

Direcção dos Serviços de Economia

Resultado sobre o Inquérito do Grau de Satisfação do ano

2017

1. Introdução do Inquérito:

De acordo com as disposições do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade no âmbito da recolha de opiniões dos utentes, os serviços públicos devem criar um mecanismo destinado à recolha de opiniões do público sobre a prestação dos seus serviços, a fim de melhor conhecer as mesmas, concretizando o seu melhoramento contínuo.

O presente inquérito teve início em Abril de 2017 e findo em Dezembro de 2017. Para que o público pudesse preencher voluntariamente, foram colocados Inquérito do Grau de Satisfação, em branco, nos balcões de atendimento da DSE, situados na Rua Dr. Pedro Lobo, Edifício Banco Luso Internacional, 2.º e 3.º andares, e na Rua Nova da Areia Preta, Centro de Serviços da RAEM (zona J). Este inquérito visa proceder à recolha do grau de satisfação sobre os 40 serviços prestados ao público e internamente, o que constitui uma medida importante ao nível do “feedback” na recolha de opiniões dos utentes do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade. As avaliações feitas pelos cidadãos em relação aos serviços prestados contribuirão para a revisão da qualidade dos serviços e a concretização do seu melhoramento contínuo.

2. Resultado do Inquérito:

| Serviços Gerais Prestados ao Público | | | | |
|--|---|-----------------------------|-------|---------------|
| Número de inquéritos válidos recebidos | | 2 | | |
| Factores de inquérito | Item | Média do Grau de Satisfação | Valor | Desvio Padrão |
| Acessibilidade | Horário dos serviços | 4.750 | 5,000 | ----- |
| | Local da prestação dos serviços | | 5,000 | ----- |
| | Meios de contacto | | 4,500 | 0,707 |
| Serviços prestados pelos trabalhadores | Atitude dos trabalhadores | 4.500 | 5,000 | ----- |
| | Nível profissional | | 4,000 | 1,414 |
| | Eficiência dos serviços | | 4,500 | 0,707 |
| | Iniciativa | | 5,000 | ----- |
| Ambiente e instalações | Grau de conforto | ----- | ----- | ----- |
| | Disposição das instalações | | ----- | ----- |
| Procedimento interno | Tempo de espera | ----- | ----- | ----- |
| | Simplicidade e celeridade | | ----- | ----- |
| | Imparcialidade | | ----- | ----- |
| Eficácia do serviço | Conformidade com a finalidade de utilização | 4,000 | 4,000 | 1,414 |
| Informação dos serviços prestados | Divulgação das informações | 5,000 | ----- | ----- |
| | Exactidão das informações | | 5,000 | ----- |
| Serviços electrónicos | Grau de suficiência dos serviços electrónicos | 5,000 | 5,000 | ----- |
| | Grau de satisfação dos serviços electrónicos | | 5,000 | ----- |
| Carta de qualidade | Grau de suficiência da Carta de Qualidade | 4,667 | 5,000 | ----- |
| | Grau de satisfação dos indicadores | | 5,000 | ----- |
| | Clareza dos indicadores | | 4,000 | ----- |
| Grau de satisfação do serviço global | | 4,000 | 4,000 | 1,414 |

| Serviços públicos no âmbito da supervisão, aprovação e execução | | | | |
|---|---|-----------------------------|-------|---------------|
| Número de inquéritos válidos recebidos | | 363 | | |
| Factores de Inquérito | Item | Média do Grau de Satisfação | Valor | Desvio Padrão |
| Acessibilidade | Horário dos serviços | 4,930 | 4,970 | 0,215 |
| | Local da prestação dos serviços | | 4,846 | 0,529 |
| | Meios de contacto | | 4,975 | 0,216 |
| Serviços prestados pelos trabalhadores | Atitude dos trabalhadores | 4,979 | 4,986 | 0,139 |
| | Nível profissional | | 4,972 | 0,233 |
| | Eficiência dos serviços | | 4,978 | 0,195 |
| | Iniciativa | | 4,978 | 0,181 |
| Ambiente e instalações | Grau de conforto | 4,989 | 4,989 | 0,128 |
| | Disposição das instalações | | 4,989 | 0,128 |
| Procedimento interno | Tempo de espera | 4,979 | 4,978 | 0,165 |
| | Simplicidade e celeridade | | 4,978 | 0,165 |
| | Imparcialidade | | 4,981 | 0,156 |
| Eficácia do serviço | Conformidade com a finalidade de utilização | 4,983 | 4,983 | 0,148 |
| Informação dos serviços prestados | Divulgação das informações | 4,981 | 4,981 | 0,156 |
| | Exactidão das informações | | 4,981 | 0,157 |
| Serviços electrónicos | Grau de suficiência dos serviços electrónicos | 4,969 | 4,967 | 0,245 |
| | Grau de satisfação dos serviços electrónicos | | 4,972 | 0,210 |
| Carta de qualidade | Grau de suficiência da Carta de Qualidade | 4,978 | 4,970 | 0,250 |
| | Grau de satisfação dos indicadores | | 4,983 | 0,128 |
| | Clareza dos indicadores | | 4,981 | 0,157 |
| Grau de satisfação do serviço global | | 4,936 | 4,936 | 0,256 |

| Serviços públicos no âmbito de acção social | | | | |
|--|--|-----------------------------|-------|---------------|
| Número de inquéritos válidos recebidos | | 334 | | |
| Factores de Inquérito | Item | Média do Grau de Satisfação | Valor | Desvio Padrão |
| Acessibilidade | Horário dos serviços | 4,779 | 4,779 | 0,519 |
| | Local da prestação dos serviços | | 4,774 | 0,552 |
| | Meios de contacto | | 4,785 | 0,590 |
| Serviços prestados pelos trabalhadores | Atitude dos trabalhadores | 4,825 | 4,845 | 0,458 |
| | Nível profissional | | 4,811 | 0,514 |
| | Eficiência dos serviços | | 4,814 | 0,512 |
| | Iniciativa | | 4,828 | 0,465 |
| Ambiente e instalações | Grau de conforto | 4,819 | 4,819 | 0,450 |
| | Disposição das instalações | | 4,818 | 0,452 |
| Procedimento interno | Tempo de espera | 4,754 | 4,733 | 0,606 |
| | Simplicidade e celeridade | | 4,740 | 0,619 |
| | Imparcialidade | | 4,788 | 0,522 |
| Eficácia do serviço | Conformidade com a finalidade de utilização | 4,763 | 4,763 | 0,535 |
| Informação dos serviços prestados | Divulgação das informações | 4,717 | 4,701 | 0,670 |
| | Exactidão das informações | | 4,734 | 0,608 |
| Serviços electrónicos | Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados | 4,646 | 4,639 | 0,740 |
| | Grau de satisfação dos serviços electrónicos | | 4,653 | 0,736 |
| Carta de qualidade | Grau de suficiência da Carta de Qualidade | 4,690 | 4,632 | 0,711 |
| | Grau de satisfação dos indicadores | | 4,717 | 0,632 |
| | Clareza dos indicadores | | 4,721 | 0,632 |
| Grau de satisfação do serviço global | | 4,745 | 4,745 | 0,549 |

3. Análise e tratamento das “opiniões gerais”

Dos resultados obtidos através do presente inquérito, podemos observar que, os inquiridos estão satisfeitos com os serviços prestados pela DSE, e em simultâneo, recebemos as opiniões dos cidadãos sobre a acessibilidade e o procedimento de serviços da DSE.

Em relação à acessibilidade, com o objectivo de proporcionar serviços mais convenientes e permitir às empresas conhecer o procedimento de apreciação, a DSE dispõe do serviço de aviso por mensagem de texto (SMS), avisando-as da situação de apreciação de vários tipos de pedidos. Quanto ao envio de carta por via posta, os Serviços alertarão os colegas da linha de frente que devem confirmar com os requerentes a correcção do endereço, para evitar que a carta não possa ser enviada. Além disso, Se a empresa não puder receber a carta, também pode dirigir-se pessoalmente à DSE para a recepção e assinatura da carta. No que concerne à sugestão sobre o reforço da divulgação dos planos de apoio dos Serviços, para este efeito, foram organizadas várias sessões de esclarecimento ao público, tendo realizado divulgação e promoção do conteúdo dos planos junto do indivíduo de diversos sectores nas sessões de esclarecimento e nas actividades de divulgação, a convite das associações comerciais ou organizações. No que diz respeito às opiniões manifestadas pelos cidadãos, a mesma manterá a estreita ligação com as associações comerciais e organizações, organizando mais sessões de esclarecimento e eventos de divulgação com alvos bem definidos em causa conforme as necessidades do sector comercial, reforçando a divulgação e promoção do Plano.

O “Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados” é aquele que ocupa a maior parte dos casos que deram classificação “Mau” ou “Não satisfaz” aos serviços da DSE e que não foram capazes de indicar o seu motivo, e em seguida são o “Grau de satisfação dos serviços electrónicos”, o “grau de suficiência da Carta de Qualidade” e a “divulgação das informações”. Uma vez que os inquiridos não indicaram os motivos concretos, a DSE não conseguiu ter mais conhecimento sobre os casos, mas continuará a proceder à revisão e optimização do procedimento dos serviços, elevando o grau de satisfação dos cidadãos.

4. Medidas para melhoramento e sugestões

- Em relação ao serviço electrónico, foram lançadas várias medidas para melhoramento do serviço electrónico, incluindo a adição do serviço de consulta do procedimento do “Pedido de exploração das lojas francas” e do “Pedido de Emissão de Licença para o Exercício de Actividade Transitária” na Internet.
- No que toca às opiniões sobre o método de contacto e a informação dos serviços prestados, as subunidades conexas criaram suas linhas abertas que sejam atentas pessoalmente, dando acesso de informação ao público e respostas às suas questões, para que os cidadãos possam conhecer ainda mais o conteúdo dos serviços e respectivos procedimentos de fazer pedidos.
- No aspecto da acessibilidade e local da prestação dos serviços, actualmente, os cidadãos podem apresentar no Centro de Serviços da Areia Preta os pedidos concedidos pela DSE. Na cooperação contínua com as associações comerciais e organizações, o número de locais de “Prestação de Serviços in-loco” subiu para 11, contando com 2 locais de trabalho da DSE.
- Relativamente à atitude dos trabalhadores, a DSE já solicitou que os funcionários dessem respostas, com paciência, às dúvidas dos cidadãos, para que os mesmos possam conhecer o procedimento e a formalidade dos serviços prestados, e em paralelo, enviou o pessoal para participar na formação, de modo a elevar as suas qualidades dos serviços.

● Tendência do Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação (em comparação com o ano de 2016)

5.1 Serviços Gerais Prestados ao Público

| Factores de Inquérito | Item | Em 2016 (Ano passado) | | Em 2017 (Corrente ano) | |
|--------------------------|---------------------------------|-----------------------------|-------|-----------------------------|-------|
| | | Média do Grau de Satisfação | Valor | Média do Grau de Satisfação | Valor |
| Acessibilidade | Horário dos serviços | 5,000 | 5,000 | 4,750 | 5,000 |
| | Local da prestação dos serviços | | 5,000 | | 5,000 |
| | Meios de contacto | | 5,000 | | 4,500 |
| Serviços prestados pelos | Atitude dos trabalhadores | | 5,000 | | 5,000 |

| | | | | | |
|--------------------------------------|--|-------|-------|-------|-------|
| trabalhadores | Nível profissional | 5,000 | 5,000 | 4,500 | 4,000 |
| | Eficiência dos serviços | | 5,000 | | 4,500 |
| | Iniciativa | | 5,000 | | 5,000 |
| Ambiente e instalações | Grau de conforto | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | Disposição das instalações | | ----- | | ----- |
| Procedimento interno | Tempo de espera | ----- | ----- | ----- | ----- |
| | Simplicidade e celeridade | | ----- | | ----- |
| | Imparcialidade | | ----- | | ----- |
| Eficácia do serviço | Conformidade com a finalidade de utilização | 4,500 | 4,500 | 4,000 | 4,000 |
| Informação dos serviços prestados | Divulgação das informações | 5,000 | ----- | 5,000 | ----- |
| | Exactidão das informações | | 5,000 | | 5,000 |
| Serviços electrónicos | Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados | 5,000 | 5,000 | 5,000 | 5,000 |
| | Grau de satisfação dos serviços electrónicos | | 5,000 | | 5,000 |
| Carta de qualidade | Grau de suficiência da Carta de Qualidade | 4,333 | 4,500 | 4,667 | 5,000 |
| | Grau de satisfação dos indicadores | | 4,500 | | 5,000 |
| | Clareza dos indicadores | | 4,000 | | 4,000 |
| Grau de satisfação do serviço global | | 4,500 | 4,500 | 4,000 | 4,000 |

| Factores de Inquérito | Em 2016 (Ano passado) | Em 2017 (Corrente ano) | Em comparação com o ano 2016 |
|--|--------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| Acessibilidade | 5,000 | 4,750 | -0,250 |
| Serviços prestados pelos trabalhadores | 5,000 | 4,500 | -0,500 |
| Ambiente e instalações | ----- | ----- | ----- |
| Procedimento interno | ----- | ----- | ----- |
| Eficácia do serviço | 4,500 | 4,000 | -0,500 |
| Informação dos serviços prestados | 5,000 | 5,000 | ----- |

| | | | |
|--------------------------------------|-------|-------|--------|
| Serviços electrónicos | 5,000 | 5,000 | ----- |
| Carta de qualidade | 4,333 | 4,667 | +0,334 |
| Grau de satisfação do serviço global | 4,500 | 4,000 | -0,500 |

Houve uma ligeira descida em relação aos valores gerais referente aos 4 factores do inquérito do ano 2017 e uma ligeira subida em relação aos valores gerais referente ao 1 factor do mesmo quando comparado com os de 2016. A média do grau de satisfação referente a cada um factor do inquérito de 2017 atingiu o nível “Satisfaz”, nos quais, o factor “serviços electrónicos” obteve “Satisfaz muito”.

5.2 Serviços públicos no âmbito da supervisão, aprovação e execução

| Factores de Inquérito | Item | Em 2016 (Ano passado) | | Em 2017 (Corrente ano) | |
|--|---|-----------------------------|-------|-----------------------------|-------|
| | | Média do Grau de Satisfação | Valor | Média do Grau de Satisfação | Valor |
| Acessibilidade | Horário dos serviços | 4,945 | 4,971 | 4,930 | 4,970 |
| | Local da prestação dos serviços | | 4,891 | | 4,846 |
| | Meios de contacto | | 4,971 | | 4,975 |
| Serviços prestados pelos trabalhadores | Atitude dos trabalhadores | 4,981 | 4,985 | 4,979 | 4,986 |
| | Nível profissional | | 4,983 | | 4,972 |
| | Eficiência dos serviços | | 4,979 | | 4,978 |
| | Iniciativa | | 4,979 | | 4,978 |
| Ambiente e instalações | Grau de conforto | 4,963 | 4,964 | 4,989 | 4,989 |
| | Disposição das instalações | | 4,962 | | 4,989 |
| Procedimento interno | Tempo de espera | 4,975 | 4,973 | 4,979 | 4,978 |
| | Simplicidade e celeridade | | 4,975 | | 4,978 |
| | Imparcialidade | | 4,977 | | 4,981 |
| Eficácia do serviço | Conformidade com a finalidade de utilização | 4,975 | 4,975 | 4,983 | 4,983 |
| Informação dos serviços prestados | Divulgação das informações | 4,965 | 4,962 | 4,981 | 4,981 |
| | Exactidão das | | 4,967 | | 4,981 |

| | informações | | | | |
|--------------------------------------|--|-------|-------|-------|-------|
| Serviços electrónicos | Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados | 4,962 | 4,950 | 4,969 | 4,967 |
| | Grau de satisfação dos serviços electrónicos | | 4,975 | | 4,972 |
| Carta de qualidade | Grau de suficiência da Carta de Qualidade | 4,974 | 4,973 | 4,978 | 4,970 |
| | Grau de satisfação dos indicadores | | 4,975 | | 4,983 |
| | Clareza dos indicadores | | 4,973 | | 4,981 |
| Grau de satisfação do serviço global | | 4,969 | 4,969 | 4,936 | 4,936 |

| Factores de Inquérito | Em 2016 (Ano passado) | Em 2017 (Corrente ano) | Em comparação com o ano 2016 |
|--|--------------------------|---------------------------|---------------------------------|
| Acessibilidade | 4,945 | 4,930 | -0,015 |
| Serviços prestados pelos trabalhadores | 4,981 | 4,979 | -0,002 |
| Ambiente e instalações | 4,963 | 4,989 | +0,026 |
| Procedimento interno | 4,975 | 4,979 | +0,004 |
| Eficácia do serviço | 4,975 | 4,983 | +0,008 |
| Informação dos serviços prestados | 4,965 | 4,981 | +0,016 |
| Serviços electrónicos | 4,962 | 4,969 | +0,007 |
| Carta de qualidade | 4,974 | 4,978 | +0,004 |
| Grau de satisfação do serviço global | 4,969 | 4,936 | -0,033 |

Houve uma ligeira diminuição em relação aos valores gerais referente aos 3 factores do inquérito do ano 2017 e uma ligeira subida em relação aos valores gerais referente aos 6 factores do mesmo quando comparado com os de 2016. A média do grau de satisfação relativamente a cada um factor do inquérito de 2017 atingiu o nível “Satisfaz” e foi aproximada do nível do valor 5 correspondente ao grau “Satisfaz muito”. Dos resultados sobre o inquérito de 2017, o factor da “Ambiente e instalações” salientou-se com a maior pontuação.

5.3 Serviços públicos no âmbito de acção social

| Factores de | Item | Em 2016 | Em 2017 |
|-------------|------|---------|---------|
|-------------|------|---------|---------|

| Inquérito | | (Ano passado) | | (Corrente ano) | |
|--|--|-----------------------------|-------|-----------------------------|-------|
| | | Média do Grau de Satisfação | Valor | Média do Grau de Satisfação | valor |
| Acessibilidade | Horário dos serviços | 4,568 | 4,640 | 4,779 | 4,779 |
| | Local da prestação dos serviços | | 4,528 | | 4,774 |
| | Meios de contacto | | 4,588 | | 4,785 |
| Serviços prestados pelos trabalhadores | Atitude dos trabalhadores | 4,798 | 4,835 | 4,825 | 4,845 |
| | Nível profissional | | 4,809 | | 4,811 |
| | Eficiência dos serviços | | 4,772 | | 4,814 |
| | Iniciativa | | 4,776 | | 4,828 |
| Ambiente e instalações | Grau de conforto | 4,545 | 4,552 | 4,819 | 4,819 |
| | Disposição das instalações | | 4,537 | | 4,818 |
| Procedimento interno | Tempo de espera | 4,638 | 4,638 | 4,754 | 4,733 |
| | Simplicidade e celeridade | | 4,625 | | 4,740 |
| | Imparcialidade | | 4,650 | | 4,788 |
| Eficácia do serviço | Conformidade com a finalidade de utilização | 4,673 | 4,673 | 4,763 | 4,763 |
| Informação dos serviços prestados | Divulgação das informações | 4,430 | 4,402 | 4,717 | 4,701 |
| | Exactidão das informações | | 4,459 | | 4,734 |
| Serviços electrónicos | Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados | 3,122 | 3,144 | 4,646 | 4,639 |
| | Grau de satisfação dos serviços electrónicos | | 3,101 | | 4,653 |
| Carta de qualidade | Grau de suficiência da Carta de Qualidade | 4,375 | 4,366 | 4,690 | 4,632 |
| | Grau de satisfação dos indicadores | | 4,387 | | 4,717 |
| | Clareza dos indicadores | | 4,372 | | 4,721 |
| Grau de satisfação do serviço global | | 4,545 | 4,545 | 4,745 | 4,745 |

| Factores de Inquérito | Em 2016 (Ano passado) | Em 2017 (Corrente ano) | Em comparação com o ano 2016 |
|-----------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------------------|
|-----------------------|--------------------------|---------------------------|---------------------------------|

| | | | |
|--|-------|-------|--------|
| Acessibilidade | 4,586 | 4,779 | +0,193 |
| Serviços prestados pelos trabalhadores | 4,798 | 4,825 | +0,027 |
| Ambiente e instalações | 4,545 | 4,819 | +0,274 |
| Procedimento interno | 4,638 | 4,754 | +0,116 |
| Eficácia do serviço | 4,673 | 4,763 | +0,090 |
| Informação dos serviços prestados | 4,430 | 4,717 | +0,287 |
| Serviços electrónicos | 3,124 | 4,646 | +0,522 |
| Carta de qualidade | 4,375 | 4,690 | +0,315 |
| Grau de satisfação do serviço global | 4,545 | 4,745 | +0,200 |

Quando comparado com o ano de 2016, houve uma ligeira subida em relação aos valores referentes aos 9 factores do inquérito de 2017. A média do grau de satisfação relativamente a cada um factor do inquérito de 2017 atingiu o nível “Satisfaz”, e o factor dos “Serviços prestados pelos trabalhadores” foi o que registou a maior pontuação nos resultados sobre o inquérito de 2017.

6. Conclusão

De acordo com o presente resultado do inquérito, os utentes inquiridos estão satisfeitos com os serviços prestados pela DSE. Em comparação com o ano de 2016, registou-se uma ligeira descida no valor referente aos 3 serviços públicos de 2017, incluindo “serviços gerais prestados ao público” e “serviços públicos no âmbito da supervisão, aprovação e execução” e uma subida no valor referente aos “serviços públicos no âmbito de acção social”. A média do grau de satisfação dos indicadores relativamente aos serviços prestados a público mantém-se em nível “Satisfaz”. As opiniões obtidas através do inquérito são consideradas valiosas e referenciais, por isso, todas as subunidades tomarão, de forma prudente, como referências as opiniões colocadas pelos inquiridos, adoptando medidas adequadas para melhorar os serviços da DSE, a fim de atingir o objectivo de aperfeiçoamento contínuo da qualidade dos serviços. Ao mesmo tempo, a DSE continuará a recolher, anualmente, as opiniões através de inquéritos, optimizando e melhorando, de forma contínua, a qualidade dos serviços prestados, conforme as instruções determinadas pela “Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos”.