

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais

Resultados do Inquérito ao Grau de Satisfação da Direcção dos Serviços de Turismo 2021

1. Objectivo do inquérito

Em 2021, esta Direcção comissionou a COMPANHIA DE ERS SOLUCOES (MACAU) LIMITADA, baseado nos seus serviços, para realizar o “Inquérito ao Grau de Satisfação dos Cidadãos 2020 da Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais” (doravante designados simplesmente o “Inquérito”), sendo a 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 forma 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, Centro de Prestação de Serviços ao Público do IAM (Posto de Seac Pai Van) e no Centro de Serviços da RAEM das Ilhas.

Introdução do inquérito

O inquérito foi realizado principalmente entre 19 de Outubro de 2021 e 12 de Novembro de 2021, 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 DSAL nomeadamente os “Serviços Públicos Gerais” e os “Serviços públicos nos âmbitos da fiscalização, aprovação e aplicação da lei”. Foram recolhidos com sucesso 841 questionários válidos deste inquérito.

3. Resultados da investigação

3.1 Serviços públicos gerais (411 questionários válidos recolhidos)

Factores do inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Média de itens	Desvio padrão
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa no serviço	4,40	4,42	0,68
	Grau de profissionalismo		4,33	0,62
	Aparência		4,38	0,60
	Atitude no serviço		4,47	0,56
Ambiente	Acessibilidade (sede da DSAL)	4,19	4,06	0,86
	Acessibilidade (Centros de Prestação de Serviços ao Público do IAM)		5,00	0,00
	Grau de conforto		4,31	0,57
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4,23	4,26	0,65
	Clareza de instruções		4,25	0,63
	Instalações no local		4,25	0,64
	Segurança do local		4,26	0,60
	Medidas de apoio no local		4,20	0,66
Procedimento	Processo fluido	4,26	4,34	0,59
	Eficácia dos serviços		4,33	0,64
	Resultados dos serviços prestados		4,13	0,88
	Imparcialidade		4,25	0,56
Informação dos serviços	Grau de suficiência	4,09	4,04	0,77
	Conveniência em acesso à informação		4,07	0,77
	Exactidão da informação obtida		4,10	0,69
	Exactidão da informação obtida		4,09	0,69
	Confidencialidade da informação		4,30	0,57
Carta de qualidade	Abrangência da carta de qualidade	4,05	4,13	0,66
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade		4,05	0,72
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		4,11	0,67
	Canais para expressar opinião		4,03	0,76
Serviços electrónicos	Praticidade dos serviços electrónicos	4,01	4,08	0,71
	Conveniência dos serviços electrónicos		4,13	0,70
	Segurança dos serviços electrónicos		4,18	0,68
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos		3,96	0,82
	Conveniência em uso do aplicativo		4,05	0,84
	Grau de suficiência da função do aplicativo		3,96	0,82
	Grau de suficiência dos canais de comunicação de serviços eletrónicos		3,95	0,87
Informação do desempenho	Grau de suficiência	4,13	4,11	0,71
	Abertura da informação		4,15	0,72
Integração dos serviços	Melhoria do procedimento intersetorial/serviço “Uma janela”	3,63	3,63	1,05
Serviços globais	Grau de satisfação dos serviços globais	4,18	4,18	0,64

3.2 Serviços públicos nos âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei (430 questionários válidos recolhidos)

Factores do inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Média de itens	Desvio padrão
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa no serviço	4,36	4,35	0,71
	Grau de profissionalismo		4,36	0,67
	Aparência		4,33	0,64
	Atitude no serviço		4,40	0,68
Ambiente	Acessibilidade (sede da DSAL)	4,11	3,98	0,84
	Acessibilidade (Centros de Prestação de Serviços ao Público do IAM)		4,43	0,79
	Grau de conforto		4,24	0,63
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4,16	4,15	0,64
	Clareza de instruções		4,18	0,70
	Instalações no local		4,14	0,67
	Segurança do local		4,23	0,58
	Medidas de apoio no local		4,10	0,71
Procedimento	Processo fluido	4,24	4,26	0,67
	Eficácia dos serviços		4,26	0,76
	Resultados dos serviços prestados		4,24	0,77
	Imparcialidade		4,23	0,66
Informação dos serviços	Grau de suficiência	4,04	3,97	0,78
	Conveniência em acesso à informação		3,94	0,78
	Exactidão da informação obtida		4,02	0,73
	Exactidão da informação obtida		4,04	0,69
	Confidencialidade da informação		4,31	0,61
Carta de qualidade	Abrangência da carta de qualidade	3,89	3,87	0,78
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade		3,89	0,80
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		3,98	0,68
	Canais para expressar opinião		3,96	0,76
Serviços electrónicos	Praticidade dos serviços electrónicos	3,90	3,95	0,69
	Conveniência dos serviços electrónicos		3,97	0,70
	Segurança dos serviços electrónicos		4,09	0,69
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos		3,83	0,81
	Conveniência em uso do aplicativo		3,93	0,67
	Grau de suficiência da função do aplicativo		3,77	0,81
	Grau de suficiência dos canais de comunicação de serviços eletrônicos		3,81	0,79
Informação do desempenho	Grau de suficiência	3,95	3,90	0,76
	Abertura da informação		3,99	0,75
Integração dos serviços	Melhoria do procedimento intersetorial/serviço “Uma janela”	3,57	3,57	1,06
Serviços globais	Grau de satisfação dos serviços globais	4,14	4,14	0,64

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 universais	Número de respostas	Percentual efectivo
Serviços dos trabalhadores	Demasiado passivo	2	0,24%
	Não positivo	2	0,24%
	Mal-educado	2	0,24%
	Atitude perfunctória	2	0,24%
Ambiente	Estacionamento difícil	20	2,38%
	Local remoto	19	2,26%
	Os autocarros não podem chegar directamente	12	1,43%
Instalações de apoio	Falta de clareza nas instruções	10	1,19%
	Difícil de encontrar os sinais/numa localização discreta	5	0,59%
	Acesso WIFI inadequado/influente, etc.	5	0,59%
Procedimento	Perguntas não foram resolvidas/respondidas	12	1,43%
	Tempo de aprovação/procedimento longo	9	1,07%
Informação dos serviços	Falta de informação	16	1,90%
	A linha directa não está atendida	15	1,78%
	É inconveniente encontrar informações	15	1,78%
Serviços electrónicos	Acrescentar serviços diversificados (aprovação electrónica, entrega de materiais, auto-serviço, etc.)	9	1,07%
	Falta de informação	6	0,71%
Carta de qualidade	Os canais para expressar opiniões são insuficientes	6	0,71%
	Os canais para expressar opiniões não são claros	6	0,71%
	Sem resposta às opiniões dos usuários dos serviços	6	0,71%
Informação do desempenho	Falta de informação	6	0,71%
	Não sabe onde procura	6	0,71%

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:

- ✓ Intensificar a formação do pessoal, especialmente no aspecto da comunicação com o público dos trabalhadores da linha da frente, de modo a que possam responder claramente às suas dúvidas e reduzir os mal-entendidos entre os dois lados.
- ✓ 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, a e-Research & Solutions propõe as seguintes medidas de melhoramento e sugestões:

1) Grau de satisfação dos serviços:

Em 2021, as médias do grau de satisfação dos dez factores de inquérito das duas principais categorias (“Serviços Públicos Gerais” e “Serviços públicos nos âmbitos 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, a pontuação do grau de satisfação mais alta foi dado aos “Serviços dos trabalhadores”, indicando que as medidas de melhoria dos serviços do pessoal da DSAL foram eficazes e podem ser prosseguidas no futuro. Na análise de quadrante, a importância dos quatro factores de inquérito, “Carta de qualidade”, “Serviços electrónicos”, “Informação do desempenho” e “Meios de informação”, é relativamente mais alta, mas o grau de satisfação é relativamente baixo, indicando que os 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”, menos de 1% dos inquiridos disseram que o pessoal era demasiado passivo, tinha uma atitude perfunctória e dava respostas irrelevantes a perguntas. Sugere-se que a DSAL deveria continuar a reforçar a formação do pessoal em matéria de consciência de serviço e competências profissionais, melhorar o serviço amigável, e com uma atitude cordial e amigável fazer o público sentir-se respeitado e profissionalismo.

Em termos de “ambiente”, um pequeno número de inquiridos disse que existiam problemas de “estacionamento difícil”, “local remoto” e “os autocarros não podem chegar directamente”. Sugere-se que a DSAL deveria encorajar o público a utilizar os transportes públicos, e instalar mais sinalização e outras instalações de placas de rua, para evitar que o público não conseguisse encontrar as sedes. Alguns inquiridos sugeriram que aumentaria o número de pontos de serviço, para reduzir o impacto do transporte deficiente. Além disso, alguns inquiridos indicaram noutras opiniões que não havia espaço suficiente nos pontos de serviços, como as medidas de prevenção exigem que o público mantenha uma certa “distância social”, resultando numa crescente demanda do espaço. Sugere-se que a DSAL deveria ajudar o público que tratam dos serviços, a manter uma distância segura de acordo com a última avaliação de risco.

Em termos de “Instalações de apoio”, cinco inquiridos indicaram que entre as instalações da DSAL, há problemas de “Acesso WIFI inadequado/influente, etc”, e “sinal fraco”. Recomenda-se que a DSAL deveria verificar regularmente o serviço WIFI prestado e melhorar o sinal em áreas com sinais fracos, para facilitar a utilização do serviço WIFI pelos residentes. Além disso, alguns inquiridos consideraram que havia problemas de “sinalizações pouco claras”, “número insuficiente de casas de banho” e “saneamento básico a melhorar”. Foi sugerido que a DSAL deveria substituir/actualizar as sinalizações em tempo, e em resposta a medidas de prevenção de epidemias, tomar medidas de higiene e desinfecção nas casas de banho para facilitar a utilização do público.

Em termos de “Procedimentos”, alguns poucos inquiridos reflectiram os problemas de “tempo de aprovação/procedimento longo” e “tempo de espera longo”. Recomenda-se que a DSAL continue a promover medidas para simplificar procedimentos e formalidades, tais como como a prestação dos serviços one-stop de formalidades e entrega de documentos e aumento dos tipos

de documentos enviados online. Enfrentada à era electrónica, sugere-se que a DSAL deveria continuar a concentrar-se na promoção de serviços electrónicos, reduzindo assim o número de deslocação dos utentes dos serviços à DSAL, de modo a facilitar a conclusão dos procedimentos de uma só vez e poupar o tempo do público. Alguns inquiridos indicaram também que não sabiam se poderiam prestar o serviço para conhecer mais claramente os procedimentos. Sugere-se também que a DSAL aumente a transparência da informação sobre os procedimentos e forneça um canal para verificar a taxa de progresso dos serviços de modo a reduzir as dúvidas do público.

Em termos de “Informação dos serviços”, muitos inquiridos (cerca de 5%) disseram que a informação fornecida pela DSAL era insuficiente, e há demasiada informação, difícil de consultar, enquanto alguns disseram que as informações não eram actualizadas a tempo útil, não acuradas e abrangentes o suficiente, e pessoal de serviços diferente dava informações diferentes. Sugere-se que a DSAL actualize a informação em várias plataformas de comunicação social em tempo útil e reforce o funcionamento dos canal de comunicação social, para estabelecer uma matriz de difusão de informação dos Serviços para facilitar ao público a conhecer mais sobre o conteúdo das informações da DSAL a partir de múltiplos canais. Além disso, deve otimizar e melhorar modos de exposição das informações, o texto e o layout, utilizar de forma flexível as gráficas, de modo a facilitar ao público consultar e compreender, verificar regularmente para garantir a exactidão da informação, e ter uniformidade na precisão das informações para evitar informação enganosa para o público ou atrasá-lo.

Em termos de “Carta de qualidade”, mais inquiridos (4) não estão satisfeitos com o serviço e indicador de “registo de procura de emprego”. Procura de emprego está relacionada com a vida das pessoas, entre as opiniões universais dos serviços globais, “Melhorar a eficiência das suas respostas de procura de emprego” ocupando a maior proporção, indicando que as pessoas têm maiores expectativas sobre o item de serviço “registo de procura de emprego”. Sugere-se que a DSAL se concentre na revisão do conteúdo das garantias de serviço deste item, o reveja conforme a situação mais recente e actual, e as optimize e melhore garantias de serviço de acordo com a situação real. Por outro lado, há inquiridos insatisfeitos (12) que consideram que as garantias de serviço sobre o tempo de aprovação deve ser aumentado, e o prazo de aprovação/renovação/recurso deve ser aumentado, e a DSAL pode considerar a possibilidade de especificar o prazo de resposta a este respeito no futuro.

Quanto aos “Serviços electrónicos”, mais de 60% dos inquiridos afirmaram que tinham utilizado serviços electrónicos, mas alguns inquiridos apontaram que deve aumentar propaganda, mostrando que o público tem certo reconhecimento, e tem utilizado os serviços electrónicos da DSAL. Contudo, ainda há necessidade de os promover e atrair mais residentes para os experimentar, respondendo assim à legislação do Governo Electrónico para reduzir o número de vezes e o tempo para os usuários de serviços irem pessoalmente aos locais de serviço. Em termos de aplicações móveis, a maioria dos inquiridos não descarregou a aplicação móvel da DSAL, e os motivos principais são que não sabiam e não precisavam dela, enquanto alguns inquiridos desejavam poder utilizar o serviço com conta única de acesso comum aos serviços públicos da RAEM. Em termos de frequência de utilização, 42% dos inquiridos utilizaram a aplicação por vezes e com frequência, a taxa de frequência de utilização foi baixa. Sugere-se que a DSAL deve promover gradualmente a integração mais profunda da aplicação móvel com serviços relevantes, com conveniência prática para atrair o público a utilizar a aplicação móvel. Além disso, alguns inquiridos sugeriram também que se acrescentassem serviços diversificados, tais como aprovação electrónica, entrega de materiais, auto-serviço, etc. A DSAL pode também aumentar o número de cenários para a utilização de serviços electrónicos, de acordo com os seus próprios serviços no futuro, proporcionando ao público uma melhor experiência de serviços electrónicos.

Em termos de “Informação do desempenho”, alguns inquiridos que prestam atenção à informação do desempenho publicada pela DSAL indicaram que a informação é insuficiente (6) e não actualizada (4). As garantias de serviços e os resultados do inquérito do grau de satisfação são agora categorizados na secção das garantias de serviços do sítio, e são actualizadas regularmente, indicando que os inquiridos têm maiores expectativas de obter informação suficiente para supervisionar os departamentos governamentais. Sugere-se que a DSAL tome a iniciativa de publicar informação do desempenho por diferentes meios de comunicação e mantê-las actualizadas.

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. Mais de 50% dos inquiridos disseram que o serviço seria útil. Quanto aos motivos de não utilização do serviço, 54% dos inquiridos disseram não ter conhecimento do serviço e 34% 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, a fim de aprofundar o conhecimento e a compreensão dos residentes sobre o serviço; melhore a cooperação entre departamentos para resolver o problema da falta de comunicação interdepartamental; reforce a ligação horizontal e a integração vertical dos serviços entre departamentos e acrescente conteúdo de processamento dos serviços interdepartamentais; aumente a eficiência da transferência de documentos entre departamentos para atrair o público a utilizá-los com eficiência e conveniência.

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	2020 (ano passado)		2021 (este ano)	
		Grau de satisfação Média	Média de itens Média	Grau de satisfação Média	Média de itens Média
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa no serviço	4,52	4,52	4,40	4,42
	Grau de profissionalismo		4,50		4,33
	Aparência		4,46		4,38
	Atitude no serviço		4,58		4,47
Ambiente	Acessibilidade (sede da DSAL)	4,28	4,09	4,19	4,06
	Acessibilidade (Centros de Prestação de Serviços ao Público do IAM)		5,00		5,00
	Grau de conforto		4,46		4,31
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4,38	4,37	4,23	4,26
	Clareza de instruções		4,37		4,25
	Instalações no local		4,40		4,25
	Segurança do local		4,47		4,26
	Medidas de apoio no local		4,31		4,20
Procedimento	Processo fluido	4,44	4,47	4,26	4,34
	Eficácia dos serviços		4,52		4,33
	Resultados dos serviços prestados		4,37		4,13
	Imparcialidade		4,43		4,25
Informação dos serviços	Grau de suficiência	4,21	4,15	4,09	4,04
	Conveniência em acesso à informação		4,20		4,07
	Exactidão da informação obtida		4,25		4,10
	Exactidão da informação obtida		4,21		4,09
	Confidencialidade da informação		4,44		4,30
Carta de qualidade	Abrangência da carta de qualidade	4,10	4,08	4,05	4,13
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade		4,15		4,05
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		4,20		4,11
	Canais para expressar opinião		4,14		4,03

Factores do inquérito	Itens	2020 (ano passado)		2021 (este ano)	
		Grau de satisfação Média	Média de itens Média	Grau de satisfação Média	Média de itens Média
Serviços electrónicos	Praticidade dos serviços electrónicos	4,05	4,08	4,01	4,08
	Conveniência dos serviços electrónicos		4,12		4,13
	Segurança dos serviços electrónicos		4,21		4,18
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos		4,02		3,96
	Conveniência em uso do aplicativo		4,12		4,05
	Grau de suficiência da função do aplicativo		4,03		3,96
	Grau de suficiência dos canais de comunicação de serviços electrónicos		3,95		3,95
Informação do desempenho	Grau de suficiência	4,12	4,12	4,13	4,11
	Abertura da informação		4,15		4,15
Integração dos serviços	Melhoria do procedimento intersetorial/serviço “Uma janela”	3,77		3,63	
Serviços globais	Grau de satisfação dos serviços globais	4,33		4,18	

Factores do inquérito	2020 (ano passado)	2021 (este ano)	Em comparação com o ano passado
Serviços dos trabalhadores	4,52	4,40	-0,12
Ambiente	4,28	4,19	-0,09
Instalações de apoio	4,38	4,23	-0,15
Procedimento	4,44	4,26	-0,18
Informação dos serviços	4,21	4,09	-0,12
Carta de qualidade	4,10	4,05	-0,05
Serviços electrónicos	4,05	4,01	-0,04
Informação do desempenho	4,12	4,13	+0,01
Integração dos serviços	3,77	3,63	-0,14
Serviços globais	4,33	4,18	-0,15

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

Factores do inquérito	Itens	2020 (ano passado)		2021 (este ano)	
		Grau de satisfação Média	Média de itens Média	Grau de satisfação Média	Média de itens Média
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa no serviço	4,47	4,45	4,36	4,35
	Grau de profissionalismo		4,47		4,36
	Aparência		4,48		4,33
	Atitude no serviço		4,52		4,40
Ambiente	Acessibilidade (sede da DSAL)	4,17	3,99	4,11	3,98
	Acessibilidade (Centros de Prestação de Serviços ao Público do IAM)		4,42		4,43
	Grau de conforto		4,34		4,24
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4,23	4,26	4,16	4,15
	Clareza de instruções		4,25		4,18
	Instalações no local		4,16		4,14
	Segurança do local		4,36		4,23
	Medidas de apoio no local		4,13		4,10
Procedimento	Processo fluido	4,39	4,38	4,24	4,26
	Eficácia dos serviços		4,42		4,26
	Resultados dos serviços prestados		4,39		4,24
	Imparcialidade		4,38		4,23
Informação dos serviços	Grau de suficiência	4,14	4,02	4,04	3,97
	Conveniência em acesso à informação		4,07		3,94
	Exactidão da informação obtida		4,11		4,02
	Exactidão da informação obtida		4,13		4,04
	Confidencialidade da informação		4,42		4,31
Carta de qualidade	Abrangência da carta de qualidade	3,91	3,86	3,89	3,87
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade		3,98		3,89
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		3,98		3,98
	Canais para expressar opinião		3,91		3,96

Factores do inquérito	Itens	2020 (ano passado)		2021 (este ano)	
		Grau de satisfação Média	Média de itens Média	Grau de satisfação Média	Média de itens Média
Serviços electrónicos	Praticidade dos serviços electrónicos	3,92	3,95	3,9	3,95
	Conveniência dos serviços electrónicos		4,05		3,97
	Segurança dos serviços electrónicos		4,09		4,09
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos		3,83		3,83
	Conveniência em uso do aplicativo		4,01		3,93
	Grau de suficiência da função do aplicativo		3,75		3,77
	Grau de suficiência dos canais de comunicação de serviços eletrônicos		3,78		3,81
Informação do desempenho	Grau de suficiência	3,96	3,97	3,95	3,90
	Abertura da informação		3,95		3,99
Integração dos serviços	Melhoria do procedimento intersetorial/serviço “Uma janela”	3,49		3,57	
Serviços globais	Grau de satisfação dos serviços globais	4,19		4,14	

Factores do inquérito	2020 (ano passado)	2021 (este ano)	Em comparação com o ano passado
Serviços dos trabalhadores	4,48	4,36	-0,12
Ambiente	4,17	4,11	-0,06
Instalações de apoio	4,23	4,16	-0,07
Procedimento	4,39	4,24	-0,15
Informação dos serviços	4,14	4,04	-0,10
Carta de qualidade	3,91	3,89	-0,02
Serviços electrónicos	3,92	3,90	-0,02
Informação do desempenho	3,96	3,95	-0,01
Integração dos serviços	3,49	3,57	+0,08
Serviços globais	4,19	4,14	-0,05

Nos últimos anos, devido ao desenvolvimento da situação epidémica de COVID-19, a economia e várias indústrias em Macau têm sido afectadas em certo nível, e como os serviços prestados por esta Direcção estão principalmente relacionados com questões da vida das pessoas, o público tem grandes expectativas em relação ao trabalho desta Direcção.

De acordo com os dados de 6.1 e 6.2, as pontuações em todos os factores do inquérito dos Serviços Globais desta Direcção, dadas pelos inquiridos em 2021, diminuíram ligeiramente em comparação com as de 2020. No caso de as pontuações de grau de satisfação de todos os factores em 2020 são as mais altas nos últimos três anos, há uma ligeira queda em 2021, mostrando que na situação geral de melhoria contínua na qualidade dos serviços, os inquiridos têm maiores expectativas sobre o progresso da melhoria da qualidade dos nossos serviços em todos os aspectos, e ainda há espaço a melhorar nos nossos serviços. Tendo em conta a

prevenção e controlo da nova epidemia de COVID-19 e o impacto na vida, trabalho e viagens das pessoas, a DSAL continuará a realizar investigações com uma atitude positiva e pragmática, e a desenvolver as medidas inovadoras de serviços, particularmente irá implementar as medidas nas seguintes áreas para aumentar a eficácia dos nossos serviços:

1. Reforçar de forma contínua a formação do pessoal em matéria de consciência de serviço e competências profissionais, melhorar o serviço amigável, e com uma atitude cordial e amigável fazer o público sentir-se respeitado e profissionalismo.
2. Em resposta às medidas de prevenção de epidemias, fazer o bom trabalho em todos os escritórios, especialmente as medidas de higiene e desinfeção nas casas de banho para facilitar a utilização do público.
3. Continuar a promover medidas para simplificar procedimentos e formalidades, tais como a prestação dos serviços one-stop de formalidades e entrega de documentos e aumento dos tipos de documentos enviados online. Concentrar-se na promoção de serviços electrónicos, reduzindo assim o número de deslocação dos utentes dos serviços à DSAL, de modo a facilitar a conclusão dos procedimentos de uma só vez e poupar o tempo do público.
4. Melhorar a publicidade da informação da DSAL, utilizar de forma flexível as gráficas, de modo a facilitar ao público procurar e compreender as informações e mensagens fornecidas pela DSAL, e verificar regularmente para garantir a exactidão da informação.