

DSSOPT

“Relatório do Inquérito sobre o Grau de  
Satisfação Avaliado pelos Cidadãos em  
2020”

## **1. Breve apresentação do Inquérito sobre o Grau de Satisfação Avaliado pelos Cidadãos em 2020**

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 inquérito sobre o grau de satisfação do corrente ano foi realizado no período compreendido entre 21 de Julho e 13 de Agosto de 2020, tendo sido apresentados, no total, 151 questionários, todos válidos.

### **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 os “Serviços prestados pelos trabalhadores”, o “Ambiente”, os “Instalações complementares”, os “Procedimentos e formalidades”, os “Informações dos serviços”, a “Garantia dos serviços”, os “Serviços electrónicos”, os “Informações sobre o desempenho”, o “Integração de serviços” 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 2020

Data	Número de questionários	Questionários válidos
21/7/2020	33	33
22/7/2020	15	15
23/7/2020	10	10
24/7/2020	13	13
27/7/2020	2	2
28/7/2020	4	4
29/7/2020	3	3
30/7/2020	6	6
3/8/2020	12	12
7/8/2020	15	15
10/8/2020	3	3
11/8/2020	12	12
12/8/2020	7	7
13/8/2020	16	16
Total	151	151

## 2.3 Número total de questionários em função da classificação de serviços

Classificação de serviços	Questionários válidos
Serviços públicos gerais	89
Serviços públicos no âmbito da fiscalização, da apreciação e aprovação e da aplicação da lei	62
Total	151

### 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* ( $\alpha$ ) foi de 0,561 e o mais alto de 0,868, 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
<b>Serviços prestados pelos trabalhadores</b>									
1. Proactividade	0	0	1	7	73	70	151	4,40	0,61
	--%	--%	0,66%	4,64%	48,34%	46,36%			
2. Profissionalismo	1	0	0	6	75	69	151	4,42	0,57
	0,66%	--%	--%	3,97%	49,67%	45,70%			
3. Apresentação pessoal	0	0	0	5	75	71	151	4,44	0,56
	--%	--%	--%	3,31%	49,67%	47,02%			
4. Atitude	1	0	0	7	68	75	151	4,45	0,59
	0,66%	--%	--%	4,64%	45,03%	49,67%			
<b>Ambiente</b>									
5. Grau de conveniência	0	0	2	18	63	68	151	4,30	0,73
	--%	--%	1,32%	11,92%	41,72%	45,03%			

6. Qualidade do ambiente	0	0	1	9	65	76	151	4,43	0,64
	--%	--%	0,66%	5,96%	43,05%	50,33%			
<b>Instalações complementares</b>									
7. Equipamentos	4	0	1	7	76	63	151	4,37	0,61
	2,65%	--%	0,66%	4,64%	50,33%	41,72%			
8. Clareza das indicações	3	0	4	12	69	63	151	4,29	0,73
	1,99%	--%	2,65%	7,95%	45,70%	41,72%			
9. Instalações complementares gerais	4	0	1	10	70	66	151	4,37	0,64
	2,65%	--%	0,66%	6,62%	46,36%	43,71%			
10. Medidas de apoio	5	0	1	15	75	55	151	4,26	0,66
	3,31%	--%	0,66%	9,93%	49,67%	36,42%			
11. Segurança no local	4	0	0	9	65	73	151	4,44	0,61
	2,65%	--%	--%	5,96%	43,05%	48,34%			
<b>Procedimentos e formalidades</b>									
12. Fluidez	0	0	2	11	64	74	151	4,39	0,68
	--%	--%	1,32%	7,28%	42,38%	49,01%			
13. Eficiência	0	1	2	11	61	76	151	4,38	0,74
	--%	0,66%	1,32%	7,28%	40,40%	50,33%			
14. Resultados dos serviços prestados	0	1	1	12	61	76	151	4,39	0,72
	--%	0,66%	0,66%	7,95%	40,40%	50,33%			
15. Imparcialidade	2	0	1	11	60	77	151	4,43	0,66
	1,32%	--%	0,66%	7,28%	39,74%	50,99%			
<b>Informações dos serviços</b>									
16. Quantidade	8	0	0	17	64	62	151	4,31	0,68
	5,30%	--%	--%	11,26%	42,38%	41,06%			
17. Facilidade de aquisição de informações	7	0	1	25	64	54	151	4,19	0,74
	4,64%	--%	0,66%	16,56%	42,38%	35,76%			
18. Precisão das informações apresentadas	7	0	1	19	64	60	151	4,27	0,71

	4,64%	--%	0,66%	12,58%	42,38%	39,74%			
19. Utilidade das informações apresentadas	7	0	2	17	62	63	151	4,29	0,73
	4,64%	--%	1,32%	11,26%	41,06%	41,72%			
20. Confidencialidade das informações	8	0	0	11	66	66	151	4,38	0,63
	5,30%	--%	--%	7,28%	43,71%	43,71%			
<b>Garantia dos serviços</b>									
21. Cobertura da “Carta de qualidade”	5	0	1	19	67	59	151	4,26	0,71
	3,31%	--%	0,66%	12,58%	44,37%	39,07%			
22. Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”	5	0	1	19	69	57	151	4,25	0,70
	3,31%	--%	0,66%	12,58%	45,70%	37,75%			
23. Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	5	1	1	20	64	60	151	4,24	0,76
	3,31%	0,66%	0,66%	13,25%	42,38%	39,74%			
24. Meios de apresentação de opiniões	6	1	4	23	74	43	151	4,06	0,79
	3,97%	0,66%	2,65%	15,23%	49,01%	28,48%			
<b>Serviços electrónicos</b>									
25. Adequabilidade dos serviços electrónicos	26	0	3	22	57	43	151	4,12	0,78
	17,22%	--%	1,99%	14,57%	37,75%	28,48%			
26. Acessibilidade aos serviços electrónicos	27	0	3	23	53	45	151	4,13	0,80
	17,88%	--%	1,99%	15,23%	35,10%	29,80%			
27. Segurança dos serviços electrónicos	29	0	2	14	57	49	151	4,25	0,72
	19,21%	--%	1,32%	9,27%	37,75%	32,45%			
28. Quantidade dos serviços electrónicos	28	1	5	23	54	40	151	4,03	0,87
	18,54%	0,66%	3,31%	15,23%	35,76%	26,49%			

29. Quantidade dos meios de comunicação dos serviços electrónicos	28	1	3	26	52	41	151	4,05	0,85
	18,54%	0,66%	1,99%	17,22%	34,44%	27,15%			
<b>Informações sobre o desempenho</b>									
30. Quantidade	20	1	0	20	62	48	151	4,19	0,75
	13,25%	0,66%	--%	13,25%	41,06%	31,79%			
31. Meios de publicação das informações	18	0	1	22	65	45	151	4,16	0,72
	11,92%	--%	0,66%	14,57%	43,05%	29,80%			
<b>Integração de serviços</b>									
32. Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/ Serviço “one stop”	5	1	4	15	65	61	151	4,24	0,84
	3,31%	0,66%	2,65%	9,93%	43,05%	40,40%			
<b>Serviço em geral</b>									
33. Grau de satisfação em relação ao serviço em geral	0	0	1	12	79	59	151	4,30	0,64
	--%	--%	0,66%	7,95%	52,32%	39,07%			

A fim de demonstrar o grau de satisfação geral, foi introduzido o “índice geral de satisfação” (Integrated Satisfaction Index–ISI), sendo a pontuação máxima de 100 valores, de forma a reflectir o grau de satisfação dos departamentos e a fim de avaliar o nível de qualidade dos serviços em geral e utilizá-la como referência para a melhoria contínua dos mesmos.

Para este inquérito foram entrevistados 151 cidadãos que recorreram aos serviços da DSSOPT da RAEM. O valor médio de cada um dos “indicadores do grau de satisfação” varia entre 4,117 e 4,429 e o “índice geral de satisfação” (Integrated Satisfaction Index – ISI) é de 85,72, correspondente ao nível “satisfeito”.

### 3.2 Grau de satisfação em função dos indicadores

Indicadores	Valor médio do grau de satisfação
Serviços prestados pelos trabalhadores	4,429
Ambiente	4,368
Instalações complementares	4,344
Procedimentos e formalidades	4,399
Informações dos serviços	4,290
Garantia dos serviços	4,202
Serviços electrónicos	4,117
Informações sobre o desempenho	4,174
Integração de serviços	4,240
Serviço em geral	4,298

Neste ano, os indicadores foram alterados de 9 para 10, cuja pontuação mais elevada é a dos “serviços prestados pelos trabalhadores”, com um valor médio do grau de satisfação de 4,429, sendo a pontuação mais baixa a dos “serviços electrónicos” com um valor médio do grau de satisfação de 4,117.

### 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
Serviços prestados pelos trabalhadores	4.376	4.504	4.429
Ambiente	4.365	4.371	4.368
Instalações complementares	4.324	4.373	4.344
Procedimentos e formalidades	4.344	4.478	4.399
Informações dos serviços	4.285	4.296	4.290
Garantia dos serviços	4.212	4.189	4.202
Serviços electrónicos	4.096	4.145	4.117
Informações sobre o desempenho	4.176	4.171	4.174
Integração de serviços	4.267	4.200	4.240

Serviço em geral	4.315	4.274	4.298
------------------	-------	-------	-------

Segundo os referidos dados, constata-se que os cidadãos atribuíram pontuações mais baixas aos “serviços electrónicos” desta Direcção de Serviços. Nestas circunstâncias, esta Direcção de Serviços deve elevar o nível de serviço nesta vertente, procurando assim satisfazer as necessidades dos cidadãos.

### 3.4 Comparação com os resultados do inquérito de 2019 sobre o grau de satisfação

2019		2020	
Indicadores	Valor médio de grau de satisfação	Indicadores	Valor médio de grau de satisfação
Serviços prestados pelos trabalhadores	4,336	Serviços prestados pelos trabalhadores	4,429
Ambiente e equipamentos	4,274	Ambiente	4,368
Grau de conveniência	4,140	Instalações complementares	4,344
Procedimento interno	4,291	Procedimentos e formalidades	4,399
Informações dos serviços	4,018	Informações dos serviços	4,290
Carta de Qualidade	3,937	Garantia dos serviços	4,202
Serviços electrónicos	3,919	Serviços electrónicos	4,117
		Informações sobre o desempenho	4,174
Resultados dos serviços prestados	4,233	Integração de serviços	4,240
Serviço global	4,126	Serviço global	4,298

Foram recebidos um total de 151 questionários válidos do inquérito sobre o grau de satisfação avaliado em 2020. Comparados os valores médios do grau de satisfação registados em 2019 e em 2020, 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 inquérito sobre o grau de satisfação do corrente ano foi realizado no período compreendido entre 21 de Julho e 13 de Agosto de 2020. Devido à epidemia da Pneumonia causada pelo novo tipo de coronavírus, este ano só foram apresentados 151 questionários, todos válidos.

4.2 O valor médio do grau de satisfação em relação ao serviço global avaliado neste ano é de 4,298, isto é, aumentou 0,172 pontos em comparação com o valor em 2019 que foi 4,126, o que representa uma elevação do grau de satisfação em relação ao serviço global desta Direcção de Serviços. Ora, 91,39% dos inquiridos declararam estar satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço global desta Direcção de Serviços, 7,95% consideraram o mesmo regular enquanto apenas 0,66% se manifestaram insatisfeitos ou responderam “deve melhorar” ou não atribuíram qualquer pontuação.

4.3 Entre cada um dos indicadores, os “serviços prestados pelos trabalhadores” foram aqueles que obtiveram pontuações mais elevadas, sendo o valor médio do grau de satisfação de 4,429. Os “serviços electrónicos” obtiveram pontuações mais baixas, sendo o valor médio do grau de satisfação de 4,117. Apesar das pontuações mais baixas terem sido atribuídas aos “serviços electrónicos”, o valor médio dos mesmos aumentou 0,198, em comparação com 2019.

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. Proactividade	--	1	É necessário tratar pessoalmente e os trabalhadores não têm iniciativa.
5. Grau de conveniência	--	2	Não há lugares de estacionamento junto do local, não é conveniente. Não há lugares de estacionamento junto do local.
6. Qualidade do ambiente	--	1	A temperatura do ar-condicionado é bastante elevada, não se sente o ar frio.
7. Equipamentos	--	1	Faltam cadeiras no local.
8. Clareza das indicações	--	4	Não há uma indicação clara. As indicações das instalações complementares não são claras. Falta de clareza nas indicações As indicações da máquina de obtenção de senhas situadas no átrio do

			rés-do-chão não são claras e não há uma classificação funcional.
9. Instalações complementares em geral	--	1	As cadeiras no local são insuficientes.
10. Medidas de apoio	--	1	Insuficiência dos serviços de apoio
12. Fluidez	--	2	Deve simplificar as formalidades do pedido
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 1)
13. Eficiência	1	2	O tempo é demasiado longo e o número de dias de trabalho deve ser alterado para 15.
			Devem ser simplificadas as formalidades do pedido.
			O tempo para a prestação dos serviços é demasiado longo, não há eficiência.
14. Resultados dos serviços prestados	1	1	O tempo para a prestação dos serviços é demasiado longo e o número de dias de trabalho deve ser alterado para 15.
			Devem ser simplificadas as formalidades do pedido.
15. Imparcialidade	--	1	O tempo para a prestação dos serviços é demasiado longo, não há eficiência.
17. Facilidade de aquisição de informações	--	1	Os serviços electrónicos são insuficientes.
18. Precisão das informações apresentadas	--	1	As informações telefónicas não são claras e foram indicados números de contacto telefónico diferentes.
19. Utilidade das informações apresentadas	--	2	Não é conveniente.
			As informações são insuficientes e não satisfazem as necessidades.
21. Cobertura da "Carta de qualidade"	--	1	Não há nenhuma "Carta de qualidade"

22. Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”	--	1	Não há nenhuma “Carta de qualidade”
23. Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	1	1	O tempo para a prestação dos serviços é demasiado longo.
			Não há nenhuma “Carta de qualidade”
24. Meios de apresentação de opiniões	1	4	Não respondeu.
			Os meios de apresentação de opiniões são insuficientes.
			Não existe um meio para a apresentação de opiniões.
			Não há um meio para apresentar as opiniões.
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 1)
25. Adequação dos serviços electrónicos	--	3	Os serviços de internet são insuficientes.
			Considera que não existem quaisquer serviços electrónicos e é necessário tratar dos assuntos pessoalmente.
			A oferta de serviços não é suficiente e não são muito úteis.
26. Acessibilidade aos serviços electrónicos	--	3	Considera que não existem quaisquer serviços electrónicos e é necessário tratar dos assuntos pessoalmente.
			A oferta de serviços não é suficiente e não são muito úteis.
			Os tipos de pedidos electrónicos não são suficientes.
27. Segurança dos serviços electrónicos	--	2	Considera que não existem quaisquer serviços electrónicos e é necessário tratar dos assuntos pessoalmente.
			A oferta de serviços não é suficiente e não são muito úteis.
28. Quantidade de serviços electrónicos	1	5	Considera que basicamente não existem serviços electrónicos e não há diversidade suficiente.
			Os serviços electrónicos são insuficientes.
			Considera que não existem quaisquer serviços electrónicos e é necessário

			tratar dos assuntos pessoalmente.
			Os serviços electrónicos são insuficientes.
			Os pedidos electrónicos são insuficientes.
			A oferta de serviços de internet não é suficiente e não são muito úteis.
29. Quantidade de meios de prestação de serviços electrónicos	1	3	Os serviços electrónicos são insuficientes.
			Considera-se que não existem quaisquer serviços electrónicos e é necessário tratar dos assuntos pessoalmente.
			Os serviços electrónicos são insuficientes.
			A comunicação por correios electrónicos é insuficiente.
30. Quantidade	1	--	Absolutamente não existem.
31. Meios de publicação das informações	--	1	Só publicam na página electrónica
32. Aperfeiçoamento dos serviços interdepartamentais/ Serviços "one stop"	1	4	Outras razões.
			Não é conveniente porque os procedimentos são demasiados.
			Ainda é necessário aperfeiçoar os procedimentos interdepartamentais porque ainda não são suficientes (os indicadores não são claros e isto causa impacto na realização das obras).
			Não é conveniente.
			Os procedimentos ainda necessitam de ser expedidos de forma interdepartamental e tal é inconveniente.
33. Grau de satisfação em relação ao serviço em geral	--	1	Em geral não está satisfeito.

Face às razões acima referidas em relação ao “deve melhorar” ou “insatisfeito”, esta Direcção de Serviços considera melhorar e elevar os aspectos sobre os quais os cidadãos manifestaram mais insatisfação e propõe o seguinte:

(1) Optimização do tráfego

Durante este inquérito, a maioria dos cidadãos entrevistados manifestaram a insuficiência de lugares de estacionamento de veículos nas imediações da DSSOPT, tendo proposto que a DSSOPT colabore com as empresas de autocarros na organização, nomeadamente, na optimização dos percursos das carreiras de autocarros com destino à DSSOPT com o objectivo de incentivar os cidadãos descolarem-se em transportes públicos. Ao mesmo tempo, considera disponibilizar informações sobre as carreiras dos autocarros que chegam a esta Direcção de Serviços no portal electrónico desta Direcção de Serviços;

(2) Optimização do período 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;

(3) Optimização dos serviços electrónicos

Segundo os resultados do inquérito, os cidadãos entrevistados que utilizaram os serviços electrónicos da DSSOPT, em 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 sobre o preenchimento dos impressos através da internet não são claras. Os cidadãos entrevistados consideraram ainda que alguns documentos mais simples poderiam ser entregues através do serviço electrónico. 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 os serviços electrónicos sejam optimizados e melhorados 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;

(4) Meios de publicação das informações

Alguns cidadãos afirmaram que só conseguem receber as informações desta Direcção de Serviços através do portal electrónico, tendo proposto à DSSOPT que, caso as condições o permitam, melhorem os meios de publicação das informações desta Direcção de Serviços de modo a que mais cidadãos tenham conhecimento dos serviços prestados ao público e das notícias de última hora desta Direcção de Serviços;

(5) Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/ Serviços “one stop”

Propuseram o aumento do número de procedimentos interdepartamentais/ Serviços “one stop”, caso as condições o permitam, a fim de acelerar o andamento dos serviços.

~Fim~