

<Inquérito sobre o Grau de Satisfação Avaliado pelos Cidadãos em 2015 – 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, realizou-se com recurso a vários “indicadores de satisfação” à avaliação da qualidade dos serviços públicos, com o objectivo de permitir às entidades públicas “continuarem a melhorar” a qualidade dos seus serviços.

Nestas circunstâncias, a Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes (DSSOPT) procedeu em Julho e Agosto de 2015 a um inquérito de avaliação do grau de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados, esperando-se que os resultados obtidos contribuam para a prestação de serviços de melhor qualidade.

Destinatários: Os cidadãos que utilizaram os serviços da DSSOPT.

Método do inquérito: O inquérito foi realizado através de “entrevista cara a cara”, ou seja, “entrevista *in loco*” na entrada dos locais de trabalho das subunidades destes Serviços para avaliar o grau de satisfação dos serviços prestados.

Concepção do questionário: 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 funcionários em relação aos serviços prestados.

Em consonância com o estudo efectuado sobre a situação real do grau de satisfação dos cidadãos em relação às “Cartas de Qualidade” das entidades públicas do Governo da RAEM, o presente questionário é baseado nos indicadores PZB, tendo-se alterado os nomes dos “indicadores do grau de satisfação” e

aumentado o seu número para 9, 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*”:

- 0 = Não responde;
- 1 = Deve melhorar;
- 2 = Insatisfeito;
- 3 = Regular;
- 4 = Satisfeito;
- 5 = Muito satisfeito;

A fim de demonstrar o grau de satisfação, atribuiu-se ao “índice geral de satisfação” (*Integrated Satisfaction Index – ISI*) a pontuação máxima de 100 valores, de forma a reflectir o grau de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados por esta Direcção de Serviços, a fim de permitir avaliar o nível de qualidade dos serviços e servir de referência para a melhoria contínua dos mesmos.

Estabilidade do questionário: Quanto ao “grau de fiabilidade” das questões colocadas no presente questionário, o valor mais baixo do coeficiente alfa de *Cronbach* (α) foi de 0,673 e o mais alto de 0,953, variando entre “fiável” e “muito fiável”, o que significa que as questões do questionário denotam estabilidade e coerência.

Resultados do inquérito: Entrevistaram-se 227 cidadãos depois de terem utilizado os serviços prestados pela DSSOPT. O valor médio dos indicadores do grau de satisfação varia entre 3,811 e 4,296 e o “índice geral de satisfação” (*Integrated Satisfaction Index – ISI*) é de 80,80, pertencendo ao nível “satisfeito”.

- Opiniões dos cidadãos: (1) O horário de funcionamento deve ser prolongado.
- (2) Há carência de informações na *internet* e há muitas informações que não são disponibilizadas.
 - (3) O âmbito de serviços da “Carta de qualidade” é insuficiente.
 - (4) O tempo para aprovação é demasiado longo.
 - (5) Há falta de equipamentos.
 - (6) Os serviços electrónicos são insuficientes e deve-se melhorar as funções e dar informações mais pormenorizadas.
 - (7) Os procedimentos de administração interna são demasiado longos.

Propostas:

O grau de satisfação global em relação à DSSOPT situa-se no nível médio-alto. No entanto, com base no princípio da administração pública “bem servir os cidadãos” e nos resultados do presente inquérito, a fim de permitir a este serviço público “continuar a melhorar” a qualidade dos serviços prestados e oferecer serviços ao público de mais alta qualidade, submetem-se as seguintes propostas:

(1) Optimização do horário de expediente

Prolongar o horário de expediente, nomeadamente o atendimento ao público durante a hora de almoço;

(2) Optimização dos períodos de apreciação e aprovação

Uma parte dos cidadãos entrevistados referiram que os períodos de apreciação e de aprovação de projectos por parte da DSSOPT são longos, tendo proposto à DSSOPT que, caso as condições o permitam, esses períodos sejam encurtados;

(3) Melhoramento do ambiente e das instalações

Caso as condições o permitam, instalar mais equipamentos a fim de colmatar as carências existentes;

(4) Optimização do serviço electrónico

Aperfeiçoar a divulgação de informações na *internet*, por exemplo, em termos de apresentação, etc.;

(5) Optimização contínua da Carta de Qualidade

Com base na intenção e determinação em se implementar a “Carta de Qualidade”, propõe-se à DSSOPT que continue a aperfeiçoar e a otimizar os trabalhos da “Carta de Qualidade”, nomeadamente alargando o âmbito de trabalhos e tornando mais claros e razoáveis os respectivos índices;

(6) Aperfeiçoamento dos procedimentos internos da DSSOPT

Reforçar o canal de comunicação entre as subunidades de modo a aumentar a qualidade dos serviços e encurtar os períodos de prestação de serviços;

(7) Índice de Satisfação Integrada (*Integrated Satisfaction Index – ISI*)

Em 2014, a DSSOPT adjudicou ao Instituto Politécnico de Macau uma prestação de serviços. O objecto da adjudicação consistiu na realização de um inquérito sobre o grau de satisfação da população relativamente a esse ano, tendo o responsável do projecto de estudo criado um índice para demonstrar o grau de satisfação global, designado por “Índice de Satisfação Integrada” (*Integrated Satisfaction Index – ISI*). Sendo o ISI um método de cálculo mais preciso para demonstrar o grau de satisfação global, propôs-se por isso à DSSOPT que adoptasse o ISI como uma base de apoio para que de ano para ano se possam comparar os respectivos dados.