

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais

Resultados do Inquérito ao Grau de Satisfação dos Cidadãos 2023

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 utentes, em relação aos serviços prestados. Com base nisso, a Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais (DSAL) comissionou a Companhia ERS Soluções (Macau) Lda., baseado nos 19 serviços prestados, para realizar o “Inquérito ao Grau de Satisfação dos Cidadãos 2023 da Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais” (doravante designados simplesmente o “Inquérito”) entre 12 e 25 de Setembro de 2023, 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.

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. Além disso, os inquiridores foram organizados para recolher questionários nos locais onde decorrem os cursos de formação para obtenção do cartão de segurança ocupacional. Como os serviços prestados pela DSAL são destinados às pessoas com 14 anos ou mais, os inquiridos são residentes (incluindo trabalhadores não residentes) com 14 anos ou mais que utilizaram os serviços no local.

O inquérito recolheu principalmente o grau de satisfação dos inquiridos sobre os factores, como “Serviços dos trabalhadores”, “Ambiente e instalações de apoio”, “Procedimentos e formalidades”, “Informação dos serviços”, “Carta de qualidade”, “Serviços electrónicos”, “Informação do desempenho” e “Integração dos serviços” 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 851 questionários válidos deste inquérito.

2. Resultados do inquérito

Serviços públicos gerais (417 questionários válidos recolhidos)

Factores do inquérito	Itens	Grau de satisfação de factores do inquérito		Grau de satisfação de itens	
		Média do grau de satisfação	Desvio padrão	Média da pontuação de itens	Desvio padrão
Serviços prestados pelos trabalhadores	Iniciativa no serviço	4,48	0,57	4,47	0,65
	Atitude no serviço			4,50	0,61
Ambiente e instalações de apoio	Acessibilidade (sede da DSAL ¹)	4,18	0,63	4,06	0,91
	Acessibilidade (Centros de Prestação de Serviços ao Público do IAM)			-	-
	Hardware e apoio do local			4,28	0,63
	Medidas apoio do local			4,30	0,64
Procedimentos e formalidades	Eficácia dos serviços	4,38	0,59	4,39	0,63
	Conveniência das formalidades			4,37	0,65
Informação dos serviços	Conveniência à informação	4,19	0,63	4,20	0,71
	Exactidão da informação			4,21	0,71
	Detalhamento e veracidade da informação			4,20	0,75
Carta de qualidade	Abrangência da carta de qualidade	4,14	0,68	4,14	0,74
	Grau de satisfação aos indicadores da carta de qualidade			4,18	0,68
Serviços electrónicos	Facilidade de utilização dos serviços electrónicos	4,06	0,61	4,13	0,70
	Segurança dos serviços electrónicos			4,25	0,62

¹ Incluindo a sede do Edifício Advance Plaza, o Centro de Formação Profissional no Edifício Industrial Tai Peng, a sede do Edifício Long Cheng da DSAL, será o mesmo nos seguintes casos.

	Cobertura dos serviços electrónicos			3,95	0,80
	Conveniência em utilização da aplicação			3,95	0,72
	Grau de suficiência das funções da aplicação			4,06	0,60
	Facilidade de utilização dos serviços da aplicação			4,27	0,60
Informação do desempenho	Grau de suficiência do conteúdo da informação	4,10	0,72	4,00	0,85
	Facilidade de acesso aos canais da informação			4,17	0,72
Integração dos serviços	Melhoria do procedimento intersetorial	3,63	1,13	3,63	1,13

**Serviços públicos nos âmbitos da fiscalização, aprovação e aplicação da lei
(434 questionários válidos recolhidos)**

Factores do inquérito	Itens	Grau de satisfação de factores do inquérito		Grau de satisfação de itens	
		Média do grau de satisfação	Desvio padrão	Média da pontuação de itens	Desvio padrão
Serviços prestados pelos trabalhadores	Iniciativa no serviço	4,46	0,63	4,46	0,74
	Atitude no serviço			4,47	0,66
Ambiente e instalações de apoio	Acessibilidade (sede da DSAL ²)	4,09	0,60	4,01	0,86
	Acessibilidade (Centros de Prestação de Serviços ao Público do IAM)			4,50	0,71
	Hardware e apoio do local			4,18	0,69
	Medidas apoio do local			4,11	0,66

² Incluindo a sede do Edifício Advance Plaza, o Centro de Formação Profissional no Edifício Industrial Tai Peng, a sede do Edifício Long Cheng da DSAL, será o mesmo nos seguintes casos.

Procedimentos e formalidades	Eficácia dos serviços	4,32	0,63	4,37	0,67
	Conveniência das formalidades			4,29	0,70
Informação dos serviços	Conveniência à informação	4,09	0,61	4,09	0,78
	Exactidão da informação			4,11	0,67
	Detalhamento e veracidade da informação			4,08	0,70
Carta de qualidade	Abrangência da carta de qualidade	3,99	0,66	3,95	0,74
	Grau de satisfação aos indicadores da carta de qualidade			4,05	0,65
Serviços electrónicos	Facilidade de utilização dos serviços electrónicos	3,94	0,59	4,06	0,72
	Segurança dos serviços electrónicos			4,12	0,61
	Cobertura dos serviços electrónicos			3,80	0,80
	Conveniência em utilização da aplicação			3,91	0,72
	Grau de suficiência das funções da aplicação			4,03	0,68
	Facilidade de utilização dos serviços da aplicação			4,17	0,69
Informação do desempenho	Grau de suficiência do conteúdo da informação	3,95	0,66	3,88	0,73
	Facilidade de acesso aos canais da informação			4,03	0,69
Integração dos serviços	Melhoria do procedimento intersectorial	3,36	1,08	3,36	1,08

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 prestados pelos trabalhadores (N=851)	Atitude indiferente	4	0,47%
	Atitude perfunctória	4	0,47%
Ambiente e instalações de apoio Procedimentos e formalidades (N=851)	Estacionamento difícil	22	2,59%
	Local remoto	19	2,23%
	Os autocarros não podem chegar directamente	12	1,41%
	Falta/difícil de encontrar sinalização à beira da estrada	8	0,94%
	Horário de funcionamento inconveniente	7	0,82%
	Falta de casas de banho	4	0,47%
	Higiene insatisfatória das casas de banho	3	0,35%
Procedimentos e formalidades (N=851)	Divisão de trabalho inadequada/descoordenada	3	0,35%
	Tempo de aprovação/procedimento longo	3	0,35%
	Formalidades complicadas	3	0,35%
Informação dos serviços (N=851)	Falta de informação nos meios de comunicação	11	1,29%
	A linha directa não está atendida	9	1,06%
	Inconveniência em encontrar informações devido aos dados complexos	9	1,06%
	Falta de informação	7	0,82%

	Respostas inadequadas a pedidos de informação	7	0,82%
Carta de qualidade (N=851)	Carta de qualidade incompleta	23	2,71%
	Indicadores insatisfatórios da carta de qualidade	10	1,18%
Serviços electrónicos (N=558)	Operação demasiado complicada	7	1,25%
	Dados demasiado complicados/o layout da página não é fácil de visualizar	4	0,72%
Informação do desempenho (N=308)	Falta de informação	8	2,60%
	Não sabe onde procura	6	1,95%
	Informação não atualizada	4	1,30%

Em relação às “opiniões universais” apresentadas pelos inquiridos, após ter tomado referências das opiniões de e-Research & Solutions, a DSAL já tomou imediatamente as seguintes medidas de acompanhamento:

- ✓ Reforçar 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;
- ✓ Aumentar o número de sinalizações que apontam claramente para o átrio de atendimento, rever e actualizar regularmente as sinalizações em cada piso de cada sede;
- ✓ 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

Em 2023, as médias do grau de satisfação dos vários itens dos oito factores de inquérito das duas principais categorias (“Serviços públicos gerais” e “Serviços públicos nos âmbitos da fiscalização, aprovação e aplicação da lei”) estão próximas ou acima do 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. A DSAL continuará a adoptar uma atitude proactiva e pragmática na realização de estudos e no desenvolvimento de medidas inovadoras de serviços, em particular, para implementar as seguintes medidas para aumentar a eficiência dos serviços prestados:

Factores do inquérito	Medidas de melhoria
Serviços prestados pelos trabalhadores	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Continuará a acompanhar os serviços prestados pelos trabalhadores de atendimento, e continuará a reforçar a formação dos trabalhadores em 2024, como realização regular de cursos de formação para reforçar a consciência de serviço, a gestão emocional, as competências de atendimento e o aumento dos conhecimentos profissionais. ➤ Serão criados balcões específicos para ajudar a racionalizar a prestação de serviços, bem como para atender e responder às perguntas do público em tempo real. Os chefes de departamento também actualizarão regularmente a informação dos cargos relacionados aos trabalhadores e partilharão questões recentes de maior preocupação através de reuniões semanais.
Ambiente e instalações de apoio	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Foram colocadas sinalizações que apontam claramente para o átrio de atendimento, em locais bem visíveis, nas escadas do rés do chão da sede. Serão efectuadas revisões regulares das instruções de serviço, do ambiente e do hardware nas áreas de serviço público, e serão retiradas as instruções inadequadas (por exemplo, avisos com validade). ➤ Quanto à higiene ambiental insatisfatória das casas de banho, desde Fevereiro de 2023, o serviço de limpeza prestado por uma empresa contratada pela DSAL para os serviços de limpeza não tem cumprido os requisitos exigidos. A DSAL já trocou a empresa de limpeza e o serviço de limpeza tem melhorado até agora. ➤ A frequência da limpeza regular das casas de banho foi recuperada para duas vezes por dia, e as condições de higiene ambiental das casas de banho serão inspeccionadas regularmente e comunicadas à empresa de limpeza, a fim de manter o ambiente das casas de banho arrumado e higiénico.
Procedimentos e formalidades	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Continuará a promover medidas para simplificar os procedimentos e formalidades, tais como disponibilizar o Serviço “One-Stop” para apresentação e tratamento de documentos e aumento dos tipos de documentos a apresentar online, de modo a reduzir o número de vezes de deslocação pessoal dos cidadãos para tratar dos serviços e poupar o seu tempo. ➤ Continuará a promover os serviços electrónicos para que os cidadãos possam tratar dos serviços da DSAL a qualquer hora e em qualquer lugar, sem necessidade de se deslocar pessoalmente.

<p>Informação dos serviços</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Continuará a rever e actualizar as informações sobre as formalidades de serviço e os questionários no website da DSAL e do Governo. ➤ Continuará a divulgar informações sobre o direito do trabalho através das redes sociais, tais como WeChat, TikTok, Facebook, etc., e colaborar com a DSAJ na produção de infografias abrangentes de direitos e interesses laborais sobre diferentes temas, a distribuir através do Código QR, de modo a facilitar a colecção e a partilha de informações jurídicas relevantes pelos cidadãos. ➤ Lançará cursos de aprendizagem online eLearning e organizará jogos online com prémios para tornar a aprendizagem sobre os direitos laborais mais interessante. Em 2024, continuará a aumentar métodos de divulgação mais diversificados para aumentar o alcance do público. ➤ Continuará a divulgar informações sobre segurança e saúde ocupacional, cursos e actividades aos subscritores da conta oficial do WeChat da DSAL, da conta de subscrição do DSALCAFE, do grupo de Wechat dos formandos do curso de gestão e segurança ocupacional na construção civil e da conta oficial do WeChat da Associação de Agências de Emprego de Capital da China e aos subscritores de “Trabalhadores em Macau”. ➤ Já foi lançada uma versão chinesa do curso de aprendizagem online do cartão de segurança ocupacional para a construção civil, e está previsto o lançamento de uma versão portuguesa e de uma versão inglesa, para que os cidadãos possam escolher o método de aprendizagem online e organizar de forma flexível o seu tempo de aprendizagem. ➤ Para se articular com a implementação da <i>Lei da segurança e saúde ocupacional na construção civil</i>, foi criada uma página electrónica temática sobre a legislação relevante, incluindo uma introdução à lei, pedido da licença de técnico superior de segurança/técnico de segurança, cursos e palestras que podem ser incluídos na formação contínua, bem como divulgação jurídica e infografias, para facilitar a navegação pelos cidadãos. ➤ No caso de a linha directa estar ocupada e não poder ser atendida a tempo, já foram organizados trabalhadores para responder às mensagens telefónicas no mesmo dia, a fim de garantir que as consultas dos cidadãos possam ser respondidas atempadamente.
<p>Carta de qualidade</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Reverá continuamente os indicadores da carta de qualidade e o seu cumprimento, otimizar e melhorar os indicadores da carta de qualidade, conforme adequado.

<p>Serviços electrónicos</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ De acordo com o plano de trabalho 2022 - 2024 da DSAL, o serviço de procura de emprego online, o serviço de recrutamento online, a inscrição online para cursos de formação profissional, a inscrição online para teste de competências profissionais, a inscrição online para cursos do cartão de segurança ocupacional/segurança e saúde ocupacional, o pedido da licença de técnico superior de segurança/técnico de segurança na construção civil serão integrados na aplicação para telemóvel “Conta Única 2.0”, no website “Conta Única 2.0” ou na aplicação para telemóvel “Plataforma para Associações e Empresas”, no website “Plataforma para Associações e Empresas”, além disso cumprirão as especificações de interface e de concepção da “Conta Única” e da “Plataforma para Associações e Empresas”, para aumentar a conveniência dos residentes na procura de dados e melhorar a coerência das aplicações para telemóveis e dos websites dos departamentos governamentais, permitir ao residentes utilizarem os serviços online da DSAL através de interfaces familiares e eliminar a necessidade de preenchimento repetido dos dados pessoais necessários na inscrição, proporcionando assim aos residentes uma melhor experiência dos serviços online. ➤ Foi lançado o sistema de aprendizagem online para obtenção do <i>Cartão de segurança ocupacional para a construção civil</i> e do <i>Cartão de segurança ocupacional na hotelaria e restauração</i>, que permite aos cidadãos locais ou aos trabalhadores não residentes que tenham aberto uma conta das “Conta Única” de Macau acederem ao sistema através dos seus telemóveis inteligentes ou computadores, para que os cidadãos possam o método de aprendizagem online e organizar de forma flexível o tempo de aprendizagem. ➤ Está a lançar, em colaboração com a Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública, o serviço eletrónico das agências de emprego na “Conta Única”, o que reduz o número de vezes de deslocação pessoal dos utentes à DSAL para tratarem dos trâmites, facilita a conclusão das formalidades de uma só vez, poupando assim o tempo dos utentes. O serviço electrónico está agora em fase de teste.
<p>Informação do desempenho</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Actualizará a tempo a informação do desempenho, continuará a rever e otimizar a interface e o conteúdo do website da DSAL, a fim de facilitar o acesso dos cidadãos à informação do desempenho da DSAL.
<p>Integração dos serviços</p>	<ul style="list-style-type: none"> ➤ Cooperará activamente com o Governo da RAEM na promoção da construção e melhoria da plataforma de governança electrónica, a fim de aumentar a eficácia do trabalho interdepartamental.

5. Análise da tendência do grau de satisfação

5.1 Serviços públicos gerais

Factores do inquérito	Itens	2021		2022		2023	
		Média do grau de satisfação	Média de itens	Média do grau de satisfação	Média de itens	Média do grau de satisfação	Média de itens
Serviços prestados pelos trabalhadores	Iniciativa no serviço	4,40	4,42	4,37	4,39	4,48	4,47
	Atitude no serviço		4,47		4,41		4,50
Ambiente e instalações de apoio	Acessibilidade (sede da DSAL ³)	-	4,06	-	3,94	-	4,06
	Acessibilidade (Centros de Prestação de Serviços ao Público do IAM)		5,00		4,50		-
	Hardware e apoio do local		-		-		4,28
	Medidas apoio do local		4,20		4,17		4,30
Procedimentos e formalidades	Eficácia dos serviços	4,26	4,33	4,26	4,33	4,38	4,39
	Conveniência das formalidades		-		-		4,37
Informação dos serviços	Conveniência à informação	4,09	4,07	4,08	4,02	4,19	4,20
	Exactidão da informação		4,10		4,09		4,21
	Detalhamento e veracidade da informação		-		-		4,20
Carta de qualidade	Abrangência da carta de qualidade	4,05	4,13	4,05	4,06	4,14	4,14
	Grau de satisfação aos indicadores da carta de qualidade		4,11		4,11		4,18
Serviços electrónicos	Facilidade de utilização dos serviços electrónicos	4,01	-	3,90	-	4,06	4,13
	Segurança dos serviços electrónicos		4,18		4,14		4,25
	Cobertura dos serviços electrónicos		-		-		3,95
	Conveniência em utilização da aplicação		4,05		3,94		3,95
	Grau de suficiência das funções da aplicação		3,96		3,89		4,06
	Facilidade das funções da aplicação		-		-		4,27

³ Incluindo a sede do Edifício Advance Plaza, o Centro de Formação Profissional no Edifício Industrial Tai Peng, a sede do Edifício Long Cheng da DSAL, será o mesmo nos seguintes casos.

Informação do desempenho	Facilidade de utilização dos serviços da aplicação	4,13	4,11	3,99	3,95	4,10	4,00
	Grau de suficiência do conteúdo da informação		-		-		4,17
Integração dos serviços	Facilidade de acesso aos canais da informação	3,63	3,63	3,56	3,56	3,63	3,63

Factores do inquérito	2021	2022 (ano passado)	2023 (ano corrente)	Em comparação com o ano passado
Serviços prestados pelos trabalhadores	4,40	4,37	4,48	0,11
Ambiente e instalações de apoio	-	-	4,18	-
Procedimentos e formalidades	4,26	4,26	4,38	0,12
Informação dos serviços	4,09	4,08	4,19	0,11
Carta de qualidade	4,05	4,05	4,14	0,09
Serviços electrónicos	4,01	3,90	4,06	0,16
Informação do desempenho	4,13	3,99	4,10	0,11
Integração dos serviços	3,63	3,56	3,63	0,07

5.2 Serviços públicos nos âmbitos da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

Factores do inquérito	Itens	2021		2022		2023	
		Média do grau de satisfação	Média de itens	Média do grau de satisfação	Média de itens	Média do grau de satisfação	Média de itens
Serviços prestados pelos trabalhadores	Iniciativa no serviço	4,36	4,35	4,34	4,32	4,46	4,46
	Atitude no serviço		4,40		4,39		4,47
Ambiente e instalações de apoio	Acessibilidade (sede da DSAL ⁴)	-	3,98	-	3,99	4,09	4,01
	Acessibilidade (Centros de Prestação de Serviços ao Público do IAM)		4,43		4,63		4,50
	Hardware e apoio do local		-		-		4,18
	Medidas apoio do local		4,10		4,14		4,11
Procedimentos e formalidades	Eficácia dos serviços	4,24	4,26	4,30	4,35	4,32	4,37
	Conveniência das formalidades		-		-		4,29
Informação dos serviços	Conveniência à informação	4,04	3,94	4,09	4,06	4,09	4,09
	Exactidão da informação		4,02		4,11		4,11
	Detalhamento e veracidade da informação		-		-		4,08
Carta de qualidade	Abrangência da carta de qualidade	3,89	3,87	3,89	3,90	3,99	3,95
	Grau de satisfação aos indicadores da carta de qualidade		3,98		3,96		4,05
Serviços electrónicos	Facilidade de utilização dos serviços electrónicos	3,90	-	3,80	-	3,94	4,06
	Segurança dos serviços electrónicos		4,09		4,12		4,12
	Cobertura dos serviços electrónicos		-		-		3,80
	Conveniência em utilização da aplicação		3,93		3,76		3,91
	Grau de suficiência das funções da aplicação		3,77		3,88		4,03
	Facilidade das funções da aplicação		-		-		4,17
Informação do	Facilidade de utilização dos serviços da aplicação	3,95	3,90	3,90	3,86	3,95	3,88

⁴ Incluindo a sede do Edifício Advance Plaza, o Centro de Formação Profissional no Edifício Industrial Tai Peng, a sede do Edifício Long Cheng da DSAL, será o mesmo nos seguintes casos.

desempenho	Grau de suficiência do conteúdo da informação		-		-		4,03
Integração dos serviços	Facilidade de acesso aos canais da informação	3,57	3,57	3,49	3,49	3,36	3,36

Factores do inquérito	2021	2022 (ano passado)	2023 (ano corrente)	Em comparação com o ano passado
Serviços prestados pelos trabalhadores	4,36	4,34	4,46	0,12
Ambiente e instalações de apoio	-	-	4,09	-
Procedimentos e formalidades	4,24	4,30	4,32	0,02
Informação dos serviços	4,04	4,09	4,09	0,00
Carta de qualidade	3,89	3,89	3,99	0,10
Serviços electrónicos	3,90	3,80	3,94	0,14
Informação do desempenho	3,95	3,90	3,95	0,05
Integração dos serviços	3,57	3,49	3,36	-0,13