

Direcção dos Serviços de Economia

Resultado sobre o Inquérito do Grau de Satisfação do ano

2015

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 Maio de 2015 e findo no dia 9 de Novembro.

Para que o público pudesse preencher voluntariamente, foram colocados Inquérito do Grau de Satisfação, em branco, nos balcões de atendimento da DSE (Rua Dr. Pedro Lobo, Edifício Banco Luso Internacional, nos 2.º e 3.º andares), a partir de Maio de 2015. E entre o período de 26 de Outubro e 9 de Novembro 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 44 serviços prestados (inclusive serviços prestados ao público e 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:

Serviços Gerais Prestados ao Público				
Número de inquéritos válidos recebidos		3		
Factores de inquérito	Item	Média do Grau de Satisfação	Valor	Desvio Padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,000	4,333	0,577
	Local da prestação dos serviços		3,333	1,528
	Meios de contacto		4,333	0,577
Serviços prestados pelos trabalhadores	Atitude dos trabalhadores	4,417	4,667	0,577
	Nível profissional		4,333	0,577
	Eficiência dos serviços		4,333	0,577
	Iniciativa		4,333	0,577
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,000	4,000	0,000
	Disposição das instalações		4,000	0,000
Procedimento interno	Tempo de espera	4,333	4,333	0,577
	Simplicidade e celeridade		4,333	0,577
	Imparcialidade		4,333	0,577
Eficácia do serviço	Conformidade com a finalidade de utilização	4,000	4,000	0,000
Informação dos serviços prestados	Divulgação das informações	4,167	4,000	0,000
	Exactidão das informações		4,333	0,577
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4,000	4,000	1,000
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,000	1,414
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,143	3,667	1,155
	Grau de satisfação dos indicadores		4,500	0,707
	Clareza dos indicadores		4,500	0,707
Grau de satisfação do serviço global		4,333	4,333	0,577

Serviços públicos no âmbito da supervisão, aprovação e execução				
Número de inquéritos válidos recebidos		469		
Factores de Inquérito	Item	Média do Grau de Satisfação	Valor	Desvio Padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,654	4,703	0,57
	Local da prestação dos serviços		4,583	0,632
	Meios de contacto		4,676	0,553
Serviços prestados pelos trabalhadores	Atitude dos trabalhadores	4,770	4,814	0,422
	Nível profissional		4,783	0,462
	Eficiência dos serviços		4,776	0,475
	Iniciativa		4,706	0,567
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,653	4,669	0,551
	Disposição das instalações		4,637	0,587
Procedimento interno	Tempo de espera	4,713	4,698	0,541
	Simplicidade e celeridade		4,707	0,543
	Imparcialidade		4,736	0,507
Eficácia do serviço	Conformidade com a finalidade de utilização	4,719	4,719	0,492
Informação dos serviços prestados	Divulgação das informações	4,647	4,629	0,593
	Exactidão das informações		4,665	0,547
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4,719	4,693	0,59
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,752	0,557
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,690	4,676	0,584
	Grau de satisfação dos indicadores		4,691	0,585
	Clareza dos indicadores		4,705	0,521
Grau de satisfação do serviço global		4,711	4,711	0,495

Serviços públicos no âmbito de acção social				
Número de inquéritos válidos recebidos		181		
Factores de Inquérito	Item	Média do Grau de Satisfação	Valor	Desvio Padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,364	4,422	0,776
	Local da prestação dos serviços		4,311	0,846
	Meios de contacto		4,358	0,754
Serviços prestados pelos trabalhadores	Atitude dos trabalhadores	4,565	4,674	0,516
	Nível profissional		4,591	0,568
	Eficiência dos serviços		4,526	0,677
	Iniciativa		4,469	0,685
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,334	4,402	0,707
	Disposição das instalações		4,266	0,807
Procedimento interno	Tempo de espera	4,448	4,528	0,717
	Simplicidade e celeridade		4,324	0,814
	Imparcialidade		4,497	0,699
Eficácia do serviço	Conformidade com a finalidade de utilização	4,347	4,347	0,752
Informação dos serviços prestados	Divulgação das informações	4,242	4,207	0,807
	Exactidão das informações		4,278	0,794
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3,939	3,947	0,944
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3,929	0,927
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,229	4,204	0,852
	Grau de satisfação dos indicadores		4,250	0,733
	Clareza dos indicadores		4,239	0,762
Grau de satisfação do serviço global		4,410	4,410	0,609

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 desejam que a DSE manterá a mesma atitude e nível de serviços. Alguns cidadãos consideram que as questões de “meios de contacto”, “local de atendimento”, “horário de atendimento”, “disponibilização de mais trabalhadores”, serviços de Internet e propaganda da DSE, bem como falta de lugares para estacionamento, poderão continuar a ser optimizadas e reforçadas. Relativamente a estas questões levantadas, as subunidades da DSE, logo, realizaram investigações e estudos, adaptando imediatamente as correspondentes medidas para melhoramento, bem como continuar a aplicar e optimizar as respectivas questões, a fim de elevar o grau de satisfação do público sobre os serviços prestados pela DSE.

Além disso, o “Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados” e “Grau de satisfação dos indicadores” são aqueles que ocupam 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” e “grau de suficiência da Carta de Qualidade”, no qual, estes factores têm ainda espaços para melhoria. Uma vez que o inquirido não indicou o motivo concreto, portanto a DSE não conseguiu ter mais conhecimento sobre o caso, mas irá elevar, quanto possível, o grau de satisfação da população, dentro dos limites dos seus recursos. Presentemente, a DSE está a lançar, gradualmente e a tempo oportuno, serviços de Internet, através da forma electrónica, optimizando os “Serviços electrónicos” quando houver possibilidades nos recursos e na prática. A par disso, a DSE está empenhada em elevar a qualidade dos serviços, onde as suas subunidades irão reforçar, de forma contínua, a formação dos trabalhadores, no sentido de providenciar serviços de boa qualidade e informações correctas.

4. Medidas para melhoramento e sugestões

- “Atitude dos trabalhadores”, “Eficiência dos serviços” e “Iniciativa”:
Relativamente às questões levantadas sobre os serviços prestados pelos trabalhadores, a DSE tem continuado lembrar os trabalhadores da linha de frente para terem paciência e responder precisamente as perguntas do público. Além do mais, após conversado com os trabalhadores, tomou conhecimento

de que o Centro de Atendimento recebe regularmente consultas sem ser do âmbito das competências da DSE, pelo que, os trabalhadores foram lembrados em face dessas consultas não esquecer de manter com cortesia, e fornecer ao público, quanto possível, as informações das relativas entidades. A questão foi claramente resolvida, e não foram recebidas quaisquer opiniões deste assunto durante o inquérito do grau de satisfação do ano 2015.

- “Acessibilidade”, “local da prestação dos serviços”, “meios de contacto”: Actualmente, o público pode apresentar uma série de requerimentos do âmbito da DSE, no Centro de Serviços da RAEM da Zona Norte da cidade. Analisando as opiniões recebidas no Inquérito ao Grau de Satisfação dos Cidadãos de 2014, vários serviços passaram também a ser prestados no Centro de Serviços da Areia Preta, e os inquiridos não levantaram mais opiniões relativas a esta questão, após ter incrementado a divulgação de informações.
- A DSE lançou medidas de facilidade ao público em 2015:
 1. A Direcção dos Serviços de Economia, a Direcção dos Serviços de Finanças, a Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais, o Instituto de Promoção do Comércio e do Investimento de Macau e o Gabinete para os Recursos Humanos lançaram, conjuntamente, no dia 18 de Agosto de 2015, um “Serviço de recepção de expediente no âmbito dos Serviços da Secretaria para a Economia e Finanças”, de forma a proporcionar maior facilidade à população na entrega de documento em diferentes entidades. O Governo da RAEM pretende através do “serviço de recepção de expediente”, acrescentar mais meios para o tratamento das formalidades, facilitando neste sentido, a população no seu tratamento, a fim de elevar a qualidade dos serviços prestados à população. A população pode escolher uma local de atendimento sem ser instalado na zona central da cidade para apresentar os seus documentos, o que não só pode aliviar, de certa maneira, o tráfego, mas também o estacionamento na zona central da cidade.
 2. Para além dos dois locais de atendimento (2.º andar da DSE e o Centro de Serviços da RAEM que situa na Rua Nova da Areia Preta) onde os cidadãos podem apresentar requerimentos e fazerem consultas sobre diversos planos lançados pela DSE, em 2015, foram acrescentados mais 5 locais que prestam serviços à população: Centro de Incubação de Negócios para os Jovens, situado na Alameda Dr. Carlos De Assumpção, N.º 263 Edifício, China Civil Plaza, 19º Andar; Centro de Apoio a Pequenas e Médias Empresas de Macau (Bairro de San Kio), situado no Lago da

Cordoaria, n.º 14, R/C; Centro de Serviços a Pequenas e Médias Empresas das Ilhas, situado na Rua Direita Carlos Eugénio, n.º 15 R/C, Taipa; Centro de Apoio a Pequenas e Médias Empresas na Zona Norte, situado na Rua da Tribuna, Fei Choi Kong Cheong, 3.º andar, Sala A, Centro Comercial Sun Fu Lon. Assim, totalizam 7 locais de atendimento que prestam serviços à população. Entre esses, o “Centro de Serviços da RAEM” e o “Centro de Incubação de Negócios para os Jovens” funciona durante as horas de almoço. A hora de almoço da “Associação Industrial e Comercial da Zona Norte de Macau”, “Associação da Indústria e Comércio de Macau Centro e Sul Distritos” e a “Associação Industrial e Comercial das Ilhas de Macau” é das 12h00 a 13h00, diferente da hora de almoço da DSE, o que facilita a população na escolha do local, consoante a sua necessidade, para entrega de documentos ou consulta.

- “Disposição das instalações” do “ambiente e instalações”: O público queixou-se que a localização dos bebedouros não são tão visíveis, portanto, presentemente os bebedouros da DSE ficam localizadas ao lado da porta de casa de banho para público, um lugar onde o público consegue ver e utilizar facilmente.
- Tempo de espera para tratamento de requerimentos: Foi instalado mais um balcão de atendimento na respectiva subunidade, totalizando, neste sentido, 3 balcões para receber os requerimentos, reduzindo, assim, o tempo da espera.
- Para fazer face aos comentários sobre “simplicidade e celeridade” do “procedimento interno”, a DSE tem lançada várias medidas que permite os candidatos em melhor compreender os detalhes dos processos de candidatura, por forma a reduzir o tempo que os candidatos necessitam para tratar desses assuntos.
- Insuficiente divulgação de informações e sugestão de divulgar através da publicidade: As subunidades já actualizaram as formalidades administrativas e os números de telefone para consulta dos respectivos serviços da página electrónica da DSE, a fim de dar melhor conhecer ao público, o conteúdo dos planos e as orientações claras sobre o processo e procedimento de candidatura.
- Irá continuar reexaminar a redacção dos planos da DSE, utilizando um forma mais simples para apresentar ao público, o conteúdo dos planos, a fim de facilitar o público no acesso das informações. Fortalecer a explicação das disposições dos regulamentos administrativos aplicados aos planos e meios de reclamação para os resultados de apreciação, bem como incentivar os candidatos providenciarem documentos completos sobre a sua situação operacional durante a fase de apreciação, que estes servem como referência

para a Comissão de Apreciação. Para dar melhor conhecer à população, sobre os planos lançados pelo Departamento de Desenvolvimento de Convenções e Exposições e das Actividades Económicas (DDCEAE) da DSE, a DSE não só realizou-se várias sessões de esclarecimento, no intuito de explicar à população, o conteúdo dos respectivos planos, mas também celebrou um acordo de cooperação no âmbito de “entrega dos serviços ao domicílio” com as 3 associações industriais e comerciais locais, no sentido de providenciar mais locais de atendimento destinados aos planos prestados pelo DDCEAE. Para além de receber uma parte de requerimentos apresentados pelos candidatos, estes locais de atendimento também prestam serviços de consultoria e apoio no preenchimento dos formulários, tudo isto para permitir o público ter um acesso mais fácil e conveniente de informações.

● **Tendência do Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação (em comparação com o ano de 2014)**

5.1 Serviços Gerais Prestados ao Público

Factores de Inquérito	Item	Em 2014 (Ano passado)		Em 2015 (Corrente ano)	
		Valor	Média do Grau de Satisfação	Valor	Média do Grau de Satisfação
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,366	4,500	4	4,333
	Local da prestação dos serviços		4,214		3,333
	Meios de contacto		4,385		4,333
Serviços prestados pelos trabalhadores	Atitude dos trabalhadores	4,500	4,625	4,417	4,667
	Nível profissional		4,250		4,333
	Eficiência dos serviços		4,500		4,333
	Iniciativa		4,625		4,333
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,481	4,500	4	4,000
	Disposição das instalações		4,462		4,000
Procedimento interno	Tempo de espera	4,532	4,750	4,333	4,333
	Simplicidade e celeridade		4,375		4,333
	Imparcialidade		4,467		4,333

Eficácia do serviço	Conformidade com a finalidade de utilização	4,438	4,438	4	4,000
Informação dos serviços prestados	Divulgação das informações	4,433	4,467	4,167	4,000
	Exactidão das informações		4,400		4,333
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,143	4,200	4,143	4,000
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,000		4,000
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,286	4,300	4,143	3,667
	Grau de satisfação dos indicadores		4,400		4,500
	Clareza dos indicadores		4,167		4,500
Grau de satisfação do serviço global		4,563	4,563	4,333	4,333

Factores de Inquérito	Em 2014 (Ano passado)	Em 2015 (Corrente ano)	Em comparação com o ano 2014
Acessibilidade	4,366	4,000	-0,366
Serviços prestados pelos trabalhadores	4,500	4,417	-0,083
Ambiente e instalações	4,181	4,000	-0,181
Procedimento interno	4,532	4,333	-0,199
Eficácia do serviço	4,438	4,000	-0,438
Informação dos serviços prestados	4,433	4,167	-0,266
Serviços electrónicos	4,143	4,000	-0,143
Carta de qualidade	4,286	4,143	-0,143
Grau de satisfação do serviço global	4,563	4,333	-0,230

Houve um a ligeira descida em relação aos 9 factores do inquérito do ano 2015 referentes aos “Serviços Gerais Prestados ao Público” quando comparado com os de 2014, no qual, a “Eficácia do serviço” foi o factor que registou uma descida mais notável, com 4,00 pontos (ou seja 80 pontos), representando uma queda de 8,76% em comparação com o ano 2014. No que toca ao motivo da queda registada nos factores do inquérito do ano 2015 (comparado com 2014), isto podia ser devido à insuficiência da recolha das respostas aos inquéritos. No ano 2014, recebeu **18** inquéritos, enquanto que em 2015,

apenas recolheu **3** inquéritos, pelo que a precisão do grau de satisfação foi significativamente menor devido ao cálculo baseado num número de amostragem relativamente menor. Apesar de os 9 factores do inquérito deste inquérito obtiveram Satisfaz/Satisfaz Muito, mas a pontuação de alguns inquiridos foi inferior em comparação ao ano 2014, e a DSE irá continuar a melhorar e tomar medidas mais aperfeiçoadas, por forma a elevar a qualidade dos serviços.

5.2 Serviços públicos no âmbito da supervisão, aprovação e execução

Factores de Inquérito	Item	Em 2014 (Ano passado)		Em 2015 (Corrente ano)	
		Valor	Média do Grau de Satisfação	Valor	Média do Grau de Satisfação
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,340	4,425	4,654	4,703
	Local da prestação dos serviços		4,209		4,583
	Meios de contacto		4,387		4,676
Serviços prestados pelos trabalhadores	Atitude dos trabalhadores	4,516	4,532	4,77	4,814
	Nível profissional		4,516		4,783
	Eficiência dos serviços		4,538		4,776
	Iniciativa		4,477		4,706
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,361	4,38	4,653	4,669
	Disposição das instalações		4,341		4,637
Procedimento interno	Tempo de espera	4,439	4,47	4,713	4,698
	Simplicidade e celeridade		4,423		4,707
	Imparcialidade		4,422		4,736
Eficácia do serviço	Conformidade com a finalidade de utilização	4,478	4,478	4,719	4,719
Informação dos serviços prestados	Divulgação das informações	4,334	4,313	4,647	4,629
	Exactidão das informações		4,356		4,665
Serviços	Grau de suficiência	4,204	4,188		4,693

electrónicos	dos serviços electrónicos disponibilizados			4,719	
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,226		4,752
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,458	4,403	4,69	4,676
	Grau de satisfação dos indicadores		4,494		4,691
	Clareza dos indicadores		4,483		4,705
Grau de satisfação do serviço global		4,401	4,401	4,711	4,711

Factores de Inquérito	Em 2014 (Ano passado)	Em 2015 (Corrente ano)	Em comparação com o ano 2014
Acessibilidade	4,340	4,654	+0,314
Serviços prestados pelos trabalhadores	4,516	4,770	+0,254
Ambiente e instalações	4,361	4,653	+0,292
Procedimento interno	4,439	4,713	+0,274
Eficácia do serviço	4,478	4,719	+0,241
Informação dos serviços prestados	4,334	4,647	+0,313
Serviços electrónicos	4,204	4,719	+0,515
Carta de qualidade	4,458	4,690	+0,232
Grau de satisfação do serviço global	4,401	4711	+0,310

No que toca aos “Serviços públicos no âmbito da supervisão, aprovação e execução”, houve um crescimento notável em 2015 em comparação com os 9 factores de 2014, no qual, os factores de 2015 conseguiram atingir um nível satisfatório. O factor dos “Serviços prestados pelos trabalhadores” foi o que registou a maior pontuação (4,77 pontos, ou seja, 95,4), e os “Serviços electrónicos” foi o factor que registou a maior subida (4,719 pontos, ou seja, 94,38), representando uma acréscimo de 10,3% em relação ao ano 2014, e a seguir são a “Acessibilidade” (+6,28%), “Informação dos serviços prestados” (+6,26%), “Grau de satisfação do serviço global” (+6,2%), “Ambiente e instalações” (+5,84%), “Procedimento interno” (+5,48%), “Serviços prestados pelos trabalhadores” (+5,08%), “Eficácia do serviço” (+4,82%), “Carta de qualidade” (+4,64%).

5.3 Serviços públicos no âmbito de acção social

Factores de Inquérito	Item	Em 2014 (Ano passado)		Em 2015 (Corrente ano)	
		Valor	Média do Grau de Satisfação	Valor	Média do Grau de Satisfação
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,598	4.640	4,364	4,422
	Local da prestação dos serviços		4.542		4,311
	Meios de contacto		4.612		4,358
Serviços prestados pelos trabalhadores	Atitude dos trabalhadores	4,735	4.780	4,565	4,674
	Nível profissional		4.751		4,591
	Eficiência dos serviços		4.713		4,526
	Iniciativa		4.693		4,469
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,600	4.640	4,334	4,402
	Disposição das instalações		4.558		4,266
Procedimento interno	Tempo de espera	4,602	4.662	4,448	4,528
	Simplicidade e celeridade		4.557		4,324
	Imparcialidade		4.584		4,497
Eficácia do serviço	Conformidade com a finalidade de utilização	4,662	4.662	4,347	4,347
Informação dos serviços prestados	Divulgação das informações	4,531	4.503	4,242	4,207
	Exactidão das informações		4.560		4,278
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,322	4.302	3,939	3,947
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.358		3,929
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,584	4.566	4,229	4,204
	Grau de satisfação dos indicadores		4.613		4,250
	Clareza dos indicadores		4.583		4,239
Grau de satisfação do serviço global		4,627	4.627	4,41	4,410

Factores de Inquérito	Em 2014 (Ano passado)	Em 2015 (Corrente ano)	Em comparação com o ano 2014
Acessibilidade	4,598	4,364	-0,234
Serviços prestados pelos trabalhadores	4,735	4,565	-0,170
Ambiente e instalações	4,600	4,334	-0,266
Procedimento interno	4,602	4,448	-0,154
Eficácia do serviço	4,662	4,347	-0,315
Informação dos serviços prestados	4,531	4,242	-0,289
Serviços electrónicos	4,322	3,939	-0,383
Carta de qualidade	4,584	4,229	-0,355
Grau de satisfação do serviço global	4,627	4410	-0,217

Quando comparado com o ano 2014, houve uma ligeira descida nos 9 factores com “Serviços públicos no âmbito de acção social” de 2015, passando de “satisfaz” (em 2014) para “aceitável/razoável” (em 2015), cujo valor obtido foi de 3,939, ou seja, 78,78. O grau de satisfação dos factores de inquérito obtidos pelos outros 2 itens conseguiu atingir um nível satisfatório, no qual os “Serviços prestados pelos trabalhadores” foi aquele que obteve maior pontuação (4,565, ou seja, 91,3 pontos), mas corresponde ainda uma descida de 0,68%, em comparação com o 2014. Relativamente à comparação dos factores de inquérito de 2014 e 2015, os “Serviços electrónicos” foi o factor que sofreu maior queda, com uma média de 7,66%, e a seguir são a “Carta de qualidade” (-7,1%), “Eficácia do serviço” (-6,3%), “Informação dos serviços prestados” (-5,78%), “Ambiente e instalações” (-5,32%), “Acessibilidade” (-4,68%), “Grau de satisfação do serviço global” (-4,34%), “Serviços prestados pelos trabalhadores” (-3,4%).

Consultando o inquérito do Grau de Satisfação da DSE referente ao ano 2015, apenas verificou subida nos “Serviços públicos no âmbito da supervisão, aprovação e execução”, representando acréscimos nos “Serviços Gerais Prestados ao Público” e “Serviços públicos no âmbito de acção social”, em comparação com o ano 2014, isto revela que os inquiridos entenderam a necessidade do reforço nos serviços prestados nestas 2 áreas. Face à descida dos valores dos serviços obtida no inquérito, a DSE irá depositar maior atenção e elevará eficientemente a qualidade dos serviços. Uma vez que as opiniões obtidas através do inquérito são consideradas valiosas e referenciais, portanto,

as diversas subunidades irá tomar, de forma prudente, como referência as opiniões colocadas pelos inquiridos, a fim de atingir o objectivo de aperfeiçoamento contínuo da qualidade dos serviços. Por fim, irá recolher constantemente, em cada ano, as opiniões através de inquéritos, e no mesmo tempo, aperfeiçoando e melhorando, de forma contínua, a qualidade dos serviços prestados pela DSE, conforme as instruções determinadas pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos.