

DSSOPT

“Relatório do Inquérito sobre o Grau de
Satisfação Avaliado pelos Cidadãos em
2019”

1. Breve apresentação do Inquérito sobre o Grau de Satisfação Avaliado pelos Cidadãos em 2019

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” a avaliação da qualidade dos serviços públicos, com o objectivo de permitir às entidades públicas “continuarem a melhorar” a qualidade dos seus serviços.

Destinatários: Os cidadãos que utilizaram os serviços da DSSOPT do Governo da RAEM.

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 com os serviços prestados.

2. Dados relativos aos questionários do inquérito

O presente inquérito sobre o grau de satisfação foi realizado no período compreendido entre 8 de Julho e 9 de Agosto de 2019, tendo sido recebidos 303 questionários, dos quais 301 válidos e 2 inválidos.

2.1 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” mais concretos 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”.

2.2 Quadro de dados referentes ao número de questionários recebidos do Inquérito sobre o Grau de Satisfação Avaliado pelos Cidadãos em 2019

Data	Número de questionários	Questionários válidos
9/7/2019	20	20
10/7/2019	17	17
11/7/2019	18	18
12/7/2019	24	24
15/7/2019	12	10
16/7/2019	15	15
17/7/2019	11	11
18/7/2019	6	6
19/7/2019	50	50
22/7/2019	5	5
23/7/2019	4	4
24/7/2019	15	15
25/7/2019	20	20
26/7/2019	12	12
29/7/2019	8	8
30/7/2019	3	3
31/7/2019	6	6
1/8/2019	13	13
2/8/2019	12	12
5/8/2019	8	8
6/8/2019	7	7
7/8/2019	6	6
8/8/2019	6	6
9/8/2019	5	5
Total	303	301

2.3 Número total de questionários em função da classificação de serviços

Classificação de serviços	Questionários válidos
Serviços públicos gerais	116
Serviços públicos no âmbito da fiscalização, da apreciação e aprovação e da aplicação da lei	185
Total	301

3. Dados referentes ao grau de satisfação avaliado pelos cidadãos

Quanto ao “grau de fiabilidade” das questões colocadas no presente questionário, o valor mais baixo do coeficiente alfa de *Cronbach* (α) foi de 0,616 e o mais alto de 0,942, variando entre “fiável” e “muito fiável”, o que significa que as questões do questionário denotam estabilidade e coerência. 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, os quais reflectem o grau de satisfação dos cidadãos em relação aos serviços prestados por esta Direcção de Serviços, permitem avaliar o nível de qualidade dos serviços e servem de referência para a melhoria contínua dos mesmos.

3.1 Quadro de dados referentes às pontuações das questões do inquérito

Indicadores	Não responde	Deve melhorar	Insatisfeito	Regular	Satisfeito	Muito satisfeito	Número total de inquiridos	Valor médio do grau de satisfação	Desvio padrão
Grau de conveniência dos serviços									
1. Horário dos serviços	0	0	3	20	163	115	301	4,30	0,63
	--%	--%	0,98%	6,64%	54,15%	38,21%			
2. Local dos serviços	1	2	21	40	152	85	301	3,99	0,87
	0,33%	0,66%	6,98%	13,29%	50,50%	28,24%			
3. Métodos / Meios de contacto	0	1	3	46	155	96	301	4,14	0,72
	--%	0,33%	1,00%	15,28%	51,50%	31,89%			
Serviços prestados pelos trabalhadores									
4. Atitude na prestação dos serviços	0	0	0	20	132	149	301	4,43	0,62
	--%	--%	--%	6,64%	43,85%	49,50%			

5. Grau de profissionalismo	0	0	5	20	138	138	301	4,36	0,68
	--%	--%	1,66%	6,64%	45,85%	45,85%			
6. Eficiência dos serviços	0	2	4	25	139	131	301	4,31	0,73
	--%	0,66%	1,33%	8,31%	46,18%	43,52%			
7. Grau de iniciativa	0	3	8	28	134	128	301	4,25	0,81
	--%	1,00%	2,66%	9,30%	44,52%	42,52%			
Ambiente e instalações									
8. Grau de comodidade	0	0	2	24	147	128	301	4,33	0,65
	--%	--%	0,66%	7,97%	48,84%	42,52%			
9. Disposição das instalações	0	1	3	41	141	115	301	4,22	0,74
	--%	0,33%	1,00%	13,62%	46,84%	38,20%			
Procedimentos de administração interna									
10. Tempo de espera	0	0	7	23	139	132	301	4,32	0,71
	--%	--%	2,33%	7,64%	46,18%	43,85%			
11. Razoabilidade do tempo de duração dos procedimentos	0	1	8	23	146	123	301	4,27	0,74
	--%	0,33%	2,66%	7,64%	48,51%	40,86%			
12. Grau de imparcialidade nos procedimentos	0	0	6	19	158	118	301	4,29	0,67
	--%	--%	1,99%	6,31%	52,49%	39,20%			
Eficácia dos serviços									
13 Satisfação das expectativas	0	0	4	29	161	107	301	4,23	0,67
	--%	--%	1,33%	9,63%	53,49%	35,55%			
Informações dos serviços									
14. Divulgação das informações	0	1	8	71	137	84	301	3,98	0,81
	--%	0,33%	2,66%	23,59%	45,52%	27,91%			
15. Exactidão das informações	0	2	6	55	148	90	301	4,06	0,79
	--%	0,66%	1,99%	18,27%	49,17%	29,90%			

Serviços electrónicos									
16. Suficiência dos serviços electrónicos	0	2	13	77	126	83	301	3,91	0,87
	--%	0,66%	4,32%	25,58%	41,86%	27,57%			
17. Grau de satisfação	0	4	8	76	132	81	301	3,92	0,86
	--%	1,33%	2,66%	25,25%	43,85%	26,91%			
Carta de qualidade									
18. Clareza dos indicadores	0	7	13	60	129	92	301	3,95	0,94
	--%	2,32%	4,32%	19,93%	42,86%	30,56%			
19. Razoabilidade dos indicadores	0	5	17	61	130	88	301	3,93	0,93
	--%	1,66%	5,65%	20,27%	43,19%	29,24%			
20. Suficiência dos indicadores da carta de qualidade	0	6	13	62	134	86	301	3,93	0,92
	--%	1,99%	4,32%	20,60%	44,52%	28,57%			
Serviço em geral									
21. Grau de satisfação em relação ao serviço em geral	0	2	3	43	160	93	301	4,13	0,73
	--%	0,66%	1,00%	14,29%	53,16%	30,90%			

No presente inquérito foram entrevistados 301 cidadãos depois de terem utilizado os serviços da DSSOPT do Governo da RAEM. O valor médio dos “indicadores do grau de satisfação” varia entre 3,919 e 4,336 e o “índice geral de satisfação” (*Integrated Satisfaction Index – ISI*) é de 82,83, pertencendo ao nível “satisfeito”.

3.2 Grau de satisfação em função dos indicadores

Indicadores	Valor médio do grau de satisfação
Grau de conveniência dos serviços	4,140
Serviços prestados pelos trabalhadores	4,336
Ambiente e instalações	4,274
Procedimentos de administração interna	4,291
Eficácia dos serviços	4,233
Informações dos serviços	4,018
Serviços electrónicos	3,919
Carta de qualidade	3,937
Serviço em geral	4,126

Os indicadores centralizaram-se em 9 aspectos. Os serviços prestados pelos trabalhadores obtiveram pontuações mais elevadas sendo o valor médio do grau de satisfação de 4,336. Os serviços electrónicos obtiveram pontuações mais baixas sendo o valor médio do grau de satisfação de 3,919.

3.3 Valor médio do grau de satisfação em função dos indicadores e dos tipos de serviços

Indicadores	Serviços públicos gerais	Serviços públicos no âmbito da fiscalização, da apreciação e aprovação e da aplicação da lei	Valor médio do grau de satisfação
Grau de conveniência dos serviços	4,095	4,168	4,140
Serviços prestados pelos trabalhadores	4,259	4,384	4,336
Ambiente e instalações	4,250	4,289	4,274
Procedimentos de administração interna	4,233	4,328	4,291
Eficácia dos serviços	4,155	4,281	4,233
Informações dos serviços	3,953	4,059	4,018
Serviços electrónicos	3,892	3,935	3,919
Carta de qualidade	3,920	3,948	3,937
Serviço em geral	4,095	4,146	4,126

Através dos referidos dados constata-se que os cidadãos atribuíram pontuações mais baixas aos serviços electrónicos da DSSOPT. Nestas circunstâncias, a DSSOPT irá envidar esforços para elevar o nível de qualidade deste aspecto procurando satisfazer as aspirações dos cidadãos.

3.4 Comparação com os resultados do inquérito de 2018 sobre o grau de satisfação

Indicadores	2018	2019	Aumento e diminuição
Grau de conveniência dos serviços	4,062	4,140	+0,078
Serviços prestados pelos trabalhadores	4,132	4,336	+0,204
Ambiente e instalações	4,151	4,274	+0,123
Procedimentos de administração interna	4,027	4,291	+0,264
Eficácia dos serviços	3,988	4,233	+0,245
Informações dos serviços	3,743	4,018	+0,275
Serviços electrónicos	3,595	3,919	+0,324
Carta de qualidade	3,749	3,937	+0,188
Serviço em geral	4,003	4,126	+0,123

Foram recebidos um total de 334 questionários válidos do inquérito sobre o grau de satisfação avaliado em 2018. Comparados os valores médios do grau de satisfação registados em 2018 e em 2019, verifica-se que houve um aumento dos valores médios das pontuações atribuídas aos diversos indicadores. Isto evidencia que a DSSOPT tem melhorado de forma activa a qualidade dos serviços.

4 Análise e métodos de melhoria

4.1 O presente inquérito sobre o grau de satisfação foi realizado no período compreendido entre 8 de Julho e 9 de Agosto de 2019, tendo sido recebidos 303 questionários, dos quais 301 válidos e 2 inválidos.

4.2 O valor médio do grau de satisfação avaliado no ano em apreço é de 4,126, isto é, aumentou 0,123 em comparação com o valor de 4,003 registado em 2018, o que representa uma elevação do grau de satisfação em relação ao serviço em geral. Ora, 84,06% dos inquiridos declararam estar satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço em geral, 14,29% consideraram o mesmo regular enquanto apenas 1,66% se manifestaram insatisfeitos ou responderam “deve melhorar” ou não atribuíram qualquer pontuação.

4.3 Entre os indicadores, os serviços prestados pelos trabalhadores obtiveram pontuações mais elevadas, sendo o valor médio do grau de satisfação de 4,336. Os serviços electrónicos obtiveram pontuações mais baixas, sendo o valor médio do grau de satisfação de 3,919. Apesar das pontuações mais baixas terem sido atribuídas aos serviços electrónicos, o valor médio dos mesmos aumentou 0,324 em comparação com 2018, a taxa foi maior relativamente a outros indicadores.

4.4 Razões que levam os cidadãos entrevistados a responderem “deve melhorar” ou “insatisfeito”:

Indicadores	Deve melhorar	Insatisfeito	Razões que levam os cidadãos entrevistados a responderem “deve melhorar” ou “insatisfeito”:
1. Horário dos serviços	--	3	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 3)
2. Local dos serviços	2	21	O local é inconveniente. Inconveniência de tráfego e poucos lugares de estacionamento. Dificuldade de estacionamento. É inconveniente aos cidadãos deslocarem-se da Taipa até à DSSOPT, visto que não há carreiras de autocarros directas. Ademais, o percurso é demasiado longo e não há descontos no transbordo de transportes públicos.
3. Local dos serviços	2	21	Insuficiência de lugares de estacionamento. Dificuldade de estacionamento de motociclos e ciclomotores Inconveniência de estacionamento

			O local é inconveniente.
			O local é demasiado afastado.
			Inconveniência
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 13)
4. Métodos / meios de contacto	1	3	O entrevistado não recebeu qualquer notificação quando estava em Hong Kong.
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 3)
5. Grau de profissionalismo	--	5	Inconveniência no uso da máquina de retirada de senhas.
			O funcionário não respondeu com exactidão às questões colocadas.
			O funcionário do balcão não respondeu com exactidão às questões colocadas.
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 2)
6. Eficiência dos serviços	2	4	Aguardou um mês para obter os projectos solicitados.
			O inquirido manifestou-se insatisfeito com os serviços prestados pelo funcionário da subunidade competente em contradição com a eficiência demonstrada pelo trabalhador do rés-do-chão.
			Não gosta de retirar senhas.
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 3)
7. Grau de iniciativa	3	8	Aguardou um mês para obter os projectos solicitados.
			Não gosta de retirar senhas.
			Falta de iniciativa dos trabalhadores da função pública.
			Falta de iniciativa.
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 7)
8. Grau de comodidade	--	2	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 2)
9. Disposição das instalações	1	3	Dificuldade no uso da máquina de retirada de senhas
			Disponibilização de mais assentos na zona de espera.

			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 2)
10. Tempo de espera	--	7	Com apenas um funcionário no balcão a receber os pagamentos, o entrevistado esperou muito tempo para ser atendido.
			Não gosta de retirar senhas.
			Esperou muito tempo para ser atendido.
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 4)
11. Razoabilidade do tempo de duração dos procedimentos	1	8	Com apenas um funcionário no balcão a receber os pagamentos, o entrevistado esperou muito tempo para ser atendido.
			Não gosta de retirar senhas.
			Demasiado devagar.
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 6)
12. Grau de imparcialidade nos procedimentos	--	6	Demasiado devagar.
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 5)
13. Satisfação das expectativas	--	4	Demasiado devagar.
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 3)
14. Divulgação das informações	1	8	O funcionário não respondeu com exactidão às questões colocadas.
			Falta de clareza
			Não encontrou na <i>internet</i> as informações que desejava saber.
			Não teve conhecimento.
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 5)
15. Exactidão das informações	2	6	Falta de clareza
			Não encontrou na <i>internet</i> as informações que desejava saber.
			Não encontrou informações que desejava saber.
			Não teve conhecimento.

			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 4)
16. Suficiência dos serviços electrónicos	2	13	O funcionário não respondeu com exactidão às questões colocadas.
			É muito difícil encontrar na <i>internet</i> as informações que desejava saber.
			As informações da máquina de senhas não são claras, deste modo, não sabe qual a opção a escolher.
			Não encontrou na <i>internet</i> as informações que desejava saber.
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 11)
17. Grau de satisfação	4	8	O funcionário não respondeu com exactidão às questões colocadas.
			É muito difícil encontrar na <i>internet</i> as informações que desejava saber.
			Visto que as informações disponíveis no portal da DSSOPT não são muito detalhadas, teve que se deslocar à sede da DSSOPT para pedir as informações que desejava saber.
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 9)
18. Clareza dos indicadores	7	13	A DSSOPT não deu uma resposta relativa aos documentos apresentados no prazo previsto na carta de qualidade.
			O funcionário não respondeu com exactidão às questões colocadas.
			Relativamente ao projecto apresentado no início do ano, a DSSOPT devia notificar da aprovação ou não do mesmo no prazo de 2 meses, no entanto, já decorreram 9 meses e ainda não obteve qualquer resposta.
			É muito difícil encontrar na <i>internet</i> as informações que desejava saber.
			Falta de pontualidade
			Num caso urgente também houve atrasos.
			O funcionário que atendeu a chamada telefónica não respondeu com exactidão às questões colocadas.
			O funcionário não deu um prazo certo, apenas avisou que aguardasse uma resposta destes Serviços.
			Incumprimento do prazo.
			Não foi cumprido o prazo previsto na carta de qualidade.
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 10)
19. Razoabilidade dos indicadores	5	17	A DSSOPT não deu uma resposta relativa aos documentos apresentados no prazo previsto na carta de qualidade.

			O funcionário não respondeu com exactidão às questões colocadas.
			Relativamente ao projecto apresentado no início do ano, a DSSOPT devia notificar da aprovação ou não do mesmo no prazo de 2 meses, no entanto, já decorreram 9 meses e ainda não obteve qualquer resposta.
			É muito difícil encontrar na <i>internet</i> as informações que desejava saber.
			O tempo é demasiado longo.
			O funcionário que atendeu a chamada telefónica não respondeu com exactidão às questões colocadas.
			O funcionário não deu um prazo certo, apenas avisou que aguardasse uma resposta destes Serviços.
			Incumprimento do prazo
			O prazo previsto na carta de qualidade é demasiado longo, gostaria que o prazo dos casos urgentes pudesse ser encurtado. (Os problemas dos esgotos sanitários fizeram com que as águas residuais saíssem pelas sanitas e pelos ralos). O prazo de 10 dias definido para emissão de projectos é demasiado longo.
			Espera que o prazo estipulado possa ser encurtado.
			Não foi cumprido o prazo previsto na carta de qualidade.
			Insatisfeito. O tempo é demasiado longo.
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 10)
20. Suficiência dos indicadores da carta de qualidade	6	13	O funcionário não respondeu com exactidão às questões colocadas.
			Relativamente ao projecto apresentado no início do ano, a DSSOPT devia notificar da aprovação ou não do mesmo no prazo de 2 meses, no entanto, já decorreram 9 meses e ainda não obteve qualquer resposta.
			O tempo é demasiado longo.
			O funcionário que atendeu a chamada telefónica não respondeu com exactidão às questões colocadas.
			Incumprimento do prazo
			O prazo previsto na carta de qualidade é demasiado longo, gostaria que o prazo dos casos urgentes pudesse ser encurtado. (Os problemas dos esgotos sanitários fizeram com que as águas residuais saíssem pelas sanitas e pelos ralos).
			Insatisfeito. O tempo é demasiado longo.
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 12)
21. Grau de	2	3	Insatisfeito. O tempo é demasiado longo.

satisfação em relação ao serviço em geral			
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 4)

Tendo analisado as razões que levam os cidadãos entrevistados a responderem “deve melhorar” ou “insatisfeito” e visando melhorar vários aspectos com os quais muitos cidadãos manifestaram a sua insatisfação, a DSSOPT propõe o seguinte:

(1) Optimização no âmbito do tráfego

A maioria dos cidadãos entrevistados manifestaram o seu desagrado relativamente ao tráfego, designadamente a insuficiência de lugares de estacionamento de veículos nas imediações da DSSOPT, tendo proposto que a DSSOPT colabore com as empresas de autocarros para criação de carreiras de autocarros que permitam ao público deslocações fáceis até à DSSOPT. Mais ainda, que a DSSOPT e os respectivos serviços públicos procedam, em conjunto, ao estudo de viabilidade da disponibilização de mais lugares de estacionamento;

(2) Acréscimo de locais de atendimento

De acordo com os resultados do inquérito, os cidadãos entrevistados querem que haja mais locais de atendimento, tendo proposto à DSSOPT que caso as condições o permitam, aumente o número de locais de atendimento de acordo com a situação e reforce a divulgação das respectivas informações;

(3) 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 de acordo com a situação;

(4) 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 bebedouros no átrio da sede da DSSOPT. Propõe-se por isso a colocação de bebedouros na zona de espera da recepção situada no átrio;

(5) Optimização do serviço electrónico

Segundo os resultados do inquérito, 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 ser 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 optimizado e haja lugar ao alargamento do seu âmbito, 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 de acordo com a situação, no sentido de permitir a mais cidadãos terem conhecimento dos mesmos;

(6) Excesso de tempo de espera no atendimento

O cidadão informou que esperou muito tempo pelo atendimento no átrio da sede da DSSOPT, tendo proposto à DSSOPT que, caso as condições o permitam, disponibilize a retirada de senhas *online* de acordo com a situação, de forma a reduzir o tempo de espera *in loco*;

(7) Não aceitação da apresentação dos documentos em falta

O cidadão queixou-se que não foi aceite a apresentação dos documentos em falta, tendo proposto à DSSOPT que, caso as condições o permitam, aceite a entrega dos mesmos de acordo com a situação, os quais contribuem para agilizar os respectivos serviços e trazer maior conveniência à população.

~Fim~