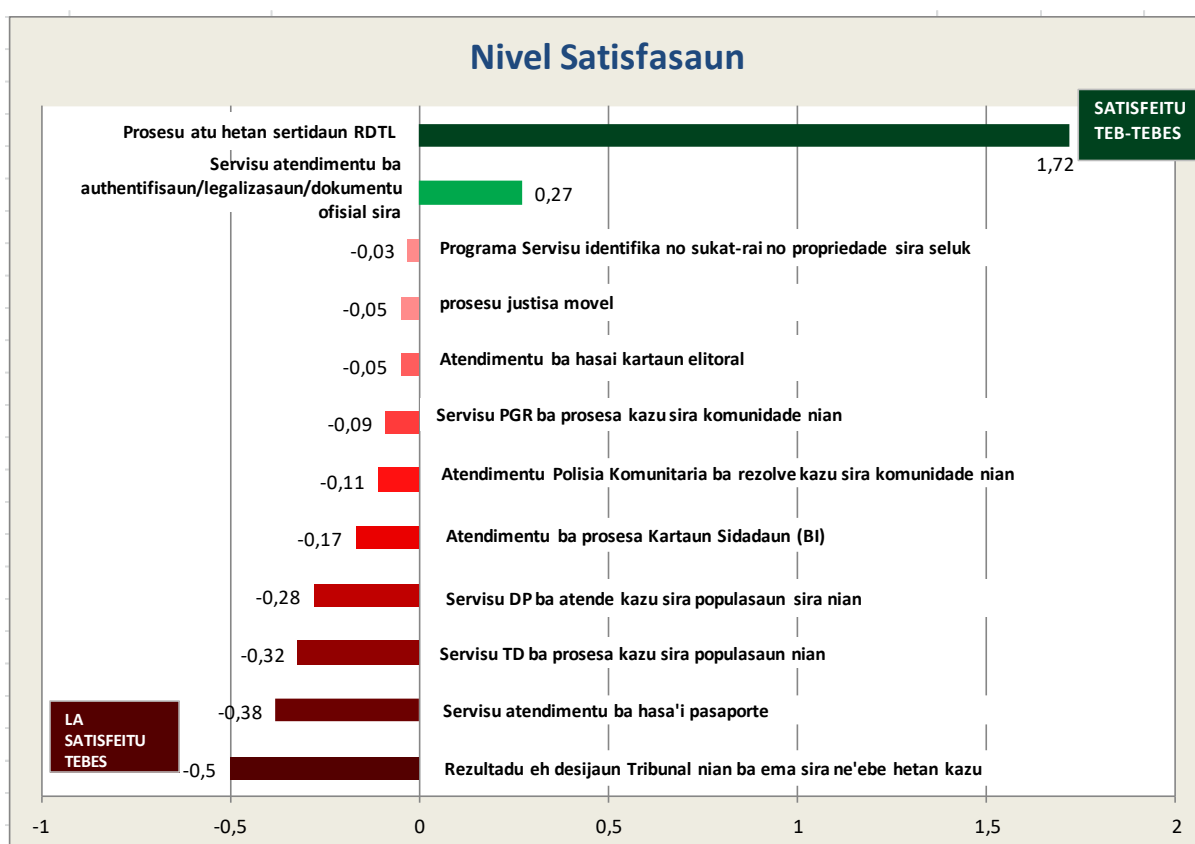
Gráfiku 4.3.5 hatudu forma hanesan ho Gráfiku sira iha leten kona-ba setór saúde no edukasaun nian. Munisípiu sira hanesan Baucau no Viqueque iha grau satisfasaun ki'ik liu bá servisu atendimentu juventude, kompara ho servisu hanesan iha Munisípiu sira seluk.

4.4 Setór Justisa

4.4.1 Análize Rezultadu Pergunta bá Setór Justisa

Anota klaru teb-tebes katak maioria respondente sira hateten katak sira laiha experiênsia bá servisu ne'en hosi servisu sanulu ne'ebé refere iha questionáriu. Pur ezemplu, maioria hosi sira (70%) hateten katak sira laiha esperiênsia bá atendimentu atu hetan passaporte – ne'e la'os surpresa tamba kompozisaun hosi amonstra hatudu 60% mai hosi área rural sira. Enkuantu, 61% hateten katak sira laiha esperiênsia kona-ba tribunál movel, no 59% hateten katak sira laiha esperiênsia kona-ba servisu Defensoria Pública. Gráfiku 4.4.1 hatudu grau satisfasaun bá pergunta ida-ida iha setór justisa nian.

Gráfiku 4.4.1: Grau Satisfasaun bá Servisu Atendimentu Setór Justisa nian



Servisu atendimentu setór justisa hetan persepsaun pozitiva a'as-liu bá iha prosesu hetan sertidaun RDTL, no grau satisfasaun ki'ik-liu bá iha servisu atendimentu legalizasaun/autentifikasaun bá dokumentus ofisiál sira²³. Enkuantu, insatisfasaun hatudu bá servisu atendimentu sira seluk iha setór justisa nian. Importante mós, preparasaun no legalizasaun/autentifikasaun bá dokumentu seidak sai importante iha papel prinsipal sistema justisa nian, ne'ebé buka atu promove no mantein lei, ordem no harmonia Sosiál, no fasilita ho justu rezolusaun bá kazu kriminais no disputa sira. Tamba ne'e, sai ona preokupasaun prinsipal katak existe dunik disatsifasaun kona bá komponente xave hirak setór justisa nian

²³ Anota katak servisu atendimentu notariado bá oras ne'e hala'o iha de'it nivel kapital munisipiu, no oras ne'e dadaun iha de'it tribunal 4 (ne'ebé iha mós Gabinete Defensoria Pública sira no Gabinete Prokurador Jeral). Maibe espansaun sistema tribunal tau ona iha planu tuir PEDN (RDTL 2011).

hanesan: Servisu sira Tribunál Movel, Polísia Komunitária, Defensoria Pública no Prokuradoria Jerál, desizaun tribunál sira nian, propriedade no rai.

Tuir mai, maski iha grau satisfasaun a'as kona-ba prosesu hetan sertidaun RDTL (no bá iha grau satisfasaun menus liu, bá iha legalizasaun/autentikasaun dokumentus official sira), situasaun ne'e la akontese bá servisu atendimentu bá dokumentu sira seluk. Espesifikamente, insatisfasaun hatudu iha prosesu atu hetan kartaun eleitoral, billete de identidade no passaporte. Hosi respondente sira tomak ne'ebé la-satisfeito ho servisu justisa nian bele identifika iha razaun prinsipal tolu, hanesan tuir mai ne'e:

- Prosesu kleur;
- Rekezitu sira kompleksu no burokrátiku tebes;
- Prosesu la justu.

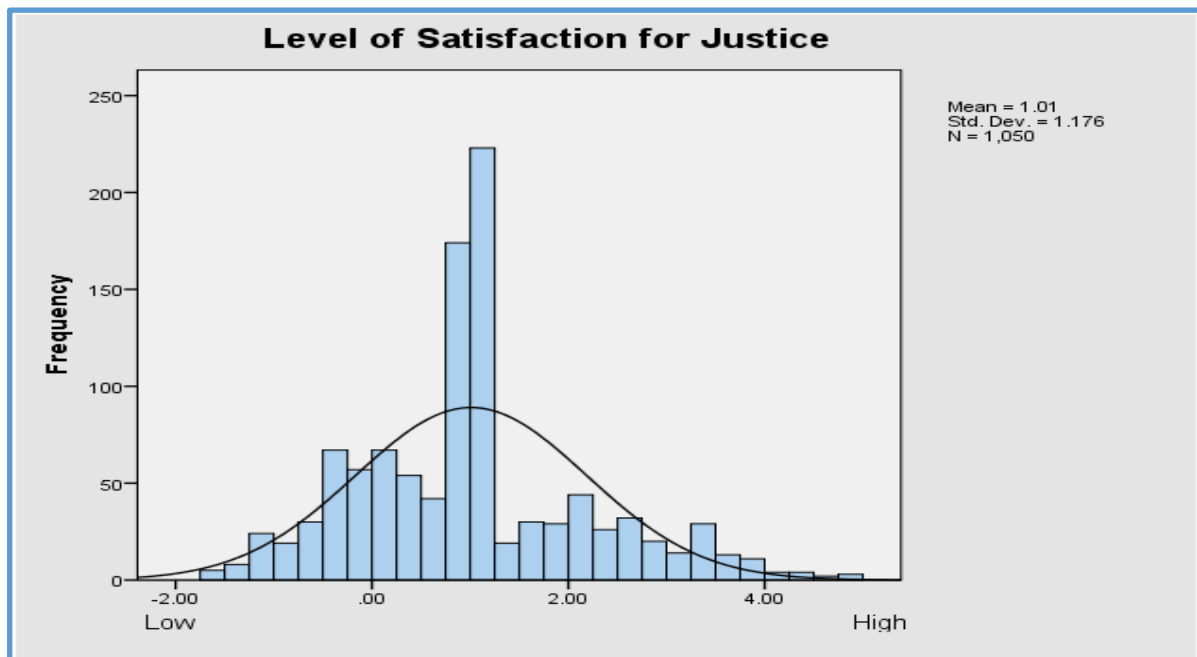
Importansia hosi área xave sira hanesan Polísia Komunitária, rezultadu servisu Tribunál sira nian no Tribunál Movel, ezije diskusaun didiak bá razaun prinsipal sira ne'ebé fumenta insatisfasaun bá iha área tolu refere. Kona bá Polísia Komunitária, razaun sira ne'ebé hatudu mak: (i) servisu lori tempu naruk; (ii) atitude pesoal sira nian lá professional no (iii) prosesu lá justu. Bá servisu Tribunál sira nian, razaun sira ne'ebé hatudu mak: (i) vítima sira, dal-barak, sente desizaun sira lá justu; (ii) no prosesu foti desizaun lori tempu naruk. Bá Tribunál Movel, razaun sira ne'ebé hatudu mak: (i) tempu atu halo *hearing* bá kazu ida lori tempu naruk, no prosesu ne'e rasik lori tempu naruk; (ii) difikuldade atu hetan asesu bá Tribunál Movel ne'ebé la existe iha nível Komunitade, no; (iii) kuran koñesimentu populasau nian bá Tribunál Movel sira.

Razaun insatisfasaun sira ne'ebé hatudu bá Tribunál Movel, partikularmente, hatudu kona bá nesesidade atu fó atensaun kontínu ho meius diak liu bá populasau sira atu hetan asesu bá justisa tuir padraun aseitável mínimu. Iha kontextu maioria Suco Timor-Leste sira nian, viajem bá to'o Tribunál Distrital ha'at (4) sira ne'ebé iha (liu-liu Baucau, Dili no Suai) kontinua sai dezafiu bá populaun sira barak tamba fatór transporte (haré'e iha seksaun I tuir mai). Tuir mai, justisa informal iha nível Suco kontinua ka'er papel importante hodi hata'an bá expektativas kona bá rezolusaun konfliktu no nesesidades sidadaun sira nian, hanesan hatudu iha kompetensia Chefe Suko sira nian tuir Lei Suko (haré'e Lei Suco RDTL 2009a). Tamba ne'e iha argumentu forte kona bá tamba sá mak Governu tenke foka bá iha deznvolvimentu kapasidade Forum Justisa Informal iha nível Suco, ho foku bá iha asesu bá Direitus Humanus no ligasaun apropriadu ho sistema justisa formal em jerál (potensialmente liu hosi Tribunál Movel), ho intensaun atu promove sistema justisa ne'ebé justu ho observânsia bá Direitus Humanus ne'ebé mak assessível bá sidadaun tomak.

4.4.2 Análize Resultadu Respondente bá Setór Justisa nian

Gráfiku 4.4.2 apresenta histograma satisfasaun respondente bá setór justisa.

Gráfiku 4.4.2: Grau Satisfasaun Respondente Sira nian bá Servisu Atendimentu Setór Justisa Nian



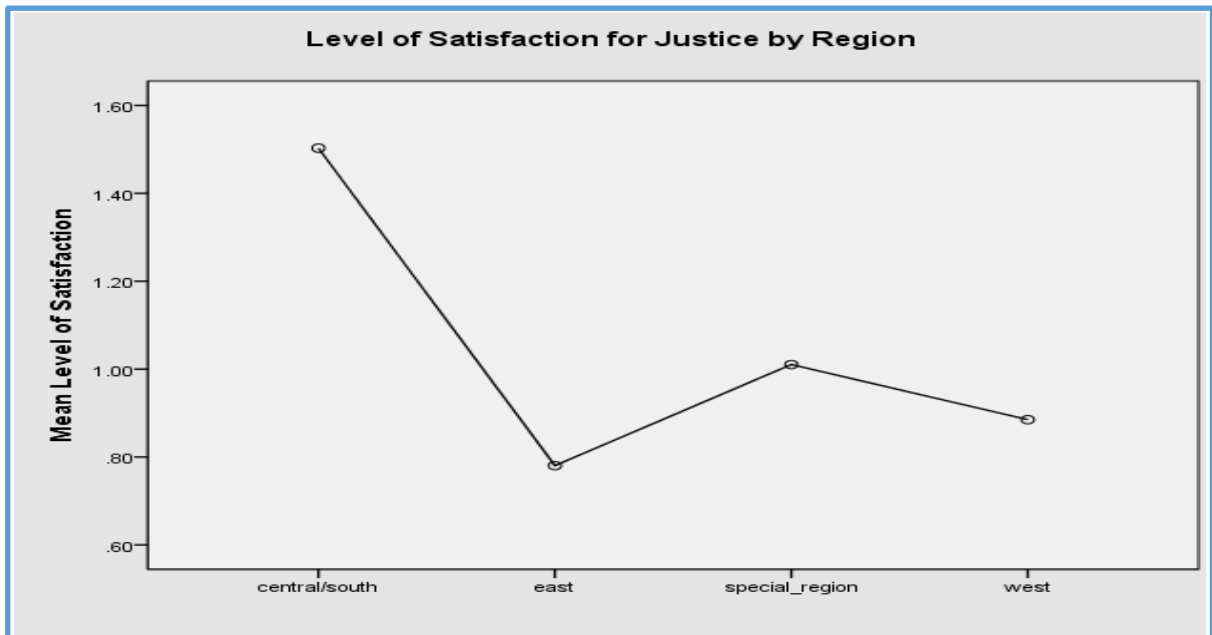
Haré'e momoos hosi Gráfiku 4.4.2 katak maioria hosi respondente sira satisfeitu ho servisu atendimentu justisa nian, no 45% resin mak satisfeitu teb-tebes.

Lokál tuir Jéneru: Komparasaun valor media grupu nian tuir lokál no jéneru hatudu laiha efeitu interasaun signifkante ($F=0.846$, $df = 1$, $p=.358$), no laiha efeitu prinsipal signifkante tuir jéneru ($F=0.805$, $df=1$, $p=.370$) no laiha efeitu prinsipal signifkante tuir lokál ($F=.470$, $df=1$, $p=.493$). Bele anota katak bá servisu justisa nian, respondente sira iha área urbana no rural hatudu grau satisfasaun quaze hanesan, nune'e mós bá feto no mane sira. Ne'e rezultadu ida ne'ebé bele signifika 'justisa bá ema hotu'. Maski nune'e, análise bá nível sub-nasionál bele hatudu efeitus kompensatórius²⁴ ne'ebé grau satisfasaun ki'ik iha rejiaun ida bele equelibra ho grau satisfasaun a'as iha rejiaun seluk ida.

Rejiaun tuir Jéneru: Komparasaun valor media grupu nian tuir rejiaun no jéneru hatudu laiha efeitu interasaun signifkante ($F=0.883$, $df = 3$, $p=.449$), laiha efeitu signifkante bá jéneru ($F=0.111$, $df=1$, $p=.739$) maibé, iha efeitu signifkante tuir rejiaun ($F=16.794$, $df=3$, $p<.000$). Efeitu tuir rejiaun hatudu iha Gráfika 4.4.3.

²⁴ Efeitu kompensatóriu, iha ne'e, refere bá grau satisfasaun ki'ik iha rejiaun ida bele equelibra ho grau satisfasaun a'as iha rejiaun seluk ida

Gráfika 4.4.3: Komparasaun Grau Satisfasaun Média Respondente nian bá Servisu Atendimentu Justisa Tuir Rejiaun



Diferênsa boot iha grau satisfasaun media entre respondente sira iha Rejiaun Leste no sira iha Rejiaun Sentral examina liu hosi prosedimentu *Scheffe* no hetan signifkansasia (significant) ($p < .00$). Ne'e hanesan ho rezultadu anterior iha setór sira: saúde, edukasaun, no juventude.

Munisípiu tuir Jéneru: Komparasaun valor média grupu nian tuir munisípiu no jéneru hatudu laiha efeito interasaun signifkante (0.873 , $df = 12$, $p = .575$) no laiha efeito signifkante tuir jéneru ($F=0.103$, $df=1$, $p=.749$), maibé iha efeito prinsipal signifkante tuir Munisípiu ($F=6.707$, $df=12$, $p < .000$). Efeito prinsipal refere ilustra iha Gráfika 4.4.4 tuir mai:

Gráfika 4.4.4: Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente sira nian bá Servisu Atendimentu Justisa tuir Munisípiu



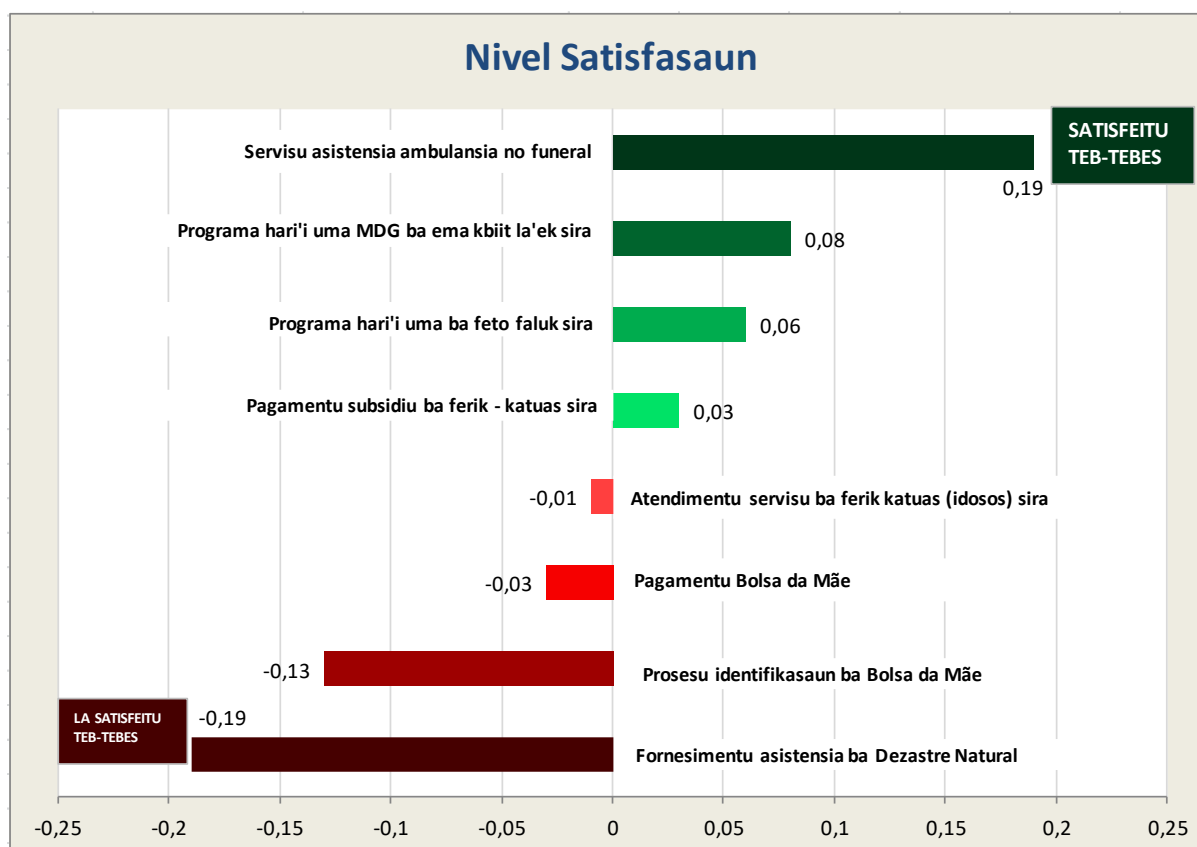
Teste *Scheffe* kona-ba komparasaun múltipla bá media hatudu katak diferensia iha Grau satisfasaun media entre Munisípiu Ainaro no Covalima – Grau a’as – no Munisípiu Baucau, Liquiça no Viqueque grau ki’ik-liu, ne’ebé estatistikamente signifikante ($p < .000$). Tenki tau iha ne’on katak, tamba laiha efektu interasaun signifikante iha munisípiu sira tuir jéneru, tantu feto no mane, iha munisípiu sira Baucau, Liquiça no Viqueque la-satisfaitu tebes ho servisu atendimentu justisa; katak insatisfasaun refere nu’udar sentimentu mai hosi comunidade em jerál.

4.5 Setór Solidariedade Sociál

4.5.1 Análize Resultadu Pergunta bá Setór Solidariedade Sociál

Respondente sira barak, aproximadamente 46%, hateten katak sira iha koñesimentu bá Programa Governu nian kona-ba ‘Uma MDM (MGDs)’, enquanto 43% hosi sira hateten laiha koñesimentu kona-ba programa Ministériu Solidariedade Sociál (MSS) kona-ba hari’i uma fó’o bá feto faluk sira. Alen de ne’e, 22% hosi sira hateten laiha experiênsia bá ‘Programa Bolsa da Mãe’. Gráfika 4.5.1 hatudu grau satisfasaun bá pergunta ida-ida bá setór solidariedade sociál.

Gráfika 4.5.1: Grau Satisfasaun bá Servisu Atendimentu Solidariedade Sociál



Hosi servisu atendimentu sira iha setór solidariedade sociál, ida ne’ebé mak hetan persepsaun pozitiva maka’as-liu, maka atendimentu ambulansia funeral nian, enquanto bá uma MDG bá ema kbi’it laek sira, uma MSS bá feto faluk sira, no prosesu pagamentu programa idozu sira nian hetan grau satisfasaun ki’ik-liu. Enkorajadu tebes katak servisu sira hanesan, ne’ebé hetan daudaun apresiasaun ne’e, tamba forneshimentu servisu básiku sira importante tebes atu hodi hata’an bá espektativa populasaun sira nian. Maski nune’e, tenke tau iha konsiderasaun katak 20% hosi despeza rekorente 2017 nian (RDTL 2017b:46), alokada bá protesasaun sociál ne’ebé nia kobertura luan tebes, ne’ebé kuaze boot liu bá dala ha’at, kompara ho alokasaun bá setór saúde. Situausaun ida ne’e iha possibilidade bele hamosu expektativa boot komunidadade nian kona-ba prestasaun servisu sira hanesan: (i) servisu hirak la’os atendimentu básiku sira (exemplo, servisu ambulansia funeral), no (ii) servisu hirak ne’ebé potencialmente bele presta hosi komunidadade Suco sira (hanesan forneshimentu uma (akomodasaun) bá sira ne’ebé ekonomikamente kbi’it la’ek duke gastus rekursus hirak ne’ebé, pelo kontráriu, bele aloka bá servisu básiku sira hirak ne’ebé labele fornese iha nível komunidadade/familia.

Perspetiva alokasaun rekursu ne'e merese hetan konsiderasaun tanba grau satisfasaun ne'ebé preokupadu teb-tebes iha áreas xave sira iha prestasaun servisu saúde nian hanesan postu saúde Suco (hanesan apresenta iha seksaun saúde anterior).

Fila hikas bá análise dados solidariedade sosiál, servisu atendimentu sira hetan persepsaun ho grau Insatisfasaun ne'ebé a'as tebes mak servisu assistensia dezastre natural, ne'ebé bele argumenta nu'udar servisu importante tebes ida iha setór solidariedade sosiál. Razaun hosi respondente sira ne'ebé la satisfeito inklui observasaun katak 'Governu lentu iha prestasaun assistensia bá dezastre natural', no katak 'laiha sistema alerta sedu (anticipada)'. Respondente ida, ne'ebé la satisfeito, hosi Covalima²⁵ deskreve detalladamente insidente estragus rezulta hosi anin-boot ne'ebé uma-kain familia ida nian hetan estragus. Maski insidente ida ne'e hato'o kedas bá Chefe Aldeia no Chefe Suco, respondente subliña katak laiha assistensia humanitária ruma mak simu.

Grau insatisfasaun a'as kona bá servisu assistensia servisu assistensia dezastre naturais subliña liu tan pontu diskusaun ida ne'ebé foti iha sorumutu jestaun dezastre natural inter-ministerial hala'o iha loron 17 fulan Janeiru tinan 2013. Iha enkontru refere Administrador Municípu Viqueque, Sr. Francisco da Silva relata (RDTL 2013), katak atu tau atensaun bá importânsia 'kordenasaun servisu entre MSS ho autoridade lokál sira liu hosi pontu-fokal iha Municipiu no Postu-Administrativu sira hotu', nune'e mós 'nesesidade atu fasilita orsamentu bá iha nível lokál hodi bele mobiliza servisu primeiros sukorus bá vítima dezastre natural sira'.

Grau insatisfasaun ne'ebé ladun boot identifika (tuir ordem, hosi la satisfeito teb-tebes bá ladun satisfeito) kona bá prosesu identifikasaun Bolsa da Mãe, servisu pagamentu Bolsa da Mãe no prosesu servisu identifikasaun idozus.

Em jerál, razaun prinsipal tolu (3) hosi insatisfasaun mak:

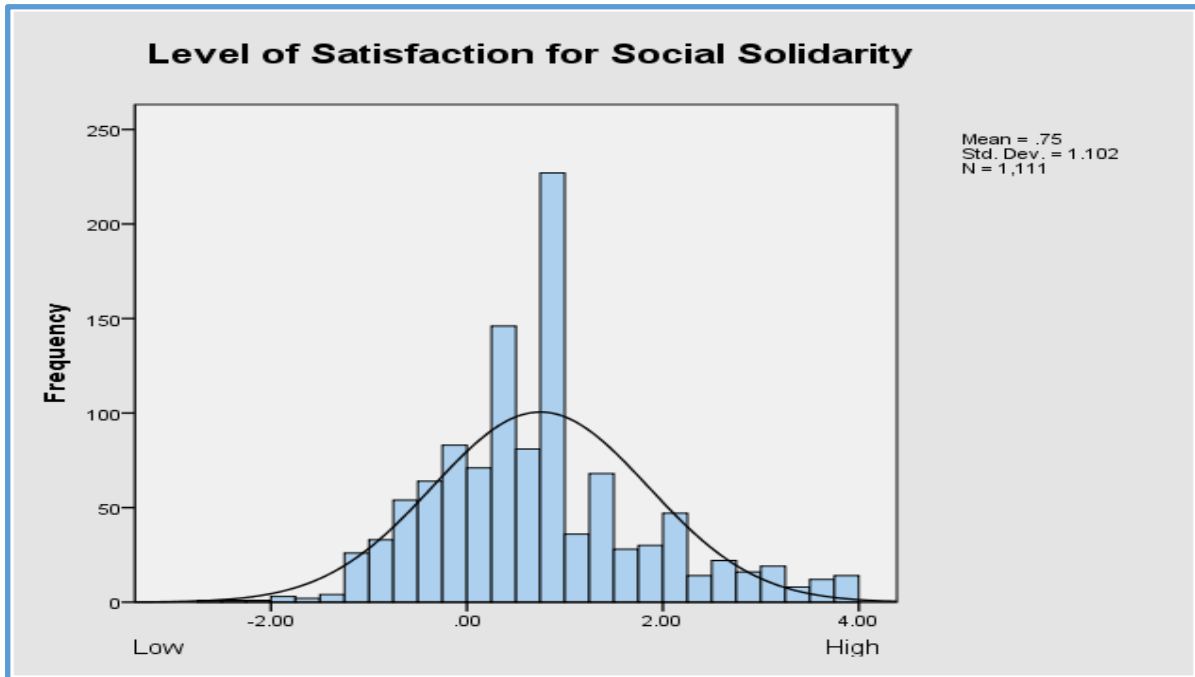
- Governu lentu fornese assistensia bá dezastre naturais sira (hanesan elabora ona iha leten);
- Inan sira ne'ebé naran la-mosu iha lista programa Bolsa da Mãe, maski naran sira nian rekolla hotu ona;
- Governu lentu iha pagamentu bá ema idozu sira;

4.5.2 Análize Resultadu Respondente bá Setór Solidariedade Sosiál

Gráfika 4.5.2: Apresenta histograma satisfasaun respondente bá setór solidariedade sosiál.

Gráfika 4.5.2: Grau Satisfasaun Respondente sira nian bá Servisu Atendimentu solidariedade Sosiál

²⁵ *Entrevista hala'o iha loron 8 fulan juñu tinan 2017.*

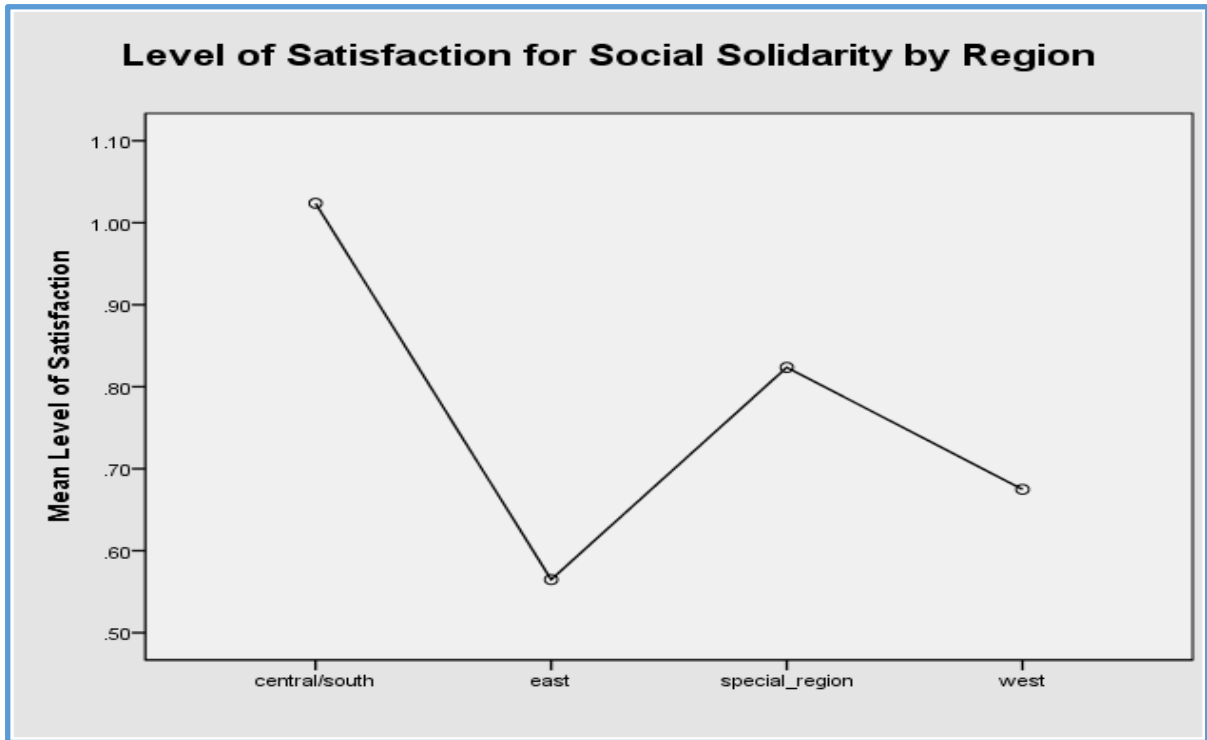


Anota hosi Gráfika 4.5.2 katak, maioria respondente sira satisfeito ho servisu solidariedade sosiál. Maski nune'e, klaru hosi ne'eba katak wainhira kompara ho Gráfiku sira hanesan mak hatudu tiha ona iha alinea sira antes ne'e, barak a'as liu iha Gráfiku ne'e besik liu bá *logits* 0.0, ne'ebé signifika katak maski maioria respondente satisfeito ho servisu atendimentu solidariedade sosiál, ne'e la akontese bá maioria respondente sira hanesan análize hatudu bá setór sira seluk, no uituan liu mak satisfeito teb-tebes.

Lokál tuir Jéneru: Komparasaun valor media grupu nian tuir lokál no jéneru hatudu laiha efeito interasaun signifikante (1.134 , $df = 1$, $p=.287$), laiha efeito prinsipal signifikante bá jéneru ($F=0.256$, $df=1$, $p=.613$), no laiha efeito prinsipal signifikante bá lokál ($F=1.239$, $df=1$, $p=.266$). Bele anota katak respondente sira iha área urbana no rural iha grau satisfasaun hanesan bá servisu solidariedade sosiál, nune'e mós bá fetu no mane. Ne'e hanesan mós rezultadu hosi setór justisa nian ne'ebé apresenta tiha ona iha paragrafu sira molok ne'e.

Rejiaun tuir Jéneru: Komparasaun valor media grupu nian tuir rejiaun no jéneru hatudu laiha efeito interasaun signifikante ($F=0.894$, $df = 3$, $p=.444$), laiha efeito prinsipal signifikante tuir jéneru ($F=0.005$, $df=1$, $p=.941$) maibe iha efeito prinsipal signifikante tuir rejiaun ($F=8.078$, $df=3$, $p<.000$). Efeito bá rejiaun ilustra iha Gráfiku 4.5.3 tuir mai.

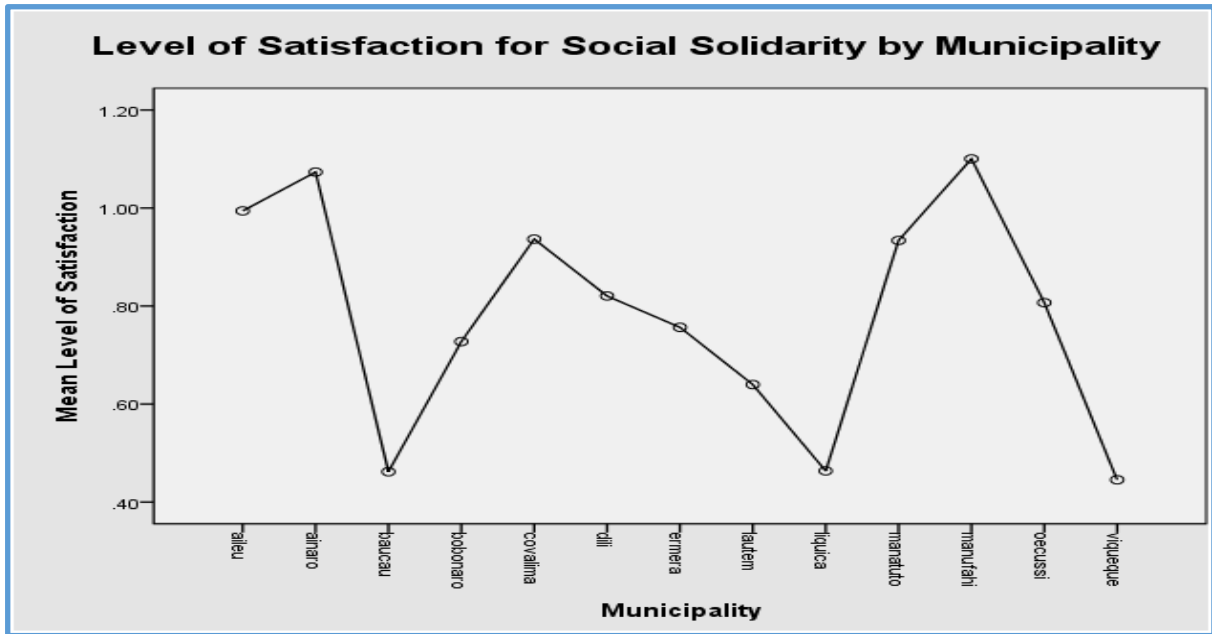
Gráfika 4.5.3: Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá Servisu Atendimentu Solidariedade Sosiál tuir Rejiaun



Teste *Scheffe* bá komprasaun multipla bá media hatudu katak rejiaun leste iha grau satisfasaun ne'ebé ki'ik liu tebes bá servisu atendimentu solidariedade sosiál, kompara ho rejiaun rai-klaran. Dala ida tan, ne'e hanesan ho rezultadu análize bá setór sira seluk ne'ebé relata tiha ona molok ne'e.

Munisípiu tuir Jéneru: Komparasaun valor média grupu nian tuir munisípiu no jéneru hatudu laiha efeitu interasaun signifkante ($F=0.407$, $df = 12$, $p = .961$), no laiha efeitu prinsipál signifkante tuir jéneru ($F=0.001$, $df=1$, $p=.981$), maibe iha efeitu prinsipál signifkante tuir munisípiu ($F=2.964$, $df=12$, $p<.000$). Efeitu prinsipál ilustra iha Gráfiku 4.5.4 tuir mai.

Gráfika 4.5.4: Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nia bá Servisu Solidariedade Sosiál tuir Munisípiu



Teste *Scheffe* hatudu katak diferensa boot entre Munisípiu sira Ainaro, Manufahi, no RAE-OA - sira hotu ne'ebé ho grau satisfasaun a'as -, ho Munisípiu sira Baucau, Liquica no Viqueque - sira ne'ebé ho grau satisfasaun ki'ik -, estatistikamente signifkante ($p < .000$).

4.6 Setór Agrikultura

4.6.1 Análize rezultadu pergunta Setór Agrikultura

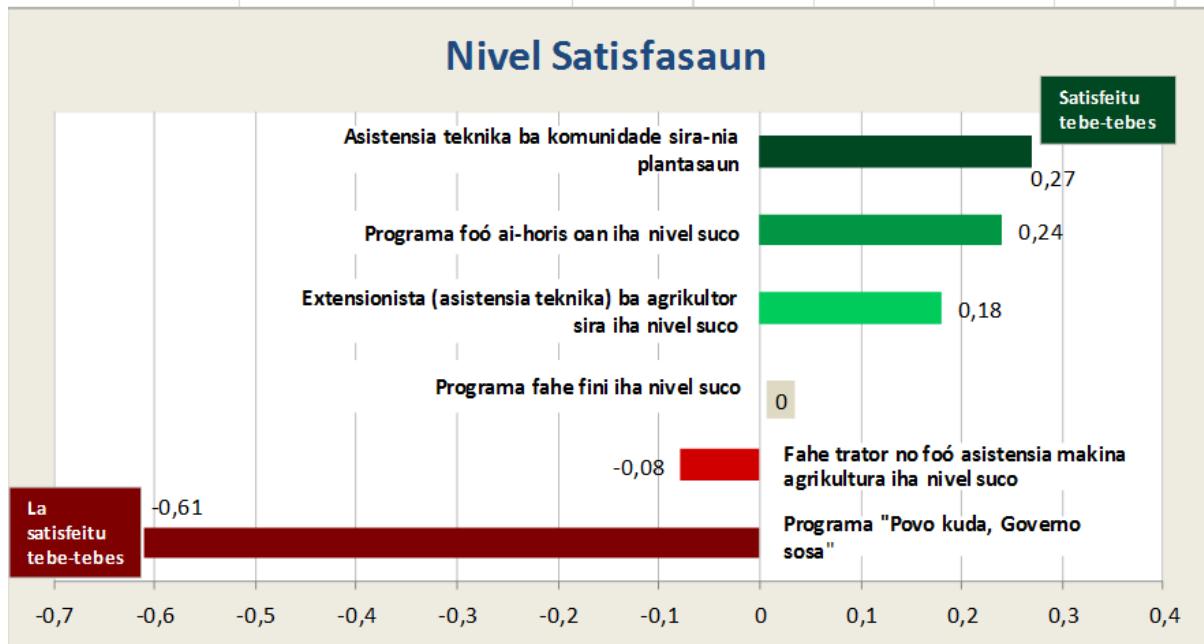
Respondente sira hirak ida (44%) hateten katak sira laiha esperiénsia bá assistensia Governu nian, no 39% dehan katak sira laiha esperiénsia bá 'assistensia programa plantasaun komunitaria', respondente sira ho persentajen hanesan mós hateten katak, sira laiha esperiénsia bá assistensia Governu iha nivel Suco.

Situasaun ignoransia ne'ebé a'as bá servisu assistensia agrikultura nian sai preokupasaun ida, tanba ekonomia rural ne'ebé iha maioria karakterizadu ho subsistensia no presaan nesesidade atu avansa ho intensifikasaun no atu bele realiza potencia ekonomia agrikultura no industria primária em jerál (inklui plantasaun ai-teka, ne'ebé bele produs ai-kabelak ho qualidade a'as, no ai-kameli).

Iha âmbito posivel esplikasaun bá situasaun bá grau ki'ik involvimentu iha servisu agrikultura iha kontestu Timor-Leste nian, importante atu anota katak setór ne'e, ne'ebé sai mandatu bá MAP, sempre hasoru dezafiu, tantu rekursu humanu nune'e mós limitasaun orsamentu (ho persentajen ki'ik bá Orsamentu Jerál Estadu mak iha) desde restaurasaun independensia (da Cruz 2016:33-34).²⁶ Gráfika 4.6.1 hatudu grau satisfasaun bá pergunta ida-idak bá setór agrikultura.

Gráfika 4.6.1: Grau Satisfasaun bá Servisu Atendimentu Setór Agrikultura

²⁶ Dadas detallu kona-ba orsamentu rekorente, hare'e mós iha Timor-Leste Transparency Portal (<http://www.transparency.gov.tl>).



Servisu atendimentu setór agrikultura ne'ebé hetan persepsaun pozitivu liu mak assisténsia bá programa plantasaun komunitaria, tuir kedas ho distribuissau ai-oan iha nivel suco no assistensia teknika iha nivel suco (distribuissau fini iha nivel suco hetan persepsaun netral)

Maski nune'e, fatór sira hirak ida tenke tau iha konsiderasaun wainhira fó sentidu bá rezultadu sira ne'e. Primeiru, importante atu anota katak agrikultura subsistensia domina produsaun agrikola to'o ohin loron, no katak nivel produtividade tun (*RDTL 2009b:12-14*). Segundu, maski iha ona rede nasional extensionista agrikultura nian durante dekada ida ikus liu ne'e, anota katak dezenvolvimentu servisu ida ne'e kontinua hasoru dezafiu boot barak kona-ba dezenvolvimentu kapasidade. *Abdon, Roob and da Costa (2016:18)*, ho ezemplu, sita preokupasaun Wickramasinghe (2014) nian kona-ba abilidade mak 'atu rekruta no matein funsionariu ho número no qualidade ne'ebé presiza iha nivel hotu-hotu', anota katak 'hosi total 2,196 funsionariu MAP nian, iha de'it 20% mak iha abilitasaun literaria nivel diploma bá leten, no maioria (56%) gradua hosi eskola sekundária'.

Nune'e, konkluzau mak bele dada hosi ne'ebá, kona-ba grau satisfasaun moderadu to'o a'as espresa hosi agrikultór sira mak servisu iha kontéxtu produtividade ki'ik, kona-ba qualidade servisu apoiu extensionista sira nian ne'ebé hatudu iha nivel kapasidade ki'ik? Mesmu que rekoñese katak servisu apoiu (peyluhuhan) extesionista sira nian hetan persepsaun positiva (hatudu grau interasaun ruma), fatór kontribuinti ida bá rezultadu ne'e bele mai hosi espetasaun modestu agrikultór sira nian, no sira nia inabilidade atu avalia ho sentidu loloos qualidade hosi servisu extensionista sira nia mak hetan. Hare bá faze dezenvolvimentu setór ida ne'e nian ne'ebé kritiku tebes bá futuro ekonomia Timor-Leste, grau satisfasaun identifikadu iha sondajen ne'e, kona-ba assistensia teknika agrikultura sertamente labele hare nu'udar razaun hodi justifika complacency hosi Governu.

Hanesan indika iha Gráfika 4.6.1 iha leten, grau insatisfasaun a'as identifika iha programa 'Povu Kuda Governu Sosa', no grau insatisfasaun ki'ik identifika iha servisu distribuissau makina (trator) iha nivel suco. Hamutuk ho insatisfasaun kona-ba limitasaun

rezerva (stock) fini ne'ebé atu distribui bá agrikultór sira (ne'ebé dala ida tan hamosu kestaun kona-ba rekursu), área sira ne'e sai baze / razaun prinsipál bá insatisfasaun bá servisu agrikultura nian:

- Governu la-sosa produktu agrikultura / kontinua la-sosa produktu lokál;
- Trator sira la distribui tuir nesesidade komunidadade;
- Fini la suficiente bá agrikultór sira.

Kona-ba programa 'Povu Kuda Governu Sosa', talvez laiha kapasidade sosa bá produktu lokál ho limitasaun a'as ne'ebé Governu bele sosa, ne'ebé sidauk hamosu satisfasaun iha komunidadade agrikultór sira nia le'et. Iha parte seluk, atu enkoraza agrikultór sira produs ho orientasaun bá merkadu bele potencialmente kaer papel iha transformasaun ekonomia rural nian (naran katak aspetu kualidade tenke asegurado)

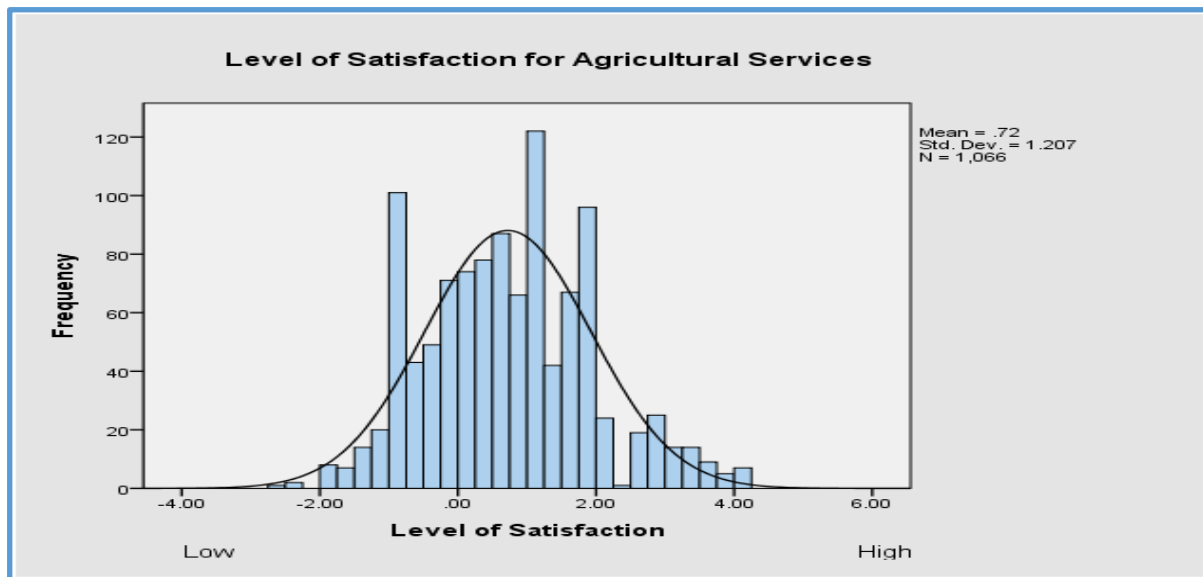
Hare bá konsdirasaun orsamentu nian signifika katak volume produsaun lokál ne'ebé governu bele sosa prezisa kontrola ho firme (no posivelmente sei halakon hosi tempu bá tempu), esplikaun klaru kona-ba programa 'Povu Kuda Governu Sosa' bele ajuda jere espetativa públiku nian. Nune'e mós, desiminasau kona-ba kriteria elijibilidade ne'ebé klaru kona-ba asesu trator no fini agrikultura nian, bele ajuda resolve espetativa iha área sira refere²⁷. Enkuantu ida primeiru bele hola papél iha rezolusaun bá difikuldade sira mai hosi kustu laborais ne'ebé a'as, insufisiensia número trabalhadores iha tempu ho nesesidade a'as (da Cruz 2016:32), ida ikus ne'e sai kritiku bá introdusaun atu hadiak variedade ai-oan (plantas). Bele anota dala ida tan katak, tantu proporsaun alokasaun orsamentu rekorente ne'ebé ki'ik bá Agrikultura no importansia hosi setór ne'e rasik, bele sai nu'udar razaun reve kuesteamentu (alokasaun rekursus) bá área assistensia agrikultura sira refere, ho intensaun atu maximiza avansus iha setór ida ne'e.

4.6.2 Análize Resultadu Respondente bá Setór Agrikultura nian

Gráfika 4.6.2 apresenta histograma bá satisfasaun respondente nian iha setór agrikultura

Gráfika 4.6.2: Grau Satisfasaun Respondente sira-nian bá Servisu Atendimentu Setór Agrikultura

²⁷ According to da Cruz (2016:35), MAF was planning on distributing 100 tonnes of rice seed and 100 tonnes of maize seed in the 2015-2016 season. For an outline of the agricultural machinery program, see also da Cruz (2016:35), who reports that 311 tractors and 2,431 hand-tractors were procured between 2006 and 2009. Whereas the hand-tractors were 'distributed to sucos with wet rice áreas', the large tractors were 'to remain the property of the MAF, be manned by government-paid drivers, and provide a free service to farmers apart from fuel costs.'



Pontu a'as liu hosi histograma halai liu bá liman lo'os hodi hakbesik bá pontu logits 0.00 iha lina x, ne'ebé hatudu katak maioria respondente sira satisfeitu ho servisu agrikultura no sira barak satisfeitu teb-tebes.

Lokál tuir jéneru: Komparasaun valor média grupu tuir lokál no jéneru revela katak laiha efeito interasaun signifikante ($F=0.001$ $df = 1$, $p=.972$), maibe iha efeito prinsipal signifikante tuir jéneru ($F=8.568$, $df=1$, $p=.004$) no iha efeito prinsipal signifikante tuir lokál ($F=11.138$, $df=1$, $p=.001$). Efeito sira ne'e ilustra iha gráfiku 4.6.3 tuir-mai.

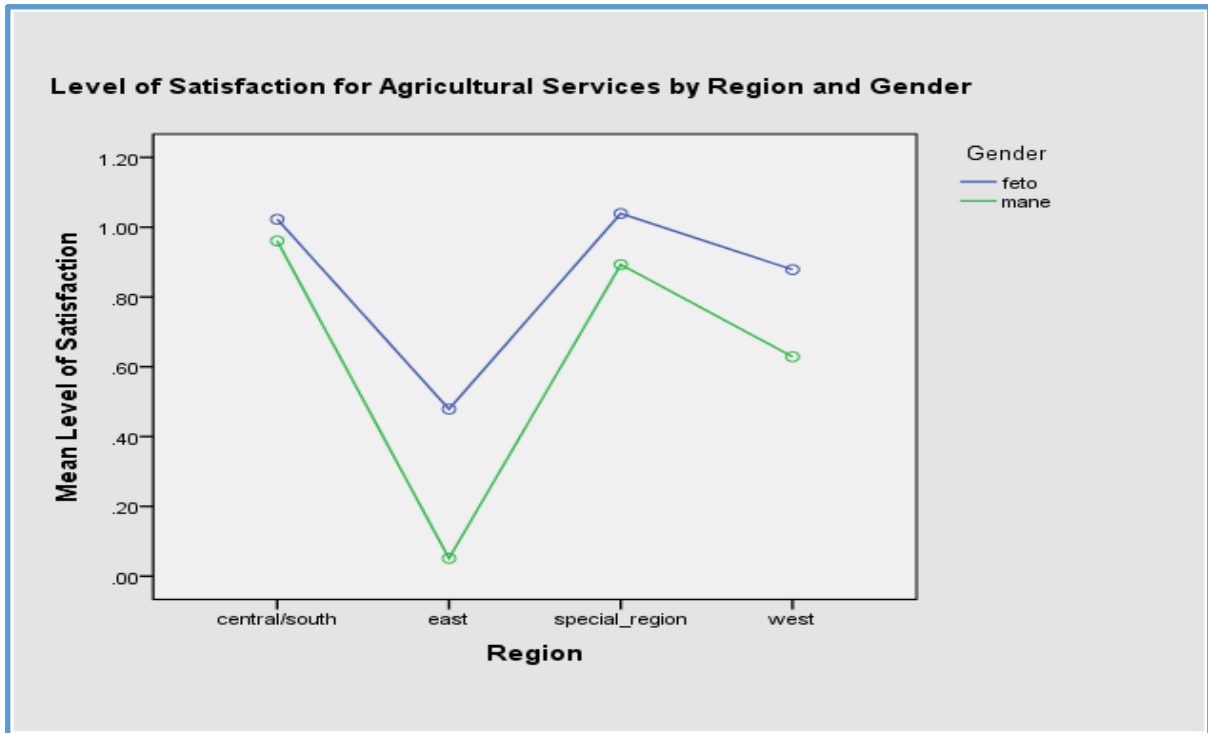
Gráfiku ZZ: Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá Servisu Atendimentu Setór Agrikultura tuir Lokál no Jéneru



Gráfiku 4.6.3 hatudu katak respondente hosi área urbana sira hatudu grau satisfasaun a'as liu, kompara ho respondente sira iha área rurál, bá servisu agrikultura nian, no tantu iha área urbana no rurál, feto sira hatudu satisfasaun a'as liu kompara ho mane sira. Ne'e hotu bele hare'e hanesan rezultadu anomalia (*tidak teratur*) ida, basa'a ida ne'e mai ho hanoin ida katak agrikultor sira barak liu hela iha área rural, no mane sira mak barak liu mak servisu agrikultura kompara ho feto sira. Relasiona ho pontu primeiru ne'e, bele akontese katak klasifikasaun sensus kona-ba área Urbana no Rurál, ne'ebé uza iha ona iha sondajem ida ne'e, la konsege defini adekuadamente área urbana no rural. Pontu segundu bele refleto de'it prátika kultural ne'ebé defini papel agrikultura tuir jéneru

Rejiaun tuir Jéneru: Komparasaun grau média grupu nian tuir rejiaun no jéneru hatudu katak laiha efeito interasaun significante ($F=1.200$, $df = 3$, $p=.309$), iha efeito prinsipál significante tuir jéneru ($F=9.41$, $df=1$, $p=.002$) no iha efeito prinsipál significante tuir rejiaun ($F=23.144$, $df=3$, $p<.000$). Efeito tuir rejiaun no jéneru hatudu iha gráfika 4.6.4 tuir-mai.

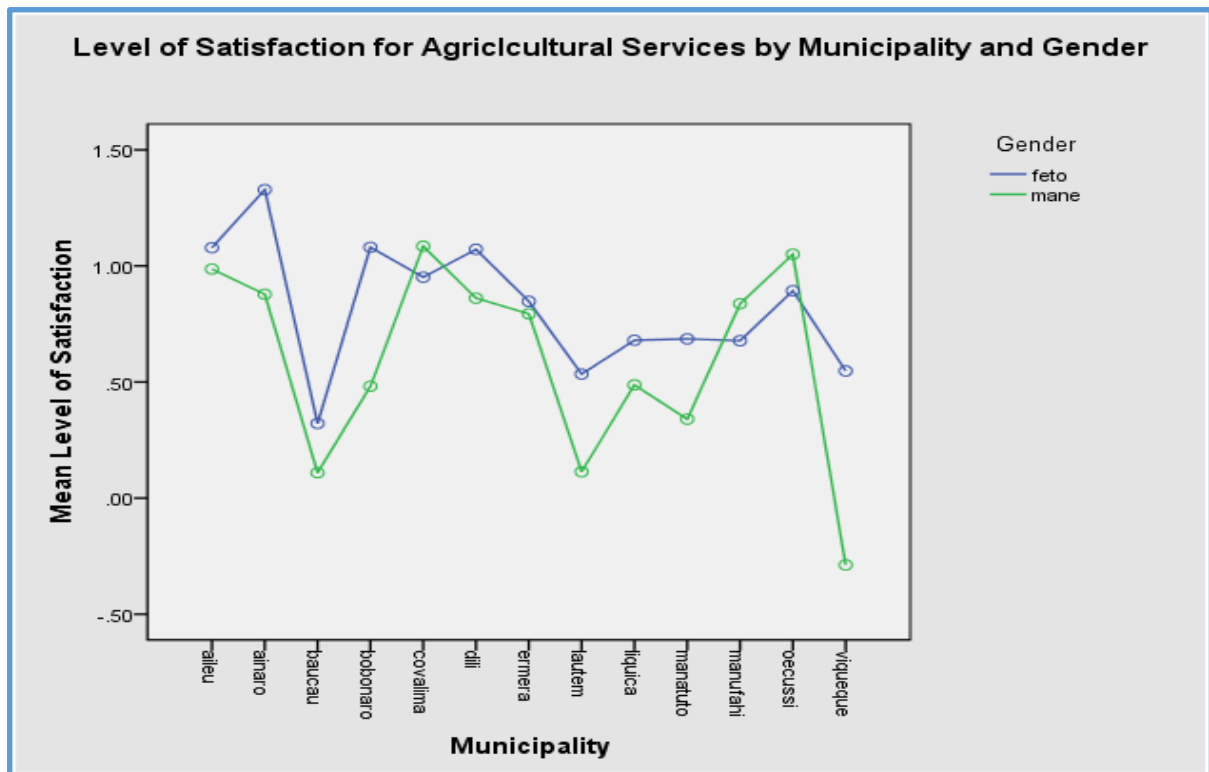
Gráfiku 4.6.4: Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá Servisu Setór Agrikultura tuir Rejiaun no Jéneru



Teste *Scheffe* hatudu katak diferensia signifkante iha grau satisfasaun media entre rejiaun Leste ho rejiaun tolu seluk ($p < .000$). Interessante mós, atu hare katak efeitou prinsipál tuir jéneru hetan de'it iha Rejiaun Leste ne'ebé deferensa magnitude jéneru boot liu.

Munisípiu tuir jéneru: Komparasaun valor média grupo nian tuir munisípiu no jéneru hatudu laiha efeitou interasaun signifkante ($F=1.077$, $df = 12$, $p = .376$), maibe iha efeitou prinsipál signifkante tuir jéneru ($F=8.088$, $df=1$, $p=.005$), no iha efeitou prinsipal signifkante tuir munisípiu ($F=6.386$, $df=12$, $p < .000$). Efeitou tuir munisípiu no jéneru ilustra iha gráfiku 4.6.5 tuir-mai.

Figure 4.6.5: Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá Servisu Atendimentu Setór Agrikultura tuir Rejiaun no Jéneru



Bele hare'e katak iha munisípiu tolu – Cova Lima, Manufahi and RAEOA – grau satisfasaun mane nian boot liu kompara ho feto, maibe diferensia ne'e ki'ik. Iha Lautem no RAE-OA feto sira iha grau satisfasaun a'as tebes ($p=.005$), kompara ho mane sira. bá munisípiu Baucau, Lautem no Viqueque iha grau satisfasaun ne'ebé ki'ik tebes tantu hosi mane no feto kompara ho munisípiu sira seluk.

4.7 Setór Peskas no Pekuaria

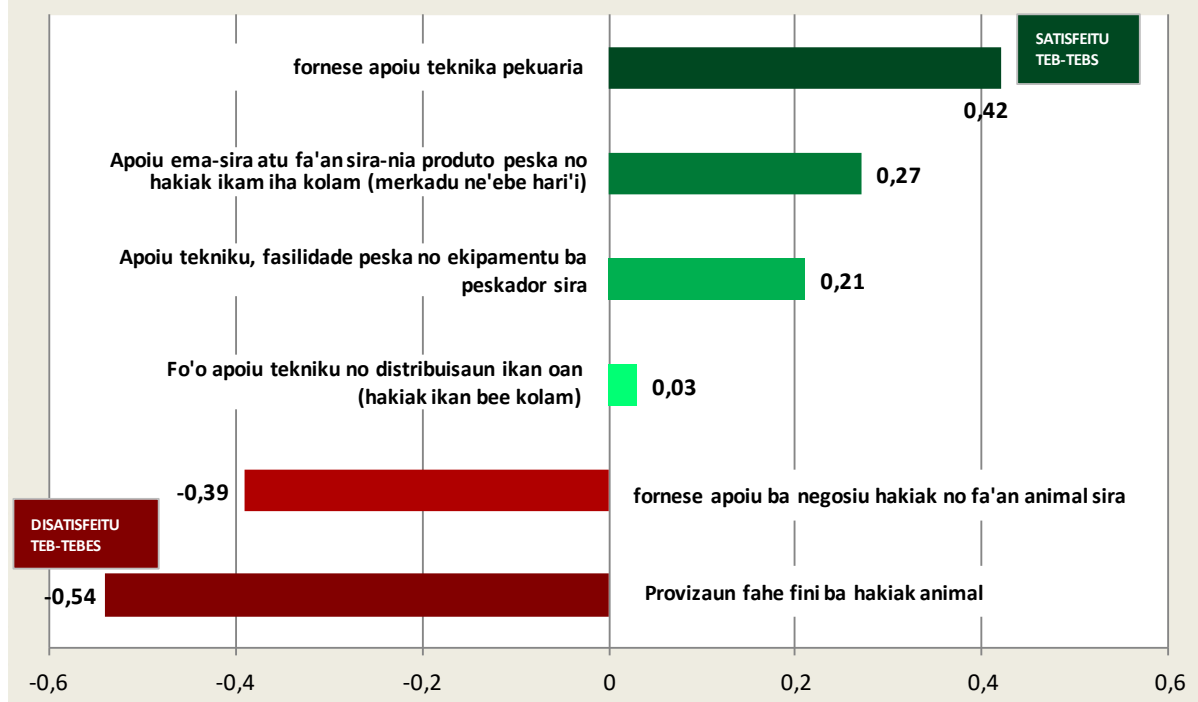
4.7.1 Análize Rezultadu Pergunta bá Setór Peskas no Pekuaria

Maioria respondente sira (63%) hateten katak sira laiha esperiénsia bá programa Governo atu sosa no fa'an animal, 62% laiha esperiénsia bá programa Governo fo'ó assisténsia iha fa'an ikan, no 59% laiha esperiénsia bá programa Governo apoiu hakiak animal.

Realidade hatudu katak produsaun animal no peskas nudar sub-setór sira prinsipál hosi produsaun industria primária, ida ne'e bele esplika kona-ba grau esperiénsia / koñesimentu ne'ebé ki'ik bá servisu sira Governu nian mak relasionadu, kompara ho assisténsia téknika agrikultura (hanesan apresenta ona iha leten). Maski nune'e, hanesan ho servisu apoiu agrikultura em jerál, grau koñesimentu/esperiénsia ki'ik sei hamosu pergunta sira kona-ba kobertura prestasaun servisu no aspetu rekursu sira. Gráfika 4.7.1 hatudu grau saitisfasaun bá pergunta ida-ida iha setór Peskas no Veterinária.

Gráfika 4.7.1: Grau Satisfasaun bá servisu Peskas no Pekuaria

Nivel Satisfasaun



Servisu setór Peskas no pekuaria hetan perspesaun pozitivu liu iha asisténsia téknika bá veterinária. Interessante tebes, (hanesan sei elabora liu tan tuir mai) kontraria teb-tebes ho servisu hakiak animal ne'ebé servisu ne'e rasik hetan persepsaun ho grau insatisfasaun a'as teb-tebes. Servisu sira seluk hetan persepsaun pozitivu inkui servisu apoiu fa'an ikan kolam; apoiu tékniku peskas, fasilidade, no servisu apoiu ekipamentus, no servisu apoiu téknika no fahe fini ikan bé midar ka ikan kolam.

Kona-ba servisu sira presta hosi MAP, observasaun balun hanesan bele fó mós bá sub-setór peskas no veterinária sira, hanesan bá setór agrikultura em jerál ne'ebé elabora iha leten. Bele anota katak, maski atividade peskias no kapasitasaun sira ne'ebé lao hela (tantu mai hosi iniciativa MAP no parseiru sira) sub setór sira refere karakteriza ho produtividade ki'ik, grau kapasidade ki'ik iha nivel extensionista sira no - liuliu iha atendimentu bá beneficiariu sira – espetativa modesta no inkapasidade atu avalia objetivamente qualidade servisu extensionista sira nian mak beneficiariu sira simu.

Servisu peskas no pekuaria hetan grau insatisfasaun as tesbes iha área xave hakiak no apoiu bá fa'an animal. bá servisu rua refere respondente sira ne'ebé la satisfaitu ne'e hatudu liu bá ausencia apoiu hosi Governu nu'udar razaun insatisfasaun. Sira ne'ebé la satisfaitu ho servisu hakiak animal mós hatudu bá apoiu la-justu bá ema sira ne'ebé hakiak animal, no bá ausencia informasaun klaru kona-ba apoiu Governu nian. Detallu liu, razaun prinsipal tolu bá insatisfasaun bá servisu peskas no veterinaria mak:

- Ba servisu hotu ne'ebé iha ligasaun ho peskas no pekuaria, respondente sira reklama katak sira la-simu apoiu hosi Governu;
- Laiha informasaun klaru hosi Governu kona-ba servisu sira ne'ebé Governu presta;
- Apoiu la-justu bá agrikultór sira ne'ebé hakiak animal.

Dala ida tan, tantu peskas no pekuaria sai sub-setór importante ho potensialidade atu hasae proteina no hamosu reseitas bá populasaun sira, maski sub-setór rua ne'e koñesidu ho grau produsaun ki'ik. Nota dokumentu polítika 2013 ida (Alons et al 2013:11) temi katak peskas marina karaterizadu ho 'grau investimentu ki'ik no uzu tékniku ne'ebé la efisien', nia anota katak ne'e 'hamutuk ho infras-estrurura la-diak no difikuldade merkadu kauza presu a'as iha merkadu no tuir mai disponibilidade produktu akuatiku sai menus'²⁸

Ba peskas marina, departamentu potensial peskas no kultura - aquatika Food and Agriculture Organisation (FAO) relata katak 'annual catches projeta ona 116,000 toneladas, maski estimasaun catches annual atuál (exklui tiha catches hirak ne'ebé illegal, la-relata, la-regula menus hosi toneladas rehun 10,000' (FAO N.D). alende ne'e FAO (N.D. Table 8) sita katak dadus 2008 hatudu total produsaun anuál kultura aquatika bee moos nian 45.6 toneladas. Nune'e mós, em respeitu bá produsaun hosi hakiak animál ((cattle), Banku Mundial (2011:53) identifika difikuldade oioin bá dezenpeñu setór ida ne'e inklui 'produtividade agrikultura menus tanba pratika agrikultura ne'ebé sei tradisional no rudimentaria (*báziku liu*), fomesimentu hahan la-adequadu tantu hosi rai-luan eh tesi no lori bá fó han rasik, eh pastor ladun di'ak tamba invade hosi ervas daninhas inprodutivas, ervas endogamia' (sublina importansia apoiu haki'ak animal), no indisponibilidade atendimentus veterinárias.

Projetu foun sira hahu inisia ona desde rekollamentu dadus sondajen ne'e hala'o ne'ebé konkluzau hosi análize inklui ona iha paragrafu sira tuir mai.²⁹ Maski, kona-ba setór agrikultura em jerál hasa'e grau produtividade presiza providensia grau nutrisaun mínimu bá populasaun ne'ebé bo'ot sei lori tempu, no avansu sub-setór hirak ne'e kritiku tebes. Depende bá rezultadu atividade verifikasaun iha terenu, hakiak animal no servisu apoiu merkadu presiza atensaun espesial (posivelmente inklui aumentu rekursu).

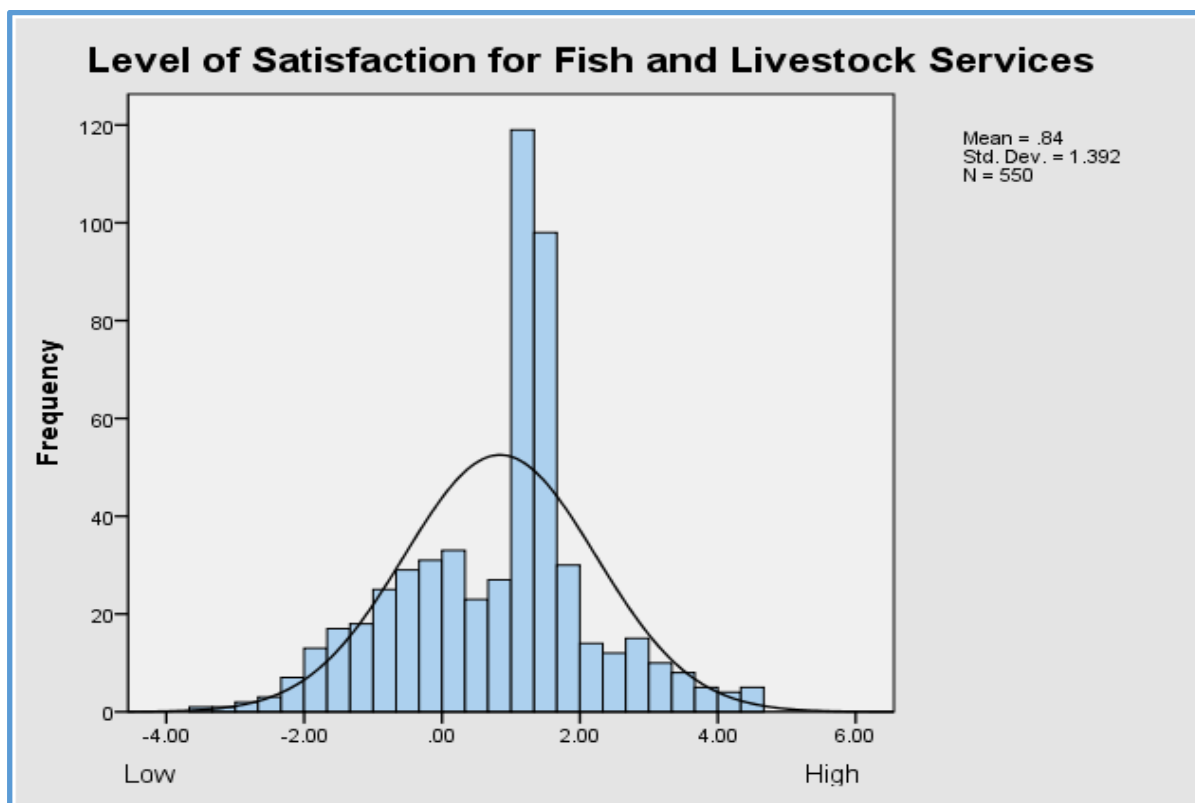
4.7.2 Análize Respondente nian bá Setór Peska no Pekuaria

Gráfiku 4.7.2 apresenta histograma grau satisfasaun bá setór peskas no pekuaria.

Gráfiku 4.7.2: Grau Satisfasaun Respondente Nian bá Servisu Peskas no Pekuaria

²⁸ Kona-ba barkus peskas marina nian, Alons et al (2013:9) relata katak 'Timor-Leste rejista ona peskador tasi hamutuk 4,723 ne'ebé hala'o peskas ho ro'o -hean hamutuk 3,016', anota katak maioria hosi barku peskas (62.4%) kompostu hosi bero-hean ne'ebé la-ho motor, maibe ho '*layar*' (vela) no hean ho fose. Sira restu seluk kompostu hosi Bero ho motor, maioria Bero ho motor'. Anota katak grupu barku sira ne'e laiha lisensa atu opera iha tasi laran.

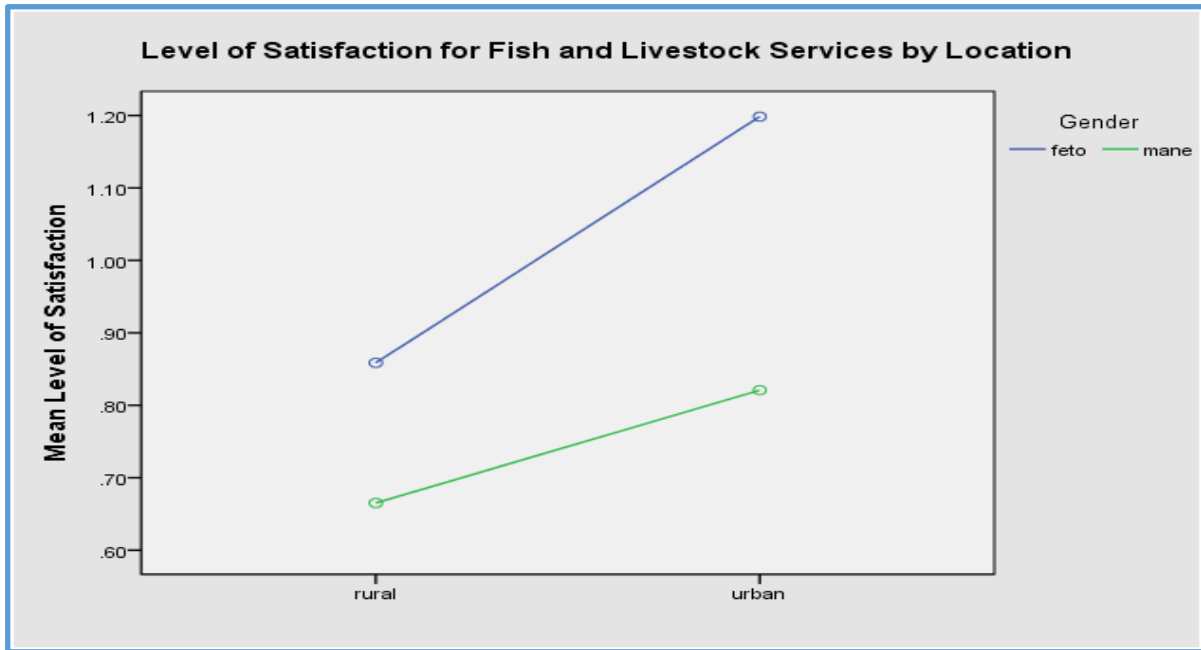
²⁹ Ezemplu ida inklui projetu ida hosi World Fish Timor-Leste Aquaculture, ne'ebé tuir planu sei operasioliza hosi fulan - Agostu, tinan 2014 to'o fulan - Jullu, tinan 2019 (hare'e <https://www.worldfishcenter.org/content/developing-aquaculture-timor-leste>).



Pozisaun pontu a'as liu hosi histograma ne'e halai liu *Standard Deviation* 1 iha *logits* 0.0 nia leten, indika katak maioria respondente sira satisfeito teb-tebes ho servisu peskas no veterinaria.

Lokál tuir jéneru: Komparasaun valor media grupu nian tuir lokál no jéneru hatudu katak laiha efeitu interasaun significante ($F=0.543$, $df = 1$, $p=.462$), iha efeitu prinsipál significante tuir jéneru ($F=5.219$, $df=1$, $p=.023$) no iha efeitu prinsipal significante tuir lokál ($F=3.932$, $df=1$, $p<..048$). Efeitu prinsipál sira ne'e ilustra iha gráfiku 4.7.3 tuir-mai.

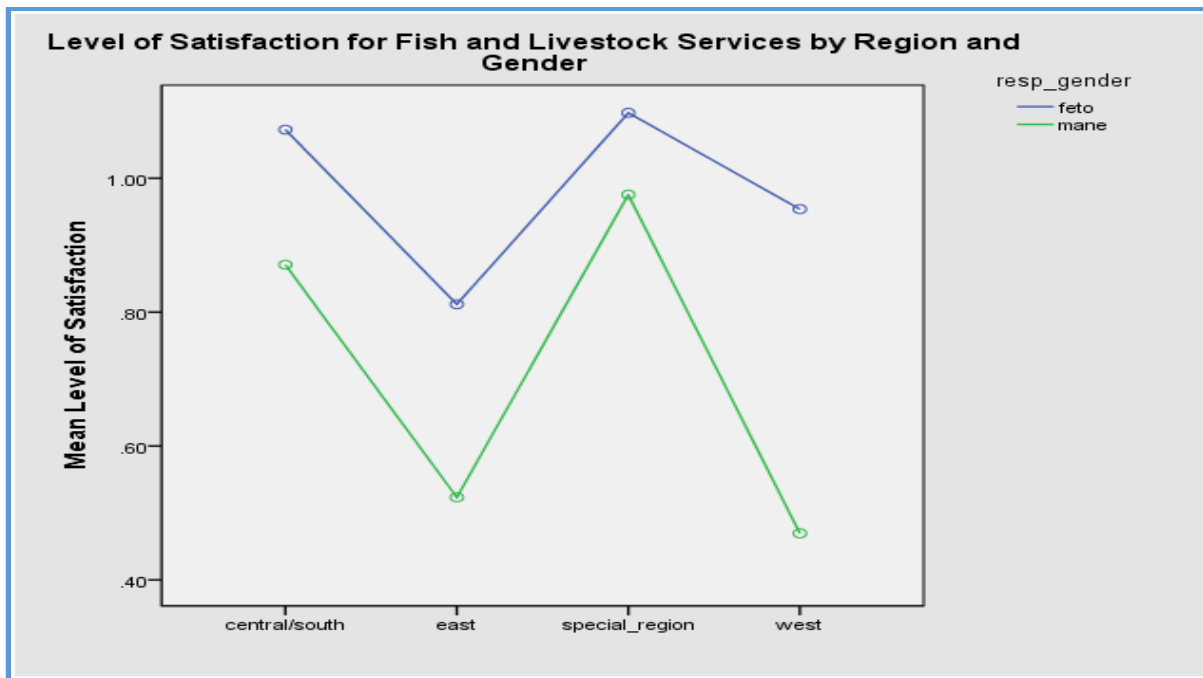
Gráfiku 4.7.3: Komparasaun Valor Media Grau Satisfasaun Respondente Sira-nia bá Servisu Atendimentu Peskas no Pekuaria tuir Lokál no Jéneru



Intersante tebes katak grau satisfasaun signifkativamente a'as iha área urbana kompara ho área rurál sira, no nune'e mós bá feto kompara ho mane sira. Rezultadu hirak ne'e kontradiz ho espetativa tanba servisu peskas no pekuaria, ita hanoin, konsentra liu iha área rurais, no ita hanoin katak mane sira mak involve makas liu iha servisu ida ne'e kompara ho feto sira.

Rejiaun tuir jéneru: Komparasaun valor média grupu nian tuir rejiaun no jéneru hatudu katak laiha efeitu interasaun signifkante ($F=0.415$, $df = 3$, $p=.742$), iha efeitu prinsipál signifkante tuir jéneru ($F=5.060$, $df=1$, $p=.025$) no iha efeitu prinsipál signifkante tuir rejiaun ($F=2.631$, $df=3$, $p<.049$). Efeitu prinsipál sira ne'e ilustra iha gráfiku 4.7.5 tuir-mai.

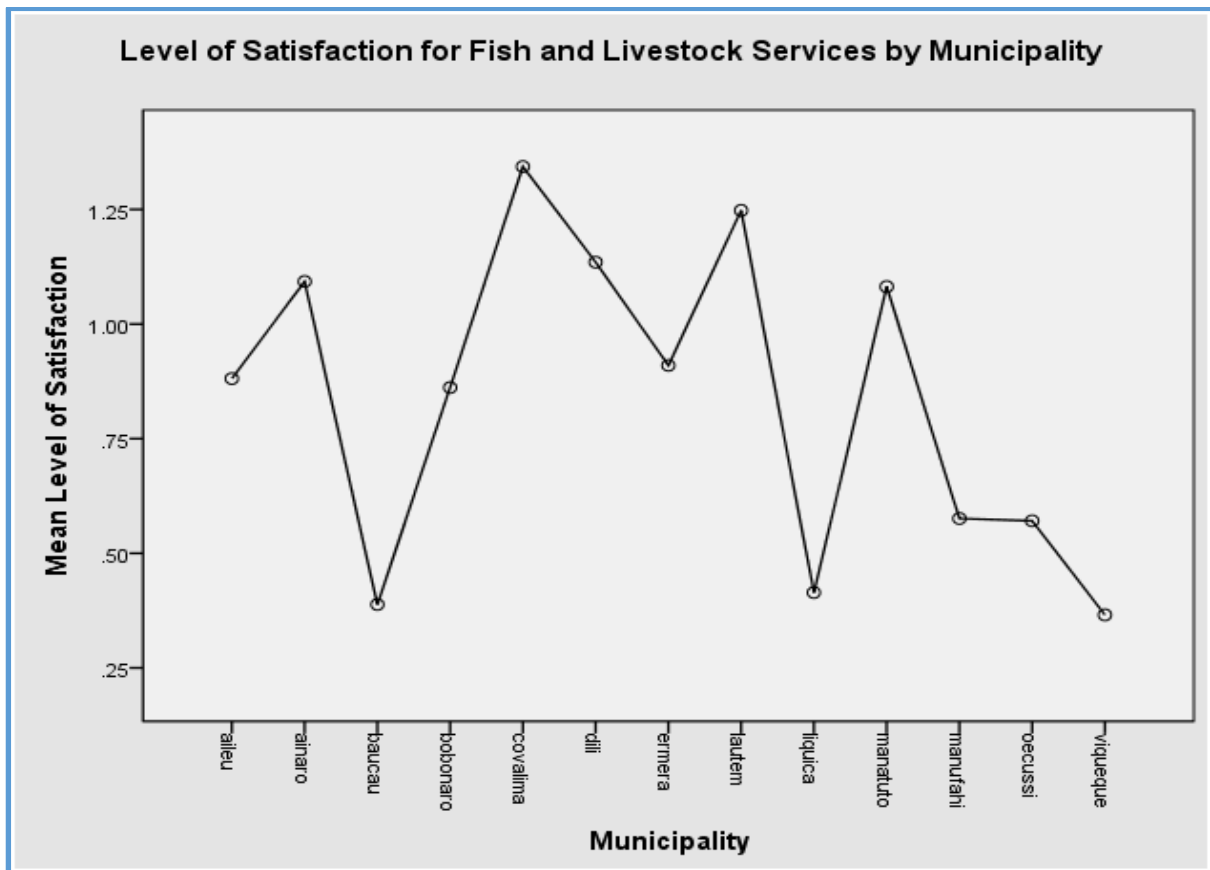
Figure 4.7.5: Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá Servisu Atendimentu Peskas no Pekuaria tuir Rejiaun no Jéneru



Grau satisfasaun ki'ik espresa hosi respondente sira iha rejiaun leste konsistente ho rezultadu análize bá servisu atendimentu sira seluk. Rezultadu análize bá feto konsistente ho rezultadu análize mak relata iha leten, kona-ba análize tuir lokál ne'ebé sujere katak efeitu konsistente tuir lokál iha rejiaun nia laran.

Munisípiu tuir jéneru: Komparasaun valor media grupu nian tuir munisípiu no jéneru hatudu katak laiha efeitu interasaun signifkante ($F=0.549$, $df = 12$, $p = .882$), laiha efeitu prinsipál signifkante tuir jéneru ($F=3.725$, $df=1$, $p=.054$), maibe iha efeitu prinsipál signifkante tuir munisípiu ($F=2.733$, $df=12$, $p=.001$). Efeitu munisípiu ilustra iha gráfiku 4.7.6 tuir-mai.

Gráfiku 4.7.6: Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá Servisu Atendimentu Peskas no Pekuaria tuir Munisípiu



Teste *Scheffe* hatudu katak diferensia signifkante iha grau satisfasaun entre munisípiu sira Baucau, Liquica no Viviqueque – grau satisfasaun ki'ik – no Covalima no Lautem – grau satisfasaun a'as – bá servisu atendimentu peskas no pekuaria. Efeito prinsipál signifkante bá jéneru sai evidente iha lokál no modelu análize rejiaun la observada iha modelu análize munisípiu, maibe valor p hatudu .054 besik tebes bá .05 bareira atu hodi determina signifkancia estatística.

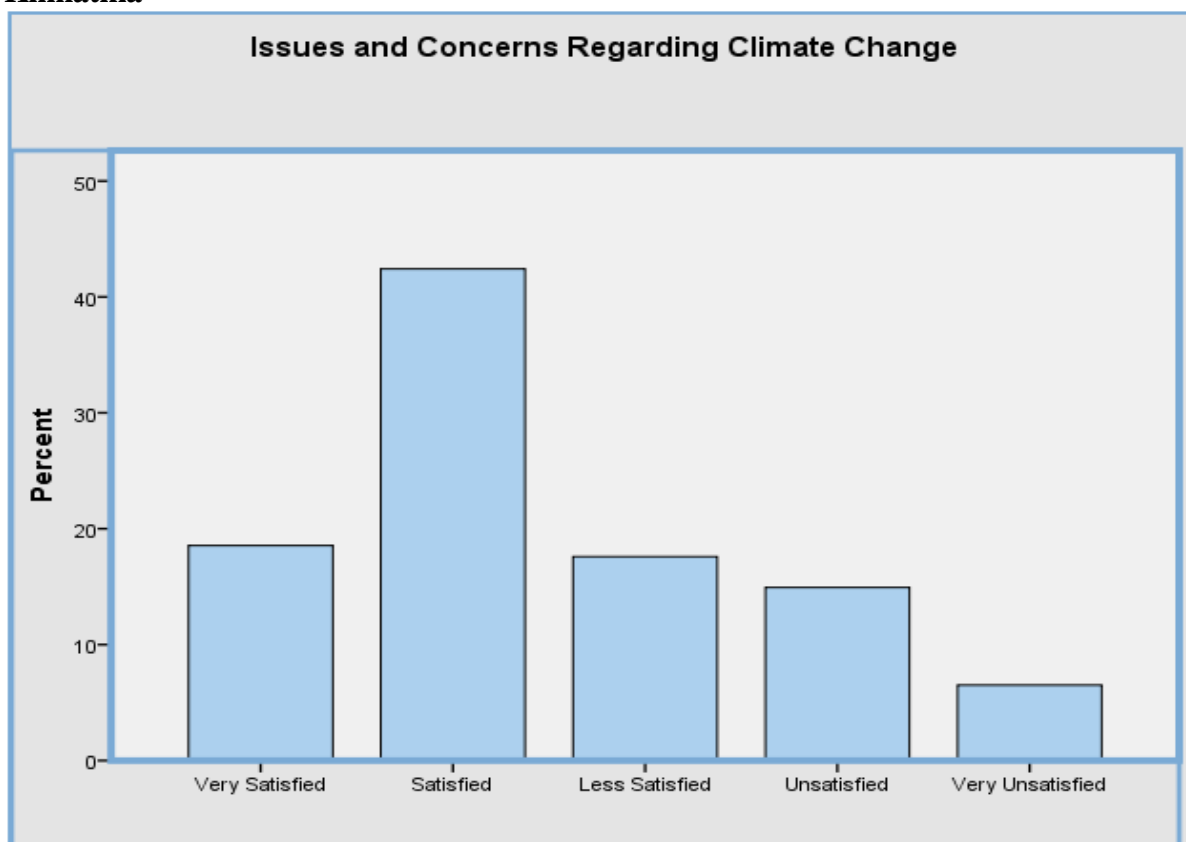
4.8 Setór Meiu-Ambiente

Sondajen ne'e inklui pergunta tolu kona-ba meu-ambiente. Pergunta tolu ne'e la-suficiente atu hodi halo Análize *Rasch* bá resposta sira. Dadus bá pergunta sira Meiu-Ambiente nian ida, ligadu ho hamoos no halo kaber estrada no hafurak jardin, hetan ona análise iha seksaun saúde nian (Seksaun 4.1) tan ne'e la-kobre tan iha análise frekuensia tuir mai.

4.8.1 Mudansa Klimátika

Respondente sira hamutuk 30% (370) hateten katak sira laiha koñesimentu eh esperiensa bá kestaun no preokupasaun sira ligadu ho mudansa klimátika. Hosi sira ne'ebé hatoo resposta, 60% hateten katak sira expresa, tantu satisfeitu tebes eh satisfeitu. Frekuensia hosi katategoria responsta ida-idak hatudu iha Gráfika 4.8.1.

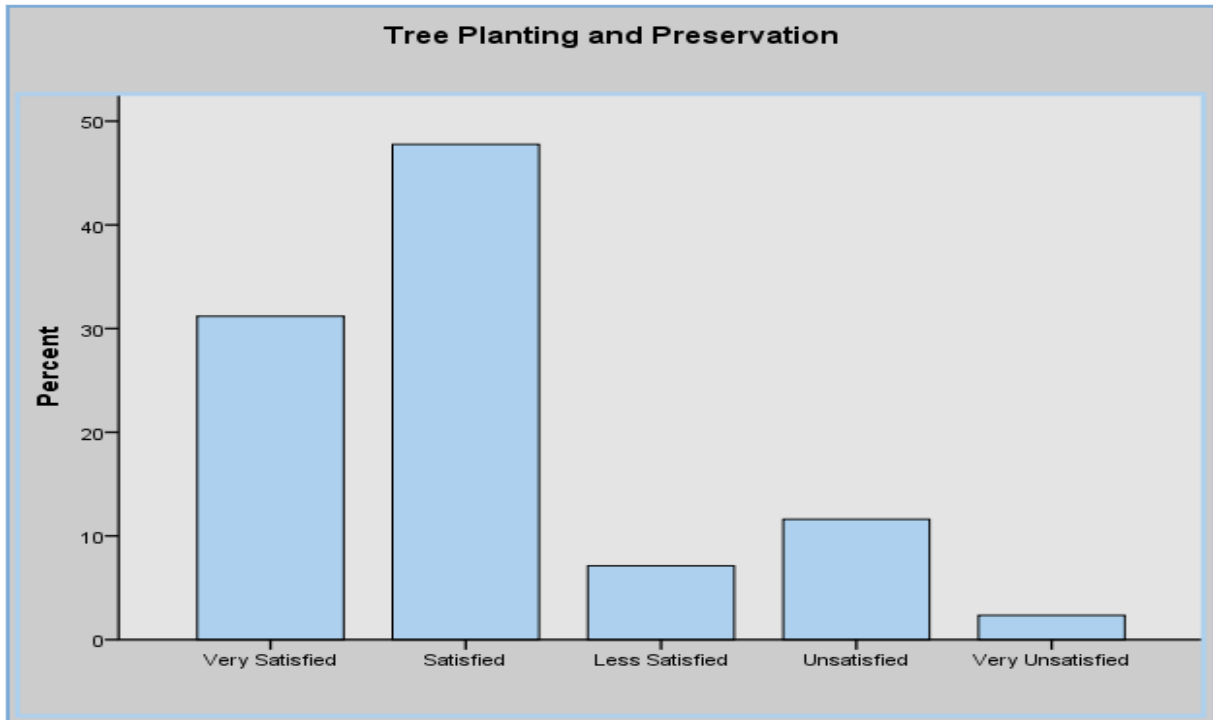
Gráfika 4.8.1: Frekuensia Distribuisaun Resposta sira bá Pergunta kona-ba Mudansa Klimátika



4.8.2 Prezervasaun Ai-horis

Respondente sira hamutuk 15% la-hatan bá pergunta ne'e. hosi sira ne'ebé hatan bá pergunta, 80% hosi sira expresa katak, tantu sira satisfeitu tebes eh satisfeitu ho servisu atendentu Governu nian kona-ba kuda no prezerva ai-horis. Ne'e ilustra iha Gráfika 4.8.2 tuir mai:

Gráfiku 4.8.2: Frekuensia Distribuisaun Resposta sira bá Kestaun ligadu ho Kuda no Prezerva Ai-Horis.

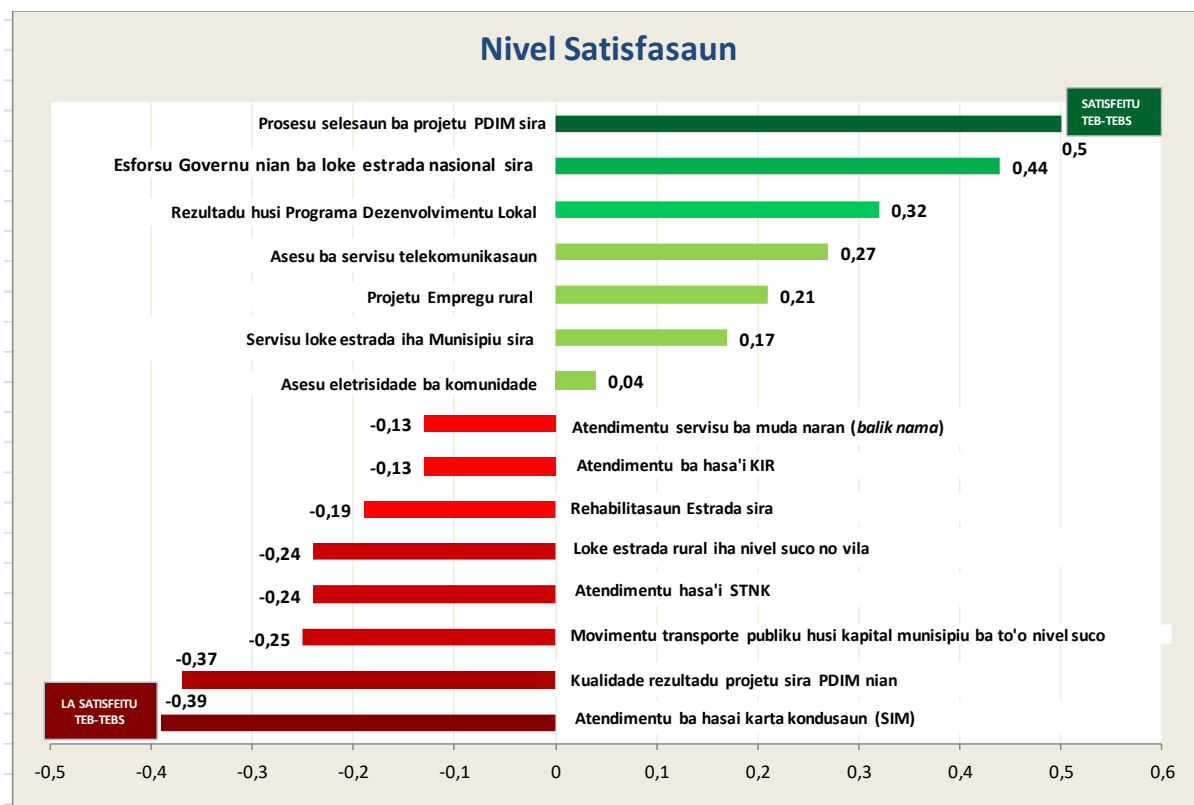


4.9 Setór Infra-Estrutura

4.9.1 Resultadu Análize bá Pergunta sira Setór Infra-Estrutura nian

Respondente sira hamutuk 68% hateten katak sira laiha koñesimentu kona-ba prosesu selesaun projetu PDIM, no 51% hateten katak sira laiha koñesimentu kona-ba projetu empregu rurál Governu nian. Nune'e mós respondente hamutuk 62% hateten katak sira laiha esperiensiá bá servisu atendimentu 'troka naran nain bá veikulu', 60% laiha esperiensiá kona-ba servisu atendimentu hasai STNK eh halo KIR, no 58% laiha esperiensiá kona-ba prosesu hetan karta kondusaun. Gráfika 4.9.1 hatudu grau satisfasaun bá pergunta ida-ida iha setór infra-estrutúra.

Gráfika 4.9.1: Grau Satisfasaun bá Servisu Atendimentu Infra-Estrutura



Servisu atendimentu setór infra-estruturá ne'ebé hetan persepsaun pozitiva teb-tebes mak 'selesaun bá projetu PDIM'. Maske nune'e, servisu atendimentu ne'ebé hetan grau insatisfasaun a'as liu bá daruak identifikadu bá iha kualidade projetu sira PDIM nian. Divizaun klaru ne'e involve grau satisfasaun ida ne'ebé a'as bá prosesu indentifikasaun, maibe insatisfasaun boot bá rezultadu sira, hamosu kestaun kona-ba kualidade no durasaun projetu sira PDIM nian. Interessante tebes (hanesan hatuur iha kraik) área prinsipal sira ne'ebé hamosu insatisfasaun bá setór infra-estruturá mak sira ne'ebé ligadu ho kestaun sira kona-ba *kualidade no manutensaun*. Enkuantu inspesaun teknika bá konstrusaun infra-estruturá resente sira bele nesesariamente fó konkluzsaun sira firme kona-ba kualidade servisu ema sira, anotada ho preokupsaun katak pratika orsamentasaun ne'ebé la'o hela, laiha alokasaun orsamental bá área kritiku hosi manutensaun rutina infra-estruturá nian.

Enkuantu kontrator sira iha dever atu aseguara manutensaun bá projetu infra-estruturá sira ne'ebé foin hari atu iha kondisaun diak durante periodu retensaun conforme lei difini bele simu pagamentu final 10% hosi valór kontratu, responsabilidade hosi kontrator bá manutensaun ruma konklui ho simu pagamentu final³⁰.

Servisu atendimentu infra-estruturá sira seluk ne'ebé respondente sira fó persepsaun satisfaisu (tuir orden hosi satisfaisu teb-tebes bá satisfaisu moderadu) inklui konstrusaun estrada nasional, rezultadu programa dezenvolvimentu lokal, asesu bá telekomunikasaun, projetu empregu rural, programa konstrusaun estrada munisípiu, asesu komunidade bá eletrisidade. Deregulasaun no telekomunikasaun no dezenvolvimentu liña eletrisidade durante dékade ikus liu signifika katak área sira refere hetan avansu subtansial, no satisfasaun a'as liu ida, bele espera atu hetan hosi programa eletrifikasaun. De facto, respondente sira hamutuk 20% hateten katak sira la-satisfaisu eh la-satisfaisu tebes ho servisu atendimentu eletrisidade nian. Razaun

³⁰ RDTL. Lei Jestaun Finaseira.

hosi respondente sira ne'ebé hatudu insatisfasaun refere, inklui laiha material eletrisidade sira iha Suco no talvez importante liu (tanba risku servisu ho eletrisidade) numeru eletrisista limitadu tebes. Pontu ida ikus liu ne'e, iha realidade subliña nesesidade bá dezvoltamentu setór edukasaun teknika vokasional.

Enkuantu razaun insatisfasaun prinsipál sira bá servisu atendimentu infra-estrutura kona-ba Estrada/infra-estrutura (haree iha kraik), grau insatisfasaun lubun ida indentika bá servisu atendimentu setór infra-estrutura hotu-hotu ne'ebé inklui mós preparasaun dokumentus. Grau satisfasaun a'as liu, kona-ba hasai 'karta kondusaun', no grau satisfasaun ki'ik liu bá iha hasai 'STNK' (sertifikadu rejistrasaun kareta no motor) no 'KIR' (sertifikadu inspeksaun kareta no motór). Razaun prinsipál bá insatisfasaun ho servisu atendimentu kona-ba prosesu kleur tebes / lori tempu naruk, prosesu ne'ebé ejize rekerimentu barak tebes, no número funsióariu ne'ebé limitadu hodi presta servisu atendiementu. Depende bá tempu verifikasaan ne'ebé presiza atu hodi prosesa (hasai/simu) dokumentu sira oioin sira ne'e, sai diak atu submete prosesu refere hodi halo revizaun ida bá efisiensia.

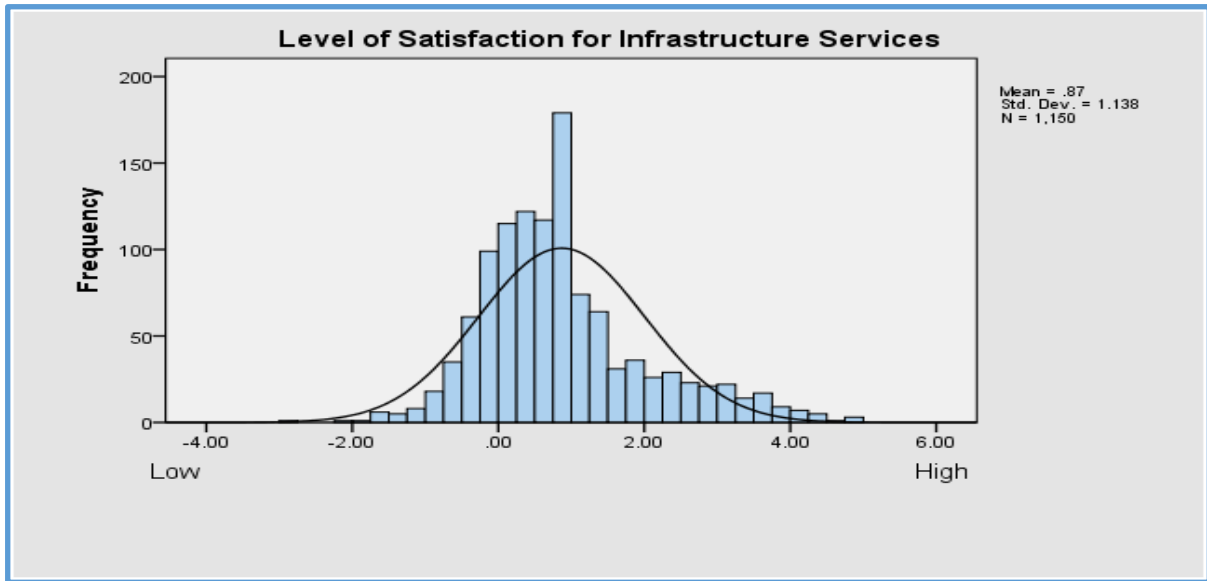
Esklui servisu atendimentu bá preparasaun dokumentu no lisensa sira no qualidade projetu sira PDIM nian (hotu-hotu elabora iha leten), servisu sira seluk ne'ebé respondente sira la satisfeito (hosi la satisfeito liu bá la dun satisfeito) mak hanesan servisu transporte terrestre, servisu halo Estrada iha nivel suco no aldeia, no servisu rehabilitasaun Estrada sira. Área prestasaun servisu hirak ne'e hotu bá ne'ebé hetan razaun prinsipál insatisfasaun tolu bá servisu atendimentu infra-estrutura (hanesan elabora iha kraik) ligadu tebe-tebes, dala ida tan, subliña importansia bá aspetu manutensaun infra-estrutura em jerál:

- Konstrusaun estrada ho qualidade la di'ak;
- Laiha manutensaun bá estrada sira;
- Manutensaun estrada a'at tebes ne'e dunik ne'ebé difikulta transporte públiku.

4.9.2 Resultadu Análize bá Respondente Setór Infra-Estrutura nian

Gráfika 4. 9.2 apresenta histograma kona-ba satisfasaun respondente nian bá setór Infra-Estrutura.

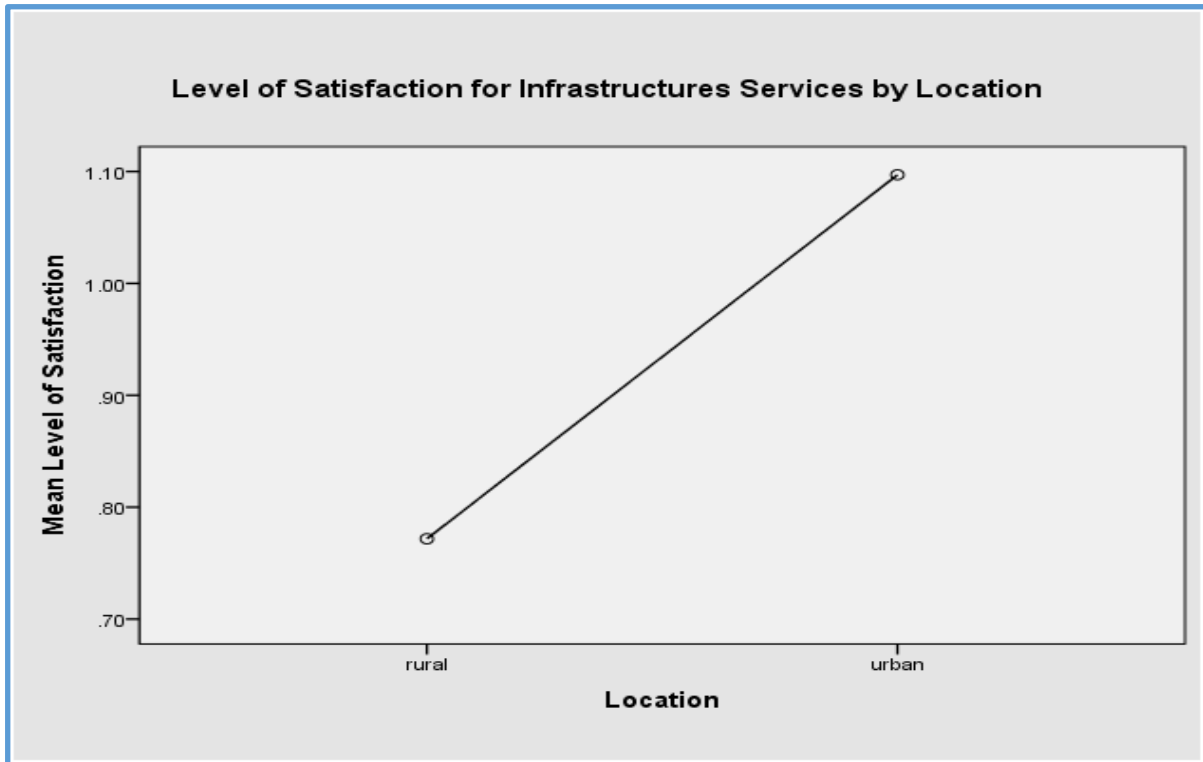
Gráfika 4.9.2: Grau Satisfasaun Respondente sira-nian bá Servisu Atendimentu Infra-Estrutura



Sei haree hosi Gráfika 4.9.2 ne'ebé hatudu maioria respondente satisfeito ho servisu atendimentu infra-estrutura maibe pozisaun distribuissau barra hosi Gráfiku iha leten barak liu kuran hosi *estandar deviation* iha *logits* 0.0 nia-leten. Ne'e indika katak maioria ki'ik ida de'it hosi respondente sira mak satisfeito no katak sira-nia grau satisfasaun iha eskala moderadu. Maske nune'e, Gráfika refere hatudu mós katak distribuissau kurva Gráfiku nian ne'e mudan makas liu bá liman loos ne'ebé indika katak iha respondente sira balun ne'ebé satisfeito tebetes.

Lokál tuir jéneru: Komparasaun valor média grupu nian tuir lokál no jéneru hatudu katak laiha efeito interasaun signifikante ($F=0.033$ $df = 1$, $p=.856$), laiha efeito prinsipál signifikante tuir jéneru ($F=.831$, $df=1$, $p=.362$), no efeito prinsipál signifikante tuir lokál ($F=19.774$, $df=1$, $p<.000$). Efeito prinsipál tuir lokál ilustra iha gráfiku 4.9.3 tuir-mai.

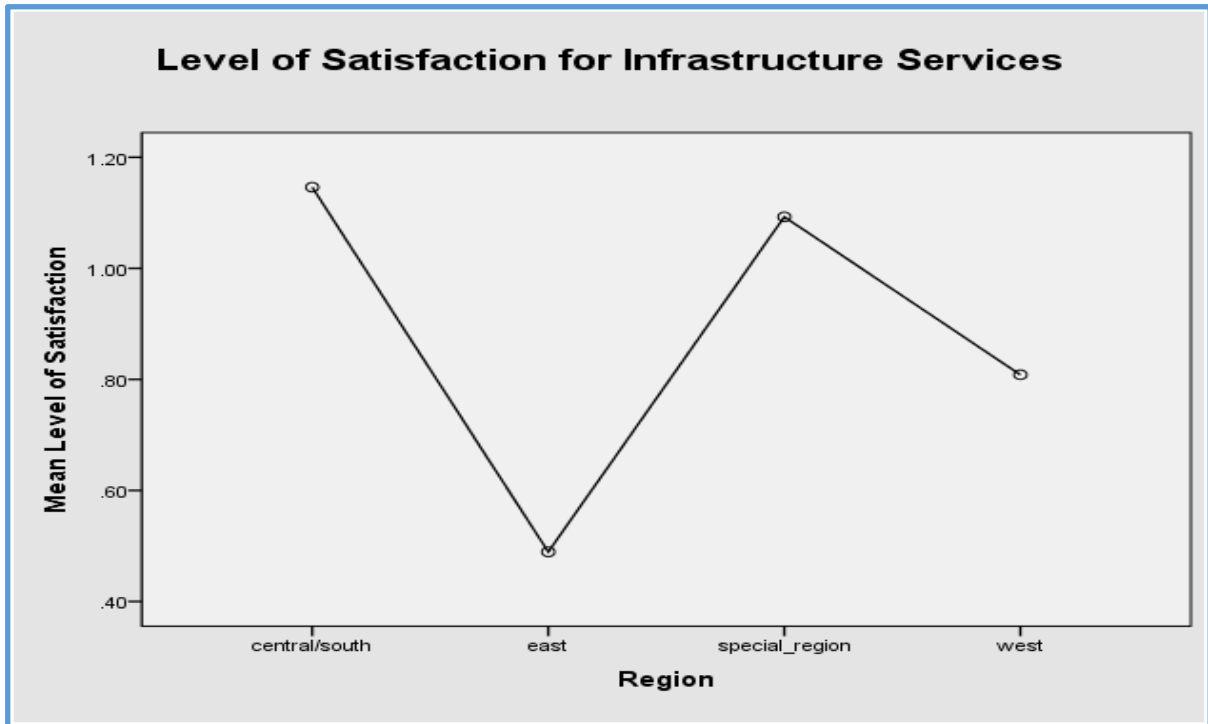
Gráfika 4.9.3: Komparasaun Grau Satisfasaun Média Respondente nian bá Servisu Atendimentu Setór Infra-Estrutura tuir Lokál



Bele hare hosi Gráfico 4.9.3 iha leten katak persepsaun respondente sira urbana nian bá servisu atendimentu infra-estrutura significante favoravel liu kompara ho persepsaun hosi respondente sira mak hela iha área rurál. Tanba kondisaun fizika jeográfika Timor-Leste ne'ebé área rurál sira karaterizada ho foho ho inklinasaun makas, no iha fatin barak ho udan-been makas ne'ebé bele estraga makas tebes infras-estrutura sira, la supreza bá ema sira ne'ebé hela iha área rurál bele fó presepsaun ladun favoravel bá servisu atendimentu infra-estrutura.

Rejiaun tuir Jéneru: Komparaun valor média grupu nian tuir rejiaun no jéneru hatudu katak laiha efeitu interasaun significante ($F=0.080$, $df = 3$, $p=.778$), laiha efeitu prinsipál significante tuir jéneru ($F=1.191$, $df=1$, $p=.275$), no laiha efeitu prinsipál significante tuir rejiaun ($F=21.521$, $df=3$, $p<.000$). Efeitu prinsipál tuir rejiaun ilustra iha Gráfico 4.9.4 tuir-mai.

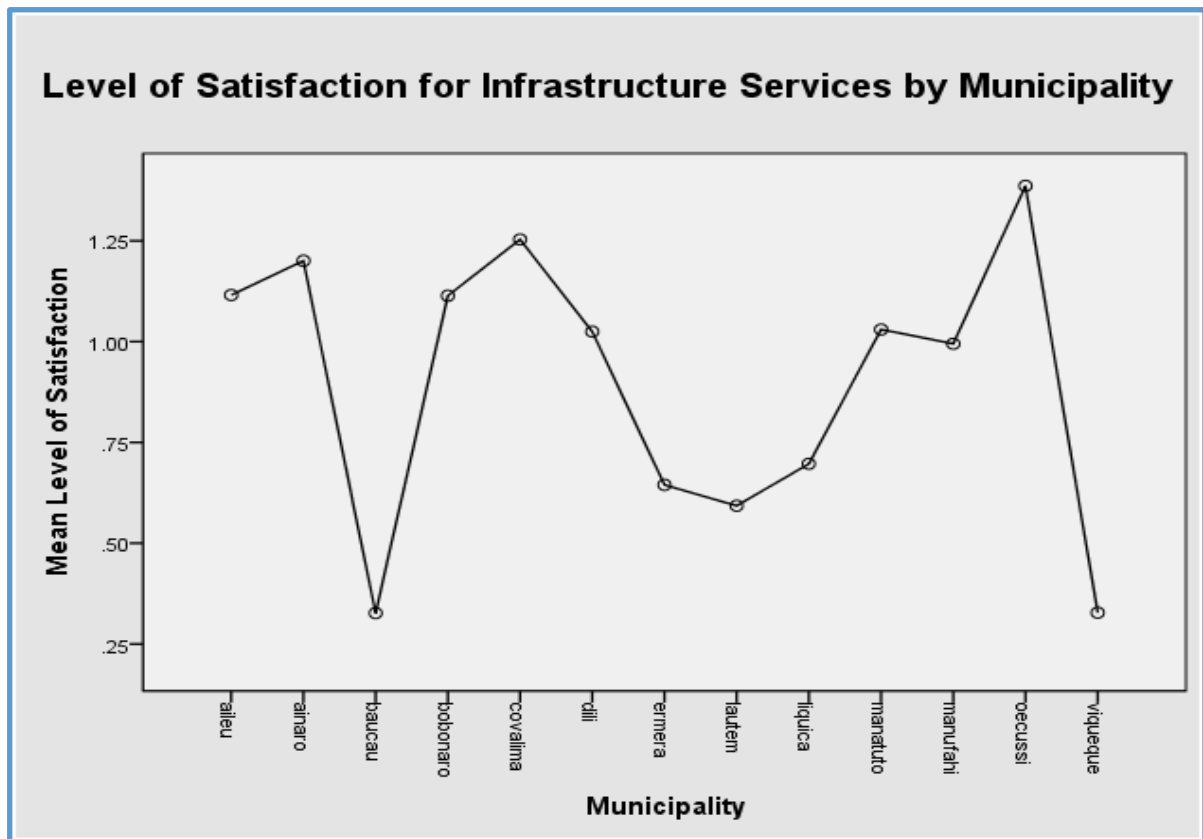
Gráfico 4.9.4: Komparaun Grau SatisfasaUn Media Respondente nian bá Servisu Atendimentu Infra-Estrutura tuir Rejiaun



Klaru hosi Gráfika 4.9.4 katak iha diferensia signifkante tebes bá grau satisfasaun media entre rejiaun leste no rejiaun rai-klaran no RAE-OA.

Munisípiu tuir Jéneru: Komparasaun valor média grupu nian tuir munisípiu no jéneru hatudu katak laiha efeitu interasaun signifkante ($F=0.570$, $df = 12$, $p = .867$), laiha efeitu prinsipál signifkante tuir jéneru ($F=0.528$, $df=1$, $p=.468$), maibe iha efeitu prinsipál signifkante tuir munisípiu ($F=8.256$, $df=12$, $p<.000$). Efeitu prinsipál tuir munisípiu ilustra iha gráfika 4.9.5 tuir-mai.

Gráfika 4.9.5: Komparasaun Grau Satisfasaun Média Respondente nian bá Servisu Atendimentu Setór Infra-Estrutura tuir Munisípiu



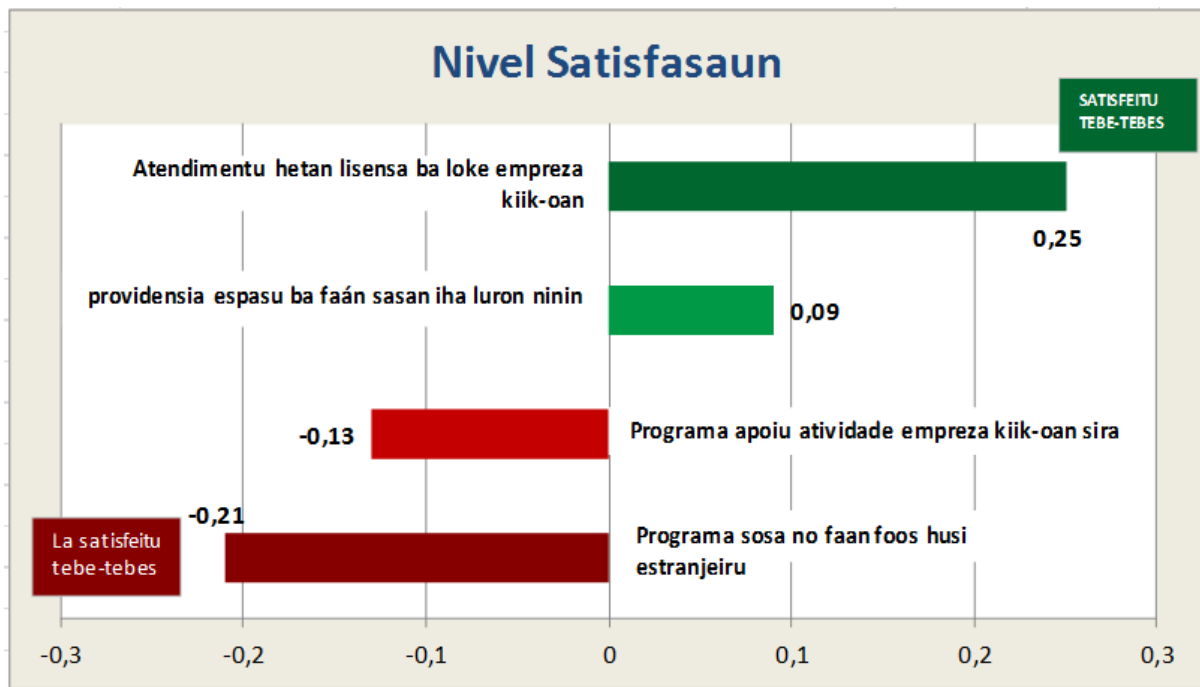
Teste *Scheffe* hatudu katak iha diferensia signifkante bá grau satisfasaun media bá servisu atendimentu infra-estruturá entre munisípiu sira Baucau no Viqueque iha parte ida, no munisípiu sira Ainaro, Covalima no RAE-OA iha parte seluk.

4.10 Setór Komérsiu

4.10.1 Rezultadu Análize bá Pergunta sira iha Setór Komérsiu nian

Respondente sira hamutuk 58% hateten katak sira laiha koñesimentu bá servisu atendimentu ‘hasai lisensa negósiu’, no 51% hateten sira laiha esperiensia kona-ba programa apoiu Governu nian bá ‘negósiu ki’ik’ sira. Gráfika 4.10.1 Hatudu Grau Satisfasaun bá Pergunta ida-ida iha Setór Komérsiu.

Gráfiku 4.10.1: Grau Satisfasaun kona-ba Servisu Atendimentu iha Setór Komérsiu



Servisu atendimento setór komérsiu ne'ebé hetan persepsaun pozitiva liu mak servisu atendimento 'hasai lisensa negósiu ki'ik'. Rezultadu ne'e enkorazadu ida ne'e bele refléta kompromisiu Governu Timor-Leste nian bá pontu-servisu atendimento-ida 'one-stop [business registration] shop' hosi Serviço de Registro e Verificação Empresarial (SERVE).

Klaru katak, SERVE ne'e nu'udar ezemplu exelente ida hosi iniciativa Governu nian ne'ebé simplifika ho susesu burokrasia ne'ebé la nesesariu no kompleksu, ne'ebé negósiu nain sira prezisa atu hetan dokumentu sira oi-oin hosi ajénsia sira bar-barak Governu nian (ho esplikasaun ne'ebé ladun klaru kona-ba dokumentu ida ne'ebé mak tenke hetan uluk), atu hodi rejista negósiu ida. Bazeia bá nia prova rasik (SERVE 2013), 'negósiu sira (iha tempu kotuk liu ba) ejize atu bá hasoru instituisaun Governu nian 3 ne'ebé diferente ho media dala 17 durante loran 94 nia laran, atu hodi kompleta sira nia dokumentu rejistrasaun'. Ho razaun ne'e, SERVE sai nu'udar exemplar oinsa prosesu administrasaun ne'ebé kompleksu bele hadia, atu hodi benefisia no satisfaz comunidade. Tanba ne'e, razaun ida hato'o hosi respondente sira ne'ebé la-satisfeito ho servisu atendimento hasai lisensa negósiu mak faktu katak sistema hasai lisensa sei kontinua hala'o iha Dili de'it, komplika asesu bá sira ne'ebé hela fora-hosi-Dili.

Ba servisu atendimento nogosiu seluk ne'ebé hetan persepsaun pozitivamente (ho grau modestu liu ida) mak programa dezvoltamentu Mini-Merkadu, ne'ebé dudu uma Mini Merkadu iha teritoriu nasionál tomak. Maske nune'e, hanesan elabora iha kraik, programa ida ne'e hamosu mos kritika oi-oin kona-ba kolokasaun fasilidade sira ne'ebé dook hosi comunidade sira, kona-ba laiha fasilidade saneamentu besik merkadu sira, no kona-ba falta kontrolu hosi Governu.

Nu'udar sumariu, razaun prinsipál tolu bá insatisfasaun respondente sira nian bá servisu atendimento komérsiu mak:

- Fatin faan sasan dook tebes hosi comunidade;
- Laiha fasilidade saneamentu iha fatin sira ne'ebé Governu harii ona bá faan sasan nian;

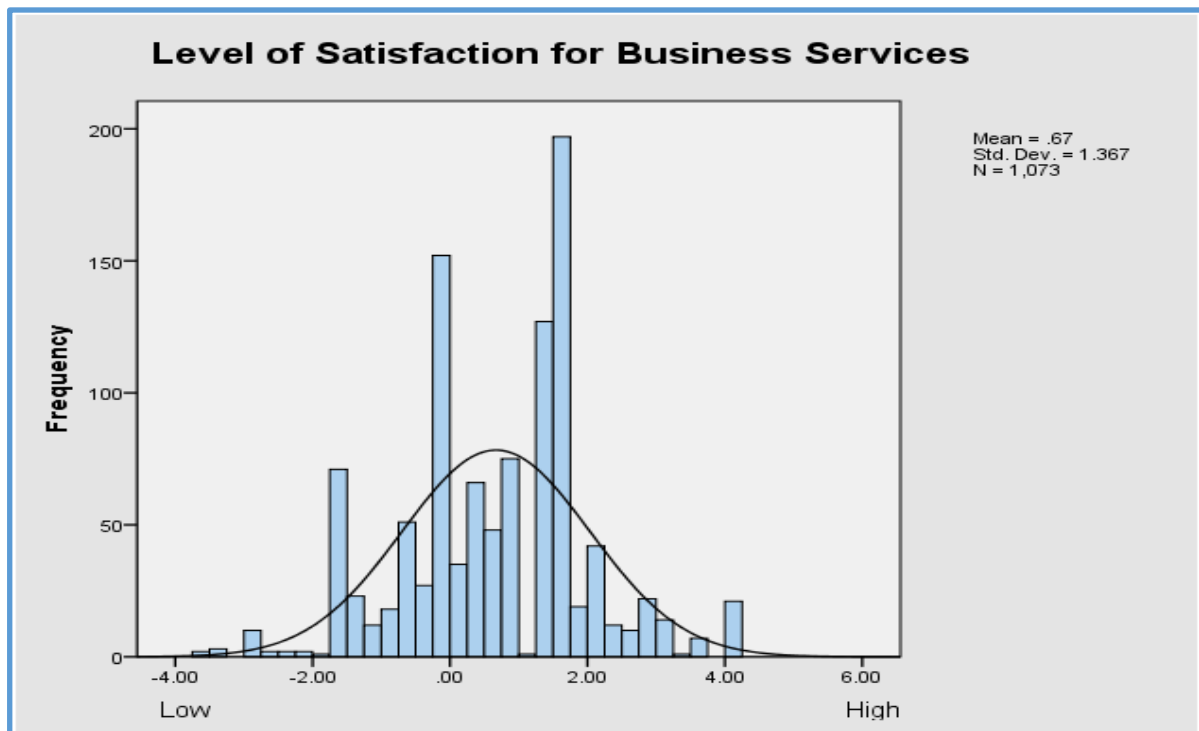
- Governu laiha kontrolu presu foos;

Servisu atendmentu komérsiu ne'ebé hetan grau insatisfasaun a'as tebes mak programa importasaun foos subsidiu, tuir ho programa apoiu negósiu ki'ik. Kona-ba foos, razaun sira mak temi hotu respondente sira ne'ebé la-satisfaitu, inklui presu karun liu hosi presu ne'ebé Governu estabese no lamentasaun relasionadu mak Governu laiha kontrolu bá presu foos nian'.³¹ Fatór kontribuyente ida bá insatisfasaun bá programa importasaun foos subsidiu, haree hanesan iha dez-entendimentu katak Governu halo esforsu hela atu hodi kontrola presu foos faan hakna'uk sira.

4.10.2 Rezultadu Análize Respondente nian bá Setor Servisu Atendmentu Setór Komérsiu

Gráfika 4.10.2 prezenta histograma satisfasaun respondente nian bá setór komérsiu

Gráfika 4.10.2: Grau Satisfasaun Respondente sira nian bá Servisu Atendmentu Setór Komérsiu



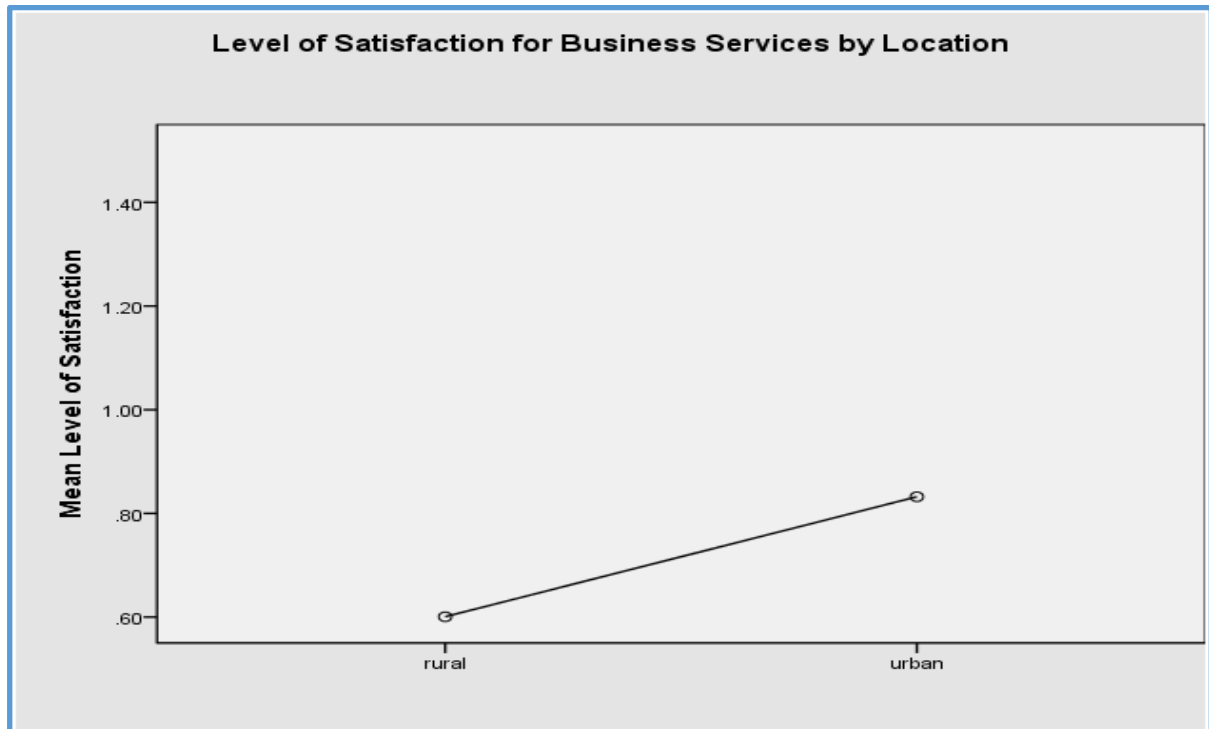
Histograma iha gráfika 4.10.2 hatudu barra naruk rua, ida lokaliza besi-besik bá logits 0.0 no ida seluk fali lokaliza besi-besik bá logits 1.40, aproximadamente **standard deviation** ida iha logits 0.0 nia leten. Ida primeiru indika katak iha respondente barak, maski la'os maioria, ne'ebé laiha persepsaun afavor bá servisu atendmentu negósiu no katak iha respondente barak mak iha persepsaun afavor makas bá servisu atendmentu sira refere.

Lokál tuir Jéneru: Komparasaun valór média grupu nian tuir lokál no jéneru hatudu katak laiha efektu interasaun signifkante ($F=0.001$, $df = 1$, $p=.975$), no laiha efektu prinsipál

³¹ Referensia hanesan temi mos bá kualidade foos nian.

signifikante tuir jéneru ($F=.535$, $df=1$, $p=.465$), maibe iha efeitu prinsipál significante tuir lokál ($F=6.331$, $df=1$, $p<.000$). Efeitu prinsipál tuir lokál ilustra iha gráfika 4.10.3 tuir-mai.

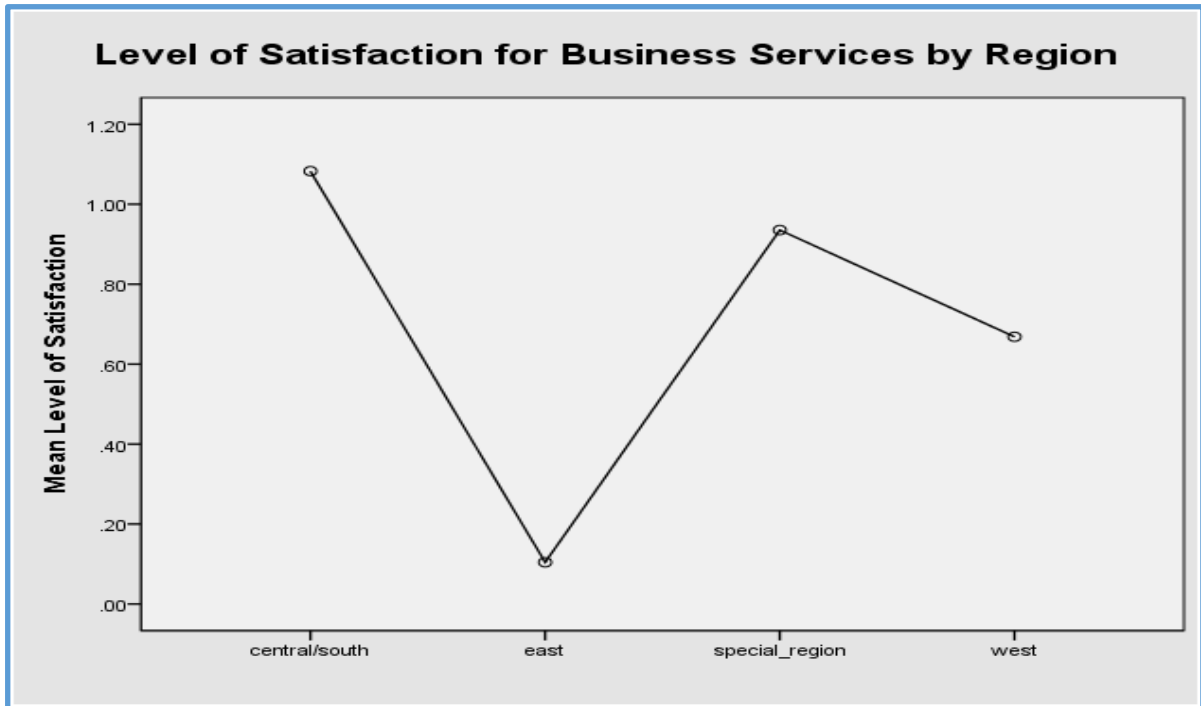
Gráfika 4.10.3: Komparasaun Grau Satisfasaun Média Respondente nian bá Servisu Atendimentu tuir Lokál



Maski respondente sira iha área urbana iha presepsaun afavor liu bá servisu atendimentu komersiu kompara ho sira mak hela iha rurál, nia magnitude diferensia refere ki'ik tebes, kompara ho setór barak sira seluk.

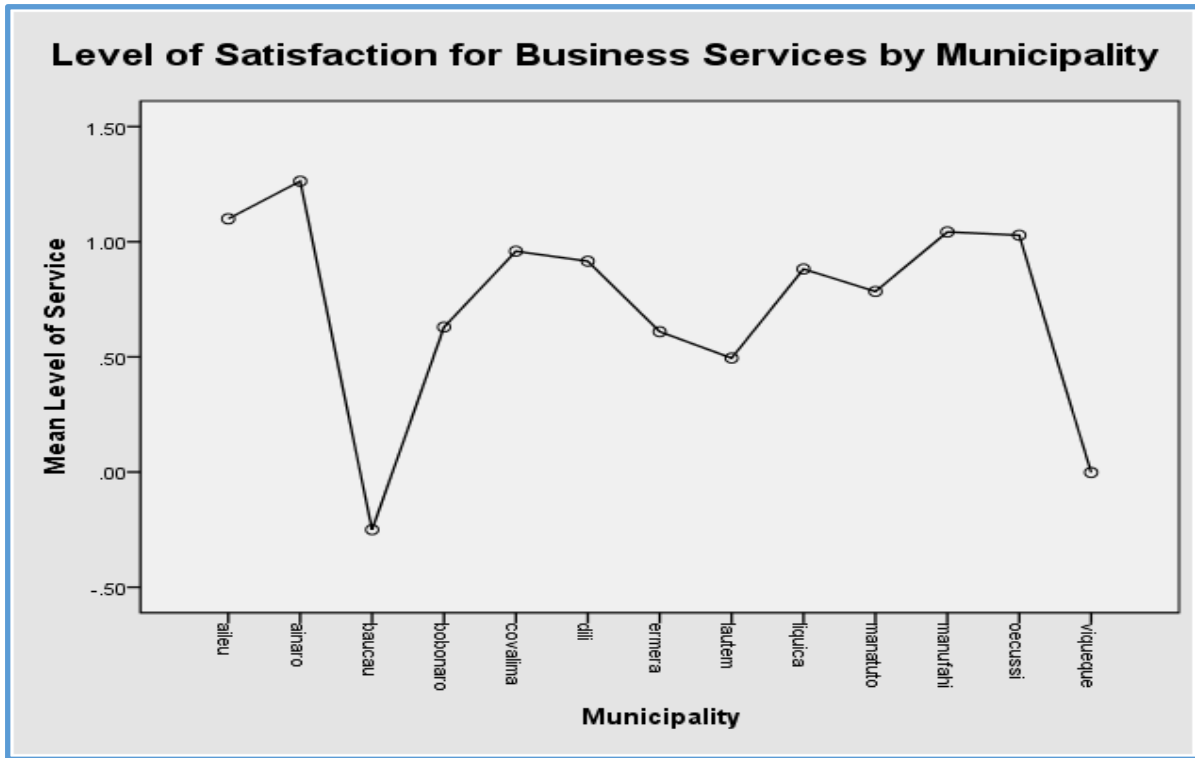
Rejiaun tuir Jéneru: Komparasaun valór média grupu nian tuir rejiaun no jéneru hatudu katak laiha efeitu interasaun significante ($F=0.080$, $df = 3$, $p=.778$), laiha efeitu prinsipál significante tuir jéneru ($F=1.191$, $df=1$, $p=.275$), maibe iha efeitu prinsipál significante tuir rejiaun ($F=21.521$, $df=3$, $p<.000$). Efeitu prinsipál tuir rejiaun ilustra iha gráfika 4.10.4 tuir-mai.

Gráfika 4.10.4: Komparasaun Grau Satisfasaun Media Respondente nian bá Servisu Atendimentu Setor Komersiu tuir Rejiaun



Munisípiu tuir Jéneru: Komparasaun valór média grupu nian tuir munisípiu no jéneru hatudu katak laiha efeitu interasaun signifkante ($F=0.253$, $df = 12$, $p = .995$), laiha efeitu prinsipál signifkante tuir jéneru ($F=0.471$, $df=1$, $p=.493$), maibe iha efeitu prinsipál signifkante tuir munisípiu ($F=9.829$, $df=12$, $p<.000$). Efeitu prinsipál tuir rejiaun ilustra iha gráfika 4.10.5 tuir-mai.

Gráfika 4.10.5: Komparasaun Grau Satisfasaun Média Respondente nian bá Servisu Atendimentu Setór Komérsiu tuir Munisípiu



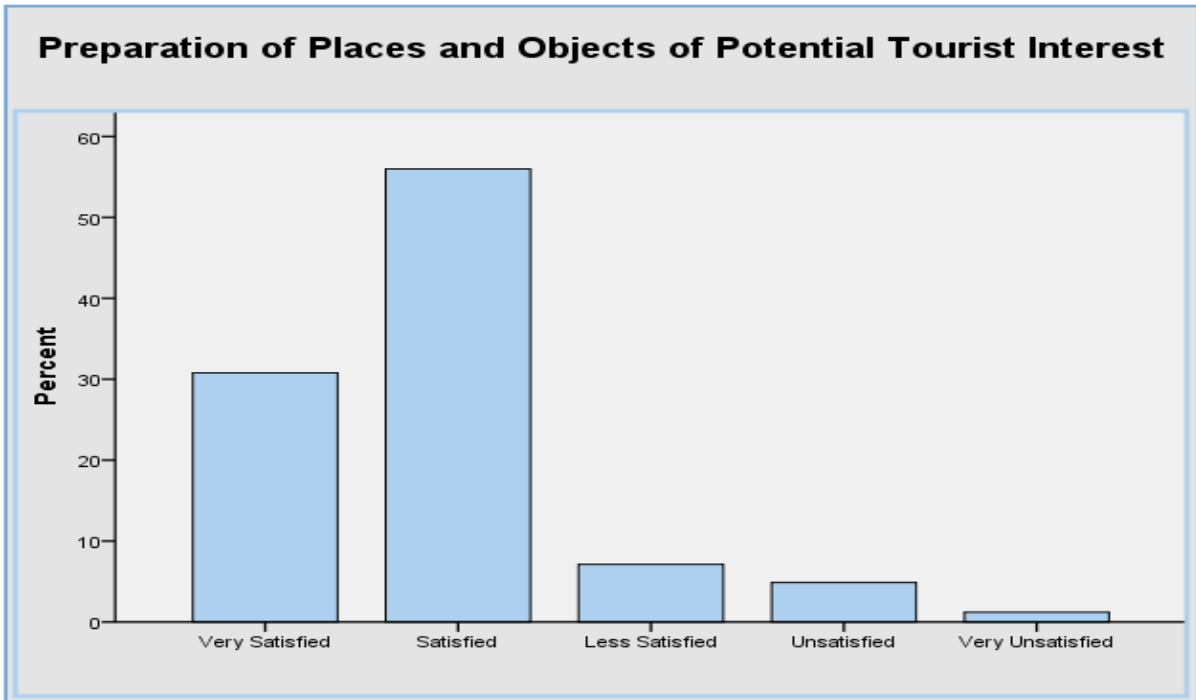
Hanesan ho kazu iha setór sira seluk, teste *Scheffe* ida hatudu diferensia signifkante entre munisípiu sira ho persepsaun afavor tebes hanesan Ainaro no Aileu, ho munisípiu sira seluk hanesan Baucau no Viqueque ne'ebé hatudu persepsaun la-afavor bá servisu atendimentu komérsiu.

4.11 Setór Turizmu

Sondajen ne'e inklui mos pergunta ida kona-ba turizmu, ne'ebé la-suficiente atu posibilita analiza *Rasch* bá resposta sira.

Respondente sira hamutuk 62% la-hatan bá pergunta kona-ba servisu atendimentu Governu nian hodi prepara fatin no objetu turístiku potencial sira ne'ebé mak bele atrai visitor sira. Hosi sira ne'ebé fó resposta, 87% hatan katak sira satisfeitu eh satisfeitu tebes. Ne'e ilustra iha Gráfika 4.11.1 tuir mai.

Gráfika 4.11.1: Frekuensia Distribuissau Resposta sira bá Pergunta kona-ba Setór Turizmu



4.12 Korelasaun entre Grau Satisfasaun Respondente sira nian tuir Setór

Matriks kona-ba valor grau satisfasaun respondente sira nian bá setor ida-ida hetan análize atu deteta korelasaun signifkancia estatistikamente. Tabela 4.12.1 prezenta lista ida kona-ba korelasaun sira ne'ebé inditifika iha signifkancia.

Tabela 4.12.1: Korelasaun Signifikante sira bá Grau Satisfasaun Respondente sira nian tuir Setór

Sector A	Sector B	Correlation Coefficient	Probability
Education	Youth	0.220	<.000
Business	Agriculture	0.256	<.000
Business	Fish & Livestock	0.174	<.000
Infrastructure	Agriculture	0.158	<.000
Infrastructure	Fish & Livestock	0.057	0.050

Padraun korelasaun sira iha tabela leten sai interesante basa'a nia sujere katak hadiak grau satisfasaun iha setór ida bele hamosu-tutan melhoramentu iha setór sira seluk. Ne'e kazu spesífiku bá Infrs-estrutura, Komérsiu, Agrikulura no Peskas/Pekuaría. Iha surpresa uituan katak koefisiensia korelasaun entre Saúde ho Edukasan la-signifikante ($p=.08$) tanba iha progresu iha setór rua refere, dala-barak ligadu bá malu tebes. Ne'e bele refleta realidade hosi sondajen ida ne'e katak grau satisfasaun ne'ebé a'as tebes hetan hosi Edukasaun maibe grau satisfasaun ki'ik bá servisu atendimentu sira balun Saúde nian hanesan Postu Saude Suco ne'ebé presta servisu atendimentu bá comunidade sira iha baze. Ne'e bele sai informativu tebes atu explora korelasaun hirak ne'e liu hosi estudu kualitativu sira tuir mai, em partikular wainhira evidensia bele hatudu katak melhoramentu iha aspetu servisu atendimentu sira balun iha setór ida bele iha efeito- naktutan sira (flow-on effects) iha setór sira seluk. Ligasaun sira

hanesan ne'e bele informa bá prosesu hamosu polítika publika sira kona-ba prioridade sira atu hetan finansiamentu.

5. DISKUSAUN

Sondajen ida ne'e produz ona rezultadu barak kona-ba interese substansial bá Governu. Signifikansia prinsipál hosi rezultadu ne'e, iha setór hotu-hotu maioria respondente sira nian persepsaun mak **'satisfeito teb-tebes' eh 'satisfeito'**. Maske nune'e, iha setór sira balun, liu-liu anota iha agrikultura, maioria hosi respondente sira satisfeito teb-tebes ho servisu atendimentu Governu. Maske nune'e, ho konstata saun ne'e, presiza anota mos katak Timor-Leste nu'udar pais ida iha kontéxtu em-dezenvolvimentu ho limitasaun esperiensa iha produsaun intensivu no sistema servisu atendimentu Governu nian ne'ebé avansadu. Tanba ne'e, satisfasaun boot bá servisu atendimentu espesiku balun la nesariamente signífika katak servisu atendimentu sira ne'e ho kualidade a'as tuir sentidu objetividade.

Iha parte seluk, rezultadu sira ne'e indika katak iha setór hotu-hotu grau satisfasaun entre respondente sira iha parte leste pais nian, em-partikular iha Munisípiu sira Baucau no Viqueque ki'ik liu signifikativamente ($p < .001$), kompara ho rejiaun sira seluk. Aspeitu hosi rezultadu ne'e elaboradu iha paragrafu tuir mai:

5.1 Persepsaun sira no 'Realidade'

Wainhira hasai konkluzsaun sira bazeia bá rezultadu sira hosi relatoriu ida ne'e, sai importante atu hanoin katak rezultadu sira ne'e bazeia bá Sondajem Persepsaun sira. Hanesan anota iha sesaun 4, ne'e signífika katak bele iha lakuna entre persepsaun no 'realidade' kona-ba servisu atendimentu hotu/balun kobre iha sondajem ne'e. Lakuna sira ne'e bele luan eh klo'ot no magnitude lakuna sira ne'e bele varia hosi setor bá setór, no hosi lokál bá lokál, hosi rejiaun bá rejiaun no hosi munisípiu bá munisípiu. Iha kazu balun, hanesan persepsaun sira kona-ba kestaun kualidade ne'ebé liga ho projetu infra-estrutura PDIM sira no ligadu programa manutensaun sira (hanesan elabora iha seksaun 4.9.1), implikasaun fiskál sira bele boot wainhira persepsaun sira ne'ebé identifkadu iha sondajem ne'e komprova iha dunik realidade, no tamba razsaun ne'e importante tebes katak atividade verifikasaun iha terrenu presija hala'o iha área xave sira balun.

Hanesan elabora iha leten, rezultadu sira refere revela diferensia signifikante iha persepsaun sira bá servisu atendimentu Governu nian entre munisípiu sira iha parte leste (liu-liu Baucau no Viqueque) ho munisípiu sira seluk. Ne'e hamosu kestaun kona-ba to'o iha ne'ebé diferensia sira ne'e bele atribui bá kualidade atuál hosi servisu atendimentu Governu nian iha munisípiu sira refere, versus to'o iha ne'ebé diferensia sira ne'e bele atribui mos bá iha espetativa eh perspetiva sira ne'ebé la hanesan.

Aneksu separadu ida bá relatoriu ne'e prepara tiha ona ho objetivu atu análize to'o iha ne'ebé rezultadu sira balun ne'ebé apresenta iha relatóriu ne'e komprova dunik ho 'realidade', no to'o iha ne'ebé rezultadu sira refere komprova hosi fatór sira seluk. Análize sira inklui iha aneksu sei hasai hosi dados empiriku sira mai hosi setór xave sira hirak ida.

5.2 Koñesimentu bá Servisu Atendimentu sira

Hanesan hatuur iha seksaun metodolojia (Seksaun 3.1.2), maioria hosi pergunta sira ne'ebé inklui iha Sondajem ne'e, hahu ho pergunta introdutoria ida. Ne'e ho objetivu atu aseguira katak dados so bele rekolla hosi individu sira ho koñesimentu / esperiensa ho servisu

oi-oin hosi Governu. Kuaze maioria hosi pergunta sira ne'e respondente sira barak hateten sira laiha koñesimentu / esperiènsia bá servisu sira ne'ebé mosu iha pergutas sondajen. Iha realidade mais doque 50% hosi respondente sira hatudu katak sira laiha koñesimentu / esperiènsia bá servisu Governu nian hamutuk 28 hosi total servisu 67 ne'ebé mak mosu iha perguntan sondajen. Pergunta hirak ne'e inklui sira tuir mai ne'e:

- Respondente ho 51% laiha koñesimentu bá programa Governu nian hodi suporta dezvoltimentu negósiu ki'ik (small scale business) iha comunidade.
- Respondente sira ho 58% laiha koñesimentu bá prosedur hetan lisensa bá atividade negósiu ki'ik.
- Respondente ho 59% laiha koñesimentu bá planu governu nian atu transforma Eskola Sekundária Jerál balun sai Eskola Técnica Vokasional.
- Respondente ho 63% laiha koñesimentu bá servisu apoiu Governu nian kona-ba merkadu fa'an animal
- Respondente sira ho 68% laiha koñesimentu kona-ba prosesu identifikasaun projetu no selesaun PDIM

Rezultadu ne'e hamosu implikasaun importante 2. *Primeiru*, iha nesesidade importante bá governu atu hadiak ninia komunikasaun ho comunidade hodi nune'e programa Governu nia hetan kompriansaun hosi comunidade no bele, tuir mai, kontribui totalmente bá dezvoltimentu nasaun. *Segundu*, rezultadu ne'e hatun magnitude amonstra no hasae marjin bá erru (margin for error) wainhira jeneraliza bá populasaun hosi amonstra nasional ne'ebé iha. Aspeitu rua ne'e sei diskute klean liu tan tuir mai.

5.3 Nesesidade atu Melhora Komunikasaun kona-ba Servisu Atendimentu no Política Governu nian

Hanesan apresenta tiha ona iha Seksaun 5.2 iha leten, kuaze pergunta sira hotu, respondente sira barak hateten laiha koñesimentu/esperiènsia bá servisu no política Governu nia sira balun. Ezemplu klaru ida hosi implikasaun sira ne'e maka hatudu hosi kompriansaun limitada kona-ba servisu atendimentu no politika Governu nian ligadu ho Edukasaun Técnica Vokasional.

Hanesan apresenta tiha ona Seksaun 4.2.1 kona-ba Edukasaun, grau insatisfasaun a'as hatudu hosi respondente sira kona-ba política Governu nian hodi transforma Eskola Sekundária Jerál balun bá Eskola Técnica Vokasional sira, no iha de'it respondente uituan mak iha koñesimentu bá política ne'e. alende ne'e, hanesan diskute iha Seksaun 4.9.1 kona-ba Infra-Estrutura, razaun insatisfasaun apresenta hosi respondente sira kona-ba servisu atendimentu eletrisidade Governu nian inklui numeru eletrista ne'ebé limitadu. Rezultadu semelhante (twin result) rua ne'e sujere diskoneksaun ne'ebé involve falta-apresiasaun kona-ba importansia edukasaun teknika vokasional hamutuk ho demanda simultania ida bá numeru eletrista kapasitada ne'ebé suficiente. Programa komunikasaun Governu nian ida hodi subliña importansia bá edukasaun teknika vokasional no benefisiu ikus ne'ebé comunidade sei hetan hosi programa formasaun teknika vokasional ida ne'ebé boot bele sai instrumentu efetivu ida, hodi rezolve diskoneksaun ne'e no hasae apoiu bá formasaun teknika vokasional.

Ezemplu sira seluk hosi kazu sira kona-ba kompriensaun la-kompeltu bá politik Governu nian, bele kontribui bá insatisfasaun bá servisu Governu nia sira balun, inklui programa ‘Povu Kuda Governu Sosa’ (people plant governmen buy) (elborada iha Seksaun 4.6 kona-ba Agrikultura) no programa importasaun foos (elaborada iha Seksaun 4.10.1 kona-ba Komérsiu). Programa rua ne’e hamósu grau insatisfasaun a’as tebes iha sira nian setór ida-idak. Hosi kazu rua ne’e, melhoramentu programa desiminasan informasaun ne’ebé fó sai volume, sosa, fa’an, no parametru kontrolu bá iha implementasaun servisu sira ne’e, bele jere espetativa komunidade nian nune’e hatun insatisfasaun bá programa refere. Iha kazu programa importasaun foos, *feedback* hosi respondente sira (iha kontektu razaun bá insatisfasaun sira) hatudu ignoransia katak Governu responsabiliza bá kontrolu presu foos.

5.4 Abilidade Limitada atu hodi Jeneraliza

Haree bá rezultadu sondajen sira hirak ne’e, presiza atu hanoin didiak katak amonstra Nasionál ladun boot atu posibilita halo jeneralizasaun media amonstra rejional no munisípiu to’o bá populasaun iha sub-nasionál, hanesan rejiaun no munisípiu seim aumenta marjin bá erru. Maski nune’e, importante mós atu mensiona katak *valor p bá* kuaze maioria komparasaun grau satisfasaun média tuir rejiaun eh munisípiu, menus hosi 1 iha 1000. Tanba ne’e, iha grau konfidensia ne’ebé a’as katak diferensia sira iha valor media hatudu diferensia sistematika entre rejiaun ho munisípiu sira, no la’os diferensia mak mosu insidentalmente.

5.5 Efisiensia Administrativa

Iha kazu sira barak, respondente sira kritika servisu atendentu, sira hateten katak sistema birokrasia esesivu no la-responsivu. Ministeriu 3 ne’ebé hala’o prosesu administrativu barak (komunidade sira barak bebeik buka hetan atendentu ba) mak Justisa (hare Seksaun 4.4), Infra-estrutur (Haree Seksaun 4.9), no Komérsiu (hare Seksaun 4.10).Tabela 5.5.1 tuir mai sumariza persepsaun komunidade sira nian kona-ba servisu administrativu lubun ida ne’ebé hala’o hosi Ministeriu 3 refere.

Tabela 5.5.1: Persepsaun sira kona-ba Servisu Atendentu Administrativu sira

Ministeriu	Servisu Administrativu sira	Satisfeito / Disatisfeito
Justisa (hare Seksaun 4.4)	Sertidaun RDTL	Satisfeito
	Legaliza Dokumentus	Satisfeito
	Sukat Rai (Kadastral Rai)	Dissatisfeito
	Kartaun Eleitoral	Dissatisfeito
	Billete Identidade	Dissatisfeito
	Pasaporte	Dissatisfeito
Infra-estrutur (hare seksaun 4.9)	Troka naran iha dokumentus Veikulu nian	Dissatisfeito
	KIR	Dissatisfeito
	STNK	Dissatisfeito

Komersiu (Hare Seksaun 4.10)	Karta Kondusaun	Dissatisfaitu
	Lisensa bá Negosiu	Satisfaitu

Limitasaun rekursu humanu bele kontribui bá kestaun performansia eh dezenpeñu servisu, no ne'e elabora iha diskusaun Seksaun 4.9.1 kona-ba posivel impaktu hosi limitasaun rekursu umanu bá prosesu servisu han tempu naruk iha Ministeriu Infra-Estrutura nia laran. Kestaun sira kona-ba sistema bele kontribui mós bá iha lentidaun no kompleksidade sira, maski, hanesan diskute tiha ona iha Seksaun 4.10.1, prosesu rejistrasaun negósiu hosi SERVE hatudu ezemplu di'ak tebes ida kona-ba potencia atu elimina kompleksidade no halakon lentidaun servisu. Iha kazu ida ne'e, atu hodi aseguara kredibiliade bá instituisaun Governu nia sira relevante, servisu han tempu naruk no kompleksu ne'ebé ejize atu bá hasoru instituisaun Governu nian 3 ne'ebé diferente ho média dala 17 durante loron 94 nia laran, atu hodi kompleta sira nia dokumentu rejistrasaun', transforma tiha ona bá prosesu 'pontu-servisu atendimentu-ida' (one-stop [business registration] shop).

Setór saúde apresenta ezemplu ida kona-ba inefisiensia burokratika ne'ebé hamosu preokupsaun ketak ida. Respondente sira reklama katak Póstu Saúde Suco sira, Sentru Saúde Munisípiu sira, no Ospitál Referral sira dala-barak falta medikamentu essensial sira. Difisil atu justifika reklamasaun sira ne'e wainhria taxa ezekusaun orsmentu Ministériu Saúde nian iha tinan hirak liu ne'e nian atinji aproximadamente 90%. Pur ezemplu, Ministériu Saúde nian apropriaun bá orsamentu ne'ebé la-ezekuta iha tinan 2015, atinji aproximadamente Míliaun US\$6.7. Falta orsamentu la'os problema. Dala-ruma, problema bele iha sistema ne'ebé uza hodi sosa no distribui medikamentu sira.

5.6 Dezaflu sira iha Implementasaun

Wainhria halo diskusaun kona-ba insatisfasaun comunidade nian bá servisu atendimentu Governu nian, hanesan fornimentu medikamentu sira bá Póstu Saúde Suco sira, importante atu subliña katak la'os politika Governu nian mak hetan kítika, maibe implementasaun politika sira ne'e. iha kazu saúde nian, ita bele amplifika preokupsaun refere bá taxa ezekusaun orsamentu ne'ebé ki'ik; katak, ita bele subliña makas pontu ida ne'e, hodi dehan Governu disponibiliza orsamentu, maibe to'o ohin loron Funsau Públika sidauk bele estabelese no implementa sistema sira ne'ebé efetivu.

5.7 Aspeitu Urbanu vs Rurál

Seksaun metodolojia relatório ida ne'e inklui diskusaun ida kona bá baze legál hodi kategoriza lokál 'urbana' sira no lokál 'rurál' sira, no dezafius sira ligadu ho desenvolveimentu sistema klasifikasaun ida bá lokál sira 'Urbanu', 'Remota', 'Remota tebes', no 'Remota Tebes' iha kontextu Paiz em-dezenvolvimentu hanesan Timor-Leste. Dadus satisfasaun bá servisus atendimentu agrikultura (apresenta iha Gráfika 4.6.3 iha kraik, hasa'i hosi seksaun rezultadu prinsipal sira) suporta maka'as preokupsaun sira mak elebora iha seksaun metodolojia.

Gráfika 4.6.3: Komparasaun Grau Satisfasaun Média Respondente sira nia bá Servisu Atendimentu Agrikultura tuir Lokál no Jeneru (foti hosi seksaun rezultadu prinsipal sira)



Hanesan observa iha Seksaun 4.6.2, realidade agrikultór sira moris iha área urbana sira (no relata satisfasaun bá servisu atendimentu agrikultura) haree hanesan buat anomalia ida, hatudu bá natureza sistema klasifikasaun bá lokál sira ‘Urbanu’ no ‘Rurál’ ne’ebé uza iha sondajen ne’e. Hanesan apresenta tiha ona iha Seksaun 3.2.2, sistema klasifikasaun ‘Urbanu’ no ‘Rural’ bele utiliza diak liu-tan wainhira aplika bá nivel Aldeia, tanba dala-ruma Suco ida bele inklui aldeia ‘Urbana’ no aldeia ‘Rurál’. Sistema klasifikasaun haree hanesan benefisia mos hosi hosi prosesu ajustamentu ne’ebé la’o hela dadaun enkuantu Timor-Leste dezenvolve-an hela.

5.8 Servisu Atendimentu sira ne’ebé Krítku

Rezultadu sondajen hatudu nivel insatisfasaun bá servisu atendimentu Governu nian sira lubun ida ne’ebé sai krítiku tebes bá moris diak individu no komidade sira, no bá dezenvolvimentu nasaun. Área hirak ne’ebé respondente sira hatudu insatisfasaun, hatudu ona iha falta eh laiha qualidade hosi servisu atendimentu xave sira, eh limitasaun kobertura hosi servisu atendimentu xave sira, inklui asesu bá medikamentu, klínika, no bá bee moos (Seksaun 4.1), falta meja/kadeira bá alunas no profesores iha eskola sira (Seksaun 4.2), asesu bá apoiu bá hakiak animal ho qualidade no servisu atendimentu merkadoria bá faan animal (Seksaun 4.7), qualidade infra-estrutura no kestaun manutensaun (Seksaun 4.9), Polísia Komunitaria ne’ebé profesional no efisiente (Seksaun 4.4), efisiensia no kobertura hosi Tribunál Movel sira (Seksaun 4.4). Dala ida tan, rezultadu análize sira ne’ebé fo sai hosi sondajen ne’e, bazeia de’it bá persepsaun sira, no importante katak peskiza tuir mai tenke hala’o bazeia bá análize datus empirikus (apresenta iha Seksaun 5.1 iha leten), atu estabelese to’o iha ne’ebé presepsaun sira oi-oin ne’e refléta dunik ‘realidade’.

6. REKOMENDASAUN SIRA

- 1 Sondajen ne'e hetan informasaun valoroza tebes bá Governu iha ámbitu planeamentu no prestasaun atendimentu hosi servisu sira iha baze, ne'ebé fó justifikasaun makas bá nesesidade sondajen sira tuir mai (follow-up) iha tinan sira tuir mai.
- 2 Iha nesesidade atu estabese baze dados (cadastro) hodi asegura rezultadu sira sondajen ne'e nian detalladamente bá sondajen ida ne'e nomós sondajen sira iha tinan hirak tuir mai, nune'e análise longitudinal bele hala'o hodi avalia progresu hosi tempu bá tempu kona-ba servisu atendimentu Governu nian iha baze.
- 3 Dados sondajen ne'e fornese ona informasaun interesante kona-ba persepsaun públiku nian kona-ba servisu atendimentu Governu nian iha baze, maibe servisu sira refere la nesesariamente revela esperiénsia mak kontribui ona bá públiku nia razaun insatisfasaun. Tanba be'e, iha valor tebes hala'o estudo kualitativu nu'udar *follow up* hodi esplora esperiénsia insatisfasaun respondente sira nian. Idealmente amonstra bá estudo hanesan ne'e bele hamósu hosi respondente sira ne'ebé mak la-satisfeito iha estudo sondajen ida ne'e. Rezultadu sira hosi estudo ida hanesan ne'e, sei sai util tebes bá Ministeriu sira wainhria Dezeñu no implementa Sistema atu hodi hadiak efisiensia no efikasiasia Sistema servisu atendimentu Públiku.
- 4 Ba setór infra-estrutura implikasaun fiskál bele boot wainhira persepsaun kona-ba kualidade no frakeza manutensaun bazeia duni bá realidade. Lalais liu determinasaun bá ne'e, boot liu salva guarda kustu. bá setór ida ne'e, sondajen enjinaria (tékniku) kona-ba aspeitu kualidade no manutensaun ligadu ho projetu PDIM nian sai valoroza teb-tebes.
- 5 Iha nesesidade urjente ida bá Governu atu informa bá ninia sidadaun sira kona-ba to'o iha ne'ebé servisu atendimentu sira mak Governu presta bá sira. Meius efektivu liu hodi hato'o informasaun ne'e bele hala'o liu hosi kanal komunikasaun oioin ne'ebé iha, inklui sistema tradisional oinsa lori hamutuk Governu no comunidade.
- 6 Hanesan subliña liu hosi dados satisfasaun kona-ba setór agrikultura nian, sistema klasifikasaun urban/rurál bele benefisia hosi ajustamentu ne'ebé halo hela enkuantu Timor-Leste mós dezenvolve an. Bele útil liu tan wainhira aplika bá iha nivel aldeia basa'a suco ida bele iha tantu aldeia 'urbana' nomós aldeia 'rurál'.

REFERENSIA SIRA:

- Abdon, R., T. Raab and A. da Costa. 2016. 'Training and Capacity Building in Agriculture: Potential Contribution to Food Security in Timor-Leste', in *Food Security in Timor-Leste Through Crop Production*, proceedings of the Australian Centre for International Agricultural Research *TimorAg Conference* (13-15 April 2016), pp. 179-187.
- Adams, R.J. and S. Toon. 1996. 'QUEST: The Interactive Test Analysis System'. Melbourne: ACER.
- Alons, E., C. Wilson, P. Rodrigues, M. Pereira and D. Griffiths. 2013. 'Policy and Practice: Recommendations for Sustainable Fisheries Development in Timor-Leste'. Regional Fisheries Livelihoods Programme for South and Southeast Asia Timor-Leste Policy Paper #2.
- Asia Foundation. 2016. 'Timor-Leste 2016 Tatoli'. Asia Foundation public opinion poll: Dili.
- Bond, T. and C. Fox. 2007. *Applying the Rasch Model: Fundamental Measurement in the Human Sciences* (2nd Edition). Mahwah, NJ: Lawrence Erlbaum Associates.
- CAC (Comissão Anti-Corrupção) 2011. 'Corruption Perception Survey 2011'.
- Choppin, B.H.L. 1985. 'Lessons for Psychometrics from Thermometry', in *Evaluation in Education*, 9(1), 9-12.
- CSC (Civil Service Commission). 2012. 'Decision No. 594/2012/CFP on the Approval of the List of Locations Defined as Remote, Very Remote and Extremely Remote to Operationalise Decree Law No. 20/2010, of 1st December'.
- 2017a. 'Strategic Plan 2015-2030'. CSC: Dili.
 - 2017b. 'Addressing Youth Employment in Timor-Leste.' Presentation by the President of the Timor-Leste Civil Service Commission at Den Haag, 22 June 2017 on the occasion of the United Nations Public Service Forum 2017.
- Cruz, C. J. da. 2016. Improving Food Security Through Agricultural Development in Timor-Leste: Experiences Under 13 years of Democratic Government', in *Food Security in Timor-Leste Through Crop Production*, proceedings of the Australian Centre for International Agricultural Research *TimorAg Conference* (13-15 April 2016), pp. 30-37.
- FAO (Food and Agricultural Organisation). N.D. FAO Fisheries and Aquaculture Country Profile – Timor-Leste. Sighted 15/07/2017 at <http://www.fao.org/fishery/facp/TLS/en>
- GDS (General Directorate of Statistics). 2017. 'Timor-Leste Births and Deaths Statistics Report 2014-2015'. Prepared by the Timor-Leste General Directorate of Statistics with support from UNFPA and UNESCAP Statistics Division.
- Gomes, F. C. and J. Pereira. 2016. 'Nota de Questões (Issues Brief). Funsau Pública RDTL: Hatutan (Bridging) Polítiku ho Burokrátiku.' Synthesis of the Results of the Informal Meeting Prime Minister RDTL – Directors General, 14 September 2016.
- IRI (International Republican Institute). 2016. National Survey of Timor-Leste Public Opinion produced by the IRI Center of Insights in Survey Research.

- IRI (International Republican Institute). 2017. National Survey of Timor-Leste: Public Opinion produced by the IRI Center of Insights in Survey Research.
- Linacre, J. M. 2017. 'Winsteps® Rasch Measurement Computer Program'. Beaverton, Oregon: Winsteps.com
- NSD (National Statistics Directorate). 2006. 'Timor-Leste Census of Population and Housing 2004: Atlas'. NDS, Dili.
- RDTL (República Democrática Timor-Leste). 2009a. *Law 3/2009, on Community leaderships and their Election* (08/07/2009).
- 2009b. *The Strategic Framework for Rural Development in Timor-Leste (2010-2020)*. RDTL framework dated 10 December 2009.
 - 2010. *Decree Law No. 20/2010* (01/12/2010).
 - 2011. 'Timor-Leste's Strategic Development Plan 2011 – 2030' (Version submitted to the National Parliament).
 - 2013. 'Meeting on Natural Disaster Management'. Summary of GoTL natural disaster management meeting held on 17/01/2013. Sighted 12/07/2017 at <http://timor-leste.gov.tl/?p=7600&lang=en>
 - 2015. Timor Leste's 2015 EFA report reference to be provided by Joao after acquiring the report from Cidalio.
 - 2016. Decree Law No. 36/2016, 16 September on the Plano de Desenvolvimento Integrado Municipal (PDIM or Integrated Municipal Development Plan) amendment to the Decree Law No. 4/2012, 15 February, on Plano de Desenvolvimento Integrado Distrital (PDID or Integrated District Development Plan).
 - 2017a. 'Unidade Auditoria Social' (slide presentation). Unpublished presentation prepared by the Office of the Prime Minister.
 - 2017b. 'State Budget 2017: Budget Overview (Book 1)'.
- SERVE (Serviço de Registro e Verificação Empresarial). 2013. 'SERVE One-Stop-Shop is Open For Business'. SERVE press release dated 03/06/2013, sighted 14/07/2017 at <http://serve.gov.tl/en/content/serve-one-stop-shop-open-business>
- UNESCO. 2015. 'Education for All: 2000 – 2015. 'Achievements and Challenges''. UNESCO: Paris.
- Wickramasinghe U. 2014. 'A Capacity Building Strategy for the Ministry of Agriculture and Fisheries of Timor-Leste'. Centre for Alleviation of Poverty through Sustainable Agriculture of the United Nations Economic and Social Commission for Asia and the Pacific (CAPSA-ESCAP).
- World Bank. 2011. 'Timor-Leste: Expanding Near-Term Agricultural Exports.' Diagnostic Trade Integration Study (DTIS) prepared for the Integrated Framework, Volume 1, June 2011.