

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais

Resultados do Inquérito ao Grau de Satisfação dos Cidadãos 2020

1. Objectivo do inquérito

Em 2020, esta Direcção encarregou e-Research & Solutions de proceder à realização do Inquérito ao Grau de Satisfação dos Cidadãos 2020 da Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais (doravante designado simplesmente por “Inquérito”) sobre os serviços prestados pela Direcção, para servir como medida de recolha de opiniões dos cidadãos no regime de avaliação do desempenho do Governo da RAEM. As avaliações feitas pelos cidadãos em relação aos serviços prestados contribuirão para a revisão da qualidade dos serviços prestados e para a concretização do seu melhoramento contínuo.

2. Conteúdo resumido do inquérito

Método do inquérito

O inquérito foi feito por método de inquérito de interceptação (intercept survey). Os cidadãos que acabaram de usar o serviço foram inquiridos de forma quantitativa, anónima e voluntária nas sedes da DSAL (sede do Edifício Advance Plaza, Centro de Formação Profissional no Edifício Industrial Tai Peng, sede do Edifício Long Cheng), no Centro de Serviços da RAEM, nos dois Centros de Prestação de Serviços ao Público do IAM (Zona das Ilhas e Posto de Seac Pai Van) e no Centro de Serviços da RAEM das Ilhas.

Introdução do inquérito

O inquérito foi realizado principalmente entre 6 e 28 de Outubro de 2020, que recolheu o grau de satisfação dos inquiridos sobre os factores, como “Serviços dos trabalhadores”, “Ambiente”, “Instalações de apoio”, “Procedimento”, “Informação dos serviços”, “Carta de qualidade”, “Serviços electrónicos”, “Informação do desempenho”, “Integração dos serviços” e “Serviços globais”, das duas categorias de serviços prestados pela DSALm nomeadamente os “Serviços Públicos Gerais” e os “Serviços públicos nos âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei”. Foram recolhidos com sucesso um total de 822 questionários válidos neste inquérito.

3. Resultados da investigação

3.1 Serviços públicos gerais (399 questionários válidos recolhidos)

Factores do inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Média de itens	Desvio padrão
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa no serviço	4,52	4,52	0,65
	Grau de profissionalismo		4,50	0,61
	Aparência		4,46	0,59
	Atitude no serviço		4,58	0,58
Ambiente	Acessibilidade (sede da DSAL)	4,28	4,09	0,91
	Acessibilidade (Centros de Prestação de Serviços ao Público do IAM)		5,00	0,00
	Grau de conforto		4,46	0,60
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4,38	4,37	0,64
	Clareza de instruções		4,37	0,71
	Instalações no local		4,40	0,63
	Segurança do local		4,47	0,58
	Medidas de apoio no local		4,31	0,67
Procedimento	Processo fluido	4,44	4,47	0,66
	Eficácia dos serviços		4,52	0,59
	Resultados dos serviços prestados		4,37	0,82
	Imparcialidade		4,43	0,62
Informação dos serviços	Grau de suficiência	4,21	4,15	0,82
	Conveniência em acesso à informação		4,20	0,78
	Exactidão da informação obtida		4,25	0,71
	Exactidão da informação obtida		4,21	0,76
	Confidencialidade da informação		4,44	0,62
Carta de qualidade	Abrangência da carta de qualidade	4,10	4,08	0,79
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade		4,15	0,80
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		4,20	0,79
	Canais para expressar opinião		4,14	0,83
Serviços electrónicos	Praticidade dos serviços electrónicos	4,05	4,08	0,74
	Conveniência dos serviços electrónicos		4,12	0,75
	Segurança dos serviços electrónicos		4,21	0,75
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos		4,02	0,82
	Conveniência em uso do aplicativo		4,12	0,83
	Grau de suficiência da função do aplicativo		4,03	0,78
	Grau de suficiência dos canais de comunicação de serviços eletrônicos		3,95	0,94
Informação do desempenho	Grau de suficiência	4,12	4,12	0,80
	Abertura da informação		4,15	0,72
Integração dos serviços	Melhoria do procedimento intersetorial/serviço “Uma janela”	3,77	3,77	1,03
Serviços globais	Grau de satisfação dos serviços globais	4,33	4,33	0,65

3.2 Serviços públicos nos âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei (423 questionários válidos recolhidos)

Factores do inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Média de itens	Desvio padrão
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa no serviço	4,48	4,45	0,62
	Grau de profissionalismo		4,47	0,59
	Aparência		4,48	0,58
	Atitude no serviço		4,52	0,59
Ambiente	Acessibilidade (sede da DSAL)	4,17	3,99	0,87
	Acessibilidade (Centros de Prestação de Serviços ao Público do IAM)		4,42	0,51
	Grau de conforto		4,34	0,61
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4,23	4,26	0,62
	Clareza de instruções		4,25	0,65
	Instalações no local		4,16	0,73
	Segurança do local		4,36	0,61
	Medidas de apoio no local		4,13	0,72
Procedimento	Processo fluido	4,39	4,38	0,60
	Eficácia dos serviços		4,42	0,64
	Resultados dos serviços prestados		4,39	0,75
	Imparcialidade		4,38	0,65
Informação dos serviços	Grau de suficiência	4,14	4,02	0,75
	Conveniência em acesso à informação		4,07	0,74
	Exactidão da informação obtida		4,11	0,71
	Exactidão da informação obtida		4,13	0,66
	Confidencialidade da informação		4,42	0,62
Carta de qualidade	Abrangência da carta de qualidade	3,91	3,86	0,80
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade		3,98	0,77
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		3,98	0,72
	Canais para expressar opinião		3,91	0,81
Serviços electrónicos	Praticidade dos serviços electrónicos	3,92	3,95	0,68
	Conveniência dos serviços electrónicos		4,05	0,69
	Segurança dos serviços electrónicos		4,09	0,67
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos		3,83	0,77
	Conveniência em uso do aplicativo		4,01	0,74
	Grau de suficiência da função do aplicativo		3,75	0,84
	Grau de suficiência dos canais de comunicação de serviços eletrônicos		3,78	0,71
Informação do desempenho	Grau de suficiência	3,96	3,97	0,75
	Abertura da informação		3,95	0,79
Integração dos serviços	Melhoria do procedimento intersetorial/serviço “Uma janela”	3,49	3,49	1,00
Serviços globais	Grau de satisfação dos serviços globais	4,19	4,19	0,60

4. Análise e tratamento de “opiniões universais”

Neste inquérito, os valores do grau de satisfação atribuídos a todos os factores foram superiores ao nível de satisfação, e as principais opiniões levantadas por alguns inquiridos que não estavam satisfeitos são seguintes:

Factores do inquérito	Opiniões gerais	Número de respostas	Percentual efectivo
Serviços dos trabalhadores	Não positivo	2	0,24%
Ambiente	Estacionamento difícil	23	2,80%
	Local remoto	22	2,68%
	Os autocarros não podem chegar directamente	10	1,22%
Instalações de apoio	Falta de clareza nas instruções	3	0,36%
	Sem instruções	3	0,36%
	Instalações de acessibilidade insuficientes	3	0,36%
Procedimento	Os serviços relacionados não foram concluídos	13	1,58%
	Perguntas não foram resolvidas/respondidas	10	1,22%
Informação dos serviços	Falta de informação	16	1,95%
	Inconveniência em encontrar informações devido aos dados complexos	10	1,22%
	A linha directa não está atendida	9	1,09%
Serviços electrónicos	Deve adicionar requerimento/submissão de informação pela internet	8	0,97%
	Inconveniência em encontrar informações devido aos dados complexos	7	0,85%
	Falta de informação	10	1,22%
Carta de qualidade	Aumentar o prazo no compromisso de aprovação/renovação/recurso	6	0,73%
	Falta de clareza nos canal para expresser opiniões	6	0,73%
	Resposta às opiniões dos utentes não é rápida	6	0,73%
Informação do desempenho	Falta de informação	3	0,36%
	Falta de canais de publicação	5	0,61%
	Não sabe onde procura	4	0,49%

Em relação às "opiniões gerais" apresentadas pelos inquiridos, após ter tomado referências das opiniões de e-Research & Solutions, esta Direcção já tomou imediatamente as seguintes medidas de acompanhamento:

- ✓ Fortalecer a formação dos trabalhadores, especialmente a comunicação entre os trabalhadores da linha de frente e os cidadãos, para poder responder claramente às perguntas dos cidadãos e reduzir os mal-entendidos entre as duas partes;
- ✓ Revisar regularmente as instruções em cada andar das sedes e fazer actualizações a tempo.
- ✓ Continuar a divulgar as informações de todos os aspectos da DSAL através de diferentes meios de comunicação (incluindo a página electrónica da DSAL) e actualizar o conteúdo das informações a tempo.

5. Medidas de melhoramento e sugestões

Conforme o grau de satisfação abrangente do inquérito e a análise dos resultados das opiniões, e-Research & Solutions propõe as seguintes medidas de melhoramento e sugestões:

1) Grau de satisfação dos serviços:

Em 2020, as médias do grau de satisfação dos dez factores de inquérito das duas principais categorias (Serviços Públicos Gerais e Serviços públicos nos âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei) e dos “serviços globais” são superiores ao nível geral de 3 pontos, e a pontuação de muitos factores de inquérito é próxima ou superior o nível de satisfação de 4 pontos, mostrando que o grau de satisfação com os serviços prestados pela DSAL dos inquiridos está próximo ou atingiu o nível de satisfação. Entre eles, o item “Serviços dos trabalhadores” recebeu a maior pontuação no grau de satisfação, indicando que as medidas de melhoria da DSAL nos serviços dos trabalhadores têm sido eficazes, que podem ser mantidas no futuro. Na análise de quadrante, a importância dos dois factores de inquérito, “Carta de qualidade” e “Serviços electrónicos”, é relativamente mais alta, mas o grau de satisfação é relativamente baixo, indicando que os dois serviços devem ser melhorados com prioridade.

2) Medidas de melhoramento e sugestões:

A insatisfação dos inquiridos concentrou-se principalmente nas seguintes áreas:

Em termos de “Serviços dos trabalhadores”, os inquiridos com insatisfação disseram que os trabalhadores eram demasiado passivos, não activos e não responderam a perguntas. Sugere-se que a DSAL continue a reforçar a formação dos trabalhadores para melhorar a iniciativa do serviço dos mesmos; além disso, alguns inquiridos mencionaram em outros comentários que a linha directa não era atendida. No futuro, a DSAL pode considerar aumentar o número de linhas directas para reduzir a chance de ocupação da linha, evitando a ansiedade dos cidadãos devido ao longo tempo para esperar uma consulta telefónica.

Quando ao “Ambiente”, os inquiridos com maior insatisfação mencionaram a dificuldade de estacionamento e o local remoto. Sugere-se que a DSAL incentive os cidadãos para utilizar os transportes públicos para evitar problemas de estacionamento. Além disso, considerando que os factores ambientais externos são mais difíceis de alterar significativamente, recomenda-se que a DSAL atribua prioridade à melhoria dos serviços electrónicos, reduzindo assim o número de deslocação dos utentes dos serviços à DSAL.

No âmbito de "Instalações de apoio", os inquiridos com maior insatisfação expressaram que as instruções da DSAL não estão claras ou imperceptíveis. Sugere-se que a DSAL substitua/actualize as instruções a tempo, ou considere a possibilidade de disponibilizar um trabalhador especial para prestar serviço de consulta para atender as dúvidas encontradas pelos cidadãos no processo, facilitando assim os cidadãos a tratar os serviços de maneira rápida e eficiente. Além disso, alguns inquiridos também apontaram que faltam instalações sem barreiras. Considerando que a DSAL já instalou algumas instalações sem barreiras, pode considerar, no futuro, adicionar instruções das instalações sem barreiras existentes e instalar as que ainda faltam para facilitar os cidadãos.

Em termos de “Procedimento”, os inquiridos com insatisfação disseram que não foram concluídos os serviços relacionados. Sugere-se que a DSAL simplifique os procedimentos, como a prestação dos serviços one-stop de formalidades e entrega de documentos e aumento dos tipos de documentos enviados online, a fim de evitar a deslocação dos cidadãos entre várias sedes ou para a DSAL para concluir um procedimento inteiro, economizando assim o tempo de formalidades dos cidadãos. Alguns inquiridos também disseram que os problemas relevantes não foram resolvidos/respondidos. Sugere-se que os trabalhadores da DSAL reforcem a

comunicação com os cidadãos e expliquem o conteúdo dos serviços que possam gerar mal-entendidos, a fim de reduzir mal-entendidos dos mesmos.

Quanto à "Informação dos serviços", muitos inquiridos disseram que as informações fornecidas pela DSAL são insuficientes e os dados são demais complexos para procura. Sugere-se que a DSAL actualize as informações na página electrónica a tempo e enriqueça o conteúdo das informações contidas em vários meios de comunicação, de modo a facilitar os residentes a conhecerem as informações da DSAL de vários canais, além disso melhore a exibição das informações, para facilitar a procura pelos cidadãos e evitar atrasar as formalidades dos cidadãos.

Em relação à "Carta de qualidade", muitos inquiridos com insatisfação acham que os canais para expressar opiniões são insuficientes e não claros, a resposta às opiniões dos utentes não é rápida. Sugere-se que a DSAL aumente os canais para expressar opiniões, como adicionar coluna de serviço para soluções de problemas comuns na página electrónica e nos meios de comunicação social, por exemplo, ao inserir a palavra-chave do problema, a solução dos problemas relacionados e o telefone de consulta aparecerão automaticamente para facilitar os cidadãos a resolverem os problemas encontrados fora do horário de expediente. Além disso, alguns inquiridos com insatisfação acham que deve aumentar o prazo no compromisso de aprovação/renovação/recurso. A DSAL pode considerar especificar o prazo de resposta a este respeito no futuro, para evitar a insatisfação dos cidadãos devido à espera ansiosa por uma resposta.

No âmbito de "Serviços electrónicos", alguns inquiridos apontaram que as informações são insuficientes e não são fáceis de encontrá-las. Sugere-se que a DSAL melhore ainda o conteúdo na página electrónica e as directrizes de pesquisa, adicione os detalhes do conteúdo das informações e simplifique as directrizes de pesquisa, facilitando assim a procura e o uso dos cidadãos. Quanto ao aplicativo móvel (App), a maioria dos inquiridos não descarregou o aplicativo móvel da DSAL, por motivos principalmente de sem conhecimento e sem necessidade. Sugere-se que a DSAL continue a melhorar a promoção e a divulgação do aplicativo móvel e acelere a integração do mesmo com os serviços relacionados, melhorando assim a qualidade do serviço. Além disso, alguns dos inquiridos sugeriram também a adição de requerimento/submissão de informação pela internet. A DSAL pode aprofundar ainda mais a governação electrónica no futuro e considerar incluir mais serviços electrónicos para os serviços relacionados no website e aplicativo móvel para facilitar a utilização dos cidadãos.

Em termos de "Informação do desempenho", alguns inquiridos afirmaram que os canais de publicação são insuficientes e que não conheciam os canais de consulta sobre as informações do desempenho. A Carta de Qualidade e os resultados do actual inquérito do grau de satisfação estão incluídos na secção da Carta de Qualidade. Sugere-se que a DSAL coloque o título das informações na página electrónica sob a coluna de Carta de Qualidade, a fim de facilitar a procura dos cidadãos.

Quanto a "Integração dos serviços", menos de 10% dos inquiridos utilizaram o "Serviço de recepção de expediente inter-serviços", lançado em conjunto pelos quatro serviços subordinados à Secretaria para a Economia e Finanças (Direcção dos Serviços de Economia, Direcção dos Serviços de Finanças, Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais, Instituto de Promoção do Comércio e do Investimento). A maioria dos inquiridos afirmou que nunca tinha utilizado. Quanto aos motivos de não utilização do serviço, 33% dos inquiridos reflectiram que não é necessário por enquanto o serviço. Sugere-se que a DSAL continue a fortalecer a promoção e a divulgação do serviço e melhore a conexão de serviço entre departamentos e aumente o conteúdo dos serviços interdepartamentais, a fim de aprofundar o conhecimento e a compreensão dos residentes sobre o serviço e facilitar o uso dos mesmos.

6. Análise da tendência do inquérito do grau de satisfação (em comparação com o ano passado)

6.1 Serviços Públicos Gerais

Factores do inquérito	Itens	2019 (ano passado)		2020 (este ano)	
		Média de itens Média	Grau de satisfação Média	Média de itens Média	Grau de satisfação Média
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa no serviço	4,42	4,35	4,52	4,52
	Grau de profissionalismo	4,31		4,50	
	Aparência	4,31		4,46	
	Atitude no serviço	4,37		4,58	
Ambiente	Acessibilidade (sede da DSAL)	4,04	4,18	4,09	4,28
	Acessibilidade (Centros de Prestação de Serviços ao Público do IAM)	4,45		5,00	
	Grau de conforto	4,31		4,46	
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4,25	4,24	4,37	4,38
	Clareza de instruções	4,21		4,37	
	Instalações no local	4,22		4,40	
	Segurança do local	4,38		4,47	
	Medidas de apoio no local	4,23		4,31	
Procedimento	Processo fluido	4,36	4,30	4,47	4,44
	Eficácia dos serviços	4,35		4,52	
	Resultados dos serviços prestados	4,23		4,37	
	Imparcialidade	4,33		4,43	
Informação dos serviços	Grau de suficiência	4,05	4,09	4,15	4,21
	Conveniência em acesso à informação	4,06		4,20	
	Exactidão da informação obtida	4,11		4,25	
	Exactidão da informação obtida	4,08		4,21	
	Confidencialidade da informação	4,29		4,44	
Carta de qualidade	Abrangência da carta de qualidade	4,10	4,09	4,08	4,10
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade	4,10		4,15	
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade	4,14		4,20	
	Canais para expressar opinião	4,05		4,14	
Serviços electrónicos	Praticidade dos serviços electrónicos	4,01	3,96	4,08	4,05
	Conveniência dos serviços electrónicos	4,06		4,12	
	Segurança dos serviços electrónicos	4,12		4,21	
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	3,92		4,02	
	Conveniência em uso do aplicativo	4,04		4,12	
	Grau de suficiência da função do aplicativo	3,85		4,03	
	Grau de suficiência dos canais de comunicação de serviços eletrônicos	3,77		3,95	
Informação do desempenho	Grau de suficiência	3,95	3,96	4,12	4,12
	Abertura da informação	3,96		4,15	

Factores do inquérito	Itens	2019 (ano passado)		2020 (este ano)	
		Média de itens Média	Grau de satisfação Média	Média de itens Média	Grau de satisfação Média
Integração dos serviços	Melhoria do procedimento intersetorial/serviço “Uma janela”	3,76		3,77	
Serviços globais	Grau de satisfação dos serviços globais	4,14		4,33	

Factores do inquérito	2019 (ano passado)	2020 (este ano)	Em comparação com o ano passado
Serviços dos trabalhadores	4,35	4,52	+0,17
Ambiente	4,18	4,28	+0,10
Instalações de apoio	4,24	4,38	+0,14
Procedimento	4,30	4,44	+0,14
Informação dos serviços	4,09	4,21	+0,12
Carta de qualidade	4,09	4,10	+0,01
Serviços electrónicos	3,96	4,05	+0,09
Informação do desempenho	3,96	4,12	+0,16
Integração dos serviços	3,76	3,77	+0,01
Serviços globais	4,14	4,33	+0,19

6.2 Serviços públicos nos âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

Factores do inquérito	Itens	2019 (ano passado)		2020 (este ano)	
		Média de itens Média	Grau de satisfação Média	Média de itens Média	Grau de satisfação Média
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa no serviço	4,23	4,27	4.45	4.47
	Grau de profissionalismo	4,31		4.47	
	Aparência	4,24		4.48	
	Atitude no serviço	4,32		4.52	
Ambiente	Acessibilidade (sede da DSAL)	3,76	4,00	3.99	4.17
	Acessibilidade (Centros de Prestação de Serviços ao Público do IAM)	4,50		4.42	
	Grau de conforto	4,20		4.34	
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4,11	4,08	4.26	4.23
	Clareza de instruções	4,09		4.25	
	Instalações no local	4,13		4.16	
	Segurança do local	4,20		4.36	
	Medidas de apoio no local	3,96		4.13	
Procedimento	Processo fluido	4,21	4,19	4.38	4.39
	Eficácia dos serviços	4,23		4.42	
	Resultados dos serviços prestados	4,19		4.39	
	Imparcialidade	4,19		4.38	
Informação dos serviços	Grau de suficiência	3,96	4,05	4.02	4.14
	Conveniência em acesso à informação	3,98		4.07	
	Exactidão da informação obtida	4,05		4.11	
	Exactidão da informação obtida	4,06		4.13	
	Confidencialidade da informação	4,24		4.42	
Carta de qualidade	Abrangência da carta de qualidade	3,89	3,91	3.86	3.91
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade	3,93		3.98	
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade	3,98		3.98	
	Canais para expressar opinião	3,91		3.91	
Serviços electrónicos	Praticidade dos serviços electrónicos	3,96	3,85	3.95	3.92
	Conveniência dos serviços electrónicos	3,97		4.05	
	Segurança dos serviços electrónicos	4,00		4.09	
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	3,76		3.83	
	Conveniência em uso do aplicativo	3,85		4.01	
	Grau de suficiência da função do aplicativo	3,59		3.75	
	Grau de suficiência dos canais de comunicação de serviços electrónicos	3,66		3.78	
Informação do desempenho	Grau de suficiência	3,90	3,95	3.97	3.96
	Abertura da informação	3,98		3.95	
Integração dos serviços	Melhoria do procedimento intersetorial/serviço “Uma janela”	3,47		3,49	
Serviços globais	Grau de satisfação dos serviços globais	4,01		4,19	

Factores do inquérito	2019 (ano passado)	2020 (este ano)	Em comparação com o ano passado
Serviços dos trabalhadores	4,27	4,48	+0,21
Ambiente	4,00	4,17	+0,17
Instalações de apoio	4,08	4,23	+0,15
Procedimento	4,19	4,39	+0,20
Informação dos serviços	4,05	4,14	+0,09
Carta de qualidade	3,91	3,91	0,00
Serviços electrónicos	3,85	3,92	+0,07
Informação do desempenho	3,95	3,96	+0,01
Integração dos serviços	3,47	3,49	+0,02
Serviços globais	4,01	4,19	+0,18