

# Direcção dos Serviços de Economia e Desenvolvimento

## Tecnológico

### Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação de 2023

#### 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 Janeiro e Dezembro de 2023. Os formulários, tanto em suporte papel como em suporte digital, do inquérito do grau de satisfação sobre os serviços prestados em 2022 estavam disponíveis, no referido período, nos balcões de atendimento da DSEDT, situados respectivamente na Rua do Dr. Pedro José Lobo, Edifício Banco Luso Internacional, 2.º e 3.º andares, os cidadãos podiam participar voluntariamente no preenchimento do inquérito. Este inquérito visa avaliar o grau de satisfação sobre os 46 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 |               | 5                           |       |               |
| Factores de inquérito                      | Itens         | Média do grau de satisfação | Valor | Desvio padrão |
| Serviço prestado pelos trabalhadores       | Proactividade | 4,042                       | 3,750 | 1,708         |
|  | Atitude       |                             | 4,333 | 2,082         |

|                                       |  |       |       |       |
|---------------------------------------|--|-------|-------|-------|
| Ambiente e instalações complementares | Conveniência   | 4,000 | 4,000 | 1,581 |
|                                       | Instalações e equipamentos do local                        |       | 4,000 | 2,000 |
|                                       | Medidas de apoio adoptadas no local                        |       | 4,000 | 2,000 |
| Procedimentos e formalidades          | Eficiência dos serviços                                    | 4,250 | 4,000 | 1,633 |
|                                       | Conveniência das formalidades                              |       | 4,500 | 1,732 |
| Informações dos serviços              | Conveniência das informações                               | 4,000 | 4,000 | 1,581 |
|                                       | Precisão das informações                                   |       | 4,200 | 1,643 |
|                                       | Detalhes das informações                                   |       | 3,800 | 1,483 |
| Garantias do serviço                  | Cobertura da “Carta de qualidade”                          | 4,000 | 4,000 | 1,633 |
|                                       | Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade” |       | 4,000 | 2,000 |
| Serviços electrónicos                 | Facilidade no uso dos serviços electrónicos                | 4,067 | 4,200 | 1,483 |
|                                       | Segurança dos serviços electrónicos                        |       | 4,200 | 1,483 |
|                                       | Abrangência dos serviços electrónicos                      |       | 3,800 | 1,643 |
| Informações sobre o desempenho        | Suficiência dos conteúdos das informações                  | 3,800 | 3,800 | 1,483 |
|                                       | Canais de divulgação das informações                       |       | 3,800 | 1,483 |
| Integração de serviços                | Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais      | 3,750 | 3,750 | 1,708 |

| Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei |                                     |                             |       |               |
|---|-------------------------------------|-----------------------------|-------|---------------|
| Número de questionários válidos recolhidos                                |                                     | 21                          |       |               |
| Factores de inquérito   | Itens                               | Média do grau de satisfação | Valor | Desvio padrão |
| Serviço prestado pelos trabalhadores                                      | Proactividade                       | 4,500                       | 4,450 | 0,945         |
|   | Atitude                             |                             | 4,550 | 0,887         |
| Ambiente e instalações complementares                                     | Conveniência                        | 4,417                       | 4,300 | 1,174         |
|   | Instalações e equipamentos do local |                             | 4,500 | 0,889         |
|   | Medidas de apoio adoptadas no local |                             | 4,450 | 0,945         |

|                                |  |       |       |       |
|--------------------------------|--|-------|-------|-------|
| Procedimentos e formalidades   | Eficiência dos serviços                                    | 4,350 | 4,350 | 1,226 |
|                                | Conveniência das formalidades                              |       | 4,350 | 1,226 |
| Informações dos serviços       | Conveniência das informações                               | 4,417 | 4,350 | 1,182 |
|                                | Precisão das informações                                   |       | 4,500 | 1,051 |
|                                | Detalhes das informações                                   |       | 4,400 | 1,095 |
| Garantias do serviço           | Cobertura da “Carta de qualidade”                          | 4,400 | 4,350 | 1,226 |
|                                | Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade” |       | 4,450 | 1,050 |
| Serviços electrónicos          | Facilidade no uso dos serviços electrónicos                | 4,333 | 4,350 | 1,226 |
|                                | Segurança dos serviços electrónicos                        |       | 4,350 | 1,089 |
|                                | Abrangência dos serviços electrónicos                      |       | 4,300 | 1,218 |
| Informações sobre o desempenho | Suficiência dos conteúdos das informações                  | 4,350 | 4,350 | 1,089 |
|                                | Canais de divulgação das informações                       |       | 4,350 | 1,089 |
| Integração de serviços         | Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais      | 4,474 | 4,474 | 0,964 |

| Serviços públicos no âmbito da acção social |                                     |                             |       |               |
|---|-------------------------------------|-----------------------------|-------|---------------|
| Número de questionários válidos recolhidos  |                                     | 133                         |       |               |
| Factores de inquérito                       | Itens                               | Média do grau de satisfação | Valor | Desvio padrão |
| Serviço prestado pelos trabalhadores        | Proactividade                       | 4,692                       | 4,669 | 0,574         |
|   | Atitude                             |                             | 4,714 | 0,545         |
| Ambiente e instalações complementares       | Conveniência                        | 4,627                       | 4,647 | 0,580         |
|   | Instalações e equipamentos do local |                             | 4,609 | 0,588         |
|   | Medidas de apoio adoptadas no local |                             | 4,624 | 0,572         |
| Procedimentos e formalidades                | Eficiência dos serviços             | 4,684                       | 4,692 | 0,566         |
|   | Conveniência das formalidades       |                             | 4,677 | 0,585         |
|   | Conveniência das informações        | 4,619                       | 4,624 | 0,647         |

|                                |  |       |       |       |
|--------------------------------|--|-------|-------|-------|
| Informações dos serviços       | Precisão das informações                                   |       | 4,594 | 0,640 |
|                                | Detalhes das informações                                   |       | 4,639 | 0,632 |
| Garantias do serviço           | Cobertura da “Carta de qualidade”                          | 4,662 | 4,662 | 0,650 |
|                                | Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade” |       | 4,662 | 0,650 |
| Serviços electrónicos          | Facilidade no uso dos serviços electrónicos                | 4,626 | 4,636 | 0,596 |
|                                | Segurança dos serviços electrónicos                        |       | 4,629 | 0,585 |
|                                | Abrangência dos serviços electrónicos                      |       | 4,614 | 0,626 |
| Informações sobre o desempenho | Suficiência dos conteúdos das informações                  | 4,635 | 4,654 | 0,616 |
|                                | Canais de divulgação das informações                       |       | 4,617 | 0,624 |
| Integração de serviços         | Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais      | 4,644 | 4,644 | 0,607 |

### 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 do 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 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. Os nossos Serviços continuam a reforçar a promoção e divulgação dos diversos planos, tais como a realização de esclarecimento
- através de anúncios e programas de televisão e de rádio e a intensificação da comunicação com os sectores.
- Relativamente à atitude dos trabalhadores, a DSED já solicitou aos seus trabalhadores que dessem respostas, com paciência, às dúvidas colocada por parte de cidadãos, a fim de que os mesmos pudessem conhecer os procedimentos e as formalidades dos serviços prestados pela DSED, 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 cidadãos e de simplificação administrativa.

#### **4. Análise da tendência do resultado do inquérito do grau de satisfação**

A partir de 2023, 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, em conformidade com as Orientações do Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, portanto não é possível fazer comparação entre os diferentes indicadores de 2022 e 2023.

#### **5. Conclusão**

De acordo com o resultado do presente inquérito, os utentes inquiridos estão satisfeitos com os serviços prestados pela DSEDТ. Em 2023, 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.