

Direcção dos Serviços de Economia e Desenvolvimento

Tecnológico

Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação de 2022

1. Breve apresentação do inquérito

De acordo com as disposições do Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional no âmbito da recolha de opiniões dos utentes, os serviços públicos devem criar um mecanismo destinado à recolha de opiniões do público sobre os seus serviços prestados, a fim de melhor conhecer essas opiniões, concretizando o seu melhoramento contínuo.

O presente inquérito decorreu entre Janeiro e Dezembro de 2022. Os formulários do inquérito do grau de satisfação sobre os serviços prestados em 2022 estavam disponíveis, no referido período, nos balcões de atendimento da DSEDT, situados respectivamente na Rua Dr. Pedro José Lobo, Edifício Banco Luso Internacional, 2.º e 3.º andares, os cidadãos podiam participar voluntariamente no preenchimento do inquérito. Este inquérito visa avaliar o grau de satisfação sobre os 46 serviços prestados ao público e à administração pública, sendo considerado como uma medida de “*feedback*” para a recolha de opiniões dos cidadãos a que se refere no Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional. As avaliações feitas pelos cidadãos em relação aos serviços prestados contribuirão para a revisão da qualidade dos serviços e a concretização do objectivo de melhoramento contínuo.

2. Resultado do inquérito

Serviços públicos gerais				
Número de questionários válidos recolhidos		2		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,000	4,000	2,828
	Profissionalismo		4,000	2,828
	Apresentação pessoal		4,000	2,828
	Atitude		4,000	2,828

Ambiente	Conveniência	3,000	3,000	----
	Agradabilidade do ambiente		3,000	----
Instalações complementares	Instalações	3,000	3,000	----
	Indicações		3,000	----
	Equipamentos		3,000	----
	Medidas de apoio		3,000	----
	Segurança do local		3,000	----
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,000	4,000	2,828
	Eficiência		4,000	2,828
	Efeitos		4,000	2,828
	Imparcialidade		4,000	2,828
Informações dos serviços	Suficiência	3,800	4,000	2,828
	Conveniência na aquisição de informações		4,000	2,828
	Precisão das informações adquiridas		4,000	2,828
	Utilidade das informações adquiridas		4,000	2,828
	Confidencialidade das informações		3,000	----
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	3,750	4,000	2,828
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,000	2,828
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,000	2,828
	Meios de apresentação de opiniões		3,000	----
Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	4,000	4,000	2,828
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4,000	2,828
	Segurança dos serviços electrónicos		4,000	2,828
	Suficiência dos serviços electrónicos		4,000	2,828

	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4,000	2,828
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,000	4,000	2,828
	Meios de publicação das informações		4,000	2,828
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/Serviço “one stop”	4,000	4,000	2,828
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,000	4,000	2,828

Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
Número de questionários válidos recolhidos		15		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,518	4,500	0,941
	Profissionalismo		4,571	0,938
	Apresentação pessoal		4,500	0,941
	Atitude		4,500	0,941
Ambiente	Conveniência	4,536	4,571	0,938
	Agradabilidade do ambiente		4,500	0,941
Instalações complementares	Instalações	4,585	4,615	0,961
	Indicações		4,538	0,967
	Equipamentos		4,615	0,961
	Medidas de apoio		4,615	0,961
	Segurança do local		4,538	0,967
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,571	4,571	0,938
	Eficiência		4,571	0,938
	Efeitos		4,571	0,938
	Imparcialidade		4,571	0,938
Informações dos serviços	Suficiência	4,538	4,615	0,961
	Conveniência na aquisição de informações		4,462	1,050

	Precisão das informações adquiridas		4,538	0,967
	Utilidade das informações adquiridas		4,538	0,967
	Confidencialidade das informações		4,538	0,967
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,482	4,429	1,016
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,429	1,016
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,500	0,941
	Meios de apresentação de opiniões		4,571	0,938
Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	4,560	4,571	0,938
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4,538	0,967
	Segurança dos serviços electrónicos		4,538	0,967
	Suficiência dos serviços electrónicos		4,615	0,961
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4,538	0,967
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,603	4,538	0,967
	Meios de publicação das informações		4,667	0,985
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/Serviço “one stop”	4,667	4,667	0,985
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,692	4,692	0,947

Serviços públicos no âmbito da acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		230		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,688	4,691	0,525
	Profissionalismo		4,677	0,530
	Apresentação pessoal		4,680	0,529
	Atitude		4,703	0,529
Ambiente	Conveniência	4,634	4,613	0,600
	Agradabilidade do ambiente		4,655	0,553
Instalações complementares	Instalações	4,595	4,557	0,624
	Indicações		4,613	0,578
	Equipamentos		4,557	0,616
	Medidas de apoio		4,596	0,597
	Segurança do local		4,651	0,546
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,651	4,643	0,556
	Eficiência		4,655	0,569
	Efeitos		4,664	0,534
	Imparcialidade		4,642	0,541
Informações dos serviços	Suficiência	4,618	4,609	0,571
	Conveniência na aquisição de informações		4,594	0,604
	Precisão das informações adquiridas		4,598	0,596
	Utilidade das informações adquiridas		4,629	0,575
	Confidencialidade das informações		4,659	0,536
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,627	4,643	0,532
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,620	0,562
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,638	0,542
	Meios de apresentação de opiniões		4,605	0,580

Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	4,581	4,578	0,599
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4,598	0,581
	Segurança dos serviços electrónicos		4,576	0,592
	Suficiência dos serviços electrónicos		4,581	0,599
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4,572	0,621
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,594	4,607	0,587
	Meios de publicação das informações		4,581	0,591
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/Serviço “one stop”	4,622	4,622	0,576
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,657	4,657	0,552

3. Medidas e sugestões para melhoramento

- Em relação aos serviços electrónicos, foram lançadas, de forma contínua, pela DSED, várias medidas para melhoramento dos serviços electrónicos, Os cidadãos podem consultar o andamento de pedido através da aplicação do telemóvel “Serviços do Governo de Macau”, do Portal do Governo e da página electrónica da DSED.
- No que toca aos meios de contacto e às informações dos serviços, os cidadãos podem contactar-nos através de vários meios como correio electrónico, telefone, fax, serviço de consulta *online* de WhatsApp e de Wechat, ou deslocação pessoal, de modo a que a comunicação entre a DSED e as empresas seja mais directa e oportuna. A nossa Direcção continua a reforçar a promoção e divulgação dos diversos planos, tais como a realização de esclarecimento através de anúncios e programas televisivos e a intensificação da comunicação com os sectores.
- No aspecto da conveniência e do local da prestação dos serviços, a DSED continua a aprofundar a medida de “Prestação de Serviços in-loco” e a aumentar o seu número de locais.

- Relativamente à atitude dos trabalhadores, a DSEDТ já solicitou aos seus trabalhadores que dessem respostas, com paciência, às dúvidas dos cidadãos, a fim de que os mesmos pudessem conhecer os procedimentos e as formalidades dos serviços prestados pela DSEDТ, e em paralelo, enviou o pessoal para participar na formação, de modo a elevar a sua qualidade dos serviços.
- No que diz respeito ao procedimento interno, a DSEDТ continua a aperfeiçoar as formalidades administrativas de diversos planos, bem como reforçar a interconexão de informações com outros serviços públicos, a fim de atingir o resultado de maior conveniência para os cidadão e de simplificação administrativa.

4. Análise da tendência do resultado do inquérito do grau de satisfação (Em comparação com o ano de 2021)

4,1 Serviços públicos gerais

Factores de inquérito	Itens	2021 (Ano passado)		2022 (Ano corrente)	
		Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	----	----	4,000	4,000
	Profissionalismo		----		4,000
	Apresentação pessoal		----		4,000
	Atitude		----		4,000
Ambiente	Conveniência	----	----	3,000	3,000
	Agradabilidade do ambiente		----		3,000
Instalações complementares	Instalações	----	----	3,000	3,000
	Indicações		----		3,000
	Equipamentos		----		3,000
	Medidas de apoio		----		3,000
	Segurança do local		----		3,000
Procedimentos e formalidades	Fluidez	3,000	3,000	4,000	4,000
	Eficiência		3,000		4,000
	Efeitos		3,000		4,000
	Imparcialidade		3,000		4,000

Informações dos serviços	Suficiência	3,000	3,000	3,800	4,000
	Conveniência na aquisição de informações		3,000		4,000
	Precisão das informações adquiridas		3,000		4,000
	Utilidade das informações adquiridas		3,000		4,000
	Confidencialidade das informações		3,000		3,000
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	3,000	3,000	3,750	4,000
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		3,000		4,000
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3,000		4,000
	Meios de apresentação de opiniões		3,000		3,000
Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	3,000	3,000	4,000	4,000
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		3,000		4,000
	Segurança dos serviços electrónicos		3,000		4,000
	Suficiência dos serviços electrónicos		3,000		4,000
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		3,000		4,000
Informações sobre o desempenho	Suficiência	3,000	3,000	4,000	4,000
	Meios de publicação das informações		3,000		4,000
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/Serviço o “one stop”	3,000	3,000	4,000	4,000
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	3,000	3,000	4,000	4,000

Factores de inquérito	2021 (Ano passado)	2022 (Ano corrente)	Em comparação com o ano 2021
Serviço prestado pelos trabalhadores	----	4,000	----
Ambiente	----	3,000	----
Instalações complementares	----	3,000	----
Procedimentos e formalidades	3,000	4,000	+1,000
Informações dos serviços	3,000	3,800	+0,800
Garantias do serviço	3,000	3,750	+0,750
Serviços electrónicos	3,000	4,000	+1,000
Informações sobre o desempenho	3,000	4,000	+1,000
Integração de serviços	3,000	4,000	+1,000
Serviço global	3,000	4,000	+1,000

Comparando os dados entre 2021 e 2022, verificou-se uma subida do grau de satisfação em todos os factores, a DSEDTE irá continuar a otimizar os serviços, a fim de elevar a qualidade global dos serviços.

4,2 Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

Factores de inquérito	Itens	2021 (Ano passado)		2022 (Ano corrente)	
		Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,407	4,321	4,518	4,500
	Profissionalismo		4,357		4,571
	Apresentação pessoal		4,556		4,500
	Atitude		4,393		4,500
Ambiente	Conveniência	4,187	4,077	4,536	4,571
	Agradabilidade do		4,296		4,500

	ambiente				
Instalações complementares	Instalações	4,202	4,200	4,585	4,615
	Indicações		4,080		4,538
	Equipamentos		4,269		4,615
	Medidas de apoio		4,154		4,615
	Segurança do local		4,308		4,538
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,245	4,185	4,571	4,571
	Eficiência		4,214		4,571
	Efeitos		4,286		4,571
	Imparcialidade		4,296		4,571
Informações dos serviços	Suficiência	4,245	4,143	4,538	4,615
	Conveniência na aquisição de informações		4,241		4,462
	Precisão das informações adquiridas		4,276		4,538
	Utilidade das informações adquiridas		4,241		4,538
	Confidencialidade das informações		4,321		4,538
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,130	4,222	4,482	4,429
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,185		4,429
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,000		4,500
	Meios de apresentação de opiniões		4,111		4,571
Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	3,808	3,808	4,560	4,571
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		3,846		4,538
	Segurança dos serviços electrónicos		3,923		4,538
	Suficiência dos serviços electrónicos		3,769		4,615
	Suficiência dos meios de		3,692		4,538

	contacto dos serviços electrónicos				
Informações sobre o desempenho	Suficiência	3,935	3,913	4,603	4,538
	Meios de publicação das informações		3,957		4,667
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/Serviço “one stop”	3,957	3,957	4,667	4,667
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,040	4,040	4,692	4,692

Factores de inquérito	2021 (Ano passado)	2022 (Ano corrente)	Em comparação com o ano 2021
Serviço prestado pelos trabalhadores	4,407	4,518	+0,111
Ambiente	4,187	4,536	+0,349
Instalações complementares	4,202	4,585	+0,383
Procedimentos e formalidades	4,245	4,571	+0,326
Informações dos serviços	4,245	4,538	+0,293
Garantias do serviço	4,130	4,482	+0,352
Serviços electrónicos	3,808	4,560	+0,752
Informações sobre o desempenho	3,935	4,603	+0,668
Integração de serviços	3,957	4,667	+0,710
Serviço global	4,040	4,692	+0,652

Comparando os dados entre 2021 e 2022, verificou-se uma subida dos valores de satisfação em todos os factores de inquérito, a DSEDТ irá continuar a otimizar os serviços, a fim de elevar a qualidade global dos serviços.

4,3 Serviços públicos no âmbito da acção social

Factores de inquérito	Itens	2021 (Ano passado)		2022 (Ano corrente)	
		Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,739	4,746	4,688	4,691
	Profissionalismo		4,729		4,677
	Apresentação pessoal		4,723		4,680
	Atitude		4,760		4,703
Ambiente	Conveniência	4,663	4,649	4,634	4,613
	Agradabilidade do ambiente		4,676		4,655
Instalações complementares	Instalações	4,648	4,644	4,595	4,557
	Indicações		4,644		4,613
	Equipamentos		4,640		4,557
	Medidas de apoio		4,635		4,596
	Segurança do local		4,679		4,651
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,698	4,690	4,651	4,643
	Eficiência		4,689		4,655
	Efeitos		4,705		4,664
	Imparcialidade		4,706		4,642
Informações dos serviços	Suficiência	4,689	4,675	4,618	4,609
	Conveniência na aquisição de informações		4,671		4,594
	Precisão das informações adquiridas		4,691		4,598
	Utilidade das informações adquiridas		4,696		4,629
	Confidencialidade das informações		4,714		4,659
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,725	4,743	4,627	4,643
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,716		4,620
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de		4,733		4,638

	qualidade”				
	Meios de apresentação de opiniões		4,707		4,605
Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	4,656	4,645	4,581	4,578
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4,645		4,598
	Segurança dos serviços electrónicos		4,684		4,576
	Suficiência dos serviços electrónicos		4,653		4,581
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4,653		4,572
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,661	4,676	4,594	4,607
	Meios de publicação das informações		4,645		4,581
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/Serviço “one stop”	4,707	4,707	4,622	4,622
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,733	4,733	4,657	4,657

Factores de inquérito	2021 (Ano passado)	2022 (Ano corrente)	Em comparação com o ano 2021
Serviço prestado pelos trabalhadores	4,739	4,688	-0,051
Ambiente	4,663	4,634	-0,029
Instalações complementares	4,648	4,595	-0,053
Procedimentos e formalidades	4,698	4,651	-0,047
Informações dos serviços	4,689	4,618	-0,071
Garantias do serviço	4,725	4,627	-0,098
Serviços	4,656	4,581	-0,075

electrónicos			
Informações sobre o desempenho	4,661	4,594	-0,067
Integração de serviços	4,707	4,622	-0,085
Serviço global	4,733	4,657	-0,076

Comparando os dados entre 2021 e 2022, verificou-se uma ligeira descida do grau de satisfação em todos os factores de inquérito, neste sentido, a DSEDТ irá continuar a otimizar os serviços, a fim de elevar a qualidade global dos serviços.

5. Conclusão

De acordo com o resultado do presente inquérito, os utentes inquiridos estão satisfeitos com os serviços prestados pela DSEDТ, Em 2022, mantém-se em nível “Satisfaz” a média de grau de satisfação dos indicadores de 3 serviços públicos, que são, respectivamente, os “Serviços públicos gerais”, os “Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei” e os “Serviços públicos no âmbito da acção social”, sendo as opiniões obtidas através do inquérito consideradas valiosas e referenciais, as subunidades da DSEDТ, ponderando, de forma prudente, as opiniões colocadas pelos inquiridos, tomarão as medidas específicas para melhorar os seus serviços prestados, a fim de atingir o objectivo de aperfeiçoamento contínuo da qualidade dos serviços, Ao mesmo tempo, a DSEDТ continuará a recolher, anualmente, as opiniões através do inquérito, otimizando e melhorando, de forma contínua, a qualidade dos seus serviços prestados, conforme as instruções elaboradas pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional.