

Direcção dos Serviços de Economia

Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação de 2018

1. Breve apresentação 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 decorreu entre Fevereiro de 2018 e Dezembro de 2018. Os formulários do inquérito sobre o grau de satisfação dos serviços prestados em 2018 estavam disponíveis, no referido período, nos balcões de atendimento da DSE, situados na Rua Dr. Pedro José 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), os cidadãos podiam participar voluntariamente no preenchimento do inquérito. Este inquérito visa avaliar o grau de satisfação sobre os 40 itens serviços prestados ao público e à administração pública, o que constitui uma medida 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 objectivo de melhoramento contínuo.

2. Resultado do inquérito:

Serviços Públicos Gerais				
Número de questionários válidos recolhidos		1		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	5,000	5,000	-----
	Local da prestação dos serviços		5,000	-----
	Meios de contacto		5,000	-----
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	5,000	5,000	-----
	Grau de profissionalização		5,000	-----
	Eficiência dos serviços		5,000	-----
	Iniciativa		5,000	-----
Ambiente e instalações	Grau de conforto	-----	-----	-----
	Disposição das instalações		-----	-----
Procedimento interno	Tempo de espera	-----	-----	-----
	Simplicidade e celeridade		-----	-----
	Imparcialidade		-----	-----
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	5,000	5,000	-----
Informações dos serviços prestados	Divulgação da informação	5,000	-----	-----
	Exactidão da informação		5,000	-----
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	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		5,000	5,000	-----

Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
Número de questionários válidos recolhidos		84		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,940	4,964	0,186
	Local da prestação dos serviços		4,892	0,515
	Meios de contacto		4,964	0,186
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,979	4,975	0,154
	Grau de profissionalização		4,975	0,154
	Eficiência dos serviços		4,988	0,109
	Iniciativa		4,976	0,153
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,976	4,976	0,153
	Disposição das instalações		4,976	0,153
Procedimento interno	Tempo de espera	4,964	4,963	0,244
	Simplicidade e celeridade		4,964	0,186
	Imparcialidade		4,963	0,187
Resultados dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,964	4,964	0,186
Informações dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,970	4,975	0,154
	Exactidão da informação		4,964	0,186
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,975	4,975	0,156
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,974	0,158
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,963	4,962	0,190
	Grau de satisfação dos indicadores		4,963	0,188
	Clareza dos indicadores		4,963	0,188
Grau de satisfação do serviço global		4,964	4,963	0,187

Serviços públicos no âmbito de acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		246		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de Ssatisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,750	4,781	0,451
	Local da prestação dos serviços		4,698	0,615
	Meios de contacto		4,769	0,451
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,805	4,850	0,357
	Grau de profissionalização		4,786	0,485
	Eficiência dos serviços		4,790	0,500
	Iniciativa		4,793	0,426
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,749	4,763	0,497
	Disposição das instalações		4,735	0,552
Procedimento interno	Tempo de espera	4,723	4,751	0,551
	Simplicidade e celeridade		4,705	0,586
	Imparcialidade		4,713	0,569
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,735	4,735	0,529
Informações dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,655	4,652	0,594
	Exactidão da informação		4,658	0,594
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,601	4,552	0,755
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,655	0,662
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,702	4,632	0,636
	Grau de satisfação dos indicadores		4,752	0,512
	Clareza dos indicadores		4,728	0,574
Grau de satisfação do serviço global		4,774	4,773	0,485

3. Análise e tratamento das “opiniões gerais”

Dos resultados obtidos através do presente inquérito, observa-se que os inquiridos estão satisfeitos com os nossos serviços, tendo as opiniões apresentadas pelos cidadãos se focado no âmbito do local da prestação dos serviços e do procedimento de serviços da DSE.

Em relação ao local da prestação dos serviços, para além dos balcões da DSE, os nossos Serviços dispõem de vários locais de prestação dos serviços, para oferecer serviços de consulta ou de recepção dos diversos planos aos cidadãos. Além disso, os cidadãos podem efectuar a marcação prévia *online* de “Prestação de Serviços *in-loco*” na página da DSE, os assistentes de ligação empresarial irão deslocar-se ao local de funcionamento da empresa para lhe prestar os serviços pretendidos. Ao mesmo tempo, a DSE continuará a otimizar os serviços electrónicos com vista a prestar aos cidadãos serviços mais seguros e adequados. Quanto às sugestões relativas ao procedimento de serviços, a DSE continuará a proceder à revisão e optimização do procedimento de serviços, elevando o grau de satisfação dos cidadãos.

4. Medidas e sugestões para melhoramento

- Em relação ao serviço electrónico, foram lançadas, de forma contínua, várias medidas para melhoramento do serviço electrónico, incluindo a consulta online sobre o andamento dos procedimentos: “licenciamento industrial”, “pedido de registo de armazéns para depositar mercadorias sujeitas a imposto de consumo”, “pedido de registo de caldeira e reservatório sob pressão”. Os cidadãos podem consultar do andamento de pedido através da aplicação para telemóvel “Serviços do Governo de Macau”, do Portal do Governo e da página electrónica da DSE.
- No que toca às opiniões sobre o método de contacto e a Informações dos serviços prestados, para além dos meios de contacto como sejam o *email*, telefone, fax ou pessoalmente, os cidadãos podem contactar-nos e consultar *online*, a partir de 2018, através do WhatsApp e Wechat, de modo a que a comunicação entre a DSE 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 explicações através de programas televisivos e a intensificação da comunicação com os sectores.

- No aspecto da acessibilidade e local da prestação dos serviços, a DSE continua a aprofundar as medidas de “Prestação de Serviços *in-loco*” e aumentar o seu número de locais.
- 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 os procedimentos e as formalidades dos serviços prestados pela DSE, e em paralelo, enviou o pessoal para participar na formação, de modo a elevar as suas qualidades dos serviços.
- No que toca ao procedimento interno, a DSE continua a aperfeiçoar os procedimentos administrativos de diversos planos, bem como reforçar a interconexão de informações dos serviços públicos, a fim de atingir o resultado de maior conveniência para os cidadão e simplificação administrativa.

5. Análise da tendência dos resultados dos inquéritos do grau de satisfação (em comparação com o ano de 2017)

5.1 Serviços públicos gerais

Factores de inquérito	Itens	Em 2017 (Ano passado)		Em 2018 (Corrente ano)	
		Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,750	5,000	5,000	5,000
	Local da prestação dos serviços		5,000		5,000
	Meios de contacto		4,500		5,000
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,500	5,000	5,000	5,000
	Grau de profissionalização		4,000		5,000
	Eficiência dos serviços		4,500		5,000
	Iniciativa		5,000		5,000
Ambiente e instalações	Grau de conforto	-----	-----	-----	-----
	Disposição das instalações		-----		-----
Procedimento interno	Tempo de espera	-----	-----	-----	-----
	Simplicidade e celeridade		-----		-----
	Imparcialidade		-----		-----

Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,000	4,000	5,000	5,000
Informações dos serviços prestados	Divulgação da informação	5,000	-----	5,000	-----
	Exactidão da informação		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	4,667	5,000	4,667	5,000
	Grau de satisfação dos indicadores		5,000		5,000
	Clareza dos indicadores		4,000		4,000
Grau de satisfação do serviço global		4,000	4,000	5,000	5,000

Factores de inquérito	Em 2017 (Ano passado)	Em 2018 (Corrente ano)	Em comparação com 2017
Acessibilidade	4,750	5,000	+0,250
Serviços dos trabalhadores	4,500	5,000	+0,500
Ambiente e instalações	-----	-----	-----
Procedimento interno	-----	-----	-----
Resultado dos serviços prestados	4,000	5,000	+1,000
Informações dos serviços prestados	5,000	5,000	-----
Serviços electrónicos	5,000	5,000	-----
Carta de qualidade	4,667	4,667	-----
Grau de satisfação do serviço global	4,000	5,000	+1,000

Houve uma ligeira subida em relação aos valores gerais referente aos 4 factores do inquérito de 2018 quando comparado com os de 2017. A média do grau de satisfação referente a cada um factor do inquérito de 2018 atingiu o nível “Satisfaz”, nos quais, os factores “acessibilidade”, “serviços dos trabalhadores”, “Resultado dos serviços prestados”, “Informações dos serviços prestados”, “serviços electrónicos” e “grau de satisfação do serviço global” obtiveram “Satisfaz muito”.

5.2 Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

Factores de inquérito	Itens	Em 2017 (Ano passado)		Em 2018 (Corrente ano)	
		Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,930	4,970	4,940	4,964
	Local da prestação dos serviços		4,846		4,892
	Meios de contacto		4,975		4,964
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,979	4,986	4,979	4,975
	Grau de profissionalização		4,972		4,975
	Eficiência dos serviços		4,978		4,988
	Iniciativa		4,978		4,976
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,989	4,989	4,976	4,976
	Disposição das instalações		4,989		4,976
Procedimento interno	Tempo de espera	4,979	4,978	4,964	4,963
	Simplicidade e celeridade		4,978		4,964
	Imparcialidade		4,981		4,963
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,983	4,983	4,964	4,964
Informações dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,981	4,981	4,970	4,975
	Exactidão da informação		4,981		4,964
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,969	4,967	4,975	4,975
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,972		4,974
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,978	4,970	4,963	4,962
	Grau de satisfação dos indicadores		4,983		4,963
	Clareza dos indicadores		4,981		4,963
Grau de satisfação do serviço global		4,936	4,936	4,964	4,963

Factores de inquérito	Em 2017 (Ano passado)	Em 2018 (Corrente ano)	Em comparação com 2017
Acessibilidade	4,930	4,940	+0,010
Serviços dos trabalhadores	4,979	4,979	----
Ambiente e instalações	4,989	4,976	-0,013
Procedimento interno	4,979	4,964	-0,015
Resultado dos serviços prestados	4,983	4,964	-0,019
Informações dos serviços prestados	4,981	4,970	-0,011
Serviços electrónicos	4,969	4,975	+0,006
Carta de qualidade	4,978	4,963	-0,015
Grau de satisfação do serviço global	4,936	4,964	+0,028

Houve uma ligeira subida em relação aos valores referente aos 3 factores do inquérito do ano 2018 e uma ligeira diminuição em relação aos valores referente aos 5 factores do mesmo quando comparado com os de 2017. A média do grau de satisfação relativamente a cada um factor do inquérito de 2018 atingiu o nível “Satisfaz” e foi aproximada do nível do valor 5 correspondente ao grau “Satisfaz muito”. Dos resultados sobre o inquérito de 2018, o factor dos “Serviços dos trabalhadores” salientou-se com a maior pontuação.

5.3 Serviços públicos no âmbito de acção social

Factores de inquérito	Itens	Em 2017 (Ano passado)		Em 2018 (Corrente ano)	
		Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,779	4,779	4,750	4,781
	Local da prestação dos serviços		4,774		4,698
	Meios de contacto		4,785		4,769
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,825	4,845	4,805	4,850
	Grau de profissionalização		4,811		4,786
	Eficiência dos serviços		4,814		4,790
	Iniciativa		4,828		4,793
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,819	4,819	4,749	4,763
	Disposição das instalações		4,818		4,735
Procedimento interno	Tempo de espera	4,754	4,733	4,723	4,751
	Simplicidade e celeridade		4,740		4,705

	Imparcialidade		4,788		4,713
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,763	4,763	4,735	4,735
Informações dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,717	4,701	4,655	4,652
	Exactidão da informação		4,734		4,658
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,646	4,639	4,601	4,552
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,653		4,655
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,690	4,632	4,702	4,632
	Grau de satisfação dos indicadores		4,717		4,752
	Clareza dos indicadores		4,721		4,728
Grau de satisfação do serviço global		4,745	4,745	4,774	4,773

Factores de inquérito	Em 2017 (Ano passado)	Em 2018 (Corrente ano)	Em comparação com 2017
Acessibilidade	4,779	4,750	-0,029
Serviços dos trabalhadores	4,825	4,805	-0,020
Ambiente e instalações	4,819	4,749	-0,070
Procedimento interno	4,754	4,723	-0,031
Resultado dos serviços prestados	4,763	4,735	-0,028
Informações dos serviços prestados	4,717	4,655	-0,062
Serviços electrónicos	4,646	4,601	-0,045
Carta de qualidade	4,690	4,702	+0,012
Grau de satisfação do serviço global	4,745	4,774	+0,029

Quando comparado com o ano de 2017, registou-se uma subida em relação aos valores referentes aos 2 factores do inquérito de 2018 e uma ligeira diminuição em relação aos valores referente aos 7 factores do mesmo. A média do grau de satisfação relativamente a cada um factor do inquérito de 2018 atingiu o nível “Satisfaz”, e o factor dos “Serviços dos trabalhadores” foi o que registou a maior pontuação nos resultados sobre o inquérito de 2018.

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 2017, registou-se uma ligeira subida no valor referente aos 3 serviços públicos de 2018, incluindo “serviços públicos gerais”, “serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei” e “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”. Sendo as opiniões obtidas através do inquérito consideradas valiosas e referenciais, as subunidades ponderando, de forma prudente, as opiniões colocadas pelos inquiridos, adoptarão medidas especificadas 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”.