

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais

Resultados do Inquérito ao Grau de Satisfação dos Cidadãos 2022

1. Introdução do inquérito

De acordo com a orientação da “Recolha de Opiniões dos Utentes” constante no Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, aos órgãos públicos devem estabelecer um mecanismo para a recolha de opiniões dos destinatários, em relação aos serviços prestados. Tendo isto em conta, a Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais encarregou e-Research & Solutions de proceder à realização do Inquérito ao Grau de Satisfação dos Cidadãos 2022 da Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais (doravante designado simplesmente por “Inquérito”) de 10 de Outubro a 24 de Outubro de 2022 sobre os 19 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.

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. Também este ano, os entrevistadores estão a ser organizados para recolher questionários nos locais onde decorrem os cursos de formação para obtenção do cartão de segurança ocupacional. Como o serviço prestado pela Direcção é dirigido a pessoas com 14 anos ou mais, os inquiridos são residentes (incluindo trabalhadores não residentes) com 14 anos ou mais que utilizaram o serviço no local.

O inquérito foi realizado principalmente, 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 âmbitos da fiscalização, aprovação e aplicação da lei”. Foram recolhidos com sucesso 841 questionários válidos deste inquérito.

2. Resultados do inquérito

Serviços públicos gerais (412 questionários válidos recolhidos)

Factores do inquérito	Itens	Grau de satisfação de factores do inquérito		Grau de satisfação de itens	
		Grau de satisfação Média	Desvio padrão	Média de itens Média	Desvio padrão
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa de serviço	4,37	0,57	4,39	0,71
	Grau de profissionalismo			4,32	0,69
	Aparência			4,37	0,60

	Atitude de serviço			4,41	0,64
Ambiente	Acessibilidade (sede da DSAL)	4,12	0,62	3,94	0,83
	Acessibilidade (Centros de Prestação de Serviços ao Público do IAM)			4,50	0,71
	Grau de conforto			4,29	0,63
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4,18	0,50	4,16	0,63
	Clareza de instruções			4,14	0,66
	Instalações no local			4,19	0,61
	Segurança do local			4,30	0,57
	Apoio nas instalações			4,17	0,63
Procedimento	Processo fluido	4,26	0,63	4,28	0,69
	Eficácia dos serviços			4,33	0,73
	Resultados dos serviços prestados			4,21	0,80
	Imparcialidade			4,25	0,70
Informação dos serviços	Grau de suficiência	4,08	0,61	4,02	0,81
	Facilidade de acesso à informação dos serviços			4,02	0,75
	Exactidão da informação obtida			4,09	0,73
	Praticidade da informação obtida			4,10	0,70
	Confidencialidade da informação			4,26	0,64
Garantias de serviço	Abrangência da carta de qualidade	4,05	0,66	4,06	0,73
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade			4,07	0,76
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade			4,11	0,69
	Canais para expressar opinião			4,06	0,72
Serviços electrónicos	Praticidade dos serviços electrónicos	3,90	0,68	3,98	0,80
	Conveniência dos serviços electrónicos			4,00	0,77
	Segurança dos serviços electrónicos			4,14	0,67
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos			3,98	0,73
	Conveniência em uso do aplicativo			3,94	0,80
	Grau de suficiência da função do aplicativo			3,89	0,84
	Grau de suficiência dos canais de comunicação de serviços electrónicos			3,78	0,78
Informação do desempenho	Grau de suficiência	3,99	0,65	3,95	0,75
	Abertura da informação			4,02	0,68
Integração dos serviços	Melhoria do procedimento intersectorial/serviço “Uma janela”	3,56	0,98	3,56	0,98
Serviços globais	Grau de satisfação com os serviços globais	4,15	0,65	4,15	0,65

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

(430 questionários válidos recolhidos)

Factores do inquérito	Itens	Grau de satisfação de factores do inquérito		Grau de satisfação de itens	
		Grau de satisfação Média	Desvio padrão	Média de itens Média	Desvio padrão
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa de serviço	4,34	0,53	4,32	0,65
	Grau de profissionalismo			4,35	0,65
	Aparência			4,33	0,58
	Atitude de serviço			4,39	0,60
Ambiente	Acessibilidade (sede da DSAL)	4,11	0,63	3,99	0,85
	Acessibilidade (Centros de Prestação de Serviços ao Público do IAM)			4,63	0,52
	Grau de conforto			4,22	0,64
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4,12	0,51	4,14	0,57
	Clareza de instruções			4,11	0,68
	Instalações no local			4,15	0,60
	Segurança do local			4,18	0,60
	Apoio nas instalações			4,14	0,63
Procedimento	Processo fluido	4,30	0,55	4,29	0,65
	Eficácia dos serviços			4,35	0,62
	Resultados dos serviços prestados			4,31	0,82
	Imparcialidade			4,25	0,65
Informação dos serviços	Grau de suficiência	4,09	0,55	4,00	0,74
	Facilidade de acesso à informação dos serviços			4,06	0,72
	Exactidão da informação obtida			4,11	0,68
	Praticidade da informação obtida			4,06	0,65
	Confidencialidade da informação			4,32	0,60
Garantias de serviço	Abrangência da carta de qualidade	3,89	0,64	3,90	0,75
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade			3,88	0,78
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade			3,96	0,69
	Canais para expressar opinião			3,93	0,70
Serviços electrónicos	Praticidade dos serviços electrónicos	3,80	0,67	3,97	0,80
	Conveniência dos serviços electrónicos			3,95	0,76
	Segurança dos serviços electrónicos			4,12	0,57
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos			3,89	0,78
	Conveniência em uso do aplicativo			3,76	0,80
	Grau de suficiência da função do aplicativo			3,88	0,70

Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos canais de comunicação de serviços electrónicos	3,80	0,67	3,67	0,79
Informação do desempenho	Grau de suficiência	3,90	0,61	3,86	0,70
	Abertura da informação			3,96	0,64
Integração dos serviços	Melhoria do procedimento intersectorial/serviço “Uma janela”	3,49	0,98	3,49	0,98
Serviços globais	Grau de satisfação com os serviços globais	4,04	0,66	4,04	0,66

3. 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	3	0,36%
Ambiente	Estacionamento difícil	23	2,76%
	Local remoto	23	2,76%
	Os autocarros não podem chegar directamente	11	1,32%
Instalações de apoio	Falta de clareza nas instruções, difícil de encontrar/numa localização discreta	7	0,84%
Procedimento	Perguntas não foram resolvidas/respondidas	18	2,16%
	Tempo de aprovação/procedimento longo	7	0,84%
Informação dos serviços	Falta de informação	21	2,52%
	É inconveniente encontrar informações	10	1,20%
	A linha directa não está atendida	8	0,96%
Serviços electrónicos	Inconveniência em encontrar informações devido aos dados e desenhos complexos	5	0,60%
	Falha em manter a informação actualizada (incluindo APP)	6	0,72%
	Demasiado complicado para operar	4	0,48%
Garantias de serviço	Indicadores pouco claros da carta de qualidade	34	4,08%
	Indicadores insatisfatórios da carta de qualidade	11	1,32%
Informação do desempenho	Falta de informação	5	0,60%
	Não sabe onde procura	4	0,48%

Além disso, as outras opiniões dos inquiridos sobre vários factores do inquérito são principalmente os seguintes:

Factores do inquérito	Opiniões universais	Número de respostas	Percentual efectivo
Serviços dos trabalhadores	Melhorar a atitude dos serviços de pessoal	12	1,44%
	Melhorar a capacidade operacional do pessoal	12	1,44%
	Melhorar a eficiência da prestação de serviços	7	0,84%
	Aumentar os balcões e os pessoais de serviço	7	0,84%
Ambiente	Adicionar lugares de estacionamento	9	2,38%
	Esperar que o salão tenha mais e melhores lugares de espera	5	0,60%
	Não há espaço suficiente nos pontos de serviço	4	0,48%
Instalações de apoio	Acrescentar e melhorar a placa de sinal do serviço	8	0,96%
	Melhorar a impressora (ligar com o telemóvel/impressão digital)	6	0,72%
	Melhorar os assentos (conforto/altura/cadeira de bebé)	3	0,36%
Procedimento	Simplificar o processo da aprovação do procedimento	13	1,56%
	Adicionar um serviço online	6	0,72%
	Esperar que haja uma orientação no local	6	0,72%
Informação dos serviços	Aumentar o número de canais	8	0,96%
	Acrescentar as linhas directas de serviços	6	0,72%
	Publicidade insuficiente	4	0,48%
Serviços electrónicos	Aumentar a publicidade e a promoção	18	2,16%
	Optimizar a página web	10	1,20%
	Optimizar o e-guidance para pessoas com necessidades especiais	7	0,84%
Garantias de serviço	Reforçar a publicidade da carta de qualidade	6	0,72%
	Encurtar o tempo para aprovação do serviço/curso	6	0,72%
	O período claro e inequívoco de aprovação	4	0,48%
Informação do desempenho	Reforçar a publicidade	4	0,60%

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.
- ✓ Promover activamente os serviços electrónicos, rever e otimizar continuamente as funções e processos operacionais dos serviços online.

4. 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 2022, as médias do grau de satisfação dos nove 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 dois factores de inquérito, “Serviços electrónicos” e “Carta de qualidade”, 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”, cerca de 1% dos inquiridos disseram que as iniciativas de serviço de pessoal eram pobres: sem motivação, perfunctório e demasiado passivo; além disso faltou profissionalismo: procedimentos pouco claros, incapacidade de responder eficazmente a perguntas, atitude e comportamento não profissional. Sugere-se que a DSAL deve continuar a reforçar o profissionalismo do pessoal e aumentar a consciência de serviço, de modo a melhorar continuamente o nível de serviço e melhorar a experiência dos utilizadores de serviço com uma atitude calorosa, activa e paciente; por outro lado, poderia ser considerada a criação de técnicos no salão para ajudar na triagem do serviço e responder a inquéritos públicos em tempo real.

Em termos de “ambiente”, cerca de 3% dos 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 e alargaria o horário de trabalho. Além disso, alguns inquiridos indicaram noutras opiniões que não havia espaço suficiente nos pontos de serviços e os assentos com ar condicionado e a iluminação poderiam ser melhorados. 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”, sete inquiridos indicaram que entre as instalações da DSAL, não estavam claramente marcadas, demasiado escondidas e discretas. A DSAL podia instalar a placa de sinal em locais visíveis no salão e organizar a presença de pessoal relevante para orientar os utilizadores dos serviços no tratamento das suas operações. Outro inquirido levantou a questão da higiene das casas de banho e sugeriu que a DSAL deveria melhorar as medidas de higiene e desinfectação das casas de banho para facilitar a utilização do público.

Em termos de “Procedimentos”, cerca de 1% dos 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 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 também disseram que os problemas relevantes não foram resolvidos/respondidos. Sugere-se 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 4%) disseram que a informação fornecida pela DSAL era insuficiente, e há demasiada informação, difícil de consultar. 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 evitar informação enganosa para o público ou atrasar as formalidades dos cidadãos.

Em termos de “Carta de qualidade”, mais inquiridos (7 cada) não estão satisfeitos com o serviço e indicador de “registo de procura de emprego” e “registo de recrutamento”. Procura de emprego está relacionada com a vida das pessoas, entre as opiniões universais dos serviços globais, “melhorar a taxa de sucesso da correspondência entre empregos” 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.

Em termos de serviços electrónicos, 70% 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 e reduzir o número de vezes e o tempo para os usuários de serviços irem pessoalmente aos locais de serviço. Em termos de aplicações móveis (App), 75% dos inquiridos não descarregou a aplicação móvel (App) da DSAL, e os motivos principais são que não sabiam e não precisavam dela. Em termos de frequência de utilização, 40% dos inquiridos utilizaram a aplicação por vezes e com frequência, a taxa de frequência de utilização foi baixa. Sugere-se que a DSAL deve melhorar gradualmente as funções relevantes da aplicação móvel, com conveniência prática para atrair o público a utilizar a

aplicação móvel.

Em termos de “Informação do desempenho”, alguns inquiridos que prestam atenção à informação do desempenho publicada pela DSAL indicaram que os canais de publicação são insuficientes e que não conheciam os canais de consulta (9 no total). 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. Sugere-se que a DSAL continue a promover e comunicar o conteúdo da informação de desempenho através de diferentes meios, para que os utilizadores do serviço saibam como encontrá-la em tempo útil.

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. Cerca de 50% dos inquiridos disseram que o serviço seria útil. Quanto aos motivos de não utilização do serviço, cerca de 60% dos inquiridos disseram não ter conhecimento do serviço e 35% 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; aumente a conveniência do serviço; melhore a sincronização da informação entre departamentos; acrescente conteúdo de processamento dos serviços interdepartamentais para atrair o público a utilizá-los com eficiência e conveniência.

5. Análise da tendência do grau de satisfação

5.1 Serviços Públicos Gerais

Factores do inquérito	Itens	2020		2021 (ano passado)		2022 (este ano)	
		Grau de satisfação Média	Média de itens Média	Grau de satisfação Média	Média de itens Média	Grau de satisfação Média	Média de itens Média
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa de serviço	4,52	4,52	4,40	4,42	4,37	4,39
	Grau de profissionalismo		4,50		4,33		4,32
	Aparência		4,46		4,38		4,37
	Atitude de serviço		4,58		4,47		4,41
Ambiente	Acessibilidade (sede da DSAL)	4,28	4,09	4,19	4,06	4,12	3,94
	Acessibilidade (Centros de Prestação de Serviços ao Público do IAM)		5,00		5,00		4,50
	Grau de conforto		4,46		4,31		4,29
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4,38	4,37	4,23	4,26	4,18	4,16
	Clareza de instruções		4,37		4,25		4,14
	Instalações no local		4,40		4,25		4,19
	Segurança do local		4,47		4,26		4,30
	Apoio nas instalações		4,31		4,20		4,17
Procedimento	Processo fluido	4,44	4,47	4,26	4,34	4,26	4,28
	Eficácia dos serviços		4,52		4,33		4,33
	Resultados dos serviços prestados		4,37		4,13		4,21
	Imparcialidade		4,43		4,25		4,25
Informação dos serviços	Grau de suficiência	4,21	4,15	4,09	4,04	4,08	4,02
	Facilidade de acesso à informação dos serviços		4,20		4,07		4,02
	Exactidão da informação obtida		4,25		4,10		4,09
	Praticidade da informação obtida		4,21		4,09		4,10
	Confidencialidade da informação		4,44		4,30		4,26

Factores do inquérito	Itens	2020		2021 (ano passado)		2022 (este ano)	
		Grau de satisfação Média	Média de itens Média	Grau de satisfação Média	Média de itens Média	Grau de satisfação Média	Média de itens Média
Garantias de serviço	Abrangência da carta de qualidade	4,10	4,08	4,05	4,13	4,05	4,06
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade		4,15		4,05		4,07
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		4,20		4,11		4,11
	Canais para expressar opinião		4,14		4,03		4,06
Serviços electrónicos	Praticidade dos serviços electrónicos	4,05	4,08	4,01	4,08	3,90	3,98
	Conveniência dos serviços electrónicos		4,12		4,13		4,00
	Segurança dos serviços electrónicos		4,21		4,18		4,14
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos		4,02		3,96		3,98
	Conveniência em uso do aplicativo		4,12		4,05		3,94
	Grau de suficiência da função do aplicativo		4,03		3,96		3,89
	Grau de suficiência dos canais de comunicação de serviços electrónicos		3,95		3,95		3,78
Informação do desempenho	Grau de suficiência	4,12	4,12	4,13	4,11	3,99	3,95
	Abertura da informação		4,15		4,15		4,02

Factores do inquérito	Itens	2020		2021 (ano passado)		2022 (este ano)	
		Grau de satisfação Média	Média de itens Média	Grau de satisfação Média	Média de itens Média	Grau de satisfação Média	Média de itens Média
Integração dos serviços	Melhoria do procedimento intersectorial/serviço “Uma janela”	3,77	3,77	3,63	3,63	3,56	3,56
Serviços globais	Grau de satisfação com os serviços globais	4,33	4,33	4,18	4,18	4,15	4,15

Factores do inquérito	2020	2021 (ano passado)	2022 (este ano)	Em comparação com o ano passado
Serviços dos trabalhadores	4,52	4,40	4,37	-0,03
Ambiente	4,28	4,19	4,12	-0,07
Instalações de apoio	4,38	4,23	4,18	-0,05
Procedimento	4,44	4,26	4,26	0,00
Informação dos serviços	4,21	4,09	4,08	-0,01
Garantias de serviço	4,10	4,05	4,05	0,00
Serviços electrónicos	4,05	4,01	3,90	-0,11
Informação do desempenho	4,12	4,13	3,99	-0,14
Integração dos serviços	3,77	3,63	3,56	-0,07
Serviços globais	4,33	4,18	4,15	-0,03

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

Factores do inquérito	Itens	2020		2021 (ano passado)		2022 (este ano)	
		Grau de satisfação Média	Média de itens Média	Grau de satisfação Média	Média de itens Média	Grau de satisfação Média	Média de itens Média
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa de serviço	4,47	4,45	4,36	4,35	4,34	4,32
	Grau de profissionalismo		4,47		4,36		4,35
	Aparência		4,48		4,33		4,33
	Atitude de serviço		4,52		4,40		4,39
Ambiente	Acessibilidade (sede da DSAL)	4,17	3,99	4,11	3,98	4,11	3,99
	Acessibilidade (Centros de Prestação de Serviços ao Público do IAM)		4,42		4,43		4,63
	Grau de conforto		4,34		4,24		4,22
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4,23	4,26	4,16	4,15	4,12	4,14
	Clareza de instruções		4,25		4,18		4,11
	Instalações no local		4,16		4,14		4,15
	Segurança do local		4,36		4,23		4,18
	Apoio nas instalações		4,13		4,10		4,14
Procedimento	Processo fluido	4,39	4,38	4,24	4,26	4,30	4,29
	Eficácia dos serviços		4,42		4,26		4,35
	Resultados dos serviços prestados		4,39		4,24		4,31
	Imparcialidade		4,38		4,23		4,25
Informação dos serviços	Grau de suficiência	4,14	4,02	4,04	3,97	4,09	4,00
	Facilidade de acesso à informação dos serviços		4,07		3,94		4,06
	Exactidão da informação obtida		4,11		4,02		4,11
	Praticidade da informação obtida		4,13		4,04		4,06
	Confidencialidade da informação		4,42		4,31		4,32

Factores do inquérito	Itens	2020		2021 (ano passado)		2022 (este ano)	
		Grau de satisfação Média	Média de itens Média	Grau de satisfação Média	Média de itens Média	Grau de satisfação Média	Média de itens Média
Garantias de serviço	Abrangência da carta de qualidade	3,91	3,86	3,89	3,87	3,89	3,90
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade		3,98		3,89		3,88
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		3,98		3,98		3,96
	Canais para expressar opinião		3,91		3,96		3,93
Serviços electrónicos	Praticidade dos serviços electrónicos	3,92	3,95	3,90	3,95	3,80	3,97
	Conveniência dos serviços electrónicos		4,05		3,97		3,95
	Segurança dos serviços electrónicos		4,09		4,09		4,12
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos		3,83		3,83		3,89
	Conveniência em uso do aplicativo		4,01		3,93		3,76
	Grau de suficiência da função do aplicativo		3,75		3,77		3,88
	Grau de suficiência dos canais de comunicação de serviços electrónicos		3,78		3,81		3,67
Informação do desempenho	Grau de suficiência	3,96	3,97	3,95	3,90	3,90	3,86
	Abertura da informação		3,95		3,99		3,96
Integração dos serviços	Melhoria do procedimento intersetorial/serviço “Uma janela”	3,49	3,49	3,57	3,57	3,49	3,49
Serviços globais	Grau de satisfação com os serviços globais	4,19	4,19	4,14	4,14	4,04	4,04

Factores do inquérito	2020	2021 (ano passado)	2022 (este ano)	Em comparação com o ano passado
Serviços dos trabalhadores	4,48	4,36	4,34	-0,02
Ambiente	4,17	4,11	4,11	0,00
Instalações de apoio	4,23	4,16	4,12	-0,04
Procedimento	4,39	4,24	4,30	0,06
Informação dos serviços	4,14	4,04	4,09	0,05
Garantias de serviço	3,91	3,89	3,89	0,00
Serviços electrónicos	3,92	3,90	3,80	-0,10
Informação do desempenho	3,96	3,95	3,90	-0,05
Integração dos serviços	3,49	3,57	3,49	-0,08
Serviços globais	4,19	4,14	4,04	-0,10

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 DSAL.

Com base nos dados de 5.1 e 5.2, uma comparação dos factores de inquérito da DSAL 2022 para o conjunto dos serviços com os resultados do inquérito de 2021 mostra que os mesmos factores de inquérito pontuaram acima do nível médio de 3 em ambos os casos, com alguns factores de inquérito a pontuarem perto ou acima de 4. A pequena flutuação nas avaliações de uma série de factores em 2022 em comparação com 2021 mostra 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 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.