

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais

Relatório do Inquérito de Satisfação dos Cidadãos de 2025

1. Objectivo da Investigação

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 2025 da Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais” (doravante designados simplesmente o “Inquérito”) entre 16 de setembro a 23 de outubro de 2025, 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. Resumo do Conteúdo do Inquérito

O inquérito foi realizado presencialmente, na forma de intercept survey, com metodologia quantitativa, anónima e voluntária, sendo dirigido aos cidadãos que acabaram de utilizar os serviços da DSAL nas seguintes instalações: Edifício Advance Plaza, Centro de Formação Profissional da Praia Grande, Edifício Centro Golden Dragon, Centro de Serviços da RAEM, Delegação da IAM na Estação de Seac Pai Van e Centro de Serviços da RAEM das Ilhas.

A presente investigação teve como principal objectivo recolher a opinião dos inquiridos sobre o grau de satisfação relativamente a dois tipos de serviços prestados pela Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais: “Serviços públicos gerais” e “Serviços públicos nos âmbitos da fiscalização, aprovação e aplicação da lei”, avaliando factores como “Serviços prestados pelos trabalhadores”, “Ambiente e instalações de apoio”, “Procedimentos e formalidades”, “Informação dos serviços”, “Carta de qualidade”, “Serviços electrónicos”, “Informação do desempenho” e “Integração dos serviços”. Foram recolhidos, com sucesso, um total de 856 questionários válidos.

3. Resultados do inquérito

3.1 Serviços públicos gerais (423 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	4.50	0.60	4.49	0.66
	Atitude no serviço			4.52	0.62
Ambiente e instalações de apoio	Acessibilidade (sede da DSAL ¹)	4.21	0.68	4.10	0.88
	Acessibilidade (Centros de Prestação de Serviços ao Público do IAM)			3.00	1.41
	Hardware e apoio do local			4.31	0.65
	Medidas apoio do local			4.34	0.66
Procedimentos e formalidades	Eficácia dos serviços	4.43	0.64	4.45	0.68
	Conveniência das formalidades			4.41	0.68
Informação dos serviços	Conveniência à informação	4.24	0.66	4.23	0.75
	Exactidão da informação			4.25	0.71
	Detalhamento e veracidade da informação			4.27	0.73
Carta de qualidade	Abrangência da carta de qualidade	4.20	0.69	4.20	0.71
	Grau de satisfação aos indicadores da carta de qualidade			4.22	0.72
Serviços electrónicos	Facilidade de utilização dos serviços electrónicos	4.15	0.65	4.15	0.77
	Segurança dos serviços electrónicos			4.28	0.68
	Cobertura dos serviços electrónicos			4.12	0.78
	Conveniência em utilização da aplicação			4.26	0.78
	Grau de suficiência das funções da aplicação			4.29	0.70
	Facilidade de utilização dos serviços da aplicação			4.27	0.73
Informação do desempenho	Suficiência do conteúdo informativo	4.19	0.69	4.18	0.80
	Canais de divulgação da informação			4.22	0.68
Integração dos serviços	Melhoria do procedimento intersectorial	3.78	1.06	3.78	1.06

¹ Incluindo os serviços prestados no Balcão da Praça dos Avançados, no Centro de Formação Profissional de Tai Peng e no Balcão do Centro Kam Long, entre outros.

3.2 Serviços públicos nos âmbitos da fiscalização, aprovação e aplicação da lei (433 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	4.39	0.56	4.34	0.63
	Atitude no serviço			4.44	0.58
Ambiente e instalações de apoio	Acessibilidade (sede da DSAL)	4.02	0.67	3.75	1.02
	Acessibilidade (Centros de Prestação de Serviços ao Público do IAM)			4.40	0.55
	Hardware e apoio do local			4.22	0.62
	Medidas apoio do local			4.25	0.58
Procedimentos e formalidades	Eficácia dos serviços	4.32	0.60	4.37	0.63
	Conveniência das formalidades			4.26	0.68
Informação dos serviços	Conveniência à informação	4.12	0.61	4.12	0.75
	Exactidão da informação			4.14	0.66
	Detalhamento e veracidade da informação			4.14	0.67
Carta de qualidade	Abrangência da carta de qualidade	4.03	0.70	3.99	0.79
	Grau de satisfação aos indicadores da carta de qualidade			4.08	0.68
Serviços electrónicos	Facilidade de utilização dos serviços electrónicos	4.06	0.57	4.16	0.70
	Segurança dos serviços electrónicos			4.23	0.59
	Cobertura dos serviços electrónicos			3.93	0.70
	Conveniência em utilização da aplicação			4.00	0.71
	Grau de suficiência das funções da aplicação			4.04	0.76
	Facilidade de utilização dos serviços da aplicação			4.22	0.67
Informação do desempenho	Suficiência do conteúdo informativo	4.03	0.62	4.02	0.66
	Canais de divulgação da informação			4.06	0.64
Integração dos serviços	Melhoria do procedimento intersectorial	3.32	1.10	3.32	1.10

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 prestados pelos trabalhadores	Não proactivo / Demasiado passivo	2	0.23%
Ambiente e instalações de apoio	Não há autocarro directo	35	4.09%
	Dificuldade de estacionamento	32	3.74%
	Falta de sinalização rodoviária / Localização difícil	21	2.45%
Procedimentos e formalidades	Tempo excessivo para aprovação / trâmites administrativos morosos	8	0.93%
	Necessidade de várias deslocações para concluir o processo	4	0.47%
	Documentação exigida demasiado complexa	3	0.35%
Informação dos serviços	Informações demasiado complexas, difícil de consultar	9	1.05%
	Informações insuficientes nos diversos meios de comunicação	6	0.70%
Carta de qualidade	Acelerar os procedimentos / Melhorar a eficiência do serviço	11	1.28%
	Alargar o âmbito / cobertura / acessibilidade dos compromissos de serviço	11	1.28%
	Reforçar a transparência	9	1.05%
Serviços electrónicos	Processo demasiado complicado	4	0.47%
	Informações demasiado complexas / Design da página pouco intuitivo	3	0.35%
Integração dos serviços	Falta de informação	3	0.35%
	Informações desactualizadas	2	0.23%
	Desconhecimento sobre onde encontrar as informações	2	0.23%

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,

5. Medidas de Melhoria e Recomendações

Em 2025, 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:

Factor do Inquérito	Medidas de Melhoria / Optimização Contínua
Serviço do Pessoal	➤ Foi criado um balcão exclusivo para auxiliar na triagem dos serviços, prestando atendimento e resposta imediata às consultas dos cidadãos; ➤ Os responsáveis das unidades realizam reuniões regulares semanais para actualizar os colaboradores sobre informações relevantes das funções e partilhar temas de maior atenção recente, reforçando a comunicação e promovendo a revisão periódica, a fim de garantir a uniformidade da informação fornecida aos cidadãos; ➤ A situação do atendimento prestado pelos colaboradores é monitorizada continuamente. Serão reforçadas as acções de formação, com organização periódica de cursos sobre ética profissional para pessoal de atendimento, técnicas de acolhimento e comunicação, e desenvolvimento da empatia, com vista a reforçar a consciência de serviço e elevar a capacidade profissional.
Ambiente e Instalações de Apoio	➤ Foram colocados, em local visível junto aos elevadores da sede, sinais de orientação claros para o átrio de atendimento. Procede-se à revisão regular da sinalização de serviços, das condições ambientais e dos equipamentos nas zonas públicas, bem como à remoção de indicações desactualizadas (tais como

	avisos com prazo de validade);
Procedimentos Administrativos	➤ Em conformidade com a implementação da Lei n.º 2/2023 – Lei da segurança e saúde ocupacional na construção civil e os respectivos regulamentos administrativos complementares, esta Direcção tem vindo a otimizar o processo de licenciamento, disponibilizando serviços presenciais e online de forma paralela. Os requerentes que reúnam os requisitos podem efectuar, através da aplicação móvel ou da plataforma online do sistema “Conta Única”, os pedidos de emissão e de cancelamento das licenças de Técnico de Segurança e de Supervisor de Segurança no sector da construção civil. Em simultâneo, mantém-se disponível a opção de atendimento presencial nesta Direcção, de forma a dar resposta às diferentes necessidades dos cidadãos; ➤ Continuarão a ser promovidas medidas de simplificação de procedimentos, tais como serviços de balcão único, entrega de documentos e ampliação das categorias de documentos que podem ser submetidos online, com o objectivo de reduzir as deslocações presenciais e poupar tempo aos cidadãos; ➤ Serão continuamente lançados diversos serviços electrónicos, permitindo aos cidadãos tratar dos serviços desta Direcção a qualquer hora e em qualquer lugar, sem necessidade de deslocação presencial.
Informações sobre os Serviços	➤ Para reforçar a eficácia da divulgação das Sessões de Ligação Temática, desde o presente ano, têm sido publicados semanalmente anúncios dessas sessões em nove jornais locais, com vista a ampliar o alcance da promoção. Paralelamente, está em curso uma avaliação activa da viabilidade de, no próximo ano, alargar a divulgação da lista de jornais utilizados para fins publicitários através de múltiplos canais de comunicação social, com o objectivo de reforçar a visibilidade pública das actividades e aumentar a participação dos cidadãos;

	➤ Em articulação com a entrada em vigor da Lei da segurança e saúde ocupacional na construção civil, foi criada uma página temática dedicada à legislação respectiva, incluindo introdução à lei, candidatura a licença de Técnico de Segurança/Supervisor de Segurança, cursos e palestras elegíveis para formação contínua, bem como materiais promocionais e infográficos da lei, com o objectivo de facilitar a consulta por parte dos cidadãos; ➤ Os requerentes de licenças de Técnico de Segurança e de Supervisor de Segurança na Construção Civil, através da aplicação móvel ou do portal da Conta Única de Macau, podem consultar em tempo real o andamento da aprovação da licença, acompanhando assim o estado do processo; ➤ Está a ser continuamente otimizado o serviço da linha de consulta sobre as relações laborais, com uma gestão flexível de recursos humanos para garantir o atendimento durante os períodos de maior afluência de chamadas (como às segundas-feiras e no dia seguinte aos feriados oficiais), destacando pessoal adicional para atender os cidadãos; ➤ Continua a ser enviada, aos subscritores do WeChat oficial da DSAL, da conta “Cantina do Trabalhador”, do grupo de formandos dos cursos de segurança na construção civil, bem como aos seguidores da conta do “Trabalhador em Macau” da Associação das Agências de Emprego de Capitais Chineses, informação relativa à segurança e saúde no trabalho, cursos e divulgação de actividades; ➤ Através de redes sociais como WeChat, Douyin (TikTok) e Facebook, continuam a ser divulgadas informações sobre a legislação laboral, em articulação com a Direcção dos Serviços de Assuntos de Justiça, mediante a produção conjunta de infografias temáticas sobre direitos laborais. Estes conteúdos são disponibilizados através de códigos QR (QR Code), facilitando ao público a sua armazenagem e partilha; ➤ É mantida a revisão e actualização contínua das
--	--

	informações sobre procedimentos e FAQ nos portais oficiais da DSAL e do Governo, assegurando que os conteúdos estejam sempre actualizados e acessíveis aos cidadãos.
Compromisso de Serviço	➤ Após a análise dos actuais compromissos de serviço relativos ao registo de procura de emprego e ao registo de recrutamento (atendimento e tramitação concluídos no prazo de 15 minutos, com uma taxa de cumprimento de 95% ou superior), e com vista à melhoria contínua da qualidade dos serviços, será promovida a optimização do processo de tramitação online, permitindo que os candidatos a emprego e os empregadores possam efectuar os pedidos correspondentes de forma mais conveniente através de plataforma electrónica. Esta medida permitirá uma melhor gestão dos utentes presenciais e redução do tempo de espera. Prevê-se o lançamento do serviço de inscrição online para Sessões de Ligação Temática na Plataforma para Empresas e Associações no quarto trimestre do presente ano, sendo que o serviço de recrutamento será lançado na mesma plataforma em 2026; ➤ Actualmente, o prazo de apreciação dos pedidos relativos a trabalhadores não residentes não está incluído nos compromissos de serviço. A análise dos referidos pedidos é efectuada, caso a caso, nos termos da Lei da Contratação de Trabalhadores Não Residentes e demais legislação aplicável, tendo em consideração factores como a evolução da economia local, a situação de emprego dos residentes e a necessidade de auscultação de outros serviços públicos. Tendo em conta o elevado volume de pedidos recebidos anualmente e a necessidade de assegurar rigor no processo de apreciação, não está previsto, para já, incluir o prazo de apreciação dos pedidos de contratação de trabalhadores não residentes não especializados nos compromissos de serviço. No entanto, esta Direcção continuará a avaliar os diferentes aspectos do processo, de modo a optimizar a eficiência dos serviços através de medidas como o

	ajuste atempado dos procedimentos internos, a interligação de informações entre os serviços públicos, e o lançamento de serviços electrónicos; ➤ Será mantida a monitorização contínua dos indicadores de compromisso de serviço e respectivos níveis de cumprimento, com melhorias e optimizações implementadas de forma oportuna sempre que necessário.
Serviços Electrónicos	➤ Será lançado no próximo ano um conjunto de serviços, incluindo a Plataforma Integrada de Formação Profissional, o serviço de candidatura à licença para o exercício da actividade de agência de emprego, serviços online para sindicatos, serviços de candidatura de trabalhadores não residentes (profissionais e não profissionais) e o serviço relativo ao sistema de formação contínua para pessoal de segurança na construção civil (reconhecimento de cursos). Os referidos serviços serão integrados na aplicação móvel e website da Conta Única de Macau ou na aplicação móvel e website da Plataforma para Empresas e Associações, em conformidade com as normas de interface e design das plataformas, facilitando a consulta de informações pelos cidadãos e promovendo a uniformização da experiência de utilização das aplicações e websites dos serviços públicos, permitindo aos cidadãos utilizarem uma interface familiar para aceder aos serviços online desta Direcção, proporcionando assim uma melhor experiência de serviços online; ➤ Será optimizada a funcionalidade do serviço de simulação de cálculo dos direitos laborais, que actualmente apenas permite o cálculo com base em remuneração mensal, passando a incluir os métodos de remuneração por dia, hora, peça e comissão; ➤ Será optimizado o sistema de “Declaração Online de Acidente de Trabalho (versão empresarial)”, com a introdução da função de gestor de conta online, permitindo ao gestor registado adicionar ou remover

	utilizadores da conta directamente no sistema; ➤ Será optimizado o sistema de consulta da pontuação em matéria de segurança e saúde ocupacional das obras de construção civil dos empreiteiros, com melhorias na apresentação da informação e nas funcionalidades de pesquisa, com vista a aumentar a eficiência da consulta e a experiência do utilizador; ➤ O sistema de “Declaração Online de Acidente de Trabalho (versão empresarial)” será oficialmente promovido junto dos empregadores do sector da construção civil, com vista a proporcionar uma forma mais conveniente de efectuar as declarações; ➤ Para melhorar a experiência de utilização dos candidatos a emprego, foi optimizada e actualizada a funcionalidade de “Registo de Procura de Emprego” na Conta Única de Macau durante o presente ano. Os candidatos poderão, no momento do registo, optar por receber sugestões de ofertas de emprego, sendo o sistema responsável por efectuar automaticamente a correspondência com base na intenção de emprego indicada e enviar propostas de vagas adequadas. ➤ Será lançado no próximo ano o serviço “Smart Locker” (Armário Inteligente de Documentos), permitindo aos cidadãos obter certificados de cursos e documentos de certificação de competências profissionais sem necessidade de se deslocarem presencialmente a esta Direcção.
Informações de Desempenho	➤ Actualizar atempadamente as informações de desempenho e proceder à revisão e optimização contínuas da interface e do conteúdo do website da Direcção, de modo a facilitar aos cidadãos a consulta das informações relativas ao desempenho dos serviços.
Integração de Serviços	➤ Apoiar a promoção e o aperfeiçoamento das plataformas de governo electrónico da RAEM, com vista a reforçar a eficácia do trabalho interdepartamental.

6. Análise da tendência do grau de satisfação

6.1 Serviços públicos gerais

Factores do inquérito	Itens	2023		2024		2025	
		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	4.48	4.47	4.54	4.52	4.50	4.49
	Atitude no serviço		4.50		4.56		4.52
Ambiente e instalações de apoio	Acessibilidade (sede da DSAL)	4.18	4.06	4.19	4.11	4.21	4.10
	Acessibilidade (Centros de Prestação de Serviços ao Público do IAM)		-		4.00		3.00
	Hardware e apoio do local		4.28		4.27		4.31
	Medidas apoio do local		4.30		4.28		4.34
Procedimento s e formalidades	Eficácia dos serviços	4.38	4.39	4.38	4.43	4.43	4.45
	Conveniência das formalidades		4.37		4.34		4.41
Informação dos serviços	Conveniência à informação	4.19	4.20	4.24	4.21	4.24	4.23
	Exactidão da informação		4.21		4.24		4.25
	Detalhamento e veracidade da informação		4.20		4.28		4.27
Carta de qualidade	Abrangência da carta de qualidade	4.14	4.14	4.19	4.18	4.20	4.20
	Grau de satisfação aos indicadores da carta de qualidade		4.18		4.22		4.22
Serviços electrónicos	Facilidade de utilização dos serviços electrónicos	4.06	4.13	4.05	4.06	4.15	4.15
	Segurança dos serviços electrónicos		4.25		4.22		4.28
	Cobertura dos serviços electrónicos		3.95		3.97		4.12
	Conveniência em utilização da aplicação		3.95		4.04		4.26

	Grau de suficiência das funções da aplicação		4.06		3.88		4.29
	Facilidade de utilização dos serviços da aplicação		4.27		4.04		4.27
Informação do desempenho	Suficiência do conteúdo informativo	4.10	4.00	4.14	4.16	4.19	4.18
	Canais de divulgação da informação		4.17		4.12		4.22
Integração dos serviços	Melhoria do procedimento intersectorial	3.63	3.63	3.54	3.54	3.78	3.78

Factores do inquérito	2023	2024 (ano passado)	2025 (ano corrente)	Em comparação com o ano passado
Serviços prestados pelos trabalhadores	4.48	4.54	4.50	-0.04
Ambiente e instalações de apoio	4.18	4.19	4.21	+0.02
Procedimentos e formalidades	4.38	4.38	4.43	+0.05
Informação dos serviços	4.19	4.24	4.24	◇
Carta de qualidade	4.14	4.19	4.20	+0.01
Serviços electrónicos	4.06	4.05	4.15	+0.10
Informação do desempenho	4.10	4.14	4.19	+0.05
Integração dos serviços	3.63	3.54	3.78	+0.24

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

Factores do inquérito	Itens	2023		2024		2025	
		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	4.46	4.46	4.41	4.40	4.39	4.34
	Atitude no serviço		4.47		4.42		4.44
Ambiente e instalações de apoio	Acessibilidade (sede da DSAL)	4.09	4.01	4.10	4.01	4.02	3.75
	Acessibilidade (Centros de Prestação de Serviços ao Público do IAM)		4.50		4.20		4.40
	Hardware e apoio do local		4.18		4.22		4.22
	Medidas apoio do local		4.11		4.14		4.25
Procedimentos e formalidades	Eficácia dos serviços	4.32	4.37	4.26	4.31	4.32	4.37
	Conveniência das formalidades		4.29		4.23		4.26
Informação dos serviços	Conveniência à informação	4.09	4.09	4.11	4.09	4.12	4.12
	Exactidão da informação		4.11		4.13		4.14
	Detalhamento e veracidade da informação		4.08		4.13		4.14
Carta de qualidade	Abrangência da carta de qualidade	3.99	3.95	4.00	3.95	4.03	3.99
	Grau de satisfação aos indicadores da carta de qualidade		4.05		4.07		4.08
Serviços electrónicos	Facilidade de utilização dos serviços electrónicos	3.94	4.06	3.95	4.02	4.06	4.16
	Segurança dos serviços electrónicos		4.12		4.13		4.23
	Cobertura dos serviços		3.80		3.85		3.93

	electrónicos						
	Conveniência em utilização da aplicação		3.91		3.98		4.00
	Grau de suficiência das funções da aplicação		4.03		3.92		4.04
	Facilidade de utilização dos serviços da aplicação		4.17		4.12		4.22
Informação do desempenho	Suficiência do conteúdo informativo	3.95	3.88	4.00	3.97	4.03	4.02
	Canais de divulgação da informação		4.03		4.02		4.06
Integração dos serviços	Melhoria do procedimento intersetorial	3.36	3.36	3.51	3.51	3.32	3.32

Factores do inquérito	2023	2024 (ano passado)	2025 (ano corrente)	Em comparação com o ano passado
Serviços prestados pelos trabalhadores	4.46	4.41	4.39	-0.02
Ambiente e instalações de apoio	4.09	4.10	4.02	-0.08
Procedimentos e formalidades	4.32	4.26	4.32	+0.06
Informação dos serviços	4.09	4.11	4.12	+0.01
Carta de qualidade	3.99	4.00	4.03	+0.03
Serviços electrónicos	3.94	3.95	4.06	+0.11
Informação do desempenho	3.95	4.00	4.03	+0.03
Integração dos serviços	3.36	3.51	3.32	-0.19