

# **Direcção dos Serviços de Economia**

## **Resultado sobre o Inquérito do Grau de Satisfação do ano**

**2014**

### **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 Fevereiro de 2014 e findo no dia 11 de Agosto.

Para que o público pudesse preencher voluntariamente, foram colocados inquéritos em brancos referentes ao Inquérito do Grau de Satisfação do ano 2014, nos balcões de atendimento da DSE, situada na Rua Dr. Pedro Lobo, Edifício Banco Luso Internacional, nos 2.º e 3.º andares, a partir de Fevereiro do corrente ano. E entre o período de 29 de Julho e 11 de Agosto do mesmo ano, adoptou a “Entrevista *in loco*”, e em cara a cara, pelos trabalhadores da DSE, nos diversos locais de trabalho para recolha do grau de satisfação sobre os 42 (inclusive serviços prestados ao público e prestada internamente), o qual 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:

<b>Serviços Gerais Prestados ao Público</b>				
Número de inquéritos válidos recebidos		18		
Factores de Inquérito	Item	Média do Grau de Satisfação	Valor	Desvio Padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,366	4,500	0,650
	Local da prestação dos serviços		4,214	0,975
	Meios de contacto		4,385	1,121
Serviços prestados pelos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,5	4,625	0,500
	Nível profissional		4,250	0,683
	Eficiência dos serviços		4,500	0,516
	Iniciativa		4,625	0,500
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,481	4,500	0,519
	Disposição das instalações		4,462	0,519
Procedimento interno	Tempo de espera	4,532	4,750	0,447
	Simplicidade e celeridade		4,375	0,806
	Imparcialidade		4,467	0,516
Eficácia do serviço	Conformidade com a finalidade de utilização	4,438	4,438	0,892
Informação dos serviços prestados	Divulgação das informação	4,433	4,467	0,640
	Exactidão das informação		4,400	0,632
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4,143	4,200	0,837
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,000	1,414
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,286	4,300	0,675
	Grau de satisfação dos indicadores		4,400	0,894
	Clareza dos indicadores		4,167	0,983
Grau de satisfação do serviço global		4,563	4,563	0,512

Serviços públicos no âmbito da supervisão, aprovação e execução				
Número de inquéritos válidos recebidos		475		
Factores de Inquérito	Item	Média do Grau de Satisfação	Valor	Desvio Padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,34	4,425	0,703
	Local da prestação dos serviços		4,209	0,853
	Meios de contacto		4,387	0,714
Serviços prestados pelos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,516	4,532	0,635
	Nível profissional		4,516	0,629
	Eficiência dos serviços		4,538	0,632
	Iniciativa		4,477	0,689
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,361	4,38	0,759
	Disposição das instalações		4,341	0,753
Procedimento interno	Tempo de espera	4,439	4,47	0,715
	Simplicidade e celeridade		4,423	0,746
	Imparcialidade		4,422	0,754
Eficácia do serviço	Conformidade com a finalidade de utilização	4,478	4,478	0,658
Informação dos serviços prestados	Divulgação das informação	4,334	4,313	0,786
	Exactidão das informação		4,356	0,766
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4,204	4,188	0,714
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,226	0,682
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,458	4,403	0,679
	Grau de satisfação dos indicadores		4,494	0,608
	Clareza dos indicadores		4,483	0,613
Grau de satisfação do serviço global		4,401	4,401	0,669

<b>Serviços públicos no âmbito de acção social</b>				
Número de inquéritos válidos recebidos		359		
Factores de Inquérito	Item	Média do Grau de Satisfação	Valor	Desvio Padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,598	4,640	0,586
	Local da prestação dos serviços		4,542	0,720
	Meios de contacto		4,612	0,602
Serviços prestados pelos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,735	4,780	0,466
	Nível profissional		4,751	0,489
	Eficiência dos serviços		4,713	0,576
	Iniciativa		4,693	0,541
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,600	4,640	0,546
	Disposição das instalações		4,558	0,640
Procedimento interno	Tempo de espera	4,602	4,662	0,647
	Simplicidade e celeridade		4,557	0,716
	Imparcialidade		4,584	0,680
Eficácia do serviço	Conformidade com a finalidade de utilização	4,662	4,662	0,578
Informação dos serviços prestados	Divulgação das informações	4,531	4,503	0,705
	Exactidão das informações		4,560	0,644
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,322	4,302	0,809
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,358	0,759
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,584	4,566	0,686
	Grau de satisfação dos indicadores		4,613	0,618
	Clareza dos indicadores		4,583	0,642
Grau de satisfação do serviço global		4,627	4,627	0,525

### **3. Análise e tratamento das “opiniões gerais”**

Dos resultados obtidos através do presente inquérito, podemos concluir que, de um modo geral, os inquiridos estão satisfeitos com os serviços prestados pela DSE. Em termos do grau de satisfação dos diversos serviços prestados (2014) atingiu, em média, o nível “Satisfaz”. Além disso, o número total dos inquiridos que apontaram para “Muito insatisfeito” e “Insatisfeito” ocupou apenas uma pequena parte dos inquéritos recolhidos, não sendo uma porção alta.

O público apresentou opiniões valiosas durante o presente inquérito para recolha do grau de satisfação. Estas opiniões destacam-se em: falta de estacionamento; falta de flexibilidade no horário de funcionamento; prestação de serviços durante a hora do almoço; instalação de mais locais de atendimento; falta de sinceridade por parte dos trabalhadores: período de apreciação demasiado longo; o grau dos serviços electrónicos disponibilizados não é suficiente; a divulgação das informações não é suficiente, entre outros. Face às diversas opiniões acima referidas, as subunidades da DSE, procederam logo, investigações e estudos, bem como, adaptaram imediatamente medidas correspondentes para melhoramento.

### **4. Medidas para melhoramento e sugestões**

▲Falta de estacionamento: Apesar de ter instalado parques de estacionamento destinados ao público nas proximidades da DSE, mas, à medida que a DSE se situa nas instalações numa zona de intensidade, ou seja, zona central da cidade (Nam Van), portanto, as necessidades de estacionamento do público que pretende dirigir-se à DSE para tratamento das formalidades ainda não podem ser respondidas. Embora a falta de lugares de estacionamento não possa ser resolvida dentro das competências da DSE, mas, a DSE vai ainda proceder ajustamentos apropriados dos seus serviços prestados, aperfeiçoando e acelerando os processos de tratamento, para que o público pode concluir o tratamento das formalidades num curto prazo de tempo;

▲Falta de flexibilidade no horário de funcionamento e instalação de mais locais de atendimento: Além de prestar serviços no Edifício Banco Luso Internacional, a DSE ainda instalou local de atendimento na Área J do Centro de Serviços da RAEM, situado na Areia Preta, onde o público possa proceder tratamentos de formalidades de uma série de serviços e consultar. A DSE irá estudar em acrescentar mais serviços a serem prestados no mesmo Centro e reforçar a propaganda dos serviços que actualmente estão prestados naquela zona,

permitindo ao público a escolha do local adequado para tratamento de formalidades e consulta de informações, por sua própria conveniência;

▲ Prestação de serviços durante a hora do almoço: O horário de funcionamento da DSE na Área J do Centro de Serviços da RAEM, situado na Areia Preta, é das 9h00 a 18h00 (sem intervalo durante a hora do almoço);

▲ Falta de sinceridade por parte dos trabalhadores: A maior parte dos trabalhadores da DSE já frequentaram o “Curso de Formação dos Trabalhadores da Linha da Frente”, e entendam qual a atitude que devem tomar para atender o público. As subunidades que prestam serviços ao público vão promover a atitude de profissionalismo, corecção e assiduidade dos respectivos trabalhadores, que devem tomar durante o exercício de funções;

▲ Período de apreciação demasiado longo: Acreditamos que foi devido ao não entendimento dos procedimentos de candidatura de alguns requerentes, ou que o requerente não apresentou, a tempo, os documentos em falta. As informações dos procedimentos de candidatura podem ser obtidas pelo público, através do website, telefone, e ainda, dirigir-se pessoalmente à DSE;

▲ A divulgação das informações não é suficiente: Uma vez que as informações de determinados pedidos estão envolvidos em dados pessoais, portanto, se o público pretenda obter informações que envolvem a privacidade, deve dirigir-se pessoalmente à DSE, por forma a proteger os dados pessoais do requerente. Quanto aos novos serviços que vão ser prestados, por um lado a DSE vai realizar sessões de esclarecimento destinadas ao público, por outro lado, por convite das associações comerciais ou associações, também vai realizar sessões de esclarecimento destinado aos agentes dessas associações, bem como acções promocionais, no sentido de publicitar e divulgar o conteúdo dos serviços aos diferentes camâdas. Para dar mais facilidades ao público na obtenção de informações da DSE, as relativas informações encontram-se disponíveis no website da DSE e no Portal do Governo, onde o público possa consultar as informações. E no mesmo tempo, elaborou folhetos gratuitos para estar disponíveis ao público. Além do mais, o público pode consultar às respectivas subunidades da DSE para obter informações dos serviços que pretendem requerer através de telefone, fax ou e-mail.

A DSE irá recolher constantemente, em cada ano, as opiniões através de inquéritos, e no mesmo tempo, continuar optimizar e aperfeiçoar a qualidade dos services prestados pela DSE, conforme as orientações da Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos.

● **Tendência do Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação (em comparação com o ano de 2013)**

Factores de inquérito	2013	2014	Em comparação com 2013
Acessibilidade	4,113	4,449	+0,336
Serviços prestados pelos trabalhadores	4,324	4,608	+0,284
Ambiente e instalações	4,154	4,463	+0,309
Procedimento interno	4,271	4,508	+0,237
Eficácia do serviço	4,219	4,555	+0,336
Informação dos serviços prestados	0	4,421	0
Serviços electrónicos	0	4,262	0
Carta de qualidade	4,182	4,503	+0,321
Serviço global	4,233	4,498	+0,265

Devido ao acrescentamento de dois novos factores, em 2014, portanto, o conteúdo do inquérito varia de 2013 (7 factores) e 2014 (9 factores), e a comparação apenas podia ser feito com base nos 7 factores de inquérito. Em comparação com os factores de 2013 e 2014, houve um acréscimo notável em 2014, no qual, cada um dos factores conseguiram atingir o nível satisfatório, de entre esses, os “serviços prestados pelos trabalhadores” foi o factor que obteve mais pontos durante este inquérito, cifrando-se em 4,608 (ou seja 92,16), correspondendo a uma subida de 5,68%, em comparação ao 2013. Comparando com os factores dos dois anos em causa, a “acessibilidade” e a “eficácia do serviço” são os que registaram maior subida, registando um acréscimo, em média de 6,72%, e em seguida são a “carta de qualidade” (+6,4%), “ambiente e instalações” (+6,18%), “serviços prestados pelos trabalhadores” (+5,68%), “serviço global” (+5,3%) e o “procedimento interno” (+4,74%). Em relação aos dois factores novos do ano 2014, designadamente a “informação dos serviços prestados” (divulgação das informações e exactidão das informações) e os “serviços electrónicos” (grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados e grau de satisfação dos serviços electrónicos), obtiveram 4,421 (88,42 分) e 4,262 (85,24), respectivamente.

Consultando o inquérito do Grau de Satisfação do ano 2014, os diversos factores do grau de satisfação encontram-se a um nível superior aos do ano 2013.

Contudo, a DSE irá ainda tomar, de forma prudente, como referência as opiniões colocadas pelos inquiridos, uma vez que estas opiniões apresentadas através do inquérito são consideradas valiosas e referenciais, a fim de atingir o objectivo de aperfeiçoamento contínuo da qualidade dos serviços.