

DSSOPT

“Relatório do Inquérito sobre Avaliação da
Qualidade dos Serviços - 2021”

1. Breve apresentação do Inquérito sobre Avaliação da Qualidade dos Serviços - 2021

Objectivos do inquérito: No cumprimento dos 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 destes “continuarem a melhorar” a qualidade dos seus serviços.

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

Método do inquérito: O inquérito foi realizado através de “entrevista oral”, 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 avaliação da qualidade dos serviços do corrente ano foi realizado no período compreendido entre 6 de Julho e 3 de Agosto de 2021, tendo sido apresentados, no total de 317 questionários, dos quais 307 são válidos e 10 inválidos.

2.1 Concepção do questionário

O presente questionário baseia-se em 5 indicadores:

1. Tangibilidade dos serviços;
2. Confiabilidade dos serviços;
3. Capacidade de resposta 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 baseia-se nos indicadores PZB, tendo-se alterado os nomes dos “indicadores do grau de satisfação” mais concretos e aumentado o seu número para 10, 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”, a “Integração de serviços” e o “Serviço em geral”.

2.2 Quadro de dados referentes ao número de questionários recebidos em 2021

Data	Número de questionários	Questionários válidos
06/07/2021	25	24
07/07/2021	25	20
08/07/2021	23	23
09/07/2021	20	20
12/07/2021	18	16
13/07/2021	15	13
14/07/2021	27	27
15/07/2021	19	19
16/07/2021	22	22
19/07/2021	15	15
20/07/2021	10	10
21/07/2021	14	14
23/07/2021	19	19
26/07/2021	14	14
27/07/2021	14	14
28/07/2021	16	16
29/07/2021	7	7
30/07/2021	8	8
02/08/2021	5	5
03/08/2021	1	1
Total	317	307

2.3 Número total de questionários em função da classificação de serviços

Classificação de serviços	Questionários válidos
Serviços públicos gerais	128
Serviços públicos no âmbito da fiscalização, da apreciação e aprovação e da aplicação da lei	179
Total	307

2.4 Dados estatísticos referentes aos inquiridos

Género	Não responde	Masculino	Feminino
Número de casos	0	195	112
Percentagem	--%	63,52%	36,48%

Profissão	Não responde	Empregado	Empregador
Número de casos	59	229	19
Percentagem	19,22%	74,59%	6,19%

Idade	Não responde	15-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60 ou superior
Número de casos	3	0	110	99	50	28	17
Percentagem	0,98%	--%	35,83%	32,25%	16,29%	9,12%	5,54%

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 0,61 e o mais alto de 0,96, pertencendo ao nível “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 = Pouco satisfeito;
- 4 = Satisfeito;
- 5 = Muito satisfeito.

3.1 Quadro de dados referentes às pontuações das questões do inquérito

Indicadores	Não responde	Deve melhorar	Insatisfeito	Pouco satisfeito	Satisfeito	Muito satisfeito	Número total de inquiridos	Valor médio do grau de satisfação	Desvio padrão
Serviços prestados pelos trabalhadores									
1. Proactividade	0	0	3	24	174	106	307	4,25	0,63
	--%	--%	0,98%	7,82%	56,68%	34,53%			
2. Profissionalismo	0	0	2	21	177	107	307	4,27	0,61
	--%	--%	0,65%	6,84%	57,65%	34,85%			

3. Apresentação pessoal	1	0	2	18	172	114	307	4,30	0,61
	0,33%	--%	0,65%	5,86%	56,03%	37,13%			
4. Atitude	0	0	2	19	168	118	307	4,31	0,61
	--%	--%	0,65%	6,19%	54,72%	38,44%			
Ambiente									
5. Grau de conveniência	0	1	4	32	163	107	307	4,21	0,70
	--%	0,33%	1,30%	10,42%	53,09%	34,85%			
6. Qualidade do ambiente	0	0	3	26	167	111	307	4,26	0,65
	--%	--%	0,98%	8,47%	54,40%	36,16%			
Instalações complementares									
7. Equipamentos	1	0	5	40	166	95	307	4,15	0,70
	0,33%	--%	1,63%	13,03%	54,07%	30,94%			
8. Clareza das indicações	1	1	6	39	173	87	307	4,11	0,71
	0,33%	0,33%	1,95%	12,70%	56,35%	28,34%			
9. Instalações complementares gerais	1	1	6	42	169	88	307	4,10	0,72
	0,33%	0,33%	1,95%	13,68%	55,05%	28,66%			
10. Medidas de apoio	2	1	6	40	168	90	307	4,11	0,72
	0,65%	0,33%	1,95%	13,03%	54,72%	29,32%			
11. Segurança no local	2	0	4	31	167	103	307	4,21	0,67
	0,65%	--%	1,30%	10,10%	54,40%	33,55%			
Procedimentos e formalidades									
12. Fluidez	1	3	8	29	163	103	307	4,16	0,77
	0,33%	0,98%	2,61%	9,45%	53,09%	33,55%			
13. Eficiência	1	5	7	32	159	103	307	4,14	0,81
	0,33%	1,63%	2,28%	10,42%	51,79%	33,55%			
14. Resultados dos serviços prestados	2	4	6	30	164	101	307	4,15	0,78
	0,65%	1,30%	1,95%	9,77%	53,42%	32,90%			
15. Imparcialidade	3	5	7	32	157	103	307	4,14	0,82
	0,98%	1,63%	2,28%	10,42%	51,14%	33,55%			

Informações dos serviços									
16. Quantidade	7	2	8	50	160	80	307	4,03	0,78
	2,28%	0,65%	2,61%	16,29%	52,12%	26,06%			
17. Facilidade de aquisição de informações	6	4	7	54	157	79	307	4,00	0,81
	1,95%	1,30%	2,28%	17,59%	51,14%	25,73%			
18. Precisão das informações apresentadas	6	3	6	53	158	81	307	4,02	0,78
	1,95%	0,98%	1,95%	17,26%	51,47%	26,38%			
19. Utilidade das informações apresentadas	6	3	6	53	159	80	307	4,02	0,78
	1,95%	0,98%	1,95%	17,26%	51,79%	26,06%			
20. Confidencialidade das informações	7	1	5	51	153	90	307	4,09	0,75
	2,28%	0,33%	1,63%	16,61%	49,84%	29,32%			
Garantia dos serviços									
21. Cobertura da "Carta de qualidade"	17	5	4	45	154	82	307	4,05	0,81
	5,54%	1,63%	1,30%	14,66%	50,16%	26,71%			
22. Nitidez dos indicadores da "Carta de qualidade"	17	6	3	46	152	83	307	4,04	0,82
	5,54%	1,95%	0,98%	14,98%	49,51%	27,04%			
23. Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"	17	5	2	49	149	85	307	4,06	0,80
	5,54%	1,63%	0,65%	15,96%	48,53%	27,69%			
24. Meios de apresentação de opiniões	16	6	3	51	149	82	307	4,02	0,83
	5,21%	1,95%	0,98%	16,61%	48,53%	26,71%			
Serviços electrónicos									
25. Adequabilidade	93	5	4	42	96	67	307	4,01	0,89

dos serviços electrónicos									
	30,29%	1,63%	1,30%	13,68%	31,27%	21,82%			
26. Acessibilidade aos serviços electrónicos	95	4	7	46	91	64	307	3,96	0,91
	30,94%	1,30%	2,28%	14,98%	29,64%	20,85%			
27. Segurança dos serviços electrónicos	95	3	4	40	97	68	307	4,05	0,84
	30,94%	0,98%	1,30%	13,03%	31,60%	22,15%			
28. Quantidade dos serviços electrónicos	94	3	8	47	92	63	307	3,96	0,89
	30,62%	0,98%	2,61%	15,31%	29,97%	20,52%			
29. Quantidade dos meios de comunicação dos serviços electrónicos	94	4	9	42	96	62	307	3,95	0,91
	30,62%	1,30%	2,93%	13,68%	31,27%	20,20%			
Informações sobre o desempenho									
30. Quantidade	45	5	7	47	129	74	307	3,99	0,86
	14,66%	1,63%	2,28%	15,31%	42,02%	24,10%			
31. Meios de publicação das informações	44	6	9	47	126	75	307	3,97	0,90
	14,33%	1,95%	2,93%	15,31%	41,04%	24,43%			
Integração de serviços									
32. Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/ Serviço “one stop”	35	9	9	49	119	86	307	3,97	0,96
	11,40%	2,93%	2,93%	15,96%	38,76%	28,01%			
Serviço em geral									
33. Grau de satisfação em relação ao serviço em geral	7	2	3	33	160	102	307	4,19	0,72
	2,28%	0,65%	0,98%	10,75%	52,12%	33,22%			

A fim de revelar 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, ou seja, permite avaliar o nível de qualidade dos serviços e serve de referência para a melhoria contínua dos mesmos.

Para este inquérito foram entrevistados 307 cidadãos que recorreram aos serviços da DSSOPT da RAEM. O valor médio de cada um dos “indicadores do grau de satisfação” varia entre 3,971 e 4,281 e o “índice geral de satisfação” (Integrated Satisfaction Index – ISI) é de 82, correspondente ao nível “satisfeito”.

3.2 Grau de satisfação em função dos indicadores

Indicadores	Valor médio do grau de satisfação
Serviços prestados pelos trabalhadores	4,281
Ambiente	4,233
Instalações complementares	4,136
Procedimentos e formalidades	4,147
Informações dos serviços	4,031
Garantia dos serviços	4,044
Serviços electrónicos	3,987
Informações sobre o desempenho	3,981
Integração de serviços	3,971
Serviço em geral	4,190

A pontuação mais elevada é a dos “serviços prestados pelos trabalhadores”, com um valor médio do grau de satisfação de 4,281, sendo a pontuação mais baixa a da “integração de serviços” com um valor médio do grau de satisfação de 3,971.

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	4,201	4,338	4,281

Ambiente	4,145	4,296	4,233
Instalações complementares	4,027	4,214	4,136
Procedimentos e formalidades	4,079	4,196	4,147
Informações dos serviços	3,976	4,069	4,031
Garantia dos serviços	4,046	4,042	4,044
Serviços electrónicos	3,941	4,015	3,987
Informações sobre o desempenho	3,850	4,066	3,981
Integração de serviços	3,877	4,038	3,971
Serviço em geral	4,159	4,213	4,190

Segundo os referidos dados, constata-se que os cidadãos atribuíram pontuações mais baixas à “integração de serviços” desta Direcção de Serviços. Nestas circunstâncias, esta Direcção de Serviços deve reforçar os “procedimentos interdepartamentais” e elevar o nível do “serviço *one stop*”, procurando assim satisfazer as necessidades dos cidadãos.

3.4 Comparação com os resultados do inquérito de 2020 sobre avaliação da qualidade dos serviços

2020		2021		Aumento e diminuição
Indicadores	Valor médio de grau de satisfação	Indicadores	Valor médio de grau de satisfação	
Serviços prestados pelos trabalhadores	4,429	Serviços prestados pelos trabalhadores	4,281	-0,148
Ambiente	4,368	Ambiente	4,233	-0,135
Instalações complementares	4,344	Instalações complementares	4,136	-0,208
Procedimentos e formalidades	4,399	Procedimentos e formalidades	4,147	-0,252
Informações dos serviços	4,290	Informações dos serviços	4,031	-0,259
Garantia dos serviços	4,202	Garantia dos serviços	4,044	-0,158

Serviços electrónicos	4,117	Serviços electrónicos	3,987	-0,130
Informações sobre o desempenho	4,174	Informações sobre o desempenho	3,981	-0,193
Integração de serviços	4,240	Integração de serviços	3,971	-0,269
Serviço em geral	4,298	Serviço em geral	4,190	-0,108

Foram recebidos um total de 151 questionários válidos do inquérito sobre o grau de satisfação da qualidade dos serviços em 2020. Comparados os valores médios do grau de satisfação registados em 2020 e em 2021, verifica-se que houve uma diminuição dos valores médios das pontuações atribuídas aos diversos indicadores. Isto evidencia que a DSSOPT tem de redobrar os esforços no aperfeiçoamento da qualidade dos serviços, no intuito de satisfazer as necessidades dos cidadãos.

4 Análise e métodos de melhoria

4.1 O inquérito sobre avaliação da qualidade dos serviços do corrente ano foi realizado no período compreendido entre 5 de Julho e 3 de Agosto de 2021. Este ano foram apresentados no total 317 questionários, dos quais 307 são válidos.

4.2 O valor médio do grau de satisfação em relação ao serviço global avaliado neste ano é de 4,190, isto é, diminuiu 0,108 pontos em comparação com o valor em 2020 que foi 4,298 o que representa uma diminuição do grau de satisfação em relação ao serviço global desta Direcção de Serviços. Ora, 85,34% dos inquiridos declararam estar satisfeitos ou muito satisfeitos com o serviço global desta Direcção de Serviços, 10,75% consideraram o mesmo pouco satisfeito, enquanto 3,91% manifestaram-se 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 4,281. A “integração de serviços” obteve pontuações mais baixas, sendo o valor médio do grau de satisfação de 3,971.

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	--	3	Os trabalhadores não têm iniciativa. (Número de inquiridos que não indicaram as razões: 2)
2. Profissionalismo	--	2	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 2)
3. Apresentação pessoal	--	2	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 2)
4. Atitude	--	2	Falta de simpatia (Número de inquiridos que não indicaram as razões: 1)
5. Grau de conveniência	1	4	Os lugares no espaço de atendimento ao público são insuficientes. (Número de inquiridos que não indicaram as razões: 4)
6. Qualidade do ambiente	--	3	Havia muito barulho no dia em que o inquirido respondeu ao questionário. Os utilizadores estão de pé aquando do tratamento dos pedidos

			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 1)
7. Equipamentos	--	5	Pode-se melhorar o serviço nesta vertente, por exemplo, acrescentar máquinas fotocopadoras.
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 4)
8. Clareza das indicações	1	6	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 7)
9. Instalações complementares em geral	1	6	Os lugares de estacionamento são insuficientes.
			Faltam instalações complementares
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 5)
10. Medidas de apoio	1	6	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 7)
11. Segurança no local	--	4	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 4)
12. Fluidez	3	8	Os procedimentos são burocráticos, por exemplo, é necessário tirar senha mesmo que ninguém esteja à espera de ser atendido.
			É necessário apresentar muitas vezes os documentos de identidade, sendo isto inconveniente.
			O tempo de espera é longo.
			Falta fluidez nos procedimentos, tratando-se de um problema de recepção de informações.
			Os procedimentos são burocráticos e complicados.
			Os procedimentos são inconvenientes.
			Falta fluidez.
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 4)
13. Eficiência	5	7	O tempo de apreciação e aprovação é longo.
			O tempo de resposta é longo e não se sabe quanto tempo demora para ser atendido.
			O tempo de tratamento dos pedidos e tempo de espera são longos.
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 9)

14. Resultados dos serviços prestados	4	6	Relativamente às queixas sobre obras ilegais, as respostas são por escrito e não se constata que tenha sido levada a cabo uma acção concreta.
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 9)
15. Imparcialidade	5	7	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 12)
16. Quantidade	2	8	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 10)
17. Facilidade de aquisição de informações	4	7	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 11)
18. Precisão das informações apresentadas	3	6	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 9)
19. Utilidade das informações apresentadas	3	6	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 9)
20. Confidencialidade das informações	1	5	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 6)
21. Cobertura da “Carta de qualidade”	5	4	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 9)
22. Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”	6	3	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 9)
23. Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	5	2	Parece que a qualidade não foi garantida e o tempo de apreciação e aprovação é longo.
			Falta de transparência e de qualidade dos serviços.
			Falta de garantia.
			O prazo para pedido de apreciação e aprovação de projecto previsto na “Carta

			da Qualidade” é de 14 dias, mas agora são necessários 30 dias, contados a partir do dia em que se apresenta o pedido, para ser aprovado, sendo ineficaz.
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 3)
24. Meios de apresentação de opiniões	6	3	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 9)
25. Adequação dos serviços electrónicos	5	4	Sugere-se que se possa apresentar pedidos <i>online</i> , pois são inconvenientes as deslocações à DSSOPT.
			Muito maus.
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 7)
26. Acessibilidade aos serviços electrónicos	4	7	As plataformas de pagamento electrónico são insuficientes.
			(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 10)gra
27. Segurança dos serviços electrónicos	3	4	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 7)
28. Quantidade de serviços electrónicos	3	8	São insuficientes.
			Não se pode tratar dos assuntos <i>online</i> e falta meio de pagamento electrónico.
			Falta de meio de pagamento electrónico. estamos em 2021, o pagamento electrónico não devendo permanecer na fase preliminar.
			Falta meio de pagamento electrónico.

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 maior insatisfação e propõe o seguinte:

(1) A quantidade de lugares na área de atendimento ao público é insuficiente

Propõe-se que estes Serviços acrescentem mais lugares num local adequado do átrio;

(2) Equipamentos insuficientes

Considera-se a colocação de máquinas fotocopiadoras para o uso do público mediante o pagamento das respectivas taxas.

(3) Não fluidez e tempo para apreciação e aprovação longo

Uma parte dos cidadãos entrevistados referiu que o tempo para apreciação e aprovação dos projectos por parte da DSSOPT é longo, por isso, propõe-se que, caso as condições o permitam, estes Serviços acelerem a apreciação e aprovação, na medida do possível e de acordo com a situação concreta.

(4) 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, melhorados e ampliados, 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 que mais cidadãos tenham conhecimento dos mesmos;

(5) Plataformas de pagamento electrónico insuficientes

Propõe-se que, caso as condições o permitam, se acrescente o meio de pagamento electrónico de acordo com a situação concreta, a fim de dar maior conveniência aos cidadãos.

~Fim~