

Direcção dos Serviços de Economia

Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação de 2019

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 a prestação dos seus serviços, a fim de melhor conhecer essas opiniões, concretizando o seu melhoramento contínuo.

O presente inquérito decorreu entre Fevereiro e Dezembro de 2019. Os formulários do inquérito sobre o grau de satisfação dos serviços prestados em 2019 estavam disponíveis, no referido período, nos balcões de atendimento da DSE, 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 40 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 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		2		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,600	4,500	0,707
	Local da prestação dos serviços		5,000	-----
	Meios de contacto		4,500	0,707
Serviços dos	Atitude dos serviços	4,571	5,000	-----

trabalhadores	Grau de profissionalização		4,500	0,707
	Eficiência dos serviços		4,500	0,707
	Iniciativa		4,500	0,707
Ambiente e instalações	Grau de conforto	-----	-----	-----
	Disposição das instalações		-----	-----
Procedimento interno	Tempo de espera		4,000	-----
	Simplicidade e celeridade	4,000	4,000	-----
	Imparcialidade		4,000	-----
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,500	4,500	0,707
Informações dos serviços prestados	Divulgação da informação		4,000	-----
	Exactidão da informação	4,333	4,500	0,707
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		5,000	-----
	Grau de satisfação dos indicadores	4,667	5,000	-----
	Clareza dos indicadores		4,000	-----
Grau de satisfação do serviço global		4,500	4,500	0,707

Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
Número de questionários válidos recolhidos		167		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços		4,862	0,424
	Local da prestação dos serviços	4,826	4,790	0,558
	Meios de contacto		4,826	0,478

Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,897	4,898	0,341
	Grau de profissionalização		4,886	0,387
	Eficiência dos serviços		4,904	0,334
	Iniciativa		4,898	0,359
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,778	4,784	0,602
	Disposição das instalações		4,772	0,618
Procedimento interno	Tempo de espera	4,808	4,820	0,552
	Simplicidade e celeridade		4,814	0,461
	Imparcialidade		4,788	0,561
Resultados dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,868	4,868	0,404
Informações dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,847	4,832	0,448
	Exactidão da informação		4,862	0,379
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,680	4,679	0,861
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,681	0,928
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,822	4,809	0,606
	Grau de satisfação dos indicadores		4,826	0,612
	Clareza dos indicadores		4,832	0,608
Grau de satisfação do serviço global		4,851	4,851	0,436

Serviços públicos no âmbito de acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		236		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,565	4,537	0,664
	Local da prestação dos serviços		4,535	0,681

	Meios de contacto		4,623	0,571
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,736	4,765	0,435
	Grau de profissionalização		4,740	0,487
	Eficiência dos serviços		4,731	0,500
	Iniciativa		4,709	0,510
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,547	4,555	0,645
	Disposição das instalações		4,538	0,669
Procedimento interno	Tempo de espera	4,619	4,621	0,653
	Simplicidade e celeridade		4,622	0,691
	Imparcialidade		4,613	0,695
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,638	4,638	0,638
Informações dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,586	4,546	0,671
	Exactidão da informação		4,626	0,598
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,344	4,306	0,874
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,392	0,800
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,485	4,442	0,706
	Grau de satisfação dos indicadores		4,513	0,684
	Clareza dos indicadores		4,505	0,696
Grau de satisfação do serviço global		4,560	4,560	0,598

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 e de recepção dos diversos planos aos cidadãos, tendo criado a conta de serviços de Wechat (DSEONLINE) no sentido de que os cidadãos consultem por meio online informações durante o seu horário de expediente. 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, deste modo, o grau de satisfação dos cidadãos.

4. Medidas e sugestões para melhoramento

- Em relação aos serviços electrónicos, foram lançadas, de forma contínua, várias medidas para melhoramento dos serviços electrónicos. 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 aos meios de contacto e informações dos serviços prestados, 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 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 anúncios e 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 a medida de “Prestação de Serviços in-loco” e a aumentar o seu número de locais.
- Relativamente à atitude dos trabalhadores, a DSE já solicitou aos seus trabalhadores que dessem respostas, com paciência, às dúvidas dos cidadãos, a fim de 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 a sua qualidade dos serviços.
- No que toca ao procedimento interno, a DSE continua a aperfeiçoar as formalidades administrativas 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 2018)

5.1 Serviços públicos gerais

Factores de inquérito	Itens	Em 2018 (Ano passado)		Em 2019 (Corrente ano)		
		Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	
Acessibilidade	Horário dos serviços	5,000	5,000	4,600	4,500	
	Local da prestação dos serviços		5,000		5,000	
	Meios de contacto		5,000		4,500	
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	5,000	5,000	4,571	5,000	
	Grau de profissionalização		5,000		4,500	
	Eficiência dos serviços		5,000		4,500	
	Iniciativa		5,000		4,500	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	-----	-----	-----	-----	
	Disposição das instalações		-----		-----	
Procedimento interno	Tempo de espera	-----	-----	4,000	4,000	
	Simplicidade e celeridade		-----		4,000	4,000
	Imparcialidade		-----		4,000	
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	5,000	5,000	4,500	4,500	
Informações	Divulgação da	5,000	-----	4,333	4,000	

dos serviços prestados	informação				
	Exactidão da informação		5,000		4,500
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		5,000		5,000
	Grau de satisfação dos indicadores	4,667	5,000	4,667	5,000
	Clareza dos indicadores		4,000		4,000
Grau de satisfação do serviço global		5,000	5,000	4,500	4,500

Factores de inquérito	Em 2018 (Ano passado)	Em 2019 (Corrente ano)	Em comparação com 2018
Acessibilidade	5,000	4,600	-0,4
Serviços dos trabalhadores	5,000	4,571	-0,429
Ambiente e instalações	-----	-----	-----
Procedimento interno	-----	4,000	-----
Resultado dos serviços prestados	5,000	4,500	-0,5
Informações dos serviços prestados	5,000	4,333	-0,667
Serviços	5,000	5,000	-----

electrónicos			
Carta de qualidade	4,667	4,667	-----
Grau de satisfação do serviço global	5,000	4,500	-0,5

Houve uma descida no grau de satisfação referente aos 5 factores do inquérito de 2019 quando comparado com o ano de 2018, sendo estes factores os de “Acessibilidade”, “Serviços dos trabalhadores”, “Resultado dos serviços prestados”, “Informações dos serviços prestados” e “Grau de satisfação do serviço global”. Assim, a DSE continuará a otimizar os procedimentos de serviços prestados, reforçando os serviços electrónicos e a formação dirigida aos seus trabalhadores, etc., de modo a elevar a qualidade do serviço global.

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

Factores de inquérito	Itens	Em 2018 (Ano passado)		Em 2019 (Corrente ano)	
		Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,940	4,964	4,826	4,862
	Local da prestação dos serviços		4,892		4,790
	Meios de contacto		4,964		4,826
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,979	4,975	4,897	4,898
	Grau de profissionalização		4,975		4,886
	Eficiência dos serviços		4,988		4,904
	Iniciativa		4,976		4,898
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,976	4,976	4,778	4,784
	Disposição das instalações		4,976		4,772
Procedimento interno	Tempo de espera	4,964	4,963	4,808	4,820
	Simplicidade e		4,964		4,814

	celeridade				
	Imparcialidade		4,963		4,788
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,964	4,964	4,868	4,868
Informações dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,970	4,975	4,847	4,832
	Exactidão da informação		4,964		4,862
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,975	4,975	4,680	4,679
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,974		4,681
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,963	4,962	4,822	4,809
	Grau de satisfação dos indicadores		4,963		4,826
	Clareza dos indicadores		4,963		4,832
Grau de satisfação do serviço global		4,964	4,963	4,851	4,851

Factores de inquérito	Em 2018 (Ano passado)	Em 2019 (Corrente ano)	Em comparação com 2018
Acessibilidade	4,940	4,826	-0,114
Serviços dos trabalhadores	4,979	4,897	-0,082
Ambiente e instalações	4,976	4,778	-0,198

Procedimento interno	4,964	4,808	-0,156
Resultado dos serviços prestados	4,964	4,868	-0,096
Informações dos serviços prestados	4,970	4,847	-0,123
Serviços electrónicos	4,975	4,680	-0,295
Carta de qualidade	4,963	4,822	-0,141
Grau de satisfação do serviço global	4,964	4,851	-0,113

Houve uma descida nos valores referentes a cada um factor do inquérito do ano 2019 quando comparados com os de 2018. Assim, a DSE continuará a otimizar os procedimentos de serviços prestados, melhorando o ambiente e instalações nas áreas de prestação de serviços, reforçando os serviços electrónicos e a formação dirigida aos seus trabalhadores, etc., de modo a elevar a qualidade do serviço global.

5.3 Serviços públicos no âmbito de acção social

Factores de inquérito	Itens	Em 2018 (Ano passado)		Em 2019 (Corrente ano)	
		Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,750	4,781	4,565	4,537
	Local da prestação dos serviços		4,698		4,535
	Meios de contacto		4,769		4,623
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,805	4,850	4,736	4,765
	Grau de profissionalização		4,786		4,740
	Eficiência dos serviços		4,790		4,731
	Iniciativa		4,793		4,709

Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,749	4,763	4,547	4,555
	Disposição das instalações		4,735		4,538
Procedimento interno	Tempo de espera	4,723	4,751	4,619	4,621
	Simplicidade e celeridade		4,705		4,622
	Imparcialidade		4,713		4,613
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,735	4,735	4,638	4,638
Informações dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,655	4,652	4,586	4,546
	Exactidão da informação		4,658		4,626
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,601	4,552	4,344	4,306
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,655		4,392
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,702	4,632	4,485	4,442
	Grau de satisfação dos indicadores		4,752		4,513
	Clareza dos indicadores		4,728		4,505
Grau de satisfação do serviço global		4,774	4,774	4,560	4,560

Factores de inquérito	Em 2018 (Ano passado)	Em 2019 (Corrente ano)	Em comparação com 2018
Acessibilidade	4,750	4,565	-0,185

Serviços dos trabalhadores	4,805	4,736	-0,069
Ambiente e instalações	4,749	4,547	-0,202
Procedimento interno	4,723	4,619	-0,104
Resultado dos serviços prestados	4,735	4,638	-0,097
Informações dos serviços prestados	4,655	4,586	-0,069
Serviços electrónicos	4,601	4,344	-0,257
Carta de qualidade	4,702	4,485	-0,217
Grau de satisfação do serviço global	4,774	4,560	-0,214

Houve uma descida nos valores referentes a cada um factor do inquérito do ano 2019 quando comparados com os de 2018. Assim, a DSE continuará a otimizar os procedimentos de serviços prestados, melhorando o ambiente e instalações nas áreas de prestação de serviços, reforçando os serviços electrónicos e a formação dirigida aos seus trabalhadores, etc., de modo a elevar a qualidade do serviço global.

6. Conclusão

De acordo com o resultado do presente inquérito, os utentes inquiridos estão satisfeitos com os serviços prestados pela DSE. Em comparação com o ano de 2018, registou-se, em 2019, uma ligeira descida nos valores referentes aos 3 serviços públicos, que são, respectivamente, os “Serviços públicos gerais”, “Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei” e “Serviços públicos no âmbito de acção social”. Por isso, a nossa Direcção ainda tem de elevar, constantemente, a qualidade dos serviços em todas as vertentes, a fim de satisfazer as necessidades dos cidadãos. A média do grau de satisfação dos indicadores relativamente aos serviços prestados mantém-se em nível “Satisfaz”. Sendo as opiniões obtidas através do inquérito consideradas valiosas e referenciais, as subunidades da DSE, ponderando, de forma prudente, as opiniões colocadas pelos inquiridos, tomarão as medidas específicas 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, otimizando e melhorando, de forma contínua, a qualidade dos serviços

prestados, conforme as instruções elaboradas pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional.