

Inquérito sobre o Grau de Satisfação Avaliado pelos Cidadãos em 2014 – DSSOPT do Governo da RAEM

Relatório do Inquérito - Resumo

Objectivos do inquérito:

A fim de dar cumprimento aos Despachos da Secretária para a Administração e Justiça n.º 1/2000 e n.º 13/2000, foi realizada através de “indicadores de satisfação” a avaliação da qualidade dos serviços públicos, no sentido de permitir às entidades públicas alcançarem o objectivo final de “melhoria contínua” da qualidade dos serviços. Nestas circunstâncias, em Outubro e Novembro de 2014 a Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes (DSSOPT) delegou no Instituto Politécnico de Macau a realização de um inquérito de avaliação do grau de satisfação dos cidadãos. Espera-se que os respectivos resultados permitam prestar serviços de melhor qualidade aos cidadãos.

Método do inquérito e sua elaboração:

Em relação ao método do inquérito, foi adoptada a forma de “entrevista cara-a-cara”, ou seja, uma “entrevista *in loco*” nas entradas dos locais de trabalho das subunidades desta Direcção de Serviços aos cidadãos que acabaram de utilizar os respectivos serviços. O

Para a avaliação do grau de satisfação dos cidadãos, o presente questionário centralizou-se em 5 indicadores: 1. Tangibilidade dos serviços; 2. Confiabilidade dos serviços; 3. Responsividade dos serviços; 4. Garantia dos serviços; 5. Empatia dos serviços.

Em harmonia com o estudo sobre a situação real do grau de satisfação dos cidadãos em relação à “Carta de Qualidade” das entidades públicas do Governo da RAEM, o presente questionário é baseado nos indicadores PZB, tendo-se alterado os nomes dos indicadores e aumentado o seu número para 9 “indicadores do grau de satisfação”, designadamente o “grau de conveniência dos serviços”, os “serviços prestados pelos trabalhadores”, o “ambiente e instalações”, os “procedimentos de administração interna”, a “eficácia dos serviços”, as “informações dos serviços”, os “serviços electrónicos”, a “carta de qualidade” e o “serviço em geral”. Em relação à escala de medição, foi adoptada a “Escala de Likert”: 1= Muito insatisfeito; 2=Insatisfeito; 3= Regular; 4= Satisfeito; 5= Muito satisfeito; 6= Não aplicável. A fim de demonstrar o

grau de satisfação, atribuiu-se ao “índice de satisfação” com valorização máxima de 100 valores, de forma a reflectir o grau de satisfação dos cidadãos em relação à referida entidade, e que permitirá à mesma avaliar o nível de qualidade dos seus serviços e servirá de referência para a melhoria contínua dos mesmos.

Estabilidade do questionário:

Quanto ao “grau de fiabilidade” das questões do presente questionário, o valor mais baixo do coeficiente alfa de *Cronbach* (α) foi de 0,691 e o mais alto de 0,878, variando entre “fiável” e “muito fiável”, o que significa que as questões do questionário denotam estabilidade e coerência.

Resultados do inquérito:

Em relação aos indicadores do grau de satisfação dos 9 tipos de serviços, o grau global de satisfação teve um valor médio que oscilou entre os 3,56 e os 3,81 e o “índice geral de satisfação” (*Integrated Satisfaction Index – ISI*) foi de 74, pertencendo ao nível de “aceitável”.

Sugestões:

O grau de satisfação geral dos cidadãos em relação à DSSOPT é de nível médio alto, no entanto, tendo como base o conceito da administração pública de “servir bem a população”, o objectivo é proceder a melhorias contínuas, devendo os órgãos públicos empenharem-se para prestarem serviços de melhor qualidade. Com base nos resultados do presente inquérito, as sugestões principais a ter em conta são as seguintes:

1) Fornecimento de transportes convenientes

Conforme os resultados do inquérito, alguns entrevistados afirmaram que a localização da DSSOPT é inconveniente e acharam que a referida entidade está muito longe, há uma carência de carreiras de autocarros e é difícil de arranjar um lugar para estacionar, podendo-se considerar certas medidas, tais como criar-se uma carreira específica ou disponibilizar carreiras de autocarros que facilitem a deslocação dos cidadãos à respectiva Direcção de Serviços através da colaboração com as empresas de autocarros;

2) Optimização do tempo de aprovação

Alguns entrevistados consideraram lenta a aprovação dos projectos e sugeriram à DSSOPT que de acordo com as situações reais e caso as condições o permitam, dever-se-ia fazer o possível por acelerar a aprovação dos projectos.

3) Optimização do ambiente e das instalações

Embora em comparação com os resultados do inquérito de 2013 se tenha verificado um melhoramento significativo quanto ao ambiente e instalações, houve no entanto ainda queixas sobre a falta de cadeiras, pelo que se sugere a colocação de mais cadeiras no espaço de espera reservado ao público;

4) Optimização dos “serviços electrónicos” e “informações dos serviços”

Sugere-se que se optimizem os “serviços electrónicos” disponibilizados aos cidadãos, nomeadamente o aumento dos mesmos e a melhoria global da qualidade. E em relação às “informações dos serviços”, sugere-se à DSSOPT que se optimize a divulgação das informações e assegure o rigor das mesmas de acordo com as situações reais e caso as condições o permitam;

5) Continuação da optimização e melhoramento da Carta de Qualidade

Com base na vontade e determinação em implementar a “Carta de Qualidade dos Serviços”, sugere-se que a DSSOPT continue a optimizar e melhorar os trabalhos a ela inerentes, nomeadamente o aumento dos mesmos e a clareza e razoabilidade dos indicadores;

6) Índice geral de satisfação” como fundamento de referência

O relator do presente projecto de inquérito desenvolveu os indicadores para que se reflecta sobre o grau de satisfação geral, os quais são designados por “índice geral de satisfação” (*Integrated Satisfaction Index – ISI*). O “índice geral de satisfação” (*ISI*) é uma forma de cálculo mais exacta para que se reflecta sobre o grau de satisfação, pelo que se sugere à DSSOPT que utilize o “índice geral de satisfação” como referência para as comparações anuais.