

Direcção dos Serviços de Economia

Resultado sobre o Inquérito do Grau de Satisfação do ano

2016

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 Março de 2016 e findo em Novembro de 2016. Para que o público pudesse preencher voluntariamente, foram colocados Inquérito do Grau de Satisfação, em branco, nos balcões de atendimento da DSE, situados na Rua Dr. Pedro 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). Este inquérito visa proceder à recolha do grau de satisfação sobre os 40 serviços prestados ao público e internamente, o que 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		2		
Factores de inquérito	Item	Média do Grau de Satisfação	Valor	Desvio Padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	5.000	5.000	-----
	Local da prestação dos serviços		5.000	-----
	Meios de contacto		5.000	-----
Serviços prestados pelos trabalhadores	Atitude dos trabalhadores	5.000	5.000	-----
	Nível profissional		5.000	-----
	Eficiência dos serviços		5.000	-----
	Iniciativa		5.000	-----
Ambiente e instalações	Grau de conforto	-----	-----	-----
	Disposição das instalações		-----	-----
Procedimento interno	Tempo de espera	-----	-----	-----
	Simplicidade e celeridade		-----	-----
	Imparcialidade		-----	-----
Eficácia do serviço	Conformidade com a finalidade de utilização	4,500	4,500	0,707
Informação dos serviços prestados	Divulgação das informações	5,000	-----	-----
	Exactidão das informações		5,000	-----
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	5,000	5,000	-----
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		5,000	-----
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,333	4,500	0,707
	Grau de satisfação dos indicadores		4,500	0,707
	Clareza dos indicadores		4,000	0,000
Grau de satisfação do serviço global		4,500	4,500	0,707

Serviços públicos no âmbito da supervisão, aprovação e execução				
Número de inquéritos válidos recebidos		524		
Factores de Inquérito	Item	Média do Grau de Satisfação	Valor	Desvio Padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,945	4,971	0,225
	Local da prestação dos serviços		4,891	0,417
	Meios de contacto		4,971	0,217
Serviços prestados pelos trabalhadores	Atitude dos trabalhadores	4,981	4,985	0,151
	Nível profissional		4,983	0,157
	Eficiência dos serviços		4,979	0,189
	Iniciativa		4,979	0,189
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,963	4,964	0,291
	Disposição das instalações		4,962	0,294
Procedimento interno	Tempo de espera	4,975	4,973	0,254
	Simplicidade e celeridade		4,975	0,226
	Imparcialidade		4,977	0,222
Eficácia do serviço	Conformidade com a finalidade de utilização	4,975	4,975	0,243
Informação dos serviços prestados	Divulgação das informações	4,965	4,962	0,294
	Exactidão das informações		4,967	0,285
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4,962	4,950	0,342
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,975	0,280
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,974	4,973	0,247
	Grau de satisfação dos indicadores		4,975	0,247
	Clareza dos indicadores		4,973	0,234
Grau de satisfação do serviço global		4,969	4,969	0,222

Serviços públicos no âmbito de acção social				
Número de inquéritos válidos recebidos		164		
Factores de Inquérito	Item	Média do Grau de Satisfação	Valor	Desvio Padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,586	4,640	0,585
	Local da prestação dos serviços		4,528	0,725
	Meios de contacto		4,588	0,667
Serviços prestados pelos trabalhadores	Atitude dos trabalhadores	4,798	4,835	0,404
	Nível profissional		4,809	0,453
	Eficiência dos serviços		4,772	0,526
	Iniciativa		4,776	0,536
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,545	4,552	0,677
	Disposição das instalações		4,537	0,697
Procedimento interno	Tempo de espera	4,638	4,638	0,586
	Simplicidade e celeridade		4,625	0,591
	Imparcialidade		4,650	0,606
Eficácia do serviço	Conformidade com a finalidade de utilização	4,673	4,673	0,588
Informação dos serviços prestados	Divulgação das informações	4,430	4,402	0,765
	Exactidão das informações		4,459	0,744
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,124	4,144	0,906
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,101	0,900
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,375	4,366	0,750
	Grau de satisfação dos indicadores		4,387	0,722
	Clareza dos indicadores		4,372	0,794
Grau de satisfação do serviço global		4,545	4,545	0,646

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 em simultâneo, recebemos as opiniões dos cidadãos sobre os serviços electrónicos, o ambiente e instalações e os procedimentos dos serviços da DSE.

Em relação ao impulso do serviço da electrónica do Certificado de Origem, actualmente, as empresas podem apresentar, através do intercâmbio electrónico de dados, o pedido do Certificado de Origem, além disso, foi implementado o serviço da electrónica do Certificado de Origem no âmbito do CEPA. Relativamente à instalação do serviço de acesso à Internet sem fios, foram aceites as opiniões sobre esta questão, portanto, será prestado este serviço na área de atendimento ao público. No que diz respeito à qualidade do ambiente, na sequência da conclusão da obra nos andares relevantes, foi melhorado o ambiente de atendimento ao público e do escritório.

O “Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados” e “Grau de satisfação dos serviços electrónicos” 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 suficiência da Carta de Qualidade” e “grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade”. Uma vez que o inquirido não indicou o motivo concreto, a DSE não conseguiu ter mais conhecimento sobre o caso, mas continuará a proceder à revisão e optimização do procedimento dos serviços, elevando o grau de satisfação dos cidadãos.

4. Medidas para melhoramento e sugestões

- Em relação ao serviço electrónico, foram lançadas várias medidas de melhoramento do serviço electrónico relacionado com a propriedade industrial, incluindo o “Pedido online de registo de marca – serviço de apresentação electrónica dos documentos complementares”, o lançamento do sistema do “serviço de pagamento electrónico de anuidade de patentes” e o acrescentamento do serviço de “apresentação electrónica do pedido de renovação da propriedade industrial”. Por outro lado, foi acrescentado o serviço de “consulta electrónica” nos serviços referentes ao comércio externo.

- No que toca às opiniões sobre o método de contacto e a informação dos serviços prestados, as subunidades conexas criaram suas linhas abertas que sejam atentas pessoalmente, dando acesso de informação ao público e respostas às suas questões, para que os cidadãos possam conhecer ainda mais o conteúdo dos serviços e respectivos procedimentos de fazer pedidos.
- No aspecto da acessibilidade e local da prestação dos serviços, actualmente, os cidadãos podem apresentar no Centro de Serviços da Areia Preta os pedidos concedidos pela DSE.
- Relativamente à atitude dos trabalhadores, a DSE já solicitou que os funcionários dessem respostas, com paciência, às dúvidas dos cidadãos, para que os mesmos possam conhecer o procedimento e a formalidade dos serviços prestados, e em paralelo, enviou os trabalhadores para participarem na formação, de modo a elevar as suas qualidades dos serviços.

● **Tendência do Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação (em comparação com o ano de 2015)**

5.1 Serviços Gerais Prestados ao Público

Factores de Inquérito	Item	Em 2015 (Ano passado)		Em 2016 (Corrente ano)	
		Média do Grau de Satisfação	Valor	Média do Grau de Satisfação	Valor
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,000	4,333	5,000	5,000
	Local da prestação dos serviços		3,333		5,000
	Meios de contacto		4,333		5,000
Serviços prestados pelos trabalhadores	Atitude dos trabalhadores	4,417	4,667	5,000	5,000
	Nível profissional		4,333		5,000
	Eficiência dos serviços		4,333		5,000
	Iniciativa		4,333		5,000
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,000	4,000	-----	-----
	Disposição das instalações		4,000		-----
Procedimento interno	Tempo de espera	4,333	4,333	-----	-----
	Simplicidade e celeridade		4,333		-----

	Imparcialidade		4,333		-----
Eficácia do serviço	Conformidade com a finalidade de utilização	4,000	4,000	4,500	4,500
Informação dos serviços prestados	Divulgação das informações	4,167	4,000	5,000	-----
	Exactidão das informações		4,333		5,000
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,143	4,000	5,000	5,000
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,000		5,000
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,143	3,667	4,333	4,500
	Grau de satisfação dos indicadores		4,500		4,500
	Clareza dos indicadores		4,500		4,000
Grau de satisfação do serviço global		4,333	4,333	4,500	4,500

Factores de Inquérito	Em 2015 (Ano passado)	Em 2016 (Corrente ano)	Em comparação com o ano 2015
Acessibilidade	4,000	5,000	+1,000
Serviços prestados pelos trabalhadores	4,417	5,000	+0,583
Ambiente e instalações	4,000	-----	-----
Procedimento interno	4,333	-----	-----
Eficácia do serviço	4,000	4,500	+0,500
Informação dos serviços prestados	4,167	5,000	+0,833
Serviços electrónicos	4,000	5,000	+1,000
Carta de qualidade	4,143	4,333	+0,190
Grau de satisfação do serviço global	4,333	4,500	+0,167

Houve uma ligeira subida em relação aos valores gerais referente aos 9 factores do inquérito do ano 2016 quando comparado com os de 2015. A média do grau de satisfação referente a cada um factor do inquérito de 2016 atingiu o nível “Satisfaz”, nos quais, 4 factores incluindo “acessibilidade” e “serviços prestados pelos trabalhadores” obtiveram “Satisfaz muito”.

5.2 Serviços públicos no âmbito da supervisão, aprovação e execução

Factores de Inquérito	Item	Em 2015 (Ano passado)		Em 2016 (Corrente ano)	
		Média do Grau de Satisfação	Valor	Média do Grau de Satisfação	Valor
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,654	4,703	4,945	4,971
	Local da prestação dos serviços		4,583		4,891
	Meios de contacto		4,676		4,971
Serviços prestados pelos trabalhadores	Atitude dos trabalhadores	4,77	4,814	4,981	4,985
	Nível profissional		4,783		4,983
	Eficiência dos serviços		4,776		4,979
	Iniciativa		4,706		4,979
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,653	4,669	4,963	4,964
	Disposição das instalações		4,637		4,962
Procedimento interno	Tempo de espera	4,713	4,698	4,975	4,973
	Simplicidade e celeridade		4,707		4,975
	Imparcialidade		4,736		4,977
Eficácia do serviço	Conformidade com a finalidade de utilização	4,719	4,719	4,975	4,975
Informação dos serviços prestados	Divulgação das informações	4,647	4,629	4,965	4,962
	Exactidão das informações		4,665		4,967
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4,719	4,693	4,962	4,950
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,752		4,975
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,69	4,676	4,974	4,973
	Grau de satisfação dos		4,691		4,975

	indicadores				
	Clareza dos indicadores		4,705		4,973
Grau de satisfação do serviço global		4,711	4,711	4,969	4,969

Factores de Inquérito	Em 2015 (Ano passado)	Em 2016 (Corrente ano)	Em comparação com o ano 2015
Acessibilidade	4,654	4,945	+0,291
Serviços prestados pelos trabalhadores	4,770	4,981	+0,211
Ambiente e instalações	4,653	4,963	+0,310
Procedimento interno	4,713	4,975	+0,262
Eficácia do serviço	4,719	4,975	+0,256
Informação dos serviços prestados	4,647	4,965	+0,318
Serviços electrónicos	4,719	4,962	+0,243
Carta de qualidade	4,690	4,974	+0,284
Grau de satisfação do serviço global	4,711	4,969	+0,258

Houve um ligeiro crescimento em relação aos valores referente aos 9 factores do inquérito do ano 2016 quando comparado com os de 2015. A média do grau de satisfação relativamente a cada um factor do inquérito de 2016 atingiu o nível “Satisfaz” e foi aproximada do nível do valor 5 correspondente ao grau “Satisfaz muito”. Dos resultados sobre o inquérito de 2015 e 2016, o factor dos “Serviços prestados pelos trabalhadores” salientou-se com a maior pontuação.

5.3 Serviços públicos no âmbito de acção social

Factores de Inquérito	Item	Em 2015 (Ano passado)		Em 2016 (Corrente ano)	
		Média do Grau de Satisfação	Valor	Média do Grau de Satisfação	valor
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,364	4,422	4,586	4,640
	Local da prestação dos serviços		4,311		4,528
	Meios de contacto		4,358		4,588
Serviços prestados pelos	Atitude dos trabalhadores	4,565	4,674	4,798	4,835
	Nível profissional		4,591		4,809
	Eficiência dos serviços		4,526		4,772

trabalhadores	Iniciativa		4,469		4,776
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,334	4,402	4,545	4,552
	Disposição das instalações		4,266		4,537
Procedimento interno	Tempo de espera	4, 448	4,528	4,638	4,638
	Simplicidade e celeridade		4,324		4,625
	Imparcialidade		4,497		4,650
Eficácia do serviço	Conformidade com a finalidade de utilização	4,347	4,347	4,673	4,673
Informação dos serviços prestados	Divulgação das informações	4,242	4,207	4,430	4,402
	Exactidão das informações		4,278		4,459
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3,939	3,947	4,124	4,144
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3,929		4,101
Carta de qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,229	4,204	4,375	4,366
	Grau de satisfação dos indicadores		4,250		4,387
	Clareza dos indicadores		4,239		4,372
Grau de satisfação do serviço global		4,410	4,410	4,545	4,545

Factores de Inquérito	Em 2015 (Ano passado)	Em 2016 (Corrente ano)	Em comparação com o ano 2015
Acessibilidade	4,364	4,586	+0,222
Serviços prestados pelos trabalhadores	4,565	4,798	+0,233
Ambiente e instalações	4,334	4,545	+0,211
Procedimento interno	4,448	4,628	+0,190
Eficácia do serviço	4,347	4,673	+0,326
Informação dos serviços prestados	4,242	4,430	+0,188
Serviços electrónicos	3,939	4,124	+0,185
Carta de qualidade	4,229	4,375	+0,146
Grau de satisfação do serviço global	4,410	4,545	+0,135

Quando comparado com o ano de 2015, houve uma ligeira subida em relação aos valores referentes aos 9 factores do inquérito de 2016. A média do grau de satisfação relativamente a cada um factor do inquérito de 2016 atingiu o nível “Satisfaz”, e o factor dos “Serviços prestados pelos trabalhadores” foi o que registou a maior pontuação nos resultados sobre o inquérito de 2015 e 2016.

6. Conclusão

De acordo com o presente resultado do inquérito, os utentes inquiridos estão satisfeitos com os serviços prestados pela DSE. Em comparação com o ano de 2015, registou-se um ligeiro crescimento no grau de satisfação referente ao inquérito dos 3 serviços públicos de 2016, e a sua média do grau de satisfação dos indicadores dos serviços obteve “Satisfaz”. As opiniões obtidas através do inquérito são consideradas valiosas e referenciais, por isso, todas as subunidades tomarão, de forma prudente, como referências as opiniões colocadas pelos inquiridos, adoptando medidas adequadas 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, optimizando e melhorando, de forma contínua, a qualidade dos serviços prestados, conforme as instruções determinadas pela “Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos”.