

<Inquérito sobre o Grau de Satisfação Avaliado pelos Cidadãos em 2017 – 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 2017 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 0,632 e o mais alto de 0,878, pertencendo ao nível “muito fiável”, o que significa que as questões do questionário denotam estabilidade e coerência.

Resultados do inquérito: Entrevistaram-se 284 cidadãos depois de terem utilizado os serviços prestados pela DSSOPT. O valor médio dos indicadores do grau de satisfação varia entre 3,792 e 4,158 e o “índice geral de satisfação” (*Integrated Satisfaction Index – ISI*) é de 80,84, pertencendo ao nível de “satisfeito”.

- Opiniões dos cidadãos:
- (1) Deve-se cumprir o tempo de aprovação estabelecido e aumentar a transparência das informações.
 - (2) Há carência de lugares de estacionamento nas proximidades.
 - (3) O grau de profissionalismo do pessoal de atendimento das *hotlines* é baixo, não conseguem dar uma resposta satisfatória aos cidadãos.
 - (4) As informações relativas aos tipos de serviços não são claras.
 - (5) Há falta de equipamentos, não há cadeiras.
 - (6) Os serviços electrónicos são insuficientes e deve-se melhorar as funções e dar informações mais pormenorizadas.
 - (7) A Carta de qualidade é pouco clara.

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) Melhoramento do desempenho profissional dos funcionários

De acordo com os resultados do inquérito, verifica-se que os cidadãos entrevistados que utilizaram a linha aberta da DSSOPT, no geral, não ficaram satisfeitos com os respectivos serviços, uma vez que os responsáveis pelo atendimento da linha aberta da DSSOPT basicamente não conseguiram responder às questões dos cidadãos, deixando-os com dúvidas em relação ao desempenho profissional dos funcionários. Caso as condições o permitam, propõe-se à DSSOPT que reforce a formação dos funcionários responsáveis pelo atendimento da linha aberta;

(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

Durante a realização do inquérito, uma pequena parte dos cidadãos entrevistados

manifestaram a sua insatisfação relativamente à falta de cadeiras/bancos no átrio da sede da DSSOPT. Caso as condições o permitam, propõe-se por isso a colocação de cadeiras/bancos na zona de espera da recepção situada no átrio da sede da DSSOPT;

(4) Optimização do serviço electrónico

Segundo os resultados do inquérito, verifica-se que os cidadãos entrevistados que utilizaram os serviços electrónicos da DSSOPT, no geral, não ficaram muito satisfeitos em relação a estes serviços, designadamente, não encontraram na página electrónica da DSSOPT muitas informações que desejavam saber, e as poucas que encontraram também não eram muito detalhadas. Para além disso, as informações constantes das observações fornecidas para apoiar no preenchimento dos impressos através da *internet* não eram claras. Os cidadãos entrevistados consideraram ainda que alguns documentos mais simples poderiam entregues através do serviço electrónico. E uma parte dos cidadãos entrevistados desconheciam os serviços electrónicos disponibilizados pela DSSOPT, aliás, nunca tiveram qualquer contacto com os mesmos. Assim sendo, propõe-se que o serviço electrónico seja aperfeiçoado e optimizado e alargado o seu âmbito de serviços, de modo a que as informações divulgadas na página electrónica da DSSOPT sejam mais pormenorizadas e actualizadas. Além disso, propõe-se ainda que, caso as condições o permitam, seja reforçada a divulgação dos serviços electrónicos disponibilizados pela DSSOPT, no sentido de permitir a mais cidadãos terem conhecimento dos mesmos.

(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 optimizar os trabalhos da “Carta de Qualidade”, nomeadamente alargando o âmbito de trabalhos e tornando mais claros e razoáveis os respectivos índices;

(6) Optimização da sinalética no átrio da sede da DSSOPT

Durante a realização do inquérito, verificou-se que a maior parte dos cidadãos que apresentaram requerimentos à DSSOPT pela primeira vez não conseguiram encontrar rapidamente a zona de expediente da DSSOPT depois de entrarem no átrio da sede da DSSOPT. Além disso, a maior parte dos cidadãos entrevistados referiram que a sinalética do átrio da sede da DSSOPT não era clara, sendo difícil de prender a atenção. Assim sendo, propõe-se que o melhoramento da respectiva sinalética, no sentido de permitir aos cidadãos saber qual a direcção a seguir depois de entrarem no átrio da sede da DSSOPT;

(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.