

# Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

## Resultados do Inquérito ao Grau de Satisfação de 2022

### 1. Breve apresentação do inquérito

Na sequência da criação de um mecanismo para a recolha de opiniões dos utentes dos serviços públicos, como o inquérito anual ao grau de satisfação respeitante aos serviços prestados pelos serviços públicos, realizado no âmbito do Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, cabe aos serviços públicos analisarem as opiniões do público sobre a qualidade dos serviços prestados, as quais servirão como orientação para validar medidas estratégicas que visem a contínua optimização dos serviços a prestar.

Para o efeito, esta Direcção de Serviços incumbiu uma instituição de realizar, entre 6 de Junho de 2022 e 15 de Dezembro de 2022, um Inquérito ao Grau de Satisfação relativamente a 44 itens dos serviços prestados por esta Direcção de Serviços, junto dos cidadãos, instituições e organismos públicos, trabalhadores dos serviços públicos e dos seus familiares que os utilizaram. O inquérito foi realizado através de entrevista *ad hoc*, telefone e preenchimento *online* de questionário, podendo a recolha do grau de satisfação e dos comentários dos utilizadores efectuada sob o Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional servir de avaliação dos níveis de qualidade dos serviços prestados. Espera-se que a objectividade a ela implícita permita uma mais apurada apreciação da qualidade dos serviços prestados e a consolidação do cumprimento do objectivo de optimização contínua.

## 2. Resultados do inquérito<sup>1</sup>

Serviços públicos em geral				
Número de questionários válidos recolhidos		300		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.23	4.16	0.75
	Profissionalismo		4.23	0.69
	Aparência		4.29	0.60
	Atitude		4.33	0.63
Ambiente	Acessibilidade	4.10	4.02	0.70
	Conforto		4.18	0.59
Instalações complementares	Equipamentos	4.04	4.04	0.62
	Instruções claras		4.05	0.67
	Instalações complementares gerais		4.04	0.71
	Instalações complementares de apoio		3.87	0.74
	Segurança		4.14	0.64
Formalidades do processo	Fluidez	4.17	4.09	0.67
	Eficiência dos serviços		4.14	0.67
	Resultados dos serviços		4.27	0.66
	Imparcialidade		4.33	0.65
Informações sobre os serviços prestados	Suficiência	4.05	3.95	0.74
	Facilidade de obtenção das informações		3.89	0.76
	Precisão das informações		4.14	0.63
	Utilidade das informações		4.12	0.62
	Sigilo		4.22	0.64
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	3.92	3.83	0.67
	Clareza dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.11	0.69
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.09	0.61
	Meios para a apresentação de opiniões		3.88	0.75

<sup>1</sup> Neste inquérito foi utilizada a escala de Likert, de 1 a 5 pontos, para obtenção das respostas, sendo: 1-totalmente insatisfeito; 2-insatisfeito; 3-nem insatisfeito nem satisfeito; 4-satisfeito;5-totalmente satisfeito.

<b>Serviços públicos em geral</b>				
Número de questionários válidos recolhidos		<b>300</b>		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviços electrónicos	Adequabilidade	3.92	4.11	0.72
	Acessibilidade		4.05	0.64
	Segurança		4.09	0.65
	Suficiência		3.87	0.71
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica		3.71	0.78
Informação do desempenho	Suficiência	3.88	3.92	0.70
	Facilidade dos meios de consulta		3.87	0.72
Avaliação global	Grau de satisfação global	4.06	4.06	0.63

<b>Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei</b>				
Número de questionários válidos recolhidos		318		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.37	4.37	0.71
	Profissionalismo		4.28	0.66
	Aparência		4.38	0.59
	Atitude		4.46	0.64
Ambiente	Acessibilidade	4.04	4.00	0.76
	Conforto		4.07	0.60
Instalações complementares	Equipamentos	4.05	4.09	0.56
	Instruções claras		4.07	0.67
	Instalações complementares gerais		4.06	0.54
	Instalações complementares de apoio		3.87	0.65
	Segurança		4.13	0.55

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

Número de questionários válidos recolhidos		318		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Formalidades do processo	Fluidez	4.29	4.15	0.93
	Eficiência dos serviços		4.29	0.82
	Resultados dos serviços		4.41	0.67
	Imparcialidade		4.31	0.66
Informações sobre os serviços prestados	Suficiência	4.10	3.97	0.81
	Facilidade de obtenção das informações		4.03	0.78
	Precisão das informações		4.17	0.69
	Utilidade das informações		4.18	0.67
	Sigilo		4.22	0.66
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	3.81	3.97	0.72
	Clareza dos indicadores da “Carta de qualidade		3.75	0.50
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.75	0.50
	Meios para a apresentação de opiniões		3.82	0.73
Serviços electrónicos	Adequabilidade	4.10	4.29	0.81
	Acessibilidade		4.24	0.84
	Segurança		4.12	0.70
	Suficiência		4.00	0.85
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica		3.87	0.83
Informação do desempenho	Suficiência	3.87	3.86	0.79
	Facilidade dos meios de consulta		3.90	0.73
Avaliação global	Grau de satisfação global	4.18	4.18	0.70

<b>Serviços públicos no âmbito da acção social</b>				
Número de questionários válidos recolhidos		304		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.30	4.24	0.68
	Profissionalismo		4.25	0.65
	Aparência		4.35	0.58
	Atitude		4.41	0.58
Ambiente	Acessibilidade	4.17	4.17	0.72
	Conforto		4.19	0.62
Instalações complementares	Equipamentos	4.09	4.10	0.66
	Instruções claras		4.17	0.65
	Instalações complementares gerais		4.07	0.70
	Instalações complementares de apoio		3.97	0.73
	Segurança		4.19	0.63
Formalidades do processo	Fluidez	4.27	4.22	0.60
	Eficiência dos serviços		4.27	0.60
	Resultados dos serviços		4.28	0.59
	Imparcialidade		4.31	0.57
Informações sobre os serviços prestados	Suficiência	4.15	4.03	0.71
	Facilidade de obtenção das informações		4.09	0.67
	Precisão das informações		4.20	0.62
	Utilidade das informações		4.18	0.59
	Sigilo		4.31	0.62
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	3.88	3.76	0.69
	Clareza dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.92	0.66
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.95	0.61
	Meios para a apresentação de opiniões		3.93	0.63

<b>Serviços públicos no âmbito da acção social</b>				
Número de questionários válidos recolhidos		304		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviços electrónicos	Adequabilidade	4.03	4.17	0.70
	Acessibilidade		4.14	0.71
	Segurança		4.00	0.64
	Suficiência		3.99	0.65
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica		3.86	0.68
Informação do desempenho	Suficiência	3.92	3.90	0.61
	Facilidade dos meios de consulta		3.93	0.67
Avaliação global	Grau de satisfação global	4.16	4.16	0.56

<b>Avaliação global dos Serviços</b>				
Número de questionários válidos recolhidos		922		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.29	4.24	0.72
	Profissionalismo		4.25	0.67
	Aparência		4.34	0.59
	Atitude		4.39	0.61
Ambiente	Acessibilidade	4.12	4.08	0.73
	Conforto		4.16	0.61
Instalações complementares	Equipamentos	4.07	4.08	0.62
	Instruções claras		4.11	0.67
	Instalações complementares gerais		4.06	0.67
	Instalações complementares de apoio		3.92	0.72
	Segurança		4.16	0.62
Formalidades do processo	Fluidez	4.25	4.16	0.75
	Eficiência dos serviços		4.23	0.71
	Resultados dos serviços		4.32	0.64
	Imparcialidade		4.32	0.62

<b>Avaliação global dos Serviços</b>				
Número de questionários válidos recolhidos		922		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Informações sobre os serviços prestados	Suficiência	4.10	3.98	0.76
	Facilidade de obtenção das informações		4.00	0.74
	Precisão das informações		4.17	0.65
	Utilidade das informações		4.16	0.63
	Sigilo		4.25	0.64
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	3.87	3.84	0.69
	Clareza dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.03	0.68
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.02	0.61
	Meios para a apresentação de opiniões		3.88	0.70
Serviços electrónicos	Adequabilidade	4.02	4.20	0.75
	Acessibilidade		4.15	0.74
	Segurança		4.07	0.67
	Suficiência		3.96	0.75
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica		3.81	0.77
Informação do desempenho	Suficiência	3.90	3.90	0.70
	Facilidade dos meios de consulta		3.90	0.70
Avaliação global	Grau de satisfação global	4.13	4.13	0.63

### **3. Análise das opiniões gerais**

De entre os inquiridos do presente inquérito, 69 exprimiram opiniões e sugestões em relação aos serviços prestados por esta Direcção de Serviços, as quais apontaram principalmente para o aperfeiçoamento dos serviços electrónicos. Por conseguinte, esta Direcção de Serviços irá proceder, com base na Conta Única de Macau (designada por Conta Única), ao melhoramento da forma de prestação dos serviços, com modelos que possam facilitar os cidadãos a obterem, com maior celeridade, os mesmos, mediante interligação dos dados inter-serviços.

#### 4. Medidas de melhoramento e sugestões

Os resultados do presente inquérito mostram um grau de satisfação elevado por parte dos inquiridos que atribuíram uma pontuação superior a 4 pontos no item “grau de satisfação global” inseridos nos diversos âmbitos, esta Direcção de Serviços irá, em resposta às necessidades dos utentes, persistir na optimização contínua dos serviços.

Com o lançamento, em Abril de 2022, da versão 2.0 da Conta Única, centrada e orientada pela optimização da experiência do utilizador, disponibilizaram-se de serviços mais solicitados, e mais convenientes, à população, passando-se, por exemplo, a partir de Setembro de 2022, a inscrição das actividades organizadas pela Divisão de Apoio Social à Função Pública e o pagamento das respectivas taxas a ser efectuados *online* na Conta Única, com vista a satisfazer as necessidades dos utentes. Em 2022, a pontuação do grau de satisfação atribuída no item “serviços electrónicos” (4,02 pontos) corresponde a uma subida mais ou menos elevada face à registada em 2021.

No entanto, de acordo com o grau de satisfação e da importância que os inquiridos manifestaram em relação aos serviços prestados por esta Direcção de Serviços, feita uma análise, verifica-se que os “serviços electrónicos” devem ser objecto de aprofundado melhoramento. Ao mesmo tempo, as principais sugestões predominantes nas “opiniões gerais” apontam também para o aperfeiçoamento dos serviços electrónicos. Além disso, de entre as pontuações atribuídas aos diversos factores de inquérito inseridos nos três âmbitos dos serviços públicos, a pontuação atribuída ao factor “garantias de qualidade” foi a mais baixa de todas, pelo que, esta Direcção de Serviços irá adoptar as seguintes medidas de melhoramento:

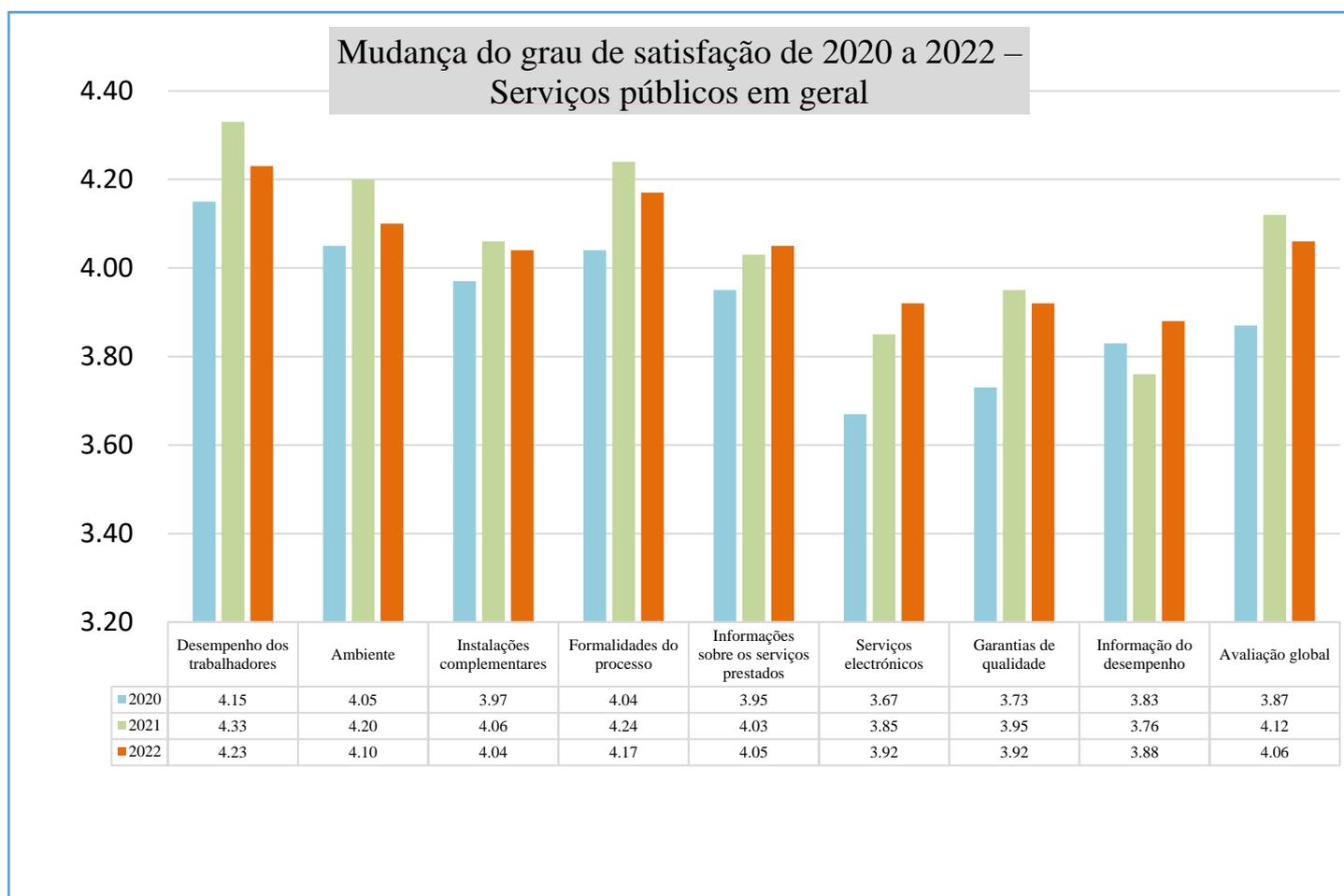
- No que se toca a serviços electrónicos, para além do melhoramento do modelo de prestação de serviço e da interligação dos dados inter-serviços, esta Direcção de Serviços efectuará uma análise sobre os diversos serviços e elaborará um plano concreto da sua prestação via electrónica, devendo este plano ser implementado com a permanente disponibilização de mais

serviços electrónicos.

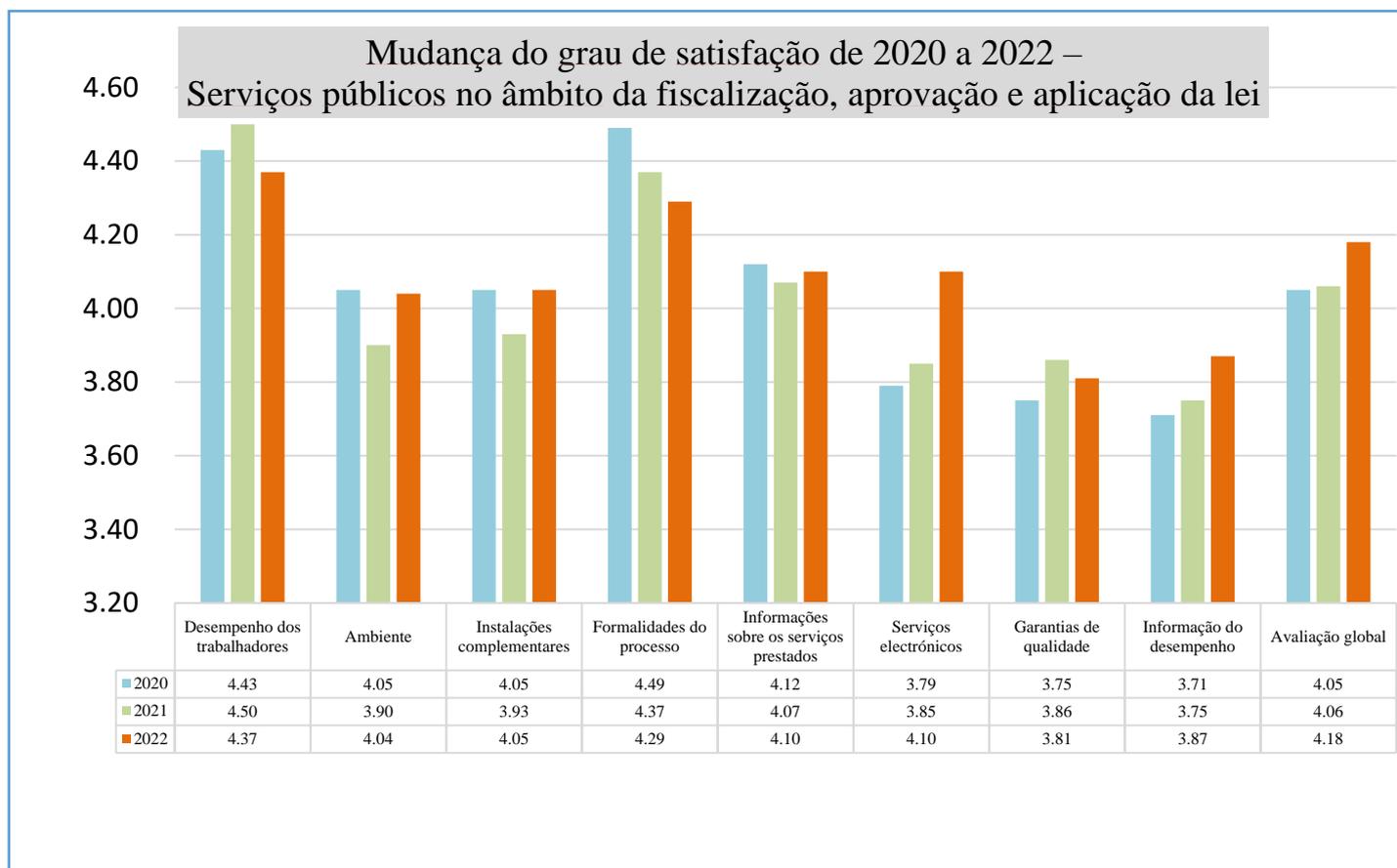
- Quanto a “garantias de qualidade”, com base no lançamento, em Março de 2023, de 4 tipos de serviços vinculados a 13 indicadores de qualidade a serem cumpridos, esta Direcção de Serviços continuará a alargar a aplicação da carta de qualidade a mais serviços e efectuará a optimização dos componentes da carta de qualidade, no sentido de satisfazer as necessidades atinentes à qualidade de serviço exigida pelos utentes.

## 5. Análise e mudança do grau de satisfação nos três anos anteriores

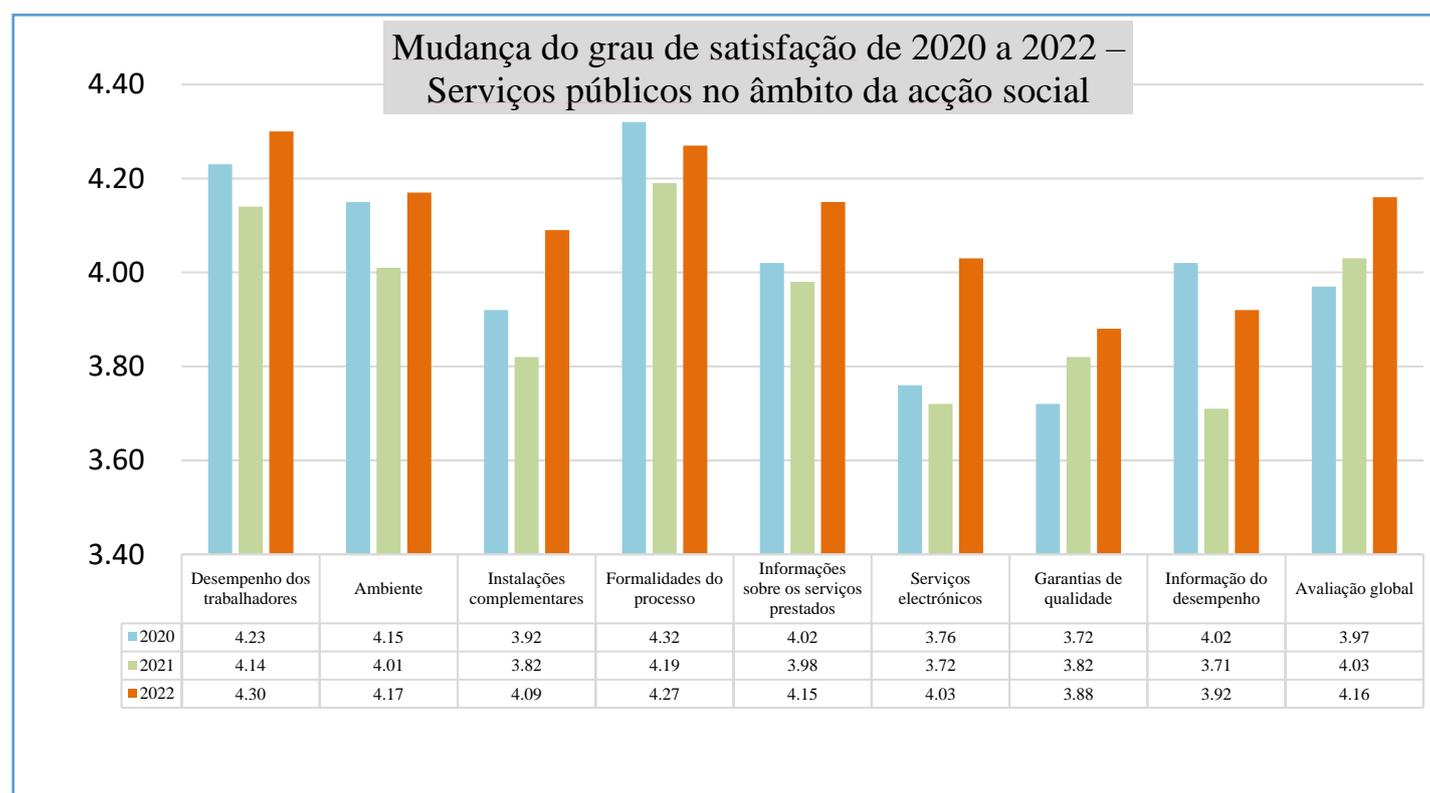
### 5.1 Serviços públicos em geral



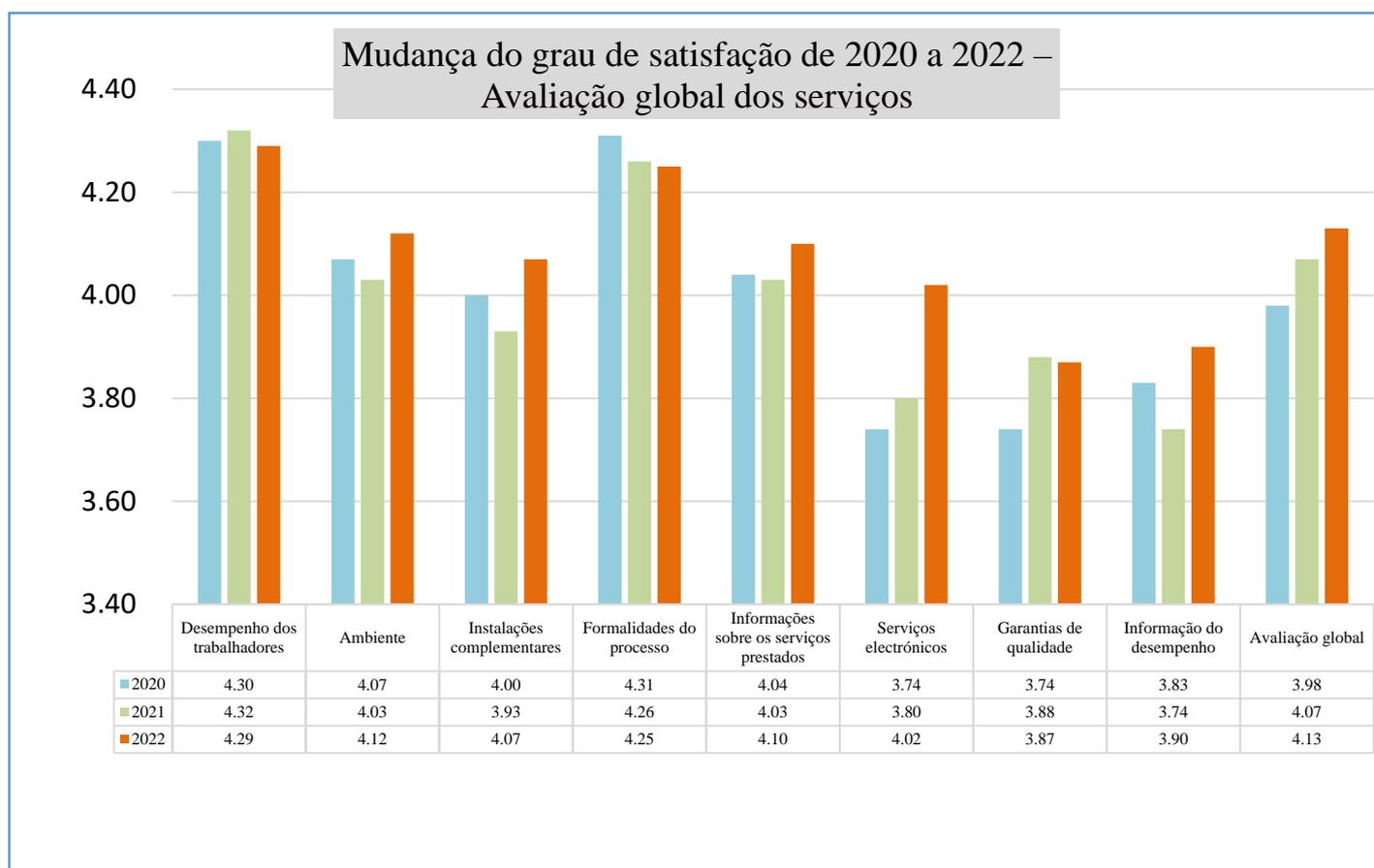
## 5.2 Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei



## 5.3 Serviços públicos no âmbito da acção social



## 5.4 Avaliação global dos Serviços



Em termos comparativos entre os resultados obtidos dos diversos factores de inquérito, no último questionário, e os obtidos do questionário do ano anterior, registou-se uma subida de 0,06 ponto no ítem “grau de satisfação global”. Entre os outros oito factores de inquérito, os factores “Ambiente”, “Instalações Complementares”, “Informação sobre os serviços prestados”, “Serviços electrónicos” e “Informação do desempenho” tiveram igualmente uma subida de pontuação a eles atribuída, em comparação com as atribuídas aos mesmos factores no questionário do ano anterior, dos quais “Serviços electrónicos” foi o factor registado com o maior aumento de todos. Contudo, registou-se uma ligeira descida do grau de satisfação nos restantes factores de inquérito. Esta Direcção de Serviços continuará a prestar atenção ao grau de satisfação dos utentes e adoptará oportunamente as necessárias medidas de melhoramento.