

Direcção dos Serviços de Economia e Desenvolvimento

Tecnológico

Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação de 2021

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 2021. Os formulários do inquérito do grau de satisfação sobre os serviços prestados em 2021 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 45 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		1		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	----	----	----
	Profissionalismo		----	----
	Apresentação pessoal		----	----
	Atitude		----	----

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

	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		3,000	----
Informações sobre o desempenho	Suficiência	3,000	3,000	----
	Meios de publicação das informações		3,000	----
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/Serviço “one stop”	3,000	3,000	----
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	3,000	3,000	----

Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
Número de questionários válidos recolhidos		29		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,407	4,321	1,335
	Profissionalismo		4,357	1,254
	Apresentação pessoal		4,556	1,013
	Atitude		4,393	1,257
Ambiente	Conveniência	4,187	4,077	1,262
	Agradabilidade do ambiente		4,296	1,171
Instalações complementares	Instalações	4,202	4,200	1,258
	Indicações		4,080	1,320
	Equipamentos		4,269	1,079
	Medidas de apoio		4,154	1,223
	Segurança do local		4,308	1,050
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,245	4,185	1,302
	Eficiência		4,214	1,343
	Efeitos		4,286	1,357
	Imparcialidade		4,296	1,235
Informações dos serviços	Suficiência	4,245	4,143	1,268
	Conveniência na aquisição de informações		4,241	1,091

	Precisão das informações adquiridas		4,276	1,032
	Utilidade das informações adquiridas		4,241	1,057
	Confidencialidade das informações		4,321	1,056
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,130	4,222	1,121
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,185	1,178
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,000	1,519
	Meios de apresentação de opiniões		4,111	1,368
Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	3,808	3,808	1,386
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		3,846	1,377
	Segurança dos serviços electrónicos		3,923	1,262
	Suficiência dos serviços electrónicos		3,769	1,366
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		3,692	1,463
Informações sobre o desempenho	Suficiência	3,935	3,913	1,443
	Meios de publicação das informações		3,957	1,397
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/Serviço “one stop”	3,957	3,957	1,430
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,040	4,040	1,399

Serviços públicos no âmbito da acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		254		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,739	4,746	0,512
	Profissionalismo		4,729	0,513
	Apresentação pessoal		4,723	0,546
	Atitude		4,760	0,513
Ambiente	Conveniência	4,663	4,649	0,577
	Agradabilidade do ambiente		4,676	0,578
Instalações complementares	Instalações	4,648	4,644	0,571
	Indicações		4,644	0,625
	Equipamentos		4,640	0,593
	Medidas de apoio		4,635	0,602
	Segurança do local		4,679	0,555
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,698	4,690	0,571
	Eficiência		4,689	0,592
	Efeitos		4,705	0,530
	Imparcialidade		4,706	0,581
Informações dos serviços	Suficiência	4,689	4,675	0,642
	Conveniência na aquisição de informações		4,671	0,599
	Precisão das informações adquiridas		4,691	0,543
	Utilidade das informações adquiridas		4,696	0,570
	Confidencialidade das informações		4,714	0,550
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,725	4,743	0,530
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,716	0,570
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,733	0,563
	Meios de apresentação de opiniões		4,707	0,559

Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	4,656	4,645	0,580
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4,645	0,594
	Segurança dos serviços electrónicos		4,684	0,597
	Suficiência dos serviços electrónicos		4,653	0,619
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4,653	0,619
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,661	4,676	0,571
	Meios de publicação das informações		4,645	0,594
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/Serviço “one stop”	4,707	4,707	0,574
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,733	4,733	0,518

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 2020)

4,1 Serviços públicos gerais

Factores de inquérito	Itens	2020 (Ano passado)		2021 (Ano corrente)	
		Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	5,000	5,000	----	----
	Profissionalismo		5,000		----
	Apresentação pessoal		5,000		----
	Atitude		5,000		----
Ambiente	Conveniência	----	----	----	----
	Agradabilidade do ambiente		----		----
Instalações complementares	Instalações	----	----	----	----
	Indicações		----		----
	Equipamentos		----		----
	Medidas de apoio		----		----
	Segurança do local		----		----
Procedimentos e formalidades	Fluidez	5,000	5,000	3,000	3,000
	Eficiência		5,000		3,000
	Efeitos		5,000		3,000

	Imparcialidade		5,000		3,000
Informações dos serviços	Suficiência	5,000	5,000	3,000	3,000
	Conveniência na aquisição de informações		5,000		3,000
	Precisão das informações adquiridas		5,000		3,000
	Utilidade das informações adquiridas		5,000		3,000
	Confidencialidade das informações		----		3,000
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	5,000	5,000	3,000	3,000
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		5,000		3,000
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		5,000		3,000
	Meios de apresentação de opiniões		----		3,000
Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	5,000	5,000	3,000	3,000
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		5,000		3,000
	Segurança dos serviços electrónicos		5,000		3,000
	Suficiência dos serviços electrónicos		5,000		3,000
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		5,000		3,000
Informações sobre o desempenho	Suficiência	5,000	5,000	3,000	3,000
	Meios de publicação das informações		5,000		3,000
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/Serviço o “one stop”	5,000	5,000	3,000	3,000
Serviço global	Grau de satisfação do	5,000	5,000	3,000	3,000

	serviço global				
--	----------------	--	--	--	--

Factores de inquérito	2020 (Ano passado)	2021 (Ano corrente)	Em comparação com o ano 2020
Serviço prestado pelos trabalhadores	5,000	----	----
Ambiente	----	----	----
Instalações complementares	----	----	----
Procedimentos e formalidades	5,000	3,000	-2,000
Informações dos serviços	5,000	3,000	-2,000
Garantias do serviço	5,000	3,000	-2,000
Serviços electrónicos	5,000	3,000	-2,000
Informações sobre o desempenho	5,000	3,000	-2,000
Integração de serviços	5,000	3,000	-2,000
Serviço global	5,000	3,000	-2,000

Comparando os dados entre 2020 e 2021, verificou-se uma descida do grau de satisfação nos todos os factores, neste sentido, a DSEDT 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	2020 (Ano passado)		2021 (Ano corrente)	
		Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,848	4,839	4,407	4,321
	Profissionalismo		4,806		4,357
	Apresentação pessoal		4,806		4,556
	Atitude		4,938		4,393
Ambiente	Conveniência	4,698	4,710	4,187	4,077

	Agradabilidade do ambiente		4,688		4,296
Instalações complementares	Instalações	4,636	4,613	4,202	4,200
	Indicações		4,742		4,080
	Equipamentos		4,645		4,269
	Medidas de apoio		4,548		4,154
	Segurança do local		4,633		4,308
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,617	4,625	4,245	4,185
	Eficiência		4,656		4,214
	Efeitos		4,688		4,286
	Imparcialidade		4,500		4,296
Informações dos serviços	Suficiência	4,591	4,594	4,245	4,143
	Conveniência na aquisição de informações		4,548		4,241
	Precisão das informações adquiridas		4,563		4,276
	Utilidade das informações adquiridas		4,625		4,241
	Confidencialidade das informações		4,625		4,321
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,656	4,625	4,130	4,222
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,656		4,185
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,688		4,000
	Meios de apresentação de opiniões		4,656		4,111
Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	4,327	4,344	3,808	3,808
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4,344		3,846
	Segurança dos serviços electrónicos		4,438		3,923
	Suficiência dos serviços electrónicos		4,281		3,769

	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4,226		3,692
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,438	4,469	3,935	3,913
	Meios de publicação das informações		4,406		3,957
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/Serviço “one stop”	4,677	4,677	3,957	3,957
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,781	4,781	4,040	4,040

Factores de inquérito	2020 (Ano passado)	2021 (Ano corrente)	Em comparação com o ano 2020
Serviço prestado pelos trabalhadores	4,848	4,407	-0,44
Ambiente	4,698	4,187	-0,51
Instalações complementares	4,636	4,202	-0,43
Procedimentos e formalidades	4,617	4,245	-0,37
Informações dos serviços	4,591	4,245	-0,35
Garantias do serviço	4,656	4,130	-0,53
Serviços electrónicos	4,327	3,808	-0,52
Informações sobre o desempenho	4,438	3,935	-0,50
Integração de serviços	4,677	3,957	-0,72
Serviço global	4,781	4,040	-0,74

Comparando os dados entre 2020 e 2021, verificou-se uma descida dos valores de satisfação nos todos factores de inquérito, neste sentido, a DSEDT 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	2020 (Ano passado)		2021 (Ano corrente)	
		Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,850	4,833	4,739	4,746
	Profissionalismo		4,870		4,729
	Apresentação pessoal		4,832		4,723
	Atitude		4,870		4,760
Ambiente	Conveniência	4,674	4,637	4,663	4,649
	Agradabilidade do ambiente		4,710		4,676
Instalações complementares	Instalações	4,707	4,659	4,648	4,644
	Indicações		4,766		4,644
	Equipamentos		4,688		4,640
	Medidas de apoio		4,667		4,635
	Segurança do local		4,750		4,679
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,851	4,800	4,698	4,690
	Eficiência		4,854		4,689
	Efeitos		4,907		4,705
	Imparcialidade		4,837		4,706
Informações dos serviços	Suficiência	4,774	4,767	4,689	4,675
	Conveniência na aquisição de informações		4,747		4,671
	Precisão das informações adquiridas		4,739		4,691
	Utilidade das informações adquiridas		4,796		4,696
	Confidencialidade das informações		4,822		4,714
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,802	4,783	4,725	4,743
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,804		4,716
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de		4,844		4,733

	qualidade”				
	Meios de apresentação de opiniões		4,773		4,707
Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	4,621	4,628	4,656	4,645
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4,651		4,645
	Segurança dos serviços electrónicos		4,624		4,684
	Suficiência dos serviços electrónicos		4,609		4,653
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4,593		4,653
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,710	4,733	4,661	4,676
	Meios de publicação das informações		4,687		4,645
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/Serviço “one stop”	4,753	4,753	4,707	4,707
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,788	4,788	4,733	4,733

Factores de inquérito	2020 (Ano passado)	2021 (Ano corrente)	Em comparação com o ano 2020
Serviço prestado pelos trabalhadores	4,850	4,739	-0,11
Ambiente	4,674	4,663	-0,01
Instalações complementares	4,707	4,648	-0,06
Procedimentos e formalidades	4,851	4,698	-0,15
Informações dos serviços	4,774	4,689	-0,09
Garantias do serviço	4,802	4,725	-0,08
Serviços	4,621	4,656	0,04

electrónicos			
Informações sobre o desempenho	4,710	4,661	-0,05
Integração de serviços	4,753	4,707	-0,05
Serviço global	4,788	4,733	-0,06

Comparando os dados entre 2020 e 2021, verificou-se uma descida do grau de satisfação na maioria dos 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 2021, 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.