

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

Resultados do Inquérito ao Grau de Satisfação de 2023

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 realizou, entre 30 de Março de 2023 e 29 de Dezembro de 2023, um Inquérito ao Grau de Satisfação relativamente a 43 itens dos serviços prestados, por esta Direcção de Serviços, junto dos cidadãos, instituições e organismos públicos, trabalhadores dos serviços públicos e 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 inquérito¹

Serviços públicos em geral				
Número de questionários válidos recolhidos		651		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.14	4.08	0.64
	Atitude		4.19	0.64
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	3.99	4.01	0.64
	Equipamentos e instalações complementares gerais		4.02	0.61
	Instalações complementares de apoio		3.93	0.65
Formalidades do processo	Eficiência dos serviços	4.07	4.13	0.68
	Fluidez		4.01	0.67
Informações sobre os serviços prestados	Facilidade de obtenção das informações	3.91	3.82	0.70
	Precisão das informações		4.02	0.56
	Utilidade das informações		3.89	0.61
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	3.91	3.82	0.64
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.00	0.61
Serviços electrónicos	Acessibilidade	3.86	3.84	0.70
	Segurança		3.97	0.60
	Cobertura dos serviços electrónicos		3.78	0.61
Informação do desempenho	Suficiência	3.81	3.80	0.62
	Meios de informações		3.81	0.65
Avaliação global		3.96		

¹ 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.

Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
Número de questionários válidos recolhidos		381		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.36	4.31	0.58
	Atitude		4.40	0.55
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	4.03	4.03	0.70
	Equipamentos e instalações complementares gerais		4.11	0.63
	Instalações complementares de apoio		3.94	0.71
Formalidades do processo	Eficiência dos serviços	4.47	4.47	0.64
	Fluidez		4.47	0.63
Informações sobre os serviços prestados	Facilidade de obtenção das informações	4.22	4.19	0.80
	Precisão das informações		4.29	0.67
	Utilidade das informações		4.17	0.74
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	4.22	4.19	0.66
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.25	0.44
Serviços electrónicos	Acessibilidade	4.26	4.44	0.71
	Segurança		4.15	0.68
	Cobertura dos serviços electrónicos		4.19	0.72
Informação do desempenho	Suficiência	4.03	4.01	0.73
	Meios de informações		4.05	0.76
Avaliação global		4.23		

Serviços públicos no âmbito da acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		387		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.26	4.21	0.64
	Atitude		4.30	0.60
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	3.99	4.09	0.68
	Equipamentos e instalações complementares gerais		4.01	0.69
	Instalações complementares de apoio		3.86	0.71
Formalidades do processo	Eficiência dos serviços	4.29	4.32	0.60
	Fluidez		4.25	0.65
Informações sobre os serviços prestados	Facilidade de obtenção das informações	4.10	4.07	0.70
	Precisão das informações		4.17	0.57
	Utilidade das informações		4.07	0.65
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	3.89	3.91	0.66
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.86	0.79
Serviços electrónicos	Acessibilidade	3.99	4.05	0.68
	Segurança		4.02	0.62
	Cobertura dos serviços electrónicos		3.90	0.68
Informação do desempenho	Suficiência	3.93	3.90	0.68
	Meios de informações		3.96	0.65
Avaliação global		4.06		

Avaliação global dos Serviços				
Número de questionários válidos recolhidos		1419		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.18	4.13	0.63
	Atitude		4.23	0.62
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	3.99	4.04	0.65
	Equipamentos e instalações complementares gerais		4.02	0.64
	Instalações complementares de apoio		3.91	0.67
Formalidades do processo	Eficiência dos serviços	4.24	4.27	0.66
	Fluidez		4.20	0.68
Informações sobre os serviços prestados	Facilidade de obtenção das informações	4.05	3.99	0.74
	Precisão das informações		4.13	0.60
	Utilidade das informações		4.02	0.66
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	3.97	3.94	0.66
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.99	0.63
Serviços electrónicos	Acessibilidade	4.01	4.06	0.74
	Segurança		4.04	0.63
	Cobertura dos serviços electrónicos		3.93	0.68
Informação do desempenho	Suficiência	3.91	3.89	0.68
	Meios de informações		3.92	0.69
Avaliação global		4.05		

3. Análise das opiniões gerais

De entre os inquiridos do presente inquérito, 153 exprimiram opiniões e sugestões em relação aos serviços prestados por esta Direcção de Serviços, tendo-se registado especialmente o sugerido aumento de actividades. Os inquiridos que apresentaram opiniões são utilizadores dos serviços de “Acção Social Complementar da Função Pública”. Esta Direcção de Serviços vai, assim, estudar a viabilidade de aumentar as actividades, como por exemplo, actividades para os aposentados e suas famílias ou viagens.

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” inserido nos diversos âmbitos. Esta Direcção de Serviços irá, em resposta às necessidades dos utentes, persistir na optimização contínua dos serviços.

De acordo com o grau de satisfação e a importância atribuída aos serviços prestados por esta Direcção de Serviços por parte dos inquiridos na análise, os “Serviços electrónicos” e as “Garantias de qualidade” necessitam de ser melhorados. Além disso, a avaliação do grau de satisfação dos factores de inquérito das três categorias de serviços revela que a pontuação da “Informação do desempenho” é mais baixa do que a dos outros factores de inquérito. Assim, esta Direcção de Serviços vai adoptar as seguintes medidas de melhoria:

- No âmbito dos “Serviços electrónicos”, continuar-se-á a promover o alargamento do âmbito dos serviços prestados através da Conta Única de Macau. De notar que esta Direcção de Serviços já elaborou o plano concreto sobre a electrónica dos serviços, planeando a electrónica dos serviços respeitantes às “Medidas de apoio financeiro aos trabalhadores dos serviços públicos” e o aumento contínuo desses serviços. Além disso, em articulação com o serviço de atendimento à distância, serão proporcionados cada vez mais tipos de serviços, para que os utentes não precisem de se deslocar

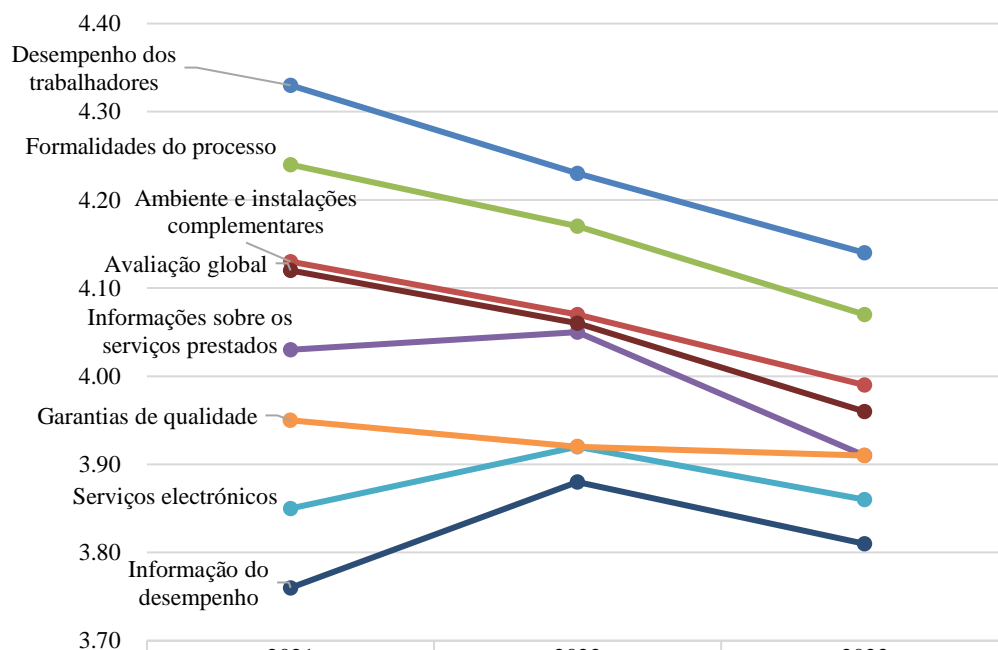
pessoalmente aos postos de atendimento para tratar dos serviços.

- No que diz respeito às “Garantias de qualidade”, em 2024, esta Direcção de Serviços planeia elevar 7 indicadores de qualidade de serviços, continuar a alargar o âmbito da carta de qualidade e aumentar os indicadores de serviços *online*.
- No que diz respeito à “Informação do desempenho”, enriquecer-se-á o conteúdo das informações do desempenho na página electrónica desta Direcção de Serviços, assegurando a abrangência das informações e facilitando a respectiva pesquisa, com vista a explicar, mais concretamente, as medidas de melhoria tomadas na sequência das opiniões recolhidas. Deste modo, o público pode saber como é que esta Direcção de Serviços vai responder às necessidades dos utentes.

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

5.1 Serviços públicos em geral

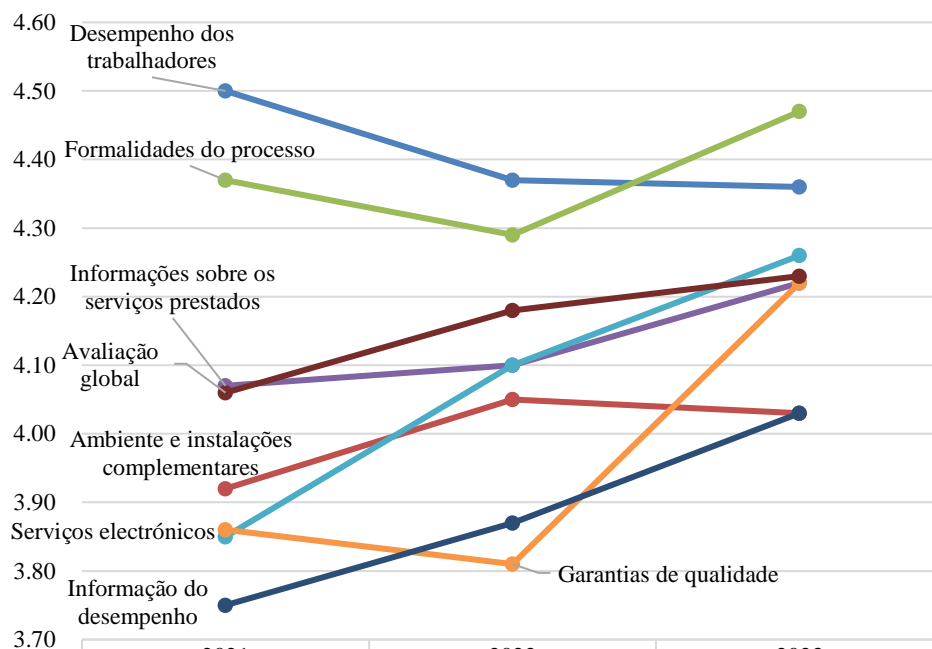
Mudança do grau de satisfação de 2021 a 2023 –
Serviços públicos em geral



	2021	2022	2023
Desempenho dos trabalhadores	4.33	4.23	4.14
Ambiente e instalações complementares	4.13	4.07	3.99
Formalidades do processo	4.24	4.17	4.07
Informações sobre os serviços prestados	4.03	4.05	3.91
Serviços electrónicos	3.85	3.92	3.86
Garantias de qualidade	3.95	3.92	3.91
Informação do desempenho	3.76	3.88	3.81
Avaliação global	4.12	4.06	3.96

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

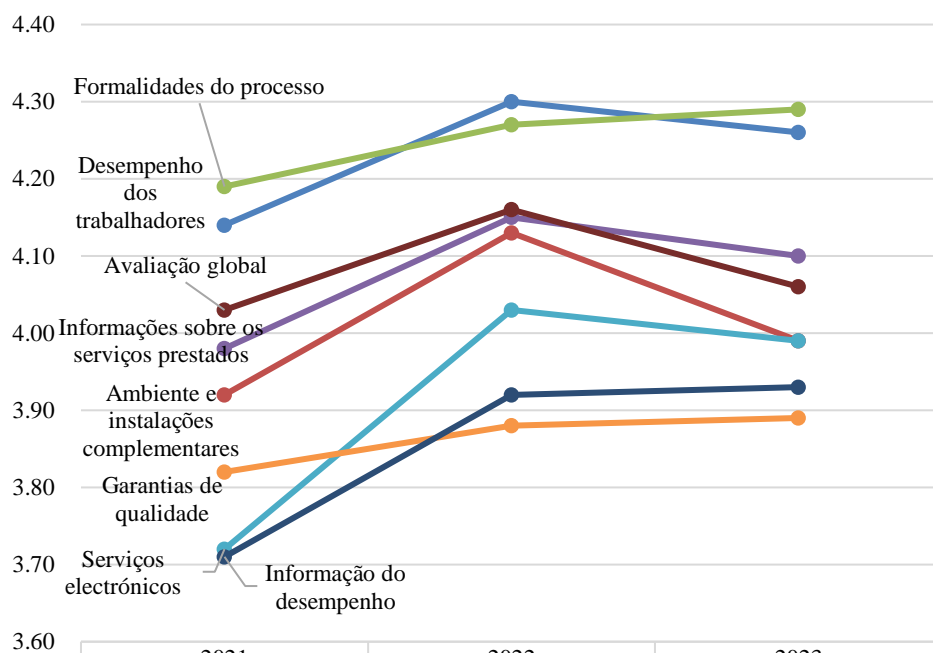
Mudança do grau de satisfação de 2021 a 2023 –
Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei



	2021	2022	2023
Desempenho dos trabalhadores	4.50	4.37	4.36
Ambiente e instalações complementares	3.92	4.05	4.03
Formalidades do processo	4.37	4.29	4.47
Informações sobre os serviços prestados	4.07	4.10	4.22
Serviços electrónicos	3.85	4.10	4.26
Garantias de qualidade	3.86	3.81	4.22
Informação do desempenho	3.75	3.87	4.03
Avaliação global	4.06	4.18	4.23

5.3 Serviços públicos no âmbito da acção social

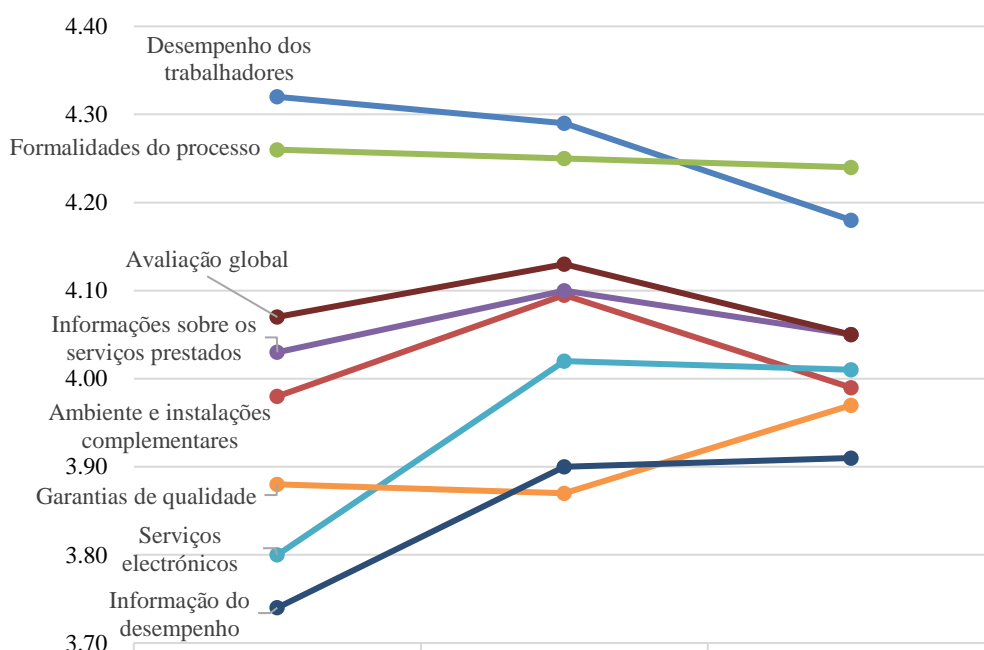
Mudança do grau de satisfação de 2021 a 2023 –
Serviços públicos no âmbito da acção social



	2021	2022	2023
Desempenho dos trabalhadores	4.14	4.30	4.26
Ambiente e instalações complementares	3.92	4.13	3.99
Formalidades do processo	4.19	4.27	4.29
Informações sobre os serviços prestados	3.98	4.15	4.10
Serviços electrónicos	3.72	4.03	3.99
Garantias de qualidade	3.82	3.88	3.89
Informação do desempenho	3.71	3.92	3.93
Avaliação global	4.03	4.16	4.06

5.4 Avaliação global dos Serviços

Mudança do grau de satisfação de 2021 a 2023 – Avaliação global dos serviços



	2021	2022	2023
Desempenho dos trabalhadores	4.32	4.29	4.18
Ambiente e instalações complementares	3.98	4.10	3.99
Formalidades do processo	4.26	4.25	4.24
Informações sobre os serviços prestados	4.03	4.10	4.05
Serviços electrónicos	3.80	4.02	4.01
Garantias de qualidade	3.88	3.87	3.97
Informação do desempenho	3.74	3.90	3.91
Avaliação global	4.07	4.13	4.05

Em termos comparativos refere-se que os resultados obtidos nos diversos factores de inquérito neste questionário, embora revelem que o grau de satisfação com a maioria dos factores de inquérito diminuiu ligeiramente em comparação com o ano passado (2022), ao se compararem com o ano anterior (2021), alguns dos factores de inquérito aumentaram. A avaliação global do grau de satisfação ultrapassa os 4 pontos. Esta Direcção de Serviços continuará a prestar muita atenção ao grau de satisfação manifestado pelos utentes e adoptará oportunamente as necessárias medidas de melhoramento dos itens que as reclamem.