

DSSCU

“Relatório do Inquérito sobre
Avaliação da Qualidade dos
Serviços - 2022”

1. Breve apresentação do Inquérito sobre Avaliação da Qualidade dos Serviços - 2022

Objectivos do inquérito: Na sequência da criação de um mecanismo para a recolha de opiniões dos utentes dos serviços públicos, como o inquérito anual ao grau de satisfação respeitante aos serviços prestados pelo serviços públicos, realizado no âmbito do Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, coube aos serviços públicos analisarem as opiniões do público sobre a qualidade dos serviços prestados, as quais servirão como orientação para validar medidas estratégicas que visem a contínua optimização dos serviços.

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

Método do inquérito: O inquérito foi realizado através de “entrevista oral” “*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

A realização do inquérito sobre avaliação da qualidade dos serviços do corrente ano estava originalmente prevista para Julho e Agosto de 2022, no entanto, devido ao impacto da situação da epidemia, a DSSCU adiou o inquérito para o período compreendido entre 9 e 21 de Março de 2023, tendo sido apresentados, no total, 62 questionários, todos válidos.

2.1 Conteúdos do questionário

A avaliação dos cidadãos em relação aos serviços públicos incide, principalmente, na qualidade dos serviços públicos prestados. De acordo com o modelo SERVQUAL, no método da avaliação da qualidade dos serviços de PZB que é amplamente utilizado, a avaliação dos cidadãos quanto à qualidade dos serviços incide em cinco parâmetros:

1. **Tangibilidade dos serviços;**
2. **Confiabilidade dos serviços;**
3. **Capacidade de resposta dos serviços;**
4. **Garantia dos serviços;**
5. **Empatia dos funcionários em relação nos serviços prestados.**

São principalmente os seguintes 5 factores que influenciam o grau de satisfação: acessibilidade, serviços prestados, ambiente e instalações, procedimento interno e resultado dos serviços prestados. Tomando como referência os regimes de avaliação dos serviços públicos implementados pelos países ou regiões mais desenvolvidas, a divulgação de serviços e os serviços electrónicos são considerados, para além dos referidos 5 factores, aspectos importantes para a avaliação da qualidade dos serviços, uma vez que estes podem também influenciar o grau de satisfação dos utentes. Além disso, visto que o resultado do inquérito sobre o grau de satisfação dos serviços será um dos indicadores integrantes das diversas avaliações de desempenho realizadas no futuro, devem ser recolhidas as opiniões sobre diversos aspectos, incluindo a implementação da Carta de Qualidade e a divulgação das informações sobre o desempenho. Portanto, são incluídos os seguintes 8 indicadores no presente inquérito: **“Serviços prestados pelos trabalhadores”, “Ambiente e instalações complementares”, “Procedimentos e formalidades”, “Informações dos serviços”, “Garantia dos serviços”, “Serviços electrónicos”, “Informações sobre o desempenho” e “Integração de serviços”.**

2.2 Quadro de dados referentes ao número de questionários recebidos em 2022

Data	Número de questionários	Questionários válidos
09/03/2023	9	9
10/03/2023	6	6
13/03/2023	11	11
14/03/2023	9	9
16/03/2023	5	5
17/03/2023	6	6
20/03/2023	10	10
21/03/2023	6	6
Total	62	62

2.3 Número total de questionários em função da classificação dos serviços

Classificação de serviços	Questionários válidos
Serviços públicos gerais	12
Serviços públicos no âmbito da fiscalização, da apreciação e aprovação e da aplicação da lei	50
Total	62

2.4 Dados estatísticos referentes aos inquiridos

Género	Não responde	Masculino	Feminino
Número de casos	0	47	15
Percentagem:	--%	75,81%	24,19%

Profissão	Não responde	Empregado	Empregador
Número de casos	23	34	5
Percentagem:	37,10%	54,84%	8,06%

Idade	Não responde	15-19	20-29	30-39	40-49	50-59	60 ou superior
Número de casos	9	0	13	21	11	6	2
Percentagem:	14,52%	--%	20,97%	33,87%	17,74%	9,68%	3,22%

3. Dados referentes ao grau de satisfação dos cidadãos

Quanto ao “grau de fiabilidade” das questões colocadas no presente questionário, o valor mais baixo do coeficiente alfa de *Cronbach* (α) foi de 0,69 e o mais alto de 0,87, 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 = Mau;

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	Mau	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	1	10	29	22	62	4,16	0,75
	--%	--%	1,61%	16,13%	46,77%	35,48%			
2. Atitude	0	0	2	9	26	25	627	4,19	0,81
	--%	--%	3,22%	14,52%	41,94%	40,32%			
Ambiente e instalações complementares									
3. Grau de conveniência	0	0	1	15	28	18	62	4,02	0,78
	--%	--%	1,61%	24,19%	45,16%	29,03%			
4. Equipamentos e instalações complementares no local	0	0	3	18	30	11	62	3,79	0,79
	--%	--%	4,84%	29,03%	48,39%	17,74%			
5. Medidas de apoio no local	0	0	5	19	29	9	62	3,68	0,83
	--%	--%	8,06%	30,65%	46,77%	14,52%			
Procedimentos e formalidades									
6. Eficiência	0	0	5	10	32	15	62	3,92	0,86
	--%	--%	8,06%	16,13%	51,61%	24,19%			
7. Grau de conveniência das formalidades	0	0	4	11	31	16	62	3,95	0,84
	--%	--%	6,45%	17,74%	50,00%	25,81%			
Informações dos serviços									
8. Facilidade de aquisição de informações	0	0	3	9	31	19	62	4,06	0,81
	--%	--%	4,84%	14,52%	50,00%	30,65%			
9. Precisão das informações	0	0	2	10	28	22	62	4,13	0,80
	--%	--%	3,23%	16,13%	45,16%	35,48%			

18. Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamen tais	0	0	1	17	34	10	62	3,85	0,70
	--%	--%	1,61%	27,42%	54,84%	16,13%			

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 para avaliar o nível de qualidade dos serviços e este servir de referência para a melhoria contínua dos mesmos.

Para este inquérito foram entrevistados 62 cidadãos que recorreram aos serviços da DSSCU da RAEM. O valor médio de cada um dos “indicadores do grau de satisfação” varia entre 3,632 e 4,177 e o “índice geral de satisfação” (Integrated Satisfaction Index – ISI) é de 77,8, correspondente ao nível “satisfeito”.

3.2 Grau de satisfação em função dos indicadores

Indicadores	Valor médio do grau de satisfação
Serviços prestados pelos trabalhadores	4,177
Ambiente e instalações complementares	3,828
Procedimentos e formalidades	3,935
Informações dos serviços	4,102
Garantia dos serviços	3,642
Serviços electrónicos	3,632
Informações sobre o desempenho	3,960
Integração de serviços	3,855

A pontuação mais elevada é a dos “serviços prestados pelos trabalhadores”, com um valor médio do grau de satisfação de 4,177, sendo a pontuação mais baixa a dos “serviços electrónicos” com um valor médio do grau de satisfação de 3,632.

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	3,773	4,290	4,177
Ambiente e instalações complementares	3,455	3,927	3,828
Procedimentos e formalidades	3,409	4,070	3,935
Informações dos serviços	3,788	4,193	4,102
Garantia dos serviços	3,238	3,740	3,642
Serviços electrónicos	3,364	3,705	3,632
Informações sobre o desempenho	3,455	4,090	3,960
Integração de serviços	3,273	4,000	3,855

Segundo os referidos dados, constata-se que os cidadãos atribuíram pontuações mais baixas aos “serviços electrónicos” e à “garantia dos serviços” desta Direcção de Serviços. Nestas circunstâncias, esta Direcção de Serviços deve estudar a viabilidade de disponibilizar mais serviços online e definir mais indicadores de qualidade de serviço, procurando assim satisfazer as necessidades dos cidadãos.

3.4 Dados comparativos com os resultados do inquérito de 2021 sobre avaliação da qualidade dos serviços

2021		2022	
Indicadores	Valor médio de grau de satisfação	Indicadores	Valor médio de grau de satisfação
Serviços prestados pelos trabalhadores	4,281	Serviços prestados pelos trabalhadores	4,177
Ambiente	4,233	Ambiente e instalações complementares	3,828
Instalações complementares	4,136		
Procedimentos e formalidades	4,147	Procedimentos e formalidades	3,935
Informações dos serviços	4,031	Informações dos serviços	4,102
Garantia dos serviços	4,044	Garantia dos serviços	3,642
Serviços electrónicos	3,987	Serviços electrónicos	3,632
Informações sobre o desempenho	3,981	Informações sobre o desempenho	3,960
Integração de serviços	3,971	Integração de serviços	3,855
Serviço em geral	4,190		

Devido ao impacto causado pela epidemia, o inquérito sobre avaliação da qualidade dos serviços de 2022 foi adiado, para que o normal funcionamento desta Direcção de Serviços não fosse afectado. Foram recebidos um total de apenas 62 questionários válidos do presente inquérito, verificando-se uma redução em comparação com o ano de 2021, com o total de 307 questionários válidos.

Ademais, dado que a Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional ajustou os factores de inquérito ao grau de satisfação, os valores médios de grau de satisfação registados em 2021 e em 2022 não são exactamente comparáveis.

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 9 e 21 de Março de 2023. Este ano foram apresentados, no total, 62 questionários.

4.2 Comparados os valores médios do grau de satisfação registados em 2021 e em 2022, verifica-se que houve uma diminuição dos valores médios das pontuações atribuídas aos diversos indicadores, excepto as “Informações dos serviços”. Isto evidencia que a DSSCU tem de ter em conta os factores referidos e redobrar os esforços no aperfeiçoamento da qualidade dos serviços, no intuito de satisfazer as necessidades dos cidadãos.

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 4,177. Os “Serviços electrónicos” obtiveram pontuações mais baixas, sendo o valor médio do grau de satisfação de 3,632.

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

Indicadores	Mau	Insatisfeito	Razões que levam os cidadãos entrevistados a responderem “mau” ou “insatisfeito”:
1. Proactividade	--	1	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 1)
2. Atitude	--	2	O pessoal de balcão não tem conhecimentos profissionais.
2. Atitude	--	2	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 1)
3. Grau de conveniência	--	1	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 1)
4. Equipamentos e instalações complementares no local	--	3	Não há instalações complementares, nem máquinas de água ou de venda automática.

4. Equipamentos e instalações complementares no local	--	3	Os lugares no átrio são insuficientes.
4. Equipamentos e instalações complementares no local	--	3	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 1)
5. Medidas de apoio no local	--	5	Não existem funcionários no local para dar apoio.
5. Medidas de apoio no local	--	5	Os lugares de estacionamento são insuficientes.
5. Medidas de apoio no local	--	5	As indicações no local não são claras.
5. Medidas de apoio no local	--	5	Não há fotocopiadora, nem máquinas de água ou de venda automática.
5. Medidas de apoio no local	--	5	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 1)
6. Eficiência	--	5	Demora muito tempo.
6. Eficiência	--	5	As formalidades são burocráticas e complicadas.
6. Eficiência	--	5	O atendimento é lento.
6. Eficiência	--	5	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 2)
7. Grau de conveniência das formalidades	--	4	As formalidades são burocráticas e complicadas.
7. Grau de conveniência das formalidades	--	4	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 3)
8. Facilidade de aquisição de informações	--	3	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 3)
9. Precisão das informações	--	2	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 2)

10. Detalhes das informações	--	2	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 2)
11. Cobertura da “Carta de qualidade”	--	3	Os serviços prestados não cumprem os padrões estabelecidos.
11. Cobertura da “Carta de qualidade”	--	3	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 2)
12. Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	--	3	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 3)
13. Facilidade de uso dos serviços electrónicos	1	3	Há poucas escolhas.
13. Facilidade de uso dos serviços electrónicos	1	3	Só existem alguns modalidades de serviços electrónicos.
13. Facilidade de uso dos serviços electrónicos	1	3	Os serviços electrónicos estão desactualizados em comparação com outros departamentos.
13. Facilidade de uso dos serviços electrónicos	1	3	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 1)
14. Segurança dos serviços electrónicos	1	2	Só existem alguns modalidades de serviços electrónicos.
14. Segurança dos serviços electrónicos	1	2	Os serviços electrónicos estão desactualizados em comparação com outros departamentos.

14. Segurança dos serviços electrónicos	1	2	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 1)
15. Abrangência dos serviços electrónicos	1	6	Há poucas escolhas.
15. Abrangência dos serviços electrónicos	1	6	Todos os serviços prestados devem ser electronizados.
15. Abrangência dos serviços electrónicos	1	6	Só existem alguns modalidades de serviços electrónicos.
15. Abrangência dos serviços electrónicos	1	6	Os serviços electrónicos estão desactualizados em comparação com outros departamentos.
15. Abrangência dos serviços electrónicos	1	6	Todos os serviços prestados devem ser electronizados.
15. Abrangência dos serviços electrónicos	1	6	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 2)
16. Quantidade de informações	--	2	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 2)
17. Meios de divulgação de informações	--	2	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 2)
18. Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	--	1	(Número de inquiridos que não indicaram as razões: 1)

4.5 Face às razões acima referidas em relação ao “mau” 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) Equipamentos insuficientes

Considera-se colocar máquinas de água num local adequado e acréscimo de lugares no átrio para o público;

(2) Procedimentos burocráticos e complicados, tempo para apreciação e aprovação longo

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

(3) Optimização dos serviços electrónicos

Propõe-se que os serviços electrónicos sejam ampliados e a taxa de abrangência dos serviços online seja aumentada, bem como seja reforçada a promoção dos serviços electrónicos prestados pela DSSCU, caso a situação concreta e as condições o permitam, de modo que mais cidadãos tenham conhecimento dos mesmos.

~Fim~