

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

Resultados do Inquérito ao Grau de Satisfação de 2021

1. Breve apresentação 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 no ano 2021, as quais servirão como orientação para validar medidas estratégicas que visem a contínua optimização dos serviços a prestar.

Para o efeito, esta Direcção de Serviços incumbiu uma instituição de realizar, no período entre 27 de Maio de 2021 e 15 de Dezembro de 2021, o Inquérito ao Grau de Satisfação, constituído por 45 itens apreciativos dos serviços prestados. A análise dos resultados obtidos serviu de avaliação do grau de satisfação dos utilizadores destes serviços sujeitos ao Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional. Espera-se que a objectividade a ela implícita permita uma mais apurada apreciação da qualidade dos serviços prestados e a consolidação do cumprimento do objectivo de optimização contínua.

2. Resultados do inquérito¹

Serviços gerais prestados ao público				
Número de questionários válidos recolhidos		309		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.33	4.24	0.77
	Profissionalismo		4.28	0.65
	Aparência		4.45	0.58
	Atitude		4.47	0.66

¹ Neste trabalho de inquérito foi utilizada a escala de Likert, de 1 a 5, para obtenção das respostas, sendo: 1-totalmente insatisfeito; 2-insatisfeito; 3-nem insatisfeito nem satisfeito; 4-satisfeito; 5-totalmente satisfeito.

Serviços gerais prestados ao público				
Número de questionários válidos recolhidos		309		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Ambiente	Acessibilidade	4.20	4.20	0.85
	Conforto		4.22	0.71
Instalações complementares	Equipamentos	4.06	4.03	0.82
	Instruções claras		4.15	0.75
	Instalações complementares gerais		3.98	0.81
	Instalações complementares de apoio		3.79	0.77
	Segurança		4.26	0.70
Formalidades do processo	Fluidez	4.24	4.23	0.73
	Eficiência dos serviços		4.20	0.72
	Resultados dos serviços		4.29	0.76
	Imparcialidade		4.33	0.66
Informações sobre os serviços prestados	Suficiência	4.03	3.83	0.83
	Facilidade de obtenção das informações		3.82	0.79
	Precisão das informações		4.14	0.72
	Utilidade das informações		4.10	0.72
	Sigilo		4.43	0.57
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	3.95	3.90	0.68
	Clareza dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.96	0.70
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.05	0.73
	Meios para a apresentação de opiniões		3.90	0.74
Serviços electrónicos	Adequabilidade	3.85	4.06	0.74
	Acessibilidade		3.80	0.81
	Segurança		4.08	0.66
	Suficiência		3.71	0.81
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica		3.60	0.80

Serviços gerais prestados ao público				
Número de questionários válidos recolhidos		309		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Informação do desempenho	Suficiência	3.76	3.79	0.76
	Facilidade dos meios de consulta		3.74	0.80
Avaliação global	Grau de satisfação global	4.12	4.12	0.67

Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
Número de questionários válidos recolhidos		300		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.50	4.55	0.56
	Profissionalismo		4.41	0.59
	Aparência		4.46	0.57
	Atitude		4.59	0.53
Ambiente	Acessibilidade	3.90	3.82	0.72
	Conforto		3.97	0.59
Instalações complementares	Equipamentos	3.93	3.88	0.63
	Instruções claras		3.97	0.74
	Instalações complementares gerais		3.94	0.61
	Instalações complementares de apoio		3.84	0.66
	Segurança		4.01	0.56
Formalidades do processo	Fluidez	4.37	4.34	0.55
	Eficiência dos serviços		4.43	0.57
	Resultados dos serviços		4.42	0.55
	Imparcialidade		4.29	0.52

Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
Número de questionários válidos recolhidos		300		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Informações sobre os serviços prestados	Suficiência	4.07	3.94	0.65
	Facilidade de obtenção das informações		3.97	0.64
	Precisão das informações		4.14	0.54
	Utilidade das informações		4.06	0.53
	Sigilo		4.30	0.58
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	3.86	3.88	0.60
	Clareza dos indicadores da “Carta de qualidade		3.87	0.59
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.94	0.57
	Meios para a apresentação de opiniões		3.85	0.61
Serviços electrónicos	Adequabilidade	3.85	3.97	0.66
	Acessibilidade		3.84	0.72
	Segurança		3.99	0.60
	Suficiência		3.85	0.71
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica		3.63	0.78
Informação do desempenho	Suficiência	3.75	3.81	0.65
	Facilidade dos meios de consulta		3.73	0.68
Avaliação global	Grau de satisfação global	4.06	4.06	0.52

Serviços públicos no âmbito da acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		321		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.14	4.09	0.77
	Profissionalismo		4.06	0.69
	Aparência		4.15	0.66
	Atitude		4.29	0.67

Serviços públicos no âmbito da acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		321		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Ambiente	Acessibilidade	4.01	4.02	0.83
	Conforto		4.01	0.73
Instalações complementares	Equipamentos	3.82	3.85	0.69
	Instruções claras		3.93	0.66
	Instalações complementares gerais		3.66	0.74
	Instalações complementares de apoio		3.65	0.77
	Segurança		3.95	0.64
Formalidades do processo	Fluidez	4.19	4.19	0.66
	Eficiência dos serviços		4.22	0.64
	Resultados dos serviços		4.25	0.66
	Imparcialidade		4.14	0.64
Informações sobre os serviços prestados	Suficiência	3.98	3.88	0.68
	Facilidade de obtenção das informações		3.86	0.75
	Precisão das informações		4.04	0.59
	Utilidade das informações		4.02	0.65
	Sigilo		4.12	0.61
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	3.82	3.79	0.69
	Clareza dos indicadores da “Carta de qualidade		3.87	0.64
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.92	0.64
	Meios para a apresentação de opiniões		3.77	0.67
Serviços electrónicos	Adequabilidade	3.72	3.89	0.69
	Acessibilidade		3.77	0.71
	Segurança		3.85	0.59
	Suficiência		3.59	0.77
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica		3.57	0.77
Informação do desempenho	Suficiência	3.71	3.78	0.64
	Facilidade dos meios de consulta		3.65	0.69
Avaliação global	Grau de satisfação global	4.03	4.03	0.54

Avaliação global				
Número de questionários válidos recolhidos		930		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.32	4.29	0.73
	Profissionalismo		4.25	0.66
	Aparência		4.34	0.62
	Atitude		4.45	0.64
Ambiente	Acessibilidade	4.03	4.01	0.81
	Conforto		4.06	0.69
Instalações complementares	Equipamentos	3.93	3.92	0.72
	Instruções claras		4.01	0.72
	Instalações complementares gerais		3.86	0.73
	Instalações complementares de apoio		3.76	0.73
	Segurança		4.07	0.65
Formalidades do processo	Fluidez	4.26	4.25	0.65
	Eficiência dos serviços		4.28	0.65
	Resultados dos serviços		4.32	0.67
	Imparcialidade		4.25	0.61
Informações sobre os serviços prestados	Suficiência	4.03	3.88	0.73
	Facilidade de obtenção das informações		3.88	0.73
	Precisão das informações		4.10	0.62
	Utilidade das informações		4.06	0.64
	Sigilo		4.28	0.60
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	3.88	3.86	0.66
	Clareza dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.90	0.64
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.97	0.65
	Meios para a apresentação de opiniões		3.84	0.68

Avaliação global				
Número de questionários válidos recolhidos		930		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviços electrónicos	Adequabilidade	3.80	3.97	0.70
	Acessibilidade		3.80	0.75
	Segurança		3.97	0.62
	Suficiência		3.72	0.77
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica		3.60	0.78
Informação do desempenho	Suficiência	3.74	3.79	0.68
	Facilidade dos meios de consulta		3.70	0.73
Avaliação global	Grau de satisfação global	4.07	4.07	0.58

3. Análise das opiniões gerais

O presente inquérito contou com a participação de 89 inquiridos que expressaram opiniões e sugestões em relação aos serviços prestados pelo SAFP, as quais orientaram principalmente para o aperfeiçoamento dos serviços electrónicos. Com base nos resultados e nas opiniões obtidas, esta Direcção de Serviços elaborou propostas de melhoramento de acordo com a Orientação do utilizador e vai continuar a prestar mais serviços electrónicos através da Conta Única de Macau.

Atendendo aos resultados estatísticos obtidos no presente inquérito e avaliando o correspondente grau de satisfação global decorrente da prestação dos serviços, conclui-se que os inquiridos atribuíram mais de 4 valores no grau de satisfação face aos diversos tipos de serviços fornecidos por esta Direcção de Serviços. O SAFP continuará a procurar melhorar os diversos serviços prestados, no sentido de satisfazer as amplas necessidades dos utentes dos serviços.

4. Análise da tendência dos resultados dos inquéritos do grau de satisfação (comparativamente com os três anos anteriores)

4.1 Serviços públicos em geral

Factores de inquérito	Itens	2019		2020		2021	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	3.98	4.11	4.03	4.15	4.24	4.33
	Profissionalismo	4.02		4.12		4.28	
	Aparência	4.22		4.25		4.45	
	Atitude	4.27		4.33		4.47	
Ambiente	Acessibilidade	3.93	4.01	4.01	4.05	4.20	4.20
	Conforto	4.10		4.10		4.22	
Instalações complementares	Equipamentos	3.90	3.89	3.90	3.97	4.03	4.06
	Instruções claras	3.95		4.14		4.15	
	Instalações complementares gerais	3.77		3.87		3.98	
	Instalações complementares de apoio	3.58		3.63		3.79	
	Segurança	4.20		4.15		4.26	
Formalidades do processo	Fluidez	4.00	4.06	4.00	4.04	4.23	4.24
	Eficiência dos serviços	4.06		4.04		4.20	
	Resultados dos serviços	4.15		4.13		4.29	
	Imparcialidade	4.08		4.17		4.33	
Informações sobre os serviços prestados	Suficiência	3.83	3.93	3.81	3.95	3.83	4.03
	Facilidade de obtenção das informações	3.69		3.76		3.82	
	Precisão das informações	4.06		4.09		4.14	
	Utilidade das informações	3.94		3.98		4.10	
	Sigilo	4.21		4.32		4.43	

Factores de inquérito	Itens	2019		2020		2021	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	3.77	3.78	3.65	3.73	3.90	3.95
	Clareza dos indicadores da “Carta de qualidade	3.75		3.82		3.96	
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	3.86		3.83		4.05	
	Meios para a apresentação de opiniões	3.79		3.75		3.90	
Serviços electrónicos	Adequabilidade	3.75	3.62	3.82	3.67	4.06	3.85
	Acessibilidade	3.60		3.62		3.80	
	Segurança	4.07		4.13		4.08	
	Suficiência	3.53		3.55		3.71	
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica	3.33		3.41		3.60	
Informação do desempenho	Suficiência	3.70	3.70	3.81	3.83	3.79	3.76
	Frequência da publicação de informação sobre o desempenho	-		3.77		-	
	Facilidade dos meios de consulta	3.70		3.95		3.74	
Avaliação global	Grau de satisfação global	3.89		3.87		4.12	

Factores de inquérito	2019	2020	2021	Comparação entre 2020 e 2021
Desempenho dos trabalhadores	4.11	4.15	4.33	0.18
Ambiente	4.01	4.05	4.20	0.15
Instalações complementares	3.89	3.97	4.06	0.09
Formalidades do processo	4.06	4.04	4.24	0.20
Informações sobre os serviços prestados	3.93	3.95	4.03	0.08
Garantias de qualidade	3.78	3.73	3.95	0.22
Serviços electrónicos	3.62	3.67	3.85	0.18
Informação do desempenho	3.70	3.83	3.76	-0.07
Avaliação global	3.89	3.87	4.12	0.25

4.2 Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

Factores de inquérito	Itens	2019		2020		2021	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.43	4.39	4.46	4.43	4.55	4.50
	Profissionalismo	4.34		4.41		4.41	
	Aparência	4.29		4.31		4.46	
	Atitude	4.48		4.55		4.59	
Ambiente	Acessibilidade	3.98	4.08	4.01	4.05	3.82	3.90
	Conforto	4.18		4.09		3.97	
Instalações complementares	Equipamentos	4.09	4.09	4.03	4.05	3.88	3.93
	Instruções claras	4.26		4.12		3.97	
	Instalações complementares gerais	3.97		4.03		3.94	
	Instalações complementares de apoio	3.81		3.77		3.84	
	Segurança	4.25		4.17		4.01	

Factores de inquérito	Itens	2019		2020		2021	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Formalidades do processo	Fluidez	4.43	4.42	4.46	4.49	4.34	4.37
	Eficiência dos serviços	4.46		4.56		4.43	
	Resultados dos serviços	4.49		4.61		4.42	
	Imparcialidade	4.30		4.31		4.29	
Informações sobre os serviços prestados	Suficiência	3.93	4.10	3.98	4.12	3.94	4.07
	Facilidade de obtenção das informações	3.90		4.02		3.97	
	Precisão das informações	4.21		4.19		4.14	
	Utilidade das informações	4.13		4.11		4.06	
	Sigilo	4.38		4.37		4.30	
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	3.59	3.68	3.71	3.75	3.88	3.86
	Clareza dos indicadores da “Carta de qualidade	3.61		3.76		3.87	
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	3.89		3.87		3.94	
	Meios para a apresentação de opiniões	3.74		3.74		3.85	
Serviços electrónicos	Adequabilidade	3.85	3.76	3.91	3.79	3.97	3.85
	Acessibilidade	3.78		3.78		3.84	
	Segurança	4.10		4.07		3.99	
	Suficiência	3.80		3.80		3.85	
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica	3.43		3.55		3.63	
Informação do desempenho	Suficiência	3.66	3.71	3.61	3.71	3.81	3.75
	Frequência da publicação de informação sobre o desempenho	-		3.77		-	
	Facilidade dos meios de consulta	3.75		3.82		3.73	
Avaliação global	Grau de satisfação global	4.08		4.05		4.06	

Factores de inquérito	2019	2020	2021	Comparação entre 2020 e 2021
Desempenho dos trabalhadores	4.39	4.43	4.50	0.07
Ambiente	4.08	4.05	3.90	-0.15
Instalações complementares	4.09	4.05	3.93	-0.12
Formalidades do processo	4.42	4.49	4.37	-0.12
Informações sobre os serviços prestados	4.10	4.12	4.07	-0.05
Garantias de qualidade	3.68	3.75	3.86	0.11
Serviços electrónicos	3.76	3.79	3.85	0.06
Informação do desempenho	3.71	3.71	3.75	0.04
Avaliação global	4.08	4.05	4.06	0.01

4.3 Serviços públicos no âmbito da acção social

Factores de inquérito	Itens	2019		2020		2021	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.22	4.19	4.24	4.23	4.09	4.14
	Profissionalismo	4.08		4.14		4.06	
	Aparência	4.17		4.18		4.15	
	Atitude	4.29		4.35		4.29	
Ambiente	Acessibilidade	3.95	3.96	4.14	4.15	4.02	4.01
	Conforto	3.97		4.17		4.01	

Factores de inquérito	Itens	2019		2020		2021	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Instalações complementares	Equipamentos	3.80	3.84	3.91	3.92	3.85	3.82
	Instruções claras	4.01		4.07		3.93	
	Instalações complementares gerais	3.76		3.87		3.66	
	Instalações complementares de apoio	3.67		3.62		3.65	
	Segurança	3.91		4.04		3.95	
Formalidades do processo	Fluidez	4.26	4.24	4.33	4.32	4.19	4.19
	Eficiência dos serviços	4.31		4.34		4.22	
	Resultados dos serviços	4.32		4.37		4.25	
	Imparcialidade	4.09		4.22		4.14	
Informações sobre os serviços prestados	Suficiência	3.92	4.02	3.92	4.02	3.88	3.98
	Facilidade de obtenção das informações	3.96		3.98		3.86	
	Precisão das informações	4.06		4.09		4.04	
	Utilidade das informações	4.02		4.04		4.02	
	Sigilo	4.16		4.14		4.12	
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	3.64	3.73	3.64	3.72	3.79	3.82
	Clareza dos indicadores da “Carta de qualidade	3.73		3.70		3.87	
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	3.83		3.82		3.92	
	Meios para a apresentação de opiniões	3.82		3.76		3.77	

Factores de inquérito	Itens	2019		2020		2021	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Serviços electrónicos	Adequabilidade	3.85	3.66	3.89	3.76	3.89	3.72
	Acessibilidade	3.63		3.89		3.77	
	Segurança	3.91		3.93		3.85	
	Suficiência	3.56		3.65		3.59	
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica	3.44		3.55		3.57	
Informação do desempenho	Suficiência	3.73	3.74	3.87	4.02	3.78	3.71
	Frequência da publicação de informação sobre o desempenho	-		4.00		-	
	Facilidade dos meios de consulta	3.74		4.25		3.65	
Avaliação global	Grau de satisfação global	3.93		3.97		4.03	

Factores de inquérito	2019	2020	2021	Comparação entre 2020 e 2021
Desempenho dos trabalhadores	4.19	4.23	4.14	-0.09
Ambiente	3.96	4.15	4.01	-0.14
Instalações complementares	3.84	3.92	3.82	-0.10
Formalidades do processo	4.24	4.32	4.19	-0.13
Informações sobre os serviços prestados	4.02	4.02	3.98	-0.04
Garantias de qualidade	3.73	3.72	3.82	0.10
Serviços electrónicos	3.66	3.76	3.72	-0.04
Informação do desempenho	3.74	4.02	3.71	-0.31
Avaliação global	3.93	3.97	4.03	0.06

4.4 Avaliação global

Factores de inquérito	Itens	2019		2020		2021	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.22	4.24	4.28	4.30	4.29	4.32
	Profissionalismo	4.15		4.27		4.25	
	Aparência	4.23		4.27		4.34	
	Atitude	4.35		4.44		4.45	
Ambiente	Acessibilidade	3.96	4.02	4.04	4.07	4.01	4.03
	Conforto	4.08		4.11		4.06	
Instalações complementares	Equipamentos	3.95	3.95	3.98	4.00	3.92	3.93
	Instruções claras	4.10		4.11		4.01	
	Instalações complementares gerais	3.85		3.96		3.86	
	Instalações complementares de apoio	3.70		3.70		3.76	
	Segurança	4.12		4.14		4.07	
Formalidades do processo	Fluidez	4.24	4.25	4.29	4.31	4.25	4.26
	Eficiência dos serviços	4.29		4.35		4.28	
	Resultados dos serviços	4.33		4.41		4.32	
	Imparcialidade	4.17		4.26		4.25	
Informações sobre os serviços prestados	Suficiência	3.89	4.02	3.91	4.04	3.88	4.03
	Facilidade de obtenção das informações	3.86		3.92		3.88	
	Precisão das informações	4.12		4.14		4.10	
	Utilidade das informações	4.03		4.05		4.06	
	Sigilo	4.26		4.31		4.28	

Factores de inquérito	Itens	2019		2020		2021	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	3.67	3.73	3.67	3.74	3.86	3.88
	Clareza dos indicadores da “Carta de qualidade	3.70		3.77		3.90	
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	3.86		3.85		3.97	
	Meios para a apresentação de opiniões	3.78		3.75		3.84	
Serviços electrónicos	Adequabilidade	3.82	3.68	3.89	3.74	3.97	3.80
	Acessibilidade	3.67		3.74		3.80	
	Segurança	4.04		4.07		3.97	
	Suficiência	3.64		3.69		3.72	
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica	3.39		3.50		3.60	
Informação do desempenho	Suficiência	3.70	3.72	3.76	3.83	3.79	3.74
	Frequência da publicação de informação sobre o desempenho	-		3.81		-	
	Facilidade dos meios de consulta	3.74		3.96		3.70	
Avaliação global	Grau de satisfação global	3.97		3.98		4.07	

Factores de inquérito	2019	2020	2021	Comparação entre 2020 e 2021
Desempenho dos trabalhadores	4.24	4.30	4.32	0.02
Ambiente	4.02	4.07	4.03	-0.04
Instalações complementares	3.95	4.00	3.93	-0.07
Formalidades do processo	4.25	4.31	4.26	-0.05
Informações sobre os serviços prestados	4.02	4.04	4.03	-0.01
Garantias de qualidade	3.73	3.74	3.88	0.14
Serviços electrónicos	3.68	3.74	3.80	0.06
Informação do desempenho	3.72	3.83	3.74	-0.09
Avaliação global	3.97	3.98	4.07	0.09

Ao compararem-se os resultados do inquérito com os do ano transacto, o Grau de satisfação global registou um aumento de 0.09 valores e de entre os restantes oito factores, na pontuação atribuída para *Desempenho dos trabalhadores*, *Garantias de qualidade* e *Serviços electrónicos* registou-se uma subida em comparação com os dois anos anteriores, e as *Garantias de qualidade* tiveram um maior aumento.

5. Medidas de melhoramento e sugestões

As pontuações atribuídas aos três domínios de serviços prestados ao público revelam que o grau de satisfação obtido pelos *Serviços electrónicos* e pela *Informação do desempenho* é mais baixo em comparação com o manifestado nos restantes factores. Por essa razão, esta Direcção de Serviços irá adoptar as seguintes medidas de melhoramento:

- No âmbito dos *Serviços electrónicos*, esta Direcção de Serviços irá, de acordo com Orientação do utilizador e Personalização, prestar mais serviços electrónicos aos cidadãos através da Conta Única de Macau.

- No âmbito da *Informação do desempenho*, esta Direcção de Serviços irá estudar e enriquecer o conteúdo da informação do desempenho e aumentar os meios de publicação para satisfazer as necessidades dos utilizadores dos serviços