

# Direcção dos Serviços de Economia e Desenvolvimento

## Tecnológico

### Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação de 2020

#### 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 Fevereiro e Dezembro de 2020. Os formulários do inquérito do grau de satisfação sobre os serviços prestados em 2020 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, 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 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	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	----
	Eficiência		5,000	----
	Efeitos		5,000	----
	Imparcialidade		5,000	----
Informações dos serviços	Suficiência	5,000	5,000	----
	Conveniência na aquisição de informações		5,000	----
	Precisão das informações adquiridas		5,000	----
	Utilidade das informações adquiridas		5,000	----
	Confidencialidade das informações		----	----
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	5,000	5,000	----
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		5,000	----
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		5,000	----
	Meios de apresentação de opiniões		----	----
Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	5,000	5,000	----
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		5,000	----
	Segurança dos serviços electrónicos		5,000	----
	Suficiência dos serviços		5,000	----

	electrónicos			
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		5,000	----
Informações sobre o desempenho	Suficiência	5,000	5,000	----
	Meios de publicação das informações		5,000	----
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/Serviço “one stop”	5,000	5,000	----
Serviço global	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		33		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,848	4,839	0,374
	Profissionalismo		4,806	0,477
	Apresentação pessoal		4,806	0,402
	Atitude		4,938	0,246
Ambiente	Conveniência	4,698	4,710	0,529
	Agradabilidade do ambiente		4,688	0,535
Instalações complementares	Instalações	4,636	4,613	0,558
	Indicações		4,742	0,514
	Equipamentos		4,645	0,608
	Medidas de apoio		4,548	0,723
	Segurança do local		4,633	0,615
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,617	4,625	0,660
	Eficiência		4,656	0,602
	Efeitos		4,688	0,592
	Imparcialidade		4,500	0,718
Informações dos serviços	Suficiência	4,591	4,594	0,665
	Conveniência na aquisição de		4,548	0,624

	informações			
	Precisão das informações adquiridas		4,563	0,619
	Utilidade das informações adquiridas		4,625	0,554
	Confidencialidade das informações		4,625	0,609
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,656	4,625	0,609
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,656	0,602
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,688	0,592
	Meios de apresentação de opiniões		4,656	0,602
Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	4,327	4,344	0,827
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4,344	0,971
	Segurança dos serviços electrónicos		4,438	0,801
	Suficiência dos serviços electrónicos		4,281	1,143
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4,226	0,990
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,438	4,469	0,879
	Meios de publicação das informações		4,406	0,911
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/Serviço “one stop”	4,677	4,677	0,599
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,781	4,781	0,491

Serviços públicos no âmbito da acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		102		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,850	4,833	0,400
	Profissionalismo		4,870	0,398
	Apresentação pessoal		4,832	0,404
	Atitude		4,870	0,398
Ambiente	Conveniência	4,674	4,637	0,606
	Agradabilidade do ambiente		4,710	0,502
Instalações complementares	Instalações	4,707	4,659	0,565
	Indicações		4,766	0,474
	Equipamentos		4,688	0,589
	Medidas de apoio		4,667	0,648
	Segurança do local		4,750	0,503
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4,851	4,800	0,429
	Eficiência		4,854	0,355
	Efeitos		4,907	0,325
	Imparcialidade		4,837	0,498
Informações dos serviços	Suficiência	4,774	4,767	0,498
	Conveniência na aquisição de informações		4,747	0,545
	Precisão das informações adquiridas		4,739	0,591
	Utilidade das informações adquiridas		4,796	0,563
	Confidencialidade das informações		4,822	0,488
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,802	4,783	0,510
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,804	0,471
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,844	0,419
	Meios de apresentação de		4,773	0,519

	opiniões			
Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	4,621	4,628	0,614
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4,651	0,593
	Segurança dos serviços electrónicos		4,624	0,597
	Suficiência dos serviços electrónicos		4,609	0,635
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4,593	0,658
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,710	4,733	0,562
	Meios de publicação das informações		4,687	0,603
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/Serviço “one stop”	4,753	4,753	0,510
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,788	4,788	0,490

### 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 para 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 sejam o 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 explicações 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 2020, a DSEDТ passou a adoptar o novo sistema de indicadores de itens de serviços no inquérito de grau de satisfação sobre os seus serviços prestados. Como são diferentes os indicadores de 2019 e de 2020, não pode ser feita a comparação.

#### **5. Conclusão**

De acordo com o resultado do presente inquérito, os utentes inquiridos estão satisfeitos com os serviços prestados pela DSEDТ. Em 2020, 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, optimizando 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.