

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública

Resultados do Inquérito do Grau de Satisfação de 2019

1. Breve apresentação do inquérito

Na sequência das disposições do Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, os serviços e entidades públicos devem recorrer a um sistema de eficaz avaliação das opiniões do público sobre o seu desempenho, o qual servirá como orientação para validar medidas estratégicas que visem a contínua optimização dos serviços prestados.

Para o efeito, esta Direcção de Serviços incumbiu uma instituição de realizar, no período entre 30 de Setembro e 29 de Novembro de 2019, o Inquérito do Grau de Satisfação de 2019 constituído por 40 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 recolha das avaliações atribuídas pelos utilizadores permita uma maior apreciação da qualidade dos serviços prestados e a concretização do objectivo de optimização contínua.

2. Resultados do inquérito

Serviços gerais prestados ao público				
Número de questionários válidos recolhidos		300		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.11	3.98	0.76
	Profissionalismo		4.02	0.68
	Aparência		4.22	0.64
	Atitude		4.27	0.69

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultados do Inquérito do Grau de Satisfação de 2019

Serviços gerais prestados ao público				
Número de questionários válidos recolhidos		300		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Ambiente	Acessibilidade	4.01	3.93	0.79
	Conforto		4.10	0.71
Instalações complementares	Equipamentos	3.89	3.90	0.76
	Instruções claras		3.95	0.82
	Instalações complementares gerais		3.77	0.85
	Instalações complementares de apoio		3.58	0.72
	Segurança		4.20	0.68
Formalidades do processo	Fluidez	4.06	4.00	0.74
	Eficiência dos serviços		4.06	0.69
	Resultados dos serviços		4.15	0.68
	Imparcialidade		4.08	0.67
Informações sobre os serviços prestados	Suficiência	3.93	3.83	0.69
	Facilidade de obtenção das informações		3.69	0.74
	Precisão das informações		4.06	0.65
	Utilidade das informações		3.94	0.69
	Sigilo		4.21	0.66
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	3.78	3.77	0.67
	Clareza dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.75	0.74
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.86	0.69
	Meios para a apresentação de opiniões		3.79	0.73

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultados do Inquérito do Grau de Satisfação de 2019

Serviços gerais prestados ao público				
Número de questionários válidos recolhidos		300		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviços electrónicos	Adequabilidade	3.62	3.75	0.75
	Acessibilidade		3.60	0.77
	Segurança		4.07	0.65
	Suficiência		3.53	0.77
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica		3.33	0.79
Informação do desempenho	Suficiência	3.70	3.70	0.65
	Facilidade dos meios de consulta		3.70	0.66
Avaliação global	Grau de satisfação global	3.89	3.89	0.65

Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
Número de questionários válidos recolhidos		343		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.39	4.43	0.62
	Profissionalismo		4.34	0.60
	Aparência		4.29	0.61
	Atitude		4.48	0.56
Ambiente	Acessibilidade	4.08	3.98	0.80
	Conforto		4.18	0.64
Instalações complementares	Equipamentos	4.09	4.09	0.66
	Instruções claras		4.26	0.69
	Instalações complementares gerais		3.97	0.68
	Instalações complementares de apoio		3.81	0.73
	Segurança		4.25	0.60

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultados do Inquérito do Grau de Satisfação de 2019

Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
Número de questionários válidos recolhidos		343		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Formalidades do processo	Fluidez	4.42	4.43	0.59
	Eficiência dos serviços		4.46	0.58
	Resultados dos serviços		4.49	0.58
	Imparcialidade		4.30	0.57
Informações sobre os serviços prestados	Suficiência	4.10	3.93	0.79
	Facilidade de obtenção das informações		3.90	0.79
	Precisão das informações		4.21	0.60
	Utilidade das informações		4.13	0.65
	Sigilo		4.38	0.57
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	3.68	3.59	0.73
	Clareza dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.61	0.84
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.89	0.68
	Meios para a apresentação de opiniões		3.74	0.74
Serviços electrónicos	Adequabilidade	3.76	3.85	0.75
	Acessibilidade		3.78	0.80
	Segurança		4.10	0.62
	Suficiência		3.80	0.80
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica		3.43	0.79
Informação do desempenho	Suficiência	3.71	3.66	0.70
	Facilidade dos meios de consulta		3.75	0.74
Avaliação global	Grau de satisfação global	4.08	4.08	0.56

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultados do Inquérito do Grau de Satisfação de 2019

Serviços públicos no âmbito da acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		308		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.19	4.22	0.68
	Profissionalismo		4.08	0.67
	Aparência		4.17	0.58
	Atitude		4.29	0.57
Ambiente	Acessibilidade	3.96	3.95	0.71
	Conforto		3.97	0.63
Instalações complementares	Equipamentos	3.84	3.80	0.65
	Instruções claras		4.01	0.54
	Instalações complementares gerais		3.76	0.71
	Instalações complementares de apoio		3.67	0.74
	Segurança		3.91	0.62
Formalidades do processo	Fluidez	4.24	4.26	0.56
	Eficiência dos serviços		4.31	0.56
	Resultados dos serviços		4.32	0.57
	Imparcialidade		4.09	0.59
Informações sobre os serviços prestados	Suficiência	4.02	3.92	0.63
	Facilidade de obtenção das informações		3.96	0.63
	Precisão das informações		4.06	0.52
	Utilidade das informações		4.02	0.52
	Sigilo		4.16	0.58

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultados do Inquérito do Grau de Satisfação de 2019

Serviços públicos no âmbito da acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		308		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	3.73	3.64	0.58
	Clareza dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.73	0.65
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.83	0.56
	Meios para a apresentação de opiniões		3.82	0.59
Serviços electrónicos	Adequabilidade	3.66	3.85	0.58
	Acessibilidade		3.63	0.77
	Segurança		3.91	0.56
	Suficiência		3.56	0.75
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica		3.44	0.75
Informação do desempenho	Suficiência	3.74	3.73	0.65
	Facilidade dos meios de consulta		3.74	0.66
Avaliação global	Grau de satisfação global	3.93	3.93	0.55

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultados do Inquérito do Grau de Satisfação de 2019

Avaliação global				
Número de questionários válidos recolhidos		951		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.24	4.22	0.71
	Profissionalismo		4.15	0.66
	Aparência		4.23	0.61
	Atitude		4.35	0.61
Ambiente	Acessibilidade	4.02	3.96	0.77
	Conforto		4.08	0.66
Instalações complementares	Equipamentos	3.95	3.95	0.70
	Instruções claras		4.10	0.69
	Instalações complementares gerais		3.85	0.74
	Instalações complementares de apoio		3.70	0.74
	Segurança		4.12	0.65
Formalidades do processo	Fluidez	4.25	4.24	0.65
	Eficiência dos serviços		4.29	0.63
	Resultados dos serviços		4.33	0.63
	Imparcialidade		4.17	0.61
Informações sobre os serviços prestados	Suficiência	4.02	3.89	0.71
	Facilidade de obtenção das informações		3.86	0.73
	Precisão das informações		4.12	0.60
	Utilidade das informações		4.03	0.63
	Sigilo		4.26	0.61
Garantias de qualidade	Generalização da “Carta de qualidade”	3.73	3.67	0.67
	Clareza dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.70	0.75
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		3.86	0.65
	Meios para a apresentação de opiniões		3.78	0.69

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultados do Inquérito do Grau de Satisfação de 2019

Avaliação global				
Número de questionários válidos recolhidos		951		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviços electrónicos	Adequabilidade	3.68	3.82	0.70
	Acessibilidade		3.67	0.78
	Segurança		4.04	0.62
	Suficiência		3.64	0.79
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica		3.39	0.78
Informação do desempenho	Suficiência	3.72	3.70	0.67
	Facilidade dos meios de consulta		3.74	0.69
Avaliação global	Grau de satisfação global	3.97	3.97	0.59

3. Análise dos resultados

O presente inquérito contou, ainda, com opiniões adicionais acrescentadas por parte de 33 dos inquiridos, que se manifestaram em relação aos serviços prestados pelo SAFP, focando-se principalmente nos procedimentos, nas formalidades e nos locais de prestação dos serviços. Com base nos resultados obtidos, esta Direcção de Serviços definiu já algumas estratégias de melhoria, tais como a aceleração da promoção dos serviços públicos parcial ou integralmente eletronicizados que presta, designadamente os serviços mais utilizados. Para além disso, em coordenação com o desenvolvimento dos dispositivos respeitantes ao Governo Inteligente e promovidos pelo Governo da RAEM, esta Direcção de Serviços elaborou o *Plano Promocional do Governo Inteligente e Serviço de Balcão Único*, com o objectivo de aperfeiçoar, padronizar e eletronicizar os procedimentos dos serviços prestados e do trabalho associado, bem como simplificar as formalidades, por forma a aumentar a

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública **Resultados do Inquérito do Grau de Satisfação de 2019**

eficiência. Em simultâneo, promoveu a instalação do *balcão único* nalguns locais de prestação de serviços, ou, até, de um modo de prestação simultânea de serviços vários, no sentido de resolver a insuficiência de pontos de prestação de serviço referida em opiniões prestadas pelos utilizadores dos serviços.

Ao atentar-se nos resultados estatísticos globais do inquérito e avaliando o grau global de satisfação, concluiu-se que os inquiridos expressaram-se com relativa satisfação face aos diversos tipos de serviços prestados por esta Direcção de Serviços. Esta dará continuidade à optimização dos diversos serviços prestados, para ainda melhor satisfazer as necessidades dos utilizadores dos serviços.

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

Os resultados do grau de satisfação relativo ao serviço global prestado este ano comparativamente com os dois anos anteriores são os seguintes:

Factores de inquérito	Itens	2017		2018		2019	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Desempenho dos trabalhadores	Iniciativa própria	4.13	4.13	4.05	4.08	4.22	4.24
	Profissionalismo	4.06		4.02		4.15	
	Aparência	4.10		4.04		4.23	
	Atitude	4.24		4.23		4.35	
Ambiente	Acessibilidade	3.86	3.87	3.95	4.00	3.96	4.02
	Conforto	3.89		4.04		4.08	

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultados do Inquérito do Grau de Satisfação de 2019

Factores de inquérito	Itens	2017		2018		2019	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Instalações complementares	Equipamentos	3.78	3.78	3.99	3.92	3.95	3.95
	Instruções claras	3.80		4.02		4.10	
	Instalações complementares gerais	3.63		3.89		3.85	
	Instalações complementares de apoio	-		3.65		3.70	
	Segurança	3.91		4.05		4.12	
Formalidades do processo	Fluidez	4.14	4.13	3.97	4.05	4.24	4.25
	Eficiência dos serviços	4.15		4.12		4.29	
	Resultados dos serviços	4.26		4.07		4.33	
	Imparcialidade	3.97		4.05		4.17	
Informações sobre os serviços prestados	Suficiência	3.73	3.85	3.76	3.88	3.89	4.02
	Facilidade de obtenção das informações	3.74		3.76		3.86	
	Precisão das informações	3.93		4.04		4.12	
	Utilidade das informações	3.90		3.95		4.03	
	Sigilo	4.01		3.96		4.26	

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultados do Inquérito do Grau de Satisfação de 2019

Factores de inquérito	Itens	2017		2018		2019	
		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”	3.57	3.62	3.58	3.64	3.67	3.73
	Clareza dos indicadores da “Carta de qualidade”	3.63		3.67		3.70	
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	3.73		3.71		3.86	
	Meios para a apresentação de opiniões	3.61		3.65		3.78	
Serviços electrónicos	Adequabilidade	-	3.53	3.56	3.52	3.82	3.68
	Acessibilidade	3.60		3.49		3.67	
	Segurança	3.89		3.88		4.04	
	Suficiência	3.45		3.50		3.64	
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica	3.29		3.34		3.39	
Informação do desempenho	Suficiência	-	-	3.57	3.59	3.70	3.72
	Facilidade dos meios de consulta	-		3.61		3.74	
Avaliação global	Grau de satisfação global	3.87		3.82		3.97	

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultados do Inquérito do Grau de Satisfação de 2019

Factores de inquérito	2017	2018	2019	Comparação entre 2019 e 2018
Desempenho dos trabalhadores	4.13	4.08	4.24	0.16
Ambiente	3.87	4.00	4.02	0.02
Instalações complementares	3.78	3.92	3.95	0.03
Formalidades do processo	4.13	4.05	4.25	0.20
Informações sobre os serviços prestados	3.85	3.88	4.02	0.14
Garantias de qualidade	3.62	3.64	3.73	0.09
Serviços electrónicos	3.53	3.52	3.68	0.16
Informação do desempenho	-	3.59	3.72	0.13
Serviço global	3.87	3.82	3.97	0.15

Ao efectuar-se um balanço geral dos índices de satisfação dos presentes factores do inquérito comparativamente com os obtidos no ano transacto, verifica-se que a avaliação dos graus de satisfação correspondentes ao factor *Avaliação global* registou um aumento de 0.15 valores e os restantes oito factores revelaram um aumento de 0.02 a 0.20 valores. Nestes, o factor *Formalidades do processo* obteve o maior aumento. Os resultados dos inquéritos efectuados entre 2017 e 2019 demonstram que, de entre os diferentes factores de inquérito, a *Prestação dos trabalhadores* e as *Formalidades do processo* alcançaram um grau de satisfação relativamente elevado e o factor *Serviços electrónicos* denunciou uma avaliação um pouco baixa.

Com o intuito de implementar o relevante desígnio da acção governativa para o ano de 2020 “Promoção da reforma da Administração Pública e elevação do rigor e qualidade da governação”, esta Direcção de Serviços empenhar-se-á na construção do Governo Electrónico e na progressiva eficiência dos serviços públicos prestados. Paralelamente, promoverá a

Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública
Resultados do Inquérito do Grau de Satisfação de 2019

electronização parcial ou integral dos serviços prestados pelos restantes serviços públicos, alargando sucessivamente o âmbito dos serviços electrónicos, simplificando as formalidades e aumentando a eficiência que serviços prestados.