

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de 2017

1. Breve apresentação do inquérito

De acordo com as disposições do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade no âmbito da recolha de opiniões dos utentes, cabe aos serviços públicos criar um mecanismo destinado à recolha de opiniões do público sobre a prestação dos seus serviços, no sentido de conhecer as opiniões dos utentes de serviços e, concretizar deste modo o melhoramento contínuo.

Assim, para o efeito, esta Direcção de Serviços incumbiu a Companhia de Ers Soluções (Macau) Limitada (daqui em diante designada por “Ers”) de realizar, no período compreendido entre 11 de Dezembro de 2017 e 09 de Janeiro de 2018, o Inquérito do Grau de Satisfação sobre os 40 itens de serviços prestados, inquérito este que constitui uma medida de recolha de opiniões dos cidadãos do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade, espera-se que, através da recolha das avaliações atribuídas pelos cidadãos em relação aos serviços prestados, as mesmas possam contribuir para a revisão da qualidade dos serviços prestados e para a concretização do objectivo de melhoramento contínuo.

2. Factores de inquérito

Com base no questionário do inquérito sobre o grau de satisfação utilizado no ano passado, a Ers procedeu à sua revisão e alteração, tendo ajustado os factores de inquérito do mesmo que passaram a abranger os seguintes 8 factores: Serviços dos trabalhadores, Ambiente, Instalações complementares, Formalidades do processo, Informação dos serviços prestados, Garantias de serviço, Serviços electrónicos e Serviço global.

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de
2017

3. Resultado do Inquérito

Serviços Gerais Prestados ao Público				
Número de questionários válidos recolhidos		448		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa própria	4,17	4,13	0,62
	Grau de profissionalização		4,11	0,60
	Aparência		4,15	0,50
	Atitude		4,27	0,56
Ambiente	Grau de acessibilidade	3,94	3,89	0,71
	Grau de conforto do ambiente		4,01	0,53
Instalações complementares	Equipamentos	3,86	3,88	0,65
	Instruções claras		3,83	0,68
	Instalações complementares do estabelecimento		3,71	0,68
	Segurança do estabelecimento		4,03	0,51
Formalidades do processo	Fluidez do processo	4,13	4,14	0,67
	Eficiência dos serviços		4,11	0,59
	Resultados dos serviços		4,28	0,60
	Imparcialidade		4,01	0,46
Informação dos serviços prestados	Suficiência	3,87	3,75	0,68
	Facilidade de obtenção das informações		3,72	0,67
	Precisão das informações obtidas		3,98	0,55
	Utilidade das informações obtidas		3,92	0,58
	Sigilo das informações		4,05	0,53

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de
2017

Serviços Gerais Prestados ao Público				
Número de questionários válidos recolhidos		448		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Garantias de serviço	Generalização da "Carta de qualidade"	3,63	3,58	0,66
	Clareza dos indicadores da "Carta de qualidade"		3,65	0,73
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		3,77	0,60
	Meios para a apresentação de opiniões		3,60	0,67
Serviços electrónicos	Acessibilidade aos serviços electrónicos	3,56	3,59	0,65
	Segurança dos serviços electrónicos		3,93	0,59
	Suficiência dos serviços electrónicos		3,48	0,76
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		3,34	0,78
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	3,92	3,92	0,49

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de
2017

Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
Número de questionários válidos recolhidos		129		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa própria	4,20	4,27	0,57
	Grau de profissionalização		4,11	0,52
	Aparência		4,14	0,49
	Atitude		4,28	0,48
Ambiente	Grau de acessibilidade	3,93	3,89	0,67
	Grau de conforto do ambiente		3,95	0,55
Instalações complementares	Equipamentos	3,84	3,85	0,54
	Instruções claras		3,87	0,54
	Instalações complementares do estabelecimento		3,63	0,66
	Segurança do estabelecimento		3,96	0,44
Formalidades do processo	Fluidez do processo	4,25	4,27	0,53
	Eficiência dos serviços		4,36	0,50
	Resultados dos serviços		4,33	0,56
	Imparcialidade		4,02	0,47
Informação dos serviços prestados	Suficiência	3,86	3,70	0,67
	Facilidade de obtenção das informações		3,75	0,63
	Precisão das informações obtidas		3,88	0,52
	Utilidade das informações obtidas		3,92	0,44
	Sigilo das informações		4,09	0,55
Garantias de serviço	Generalização da "Carta de qualidade"	3,62	3,64	0,56
	Clareza dos indicadores da "Carta de qualidade"		3,54	0,68
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		3,67	0,58
	Meios para a apresentação de opiniões		3,63	0,56

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de
2017

Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
Número de questionários válidos recolhidos		129		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviços electrónicos	Acessibilidade aos serviços electrónicos	3,52	3,54	0,60
	Segurança dos serviços electrónicos		3,96	0,54
	Suficiência dos serviços electrónicos		3,47	0,71
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		3,21	0,72
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	3,88	3,88	0,50

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de
2017

Serviços públicos no âmbito da acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		362		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa própria	4,07	4,08	0,65
	Grau de profissionalização		3,99	0,54
	Aparência		4,04	0,46
	Atitude		4,18	0,50
Ambiente	Grau de acessibilidade	3,78	3,81	0,71
	Grau de conforto do ambiente		3,76	0,57
Instalações complementares	Equipamentos	3,68	3,65	0,59
	Instruções claras		3,76	0,62
	Instalações complementares do estabelecimento		3,55	0,74
	Segurança do estabelecimento		3,76	0,58
Formalidades do processo	Fluidez do processo	4,09	4,10	0,52
	Eficiência dos serviços		4,13	0,57
	Resultados dos serviços		4,20	0,53
	Imparcialidade		3,92	0,46
Informação dos serviços prestados	Suficiência	3,82	3,72	0,62
	Facilidade de obtenção das informações		3,77	0,60
	Precisão das informações obtidas		3,89	0,50
	Utilidade das informações obtidas		3,86	0,45
	Sigilo das informações		3,94	0,48
Garantias de serviço	Generalização da "Carta de qualidade"	3,61	3,52	0,60
	Clareza dos indicadores da "Carta de qualidade"		3,65	0,62
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		3,70	0,55
	Meios para a apresentação de opiniões		3,62	0,60

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de
2017

Serviços públicos no âmbito da acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		362		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviços electrónicos	Acessibilidade aos serviços electrónicos	3,50	3,63	0,66
	Segurança dos serviços electrónicos		3,82	0,50
	Suficiência dos serviços electrónicos		3,42	0,75
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		3,25	0,77
Serviço Global	Grau de satisfação do serviço global	3,81	3,81	0,48

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de
2017

Serviço Global				
Número de questionários válidos recolhidos		939		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa própria	4,13	4,13	0,63
	Grau de profissionalização		4,06	0,57
	Aparência		4,10	0,48
	Atitude		4,24	0,53
Ambiente	Grau de acessibilidade	3,87	3,86	0,70
	Grau de conforto do ambiente		3,89	0,56
Instalações complementares	Equipamentos	3,78	3,78	0,62
	Instruções claras		3,80	0,63
	Instalações complementares do estabelecimento		3,63	0,71
	Segurança do estabelecimento		3,91	0,55
Formalidades do processo	Fluidez do processo	4,13	4,14	0,60
	Eficiência do serviço		4,15	0,57
	Resultados dos serviços		4,26	0,57
	Imparcialidade		3,97	0,46
Informação dos serviços prestados	Suficiência	3,85	3,73	0,66
	Facilidade de obtenção das informações		3,74	0,64
	Precisão das informações obtidas		3,93	0,53
	Utilidade das informações obtidas		3,90	0,51
	Sigilo das informações		4,01	0,52
Garantias de serviço	Generalização da "Carta de qualidade"	3,62	3,57	0,62
	Clareza dos indicadores da "Carta de qualidade"		3,63	0,68
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"		3,73	0,58
	Meios para a apresentação de opiniões		3,61	0,63

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de
2017

Serviço Global				
Número de questionários válidos recolhidos		939		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviços electrónicos	Acessibilidade aos serviços electrónicos	3,53	3,60	0,65
	Segurança dos serviços electrónicos		3,89	0,55
	Suficiência dos serviços electrónicos		3,45	0,75
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		3,29	0,77
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	3,87	3,87	0,49

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de
2017

4. Análise das “opiniões gerais”

O presente inquérito contou com a participação de 60 inquiridos que se expressaram “opiniões gerais” em relação aos serviços prestados pelo SAFP, tendo as opiniões apresentadas se focado principalmente no âmbito do local da prestação de serviços, consulta ou procedimento e serviços electrónicos, entre outros, tendo as opiniões e o resultado do presente inquérito já apresentado, em conjunto, as soluções de melhoria.

Olhando para os resultados estatísticos globais e avaliando o grau de satisfação do serviço global, os inquiridos expressaram-se com relativa satisfação a diversos tipos de serviços prestados por esta Direcção de Serviços, não se tendo verificado nenhuma classificação de nível “não satisfaz”. Face às opiniões recolhidas no presente inquérito do grau de satisfação, esta Direcção de Serviços continuará a persistir na tarefa de aperfeiçoar permanentemente os diversos serviços, no sentido de procurar satisfazer as necessidades dos utentes dos serviços.

5. Análise da tendência dos resultados dos inquéritos do grau de satisfação efectuados (comparativamente ao ano anterior)

Tendo sido, os anteriores inquéritos do grau de satisfação, levados a efeito com base na avaliação do serviço global desta Direcção de Serviços, podendo os factores de inquérito, depois de ser ajustados, corresponder também aos dos anteriores inquéritos, convém que seja efectuada uma comparação dos anteriores resultados do grau de satisfação do serviço global com os correspondentes resultados obtidos neste inquérito. Os resultados do grau de satisfação do serviço global relativamente ao ano passado são os seguintes:

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de
2017

Factores de inquérito	Itens	2016		Factores de inquérito	Itens	2017	
		Valor	Média do grau de satisfação			Valor	Média do grau de satisfação
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa própria	4,11	4,13	Serviços dos trabalhadores	Iniciativa própria	4,13	4,13
	Grau de profissionalização	4,09			Grau de profissionalização	4,06	
	Aparência	4,10			Aparência	4,10	
	Atitude	4,22			Atitude	4,24	
Ambiente	Grau de acessibilidade	4,03	4,08	Ambiente	Grau de acessibilidade	3,86	3,87
	Grau de conforto do ambiente	4,13			Grau de conforto do ambiente	3,89	
Instalações complementares	Equipamentos	4,02	4,00	Instalações complementares	Equipamentos	3,78	3,78
	Instruções claras	4,01			Instruções claras	3,80	
	Instalações complementares do estabelecimento	3,93			Instalações complementares do estabelecimento	3,63	
	Segurança do estabelecimento	4,04			Segurança do estabelecimento	3,91	
Formalidades do processo	Fluidez do processo	4,10	4,12	Formalidades do processo	Fluidez do processo	4,14	4,13
	Eficiência dos serviços	4,13			Eficiência dos serviços	4,15	
	Resultados dos serviços	4,14			Resultados dos serviços	4,26	
	Imparcialidade	4,11			Imparcialidade	3,97	
Informação dos serviços prestados	Suficiência	3,90	3,95	Informação dos serviços prestados	Suficiência	3,73	3,85
	Facilidade de obtenção das informações	3,91			Facilidade de obtenção das informações	3,74	
	Precisão das informações obtidas	3,96			Precisão das informações obtidas	3,93	
	Utilidade das informações obtidas	3,96			Utilidade das informações obtidas	3,90	
	Sigilo das informações	4,09			Sigilo das informações	4,01	

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de
2017

Factores de inquérito	Itens	2016		Factores de inquérito	Itens	2017	
		Valor	Média do grau de satisfação			Valor	Média do grau de satisfação
Garantias de serviço	Generalização da "Carta de qualidade"	3,93	3,93	Garantias de serviço	Generalização da "Carta de qualidade"	3,57	3,62
	Clareza dos indicadores da "Carta de qualidade"	3,95			Clareza dos indicadores da "Carta de qualidade"	3,63	
	Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"	3,95			Grau de satisfação dos indicadores da "Carta de qualidade"	3,73	
	Meios para a apresentação de opiniões	3,88			Meios para a apresentação de opiniões	3,61	
Informação dos serviços prestados	-	-	-	Serviços electrónicos	Acessibilidade aos serviços electrónicos	3,60	3,53
	-	-	-		Segurança dos serviços electrónicos	3,89	
	Suficiência dos serviços electrónicos	3,88	3,95		Suficiência dos serviços electrónicos	3,45	
	-	-	-		Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos	3,29	
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,08		Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	3,87	

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação do Serviço Global de
2017

Factores de inquérito (2016)	2016	Factores de inquérito (2017)	2017	Comparativamente ao ano de 2016
Serviços dos trabalhadores	4,13	Serviços dos trabalhadores	4,13	0,00
Ambiente	4,08	Ambiente	3,87	-0,21
Instalações complementares	4,10	Instalações complementares	3,78	-0,32
Formalidades do processo	4,12	Formalidades do processo	4,13	0,01
Informação dos serviços prestados	3,95	Informação dos serviços prestados	3,85	-0,10
Garantias de serviço	3,93	Garantias de serviço	3,62	-0,31
-	-	Serviços electrónicos	3,53	-
Serviço global	4,08	Serviço global	3,87	-0,21

Fazendo um balanço geral dos factores de inquérito comparativamente aos do resultado do ano transacto, todos os factores de inquérito ficam igualmente com uma pontuação acima de 3 valor do nível normal, verifica-se que o item “Formalidades do processo” tem uma subida ligeira no seu valor de pontuação; os itens que registam queda do valor de pontuação são: Ambiente, Instalações complementares, Garantias de serviço e Informação dos serviços prestados, a queda do respectivo valor deve-se à alteração do modelo de inquérito, da forma e do tempo de execução da investigação; ficando inalterado o valor de pontuação de Serviços dos trabalhadores, quanto ao novo adicionado factor de inquérito dos Serviços electrónicos, em virtude de ainda não existirem dados para comparação, não se efectua, por enquanto, a análise da respectiva tendência. Esta Direcção de Serviços irá, tendo em conta os resultados obtidos na análise, apresentar e pôr em prática as medidas de melhoramento, visando dar respostas às opiniões dos utentes dos serviços e melhorar eficazmente o nível da qualidade dos mesmos.