

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

Resultados do Inquérito ao Grau de Satisfação de 2024

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 14 de Março de 2024 e 31 de Dezembro de 2024, um inquérito através do formato digital, solicitando o respectivo preenchimento, pelos utentes, acerca do Grau de Satisfação relativamente a 43 itens dos serviços prestados, por esta Direcção de Serviços. Os destinatários são, os cidadãos, entidades públicas e associações, incluindo trabalhadores dos serviços públicos e familiares dos serviços prestados e o inquérito serviu-se como um mecanismo de recolha do grau de satisfação e das opiniões dos utentes efectuado no âmbito do Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional para a 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		388		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.17	4.11	0.67
	Atitude		4.23	0.63
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	3.90	3.94	0.69
	Equipamentos e instalações complementares gerais		3.97	0.70
	Instalações complementares de apoio		3.77	0.74
Formalidades do processo	Eficiência dos serviços	4.19	4.22	0.64
	Fluidez		4.15	0.67
Informações sobre os serviços prestados	Facilidade de obtenção das informações	4.07	4.04	0.63
	Precisão das informações		4.15	0.59
	Utilidade das informações		4.02	0.64
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	3.96	3.86	0.70
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.06	0.63
Serviços electrónicos	Acessibilidade	3.88	3.93	0.65
	Segurança		3.98	0.61
	Cobertura dos serviços electrónicos		3.75	0.74
Informação do desempenho	Suficiência	3.87	3.89	0.67
	Meios de informações		3.85	0.74
Integração de serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais	3.93	3.93	0.71
Avaliação global		4.00		

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		200		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.50	4.47	0.63
	Atitude		4.53	0.63
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	4.05	4.07	0.91
	Equipamentos e instalações complementares gerais		4.07	0.70
	Instalações complementares de apoio		4.00	0.77
Formalidades do processo	Eficiência dos serviços	4.44	4.42	0.72
	Fluidez		4.46	0.65
Informações sobre os serviços prestados	Facilidade de obtenção das informações	4.17	4.12	0.83
	Precisão das informações		4.23	0.74
	Utilidade das informações		4.15	0.78
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	4.13	4.13	0.69
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.25	0.96
Serviços electrónicos	Acessibilidade	4.24	4.42	0.72
	Segurança		4.15	0.73
	Cobertura dos serviços electrónicos		4.14	0.82
Informação do desempenho	Suficiência	3.96	3.99	0.79
	Meios de informações		3.93	0.79
Integração de serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais	4.24	4.24	0.68
Avaliação global		4.22		

Serviços públicos no âmbito da acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		379		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.37	4.34	0.68
	Atitude		4.40	0.63
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	4.23	4.30	0.70
	Equipamentos e instalações complementares gerais		4.25	0.72
	Instalações complementares de apoio		4.13	0.77
Formalidades do processo	Eficiência dos serviços	4.48	4.50	0.58
	Fluidez		4.47	0.62
Informações sobre os serviços prestados	Facilidade de obtenção das informações	4.30	4.29	0.68
	Precisão das informações		4.35	0.62
	Utilidade das informações		4.26	0.70
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	4.13	4.13	0.76
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.00	0.00
Serviços electrónicos	Acessibilidade	4.20	4.26	0.66
	Segurança		4.20	0.66
	Cobertura dos serviços electrónicos		4.14	0.74
Informação do desempenho	Suficiência	4.13	4.12	0.73
	Meios de informações		4.13	0.75
Integração de serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais	4.17	4.17	0.73
Avaliação global		4.25		

Avaliação global dos Serviços				
Número de questionários válidos recolhidos		967		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.29	4.25	0.68
	Atitude		4.33	0.63
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	4.08	4.13	0.73
	Equipamentos e instalações complementares gerais		4.12	0.72
	Instalações complementares de apoio		3.97	0.77
Formalidades do processo	Eficiência dos serviços	4.36	4.37	0.65
	Fluidez		4.34	0.66
Informações sobre os serviços prestados	Facilidade de obtenção das informações	4.19	4.16	0.70
	Precisão das informações		4.25	0.64
	Utilidade das informações		4.15	0.70
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	4.06	4.03	0.73
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.08	0.63
Serviços electrónicos	Acessibilidade	4.09	4.17	0.69
	Segurança		4.11	0.66
	Cobertura dos serviços electrónicos		4.00	0.78
Informação do desempenho	Suficiência	4.00	4.01	0.73
	Meios de informações		3.98	0.77
Integração de serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais	4.07	4.07	0.73
Avaliação global		4.14		

3. Análise das opiniões gerais

De entre os inquiridos do presente inquérito, 135 exprimiram opiniões e sugestões em relação aos serviços prestados por esta Direcção de Serviços, tendo-se registado especialmente a sugestão de aumento e optimização dos serviços e actividades de acção social complementar da função pública. Os inquiridos que apresentaram opiniões são utentes dos serviços de “Acção Social Complementar da Função Pública”. Esta Direcção de Serviços irá proceder ao estudo das opiniões recolhidas, as quais servirão de referência para a definição do rumo de aperfeiçoamento contínuo.

4. Medidas de melhoramento e sugestões

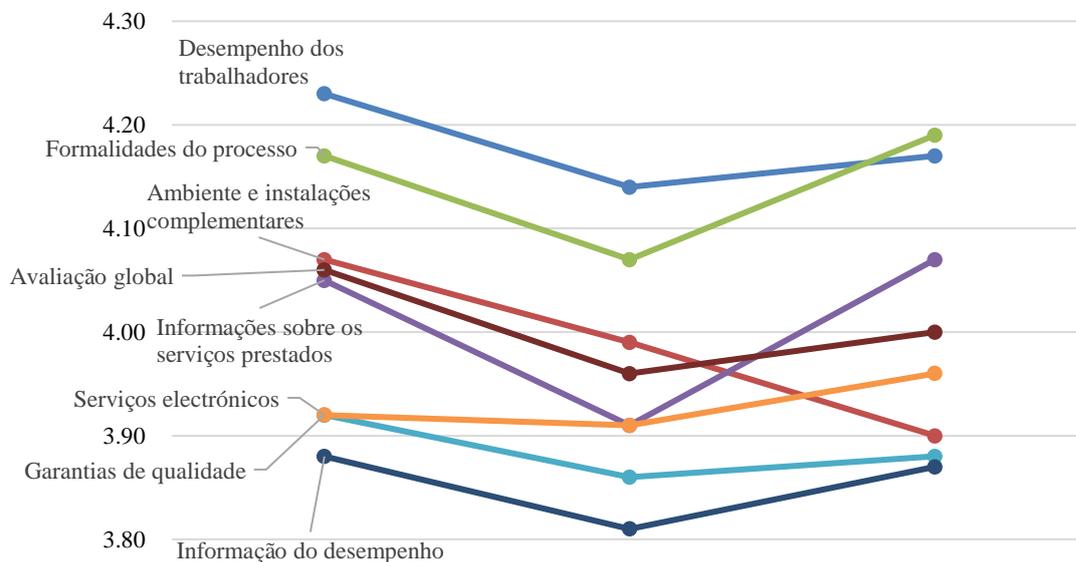
Os resultados do presente inquérito mostram um grau de satisfação elevado por parte dos inquiridos, que atribuíram uma pontuação igual ou superior a 4 pontos no item “grau de satisfação global” inserido nos diversos âmbitos. Esta Direcção de Serviços irá, em resposta às necessidades dos utentes, persistir na optimização contínua dos serviços. Além disso, os 8 factores de inquérito da avaliação global dos serviços também tiveram uma pontuação igual ou superior a 4 pontos. Esta Direcção de Serviços irá, em resposta às necessidades dos utentes, prosseguir na optimização dos diversos serviços e na melhoria da qualidade.

No entanto, 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” devem focar-se em melhorar. Com base nisso, esta Direcção de Serviços continua a proceder à electrónica dos serviços, como por exemplo, a electrónica da “Conta Única de Macau (Entidades)”, a fim de continuar a prestar mais serviços electrónicos.

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

5.1 Serviços públicos em geral

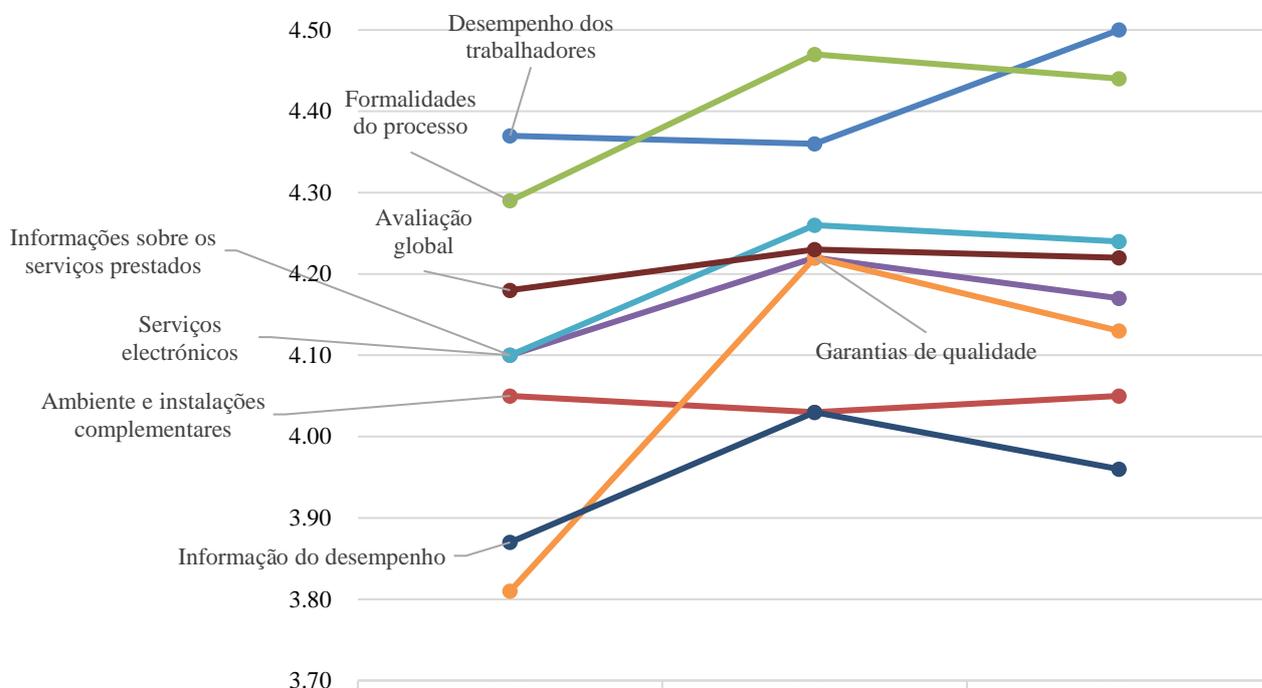
Mudança do grau de satisfação de 2022 a 2024 –
Serviços públicos em geral



	2022	2023	2024
Desempenho dos trabalhadores	4.23	4.14	4.17
Ambiente e instalações complementares	4.07	3.99	3.90
Formalidades do processo	4.17	4.07	4.19
Informações sobre os serviços prestados	4.05	3.91	4.07
Serviços electrónicos	3.92	3.86	3.88
Garantias de qualidade	3.92	3.91	3.96
Informação do desempenho	3.88	3.81	3.87
Avaliação global	4.06	3.96	4.00

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

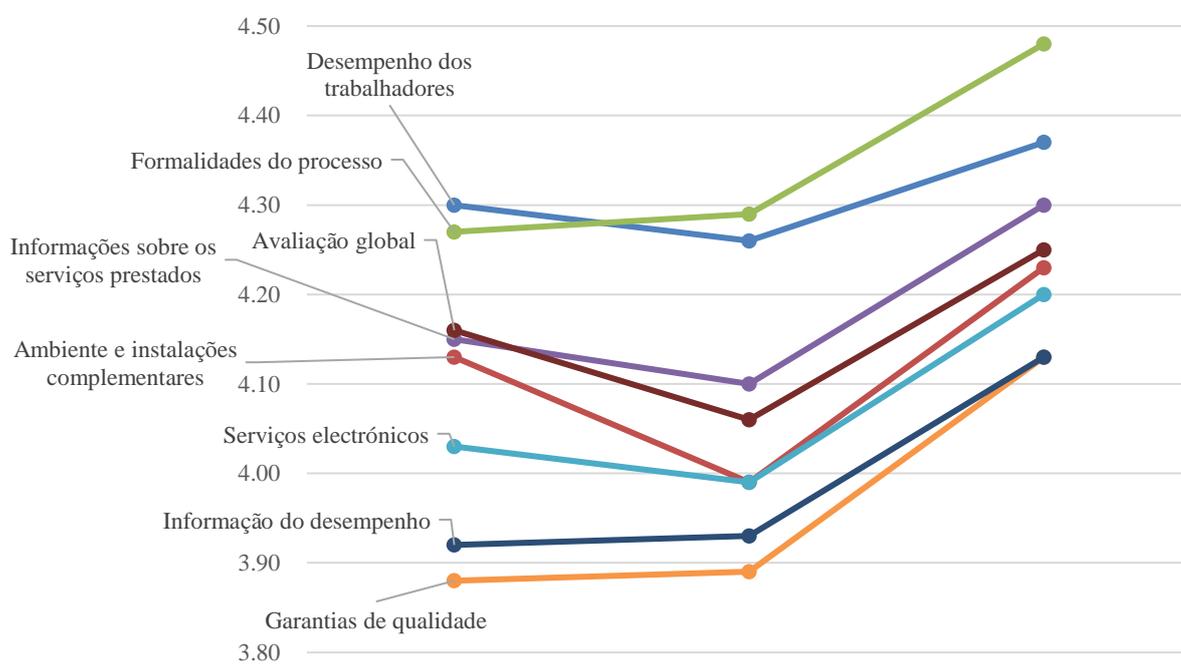
Mudança do grau de satisfação de 2022 a 2024 –
Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei



	2022	2023	2024
Desempenho dos trabalhadores	4.37	4.36	4.50
Ambiente e instalações complementares	4.05	4.03	4.05
Formalidades do processo	4.29	4.47	4.44
Informações sobre os serviços prestados	4.10	4.22	4.17
Serviços electrónicos	4.10	4.26	4.24
Garantias de qualidade	3.81	4.22	4.13
Informação do desempenho	3.87	4.03	3.96
Avaliação global	4.18	4.23	4.22

5.3 Serviços públicos no âmbito da acção social

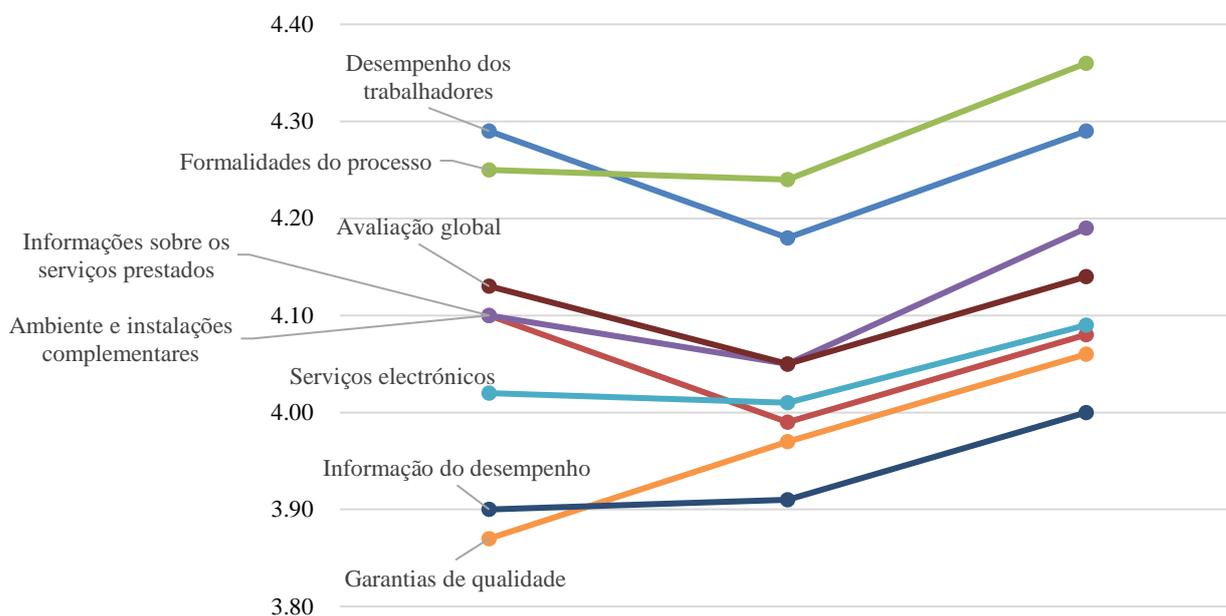
Mudança do grau de satisfação de 2022 a 2024 –
Serviços públicos no âmbito da acção social



	2022	2023	2024
Desempenho dos trabalhadores	4.30	4.26	4.37
Ambiente e instalações complementares	4.13	3.99	4.23
Formalidades do processo	4.27	4.29	4.48
Informações sobre os serviços prestados	4.15	4.10	4.30
Serviços electrónicos	4.03	3.99	4.20
Garantias de qualidade	3.88	3.89	4.13
Informação do desempenho	3.92	3.93	4.13
Avaliação global	4.16	4.06	4.25

5.4 Avaliação global dos Serviços

Mudança do grau de satisfação de 2022 a 2024 – Avaliação global dos serviços



	2022	2023	2024
Desempenho dos trabalhadores	4.29	4.18	4.29
Ambiente e instalações complementares	4.10	3.99	4.08
Formalidades do processo	4.25	4.24	4.36
Informações sobre os serviços prestados	4.10	4.05	4.19
Serviços electrónicos	4.02	4.01	4.09
Garantias de qualidade	3.87	3.97	4.06
Informação do desempenho	3.90	3.91	4.00
Avaliação global	4.13	4.05	4.14

Atendendo aos resultados de factores do inquérito e comparado com os do ano anterior (em comparação com 2023), verificou-se que a pontuação de diversos factores do inquérito teve uma subida de diferentes graus, tendo sido atribuída uma pontuação igual ou superior a 4 pontos no grau de satisfação. Neste sentido, esta Direcção de Serviços continuará a estar atenta às necessidades dos utentes dos serviços. E considerando as das opiniões recolhidas, serão adoptadas, em tempo oportuno, medidas de melhoria, com o objectivo de aumentar continuamente a qualidade dos serviços prestados.