

# **Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais**

## **Inquérito do grau de satisfação de 2013**

### **1. Objectivo do inquérito**

A Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais (DSAL) encomendou a Universidade de Macau para realizar o “Inquérito do Grau de Satisfação de 2013” (adiante designado por “Inquérito”). Este inquérito é uma medida que visa recolher as opiniões dos cidadãos, mediante a obtenção dos comentários sobre os serviços prestados pela DSAL exigida pelo Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade e que tem como objectivo a revisão da qualidade dos serviços prestados por forma a obter como resultado um aperfeiçoamento contínuo.

### **2. Sumário do Inquérito**

#### 2.1 Método do Inquérito

O Inquérito, realizado de forma quantitativa, anónima e voluntária, utilizou o método da “intercepção” *in loco* dos cidadãos que se dirigiram e utilizaram os serviços da DSAL localizados, nomeadamente, na sede da DSAL, Advance Plaza, e nos postos de atendimento do 3º e 5º andar do Centro Industrial “Ocean” - I fase e nos três Centros de Prestação de Serviços ao Público da DSAL.

#### 2.2 Introdução

No presente Inquérito, realizado entre 3 a 12 de Dezembro de 2013, foram recolhidos opiniões dos cidadãos acerca do grau de satisfação dos serviços prestados pela DSAL (incluindo “serviços públicos gerais” e “serviços públicos de apreciação e execução”), relativamente aos vários factores, como: “Acessibilidade”, “Ambiente e instalações”, “Serviços

prestados pelo pessoal da DSAL”, “Procedimento interno”, “Resultado dos serviços prestados”, “Informações dos serviços prestados”, “Serviço global”, entre outros; Além disso, foi efectuado o Inquérito sobre o grau de satisfação relativamente aos “Serviços electrónicos” e “Carta de Qualidade”. Este inquérito recolheu 737 questionários válidos.

### 3. Resultados do Inquérito

<b>Factores do inquérito</b>	<b>Desempenho global</b>	<b>Serviços públicos gerais</b>	<b>Serviços públicos de apreciação e execução</b>
<b>Acessibilidade</b>	3.75	3.79	3.70
<b>Ambiente e instalações</b>	3.94	4.02	3.87
<b>Serviços prestados pelo pessoal da DSAL</b>	3.91	3.96	3.85
<b>Procedimento interno</b>	3.96	4.00	3.90
<b>Resultado dos serviços prestados</b>	3.92	3.95	3.89
<b>Informações dos serviços prestados</b>	3.77	3.80	3.73
<b>Serviços electrónicos*</b>	3.58	-	-
<b>Carta de Qualidade*</b>	3.75	-	-
<b>Serviço global</b>	3.89	3.92	3.85

\* envolvem diferentes âmbitos de serviços, os valores médios não seguem os critérios estatísticos dos “serviços públicos gerais” e “Serviços públicos de apreciação e execução”.

Os dados (cuja pontuação máxima é de 5 pontos) mostram que o valor do grau de satisfação que a DSAL obteve nos nove factores acima mencionados foram mais altos do que a mediana (3 pontos), demonstrando que os cidadãos estão satisfeitos com os serviços prestados. Nas modalidades dos serviços prestados pela DSAL, a pontuação de “Serviços públicos gerais” é mais alta do que a de “Serviços públicos de apreciação e execução”. No desempenho em geral, nas modalidades relativamente ao “Procedimento interno” (3.96 pontos), “Ambiente e instalações” (3.94 pontos), “Resultado dos serviços prestados” (3.92 pontos) e “Serviços prestados pelo pessoal da DSAL” (3.91 pontos) foram obtidas pontuações mais altas, seguindo-se “informações de serviços” (3.77 pontos), “Acessibilidade” (3.75 pontos), “Carta de Qualidade” (3.75 pontos) e “Serviços electrónicos” (3.58 pontos).

Em conformidade com as opiniões recolhidas no presente Inquérito, a DSAL continuará de forma activa e pragmática a efectuar os estudos e tratamentos por forma a aperfeiçoar os serviços prestados, melhorando os procedimentos de trabalho, elevando a qualidade de serviços e a eficiência de trabalho de forma contínua, no sentido de prestar serviços com a melhor qualidade e conveniência ao público.

**Em anexo:**

**Mapa dos dados Estatísticos sobre Serviços Públicos Gerais**

<b>Factores do Inquérito</b>	<b>Modalidades</b>		<b>Mediana de satisfação</b>	<b>Pontuação</b>	<b>Desvio padrão</b>
Acessibilidade	Horário dos serviços	DSAL	3.79	3.75	0.67
		Centros de Prestação de Serviços ao Público		4.13	0.52

	Local da prestação dos serviços	DSAL		3.38	0.98
		Centros de Prestação de Serviços ao Público		4.07	0.65
	Meios de contacto			3.86	0.55
	Facilidade dos serviços prestados			4.00	0.48
	Clareza de informação			3.89	0.57
Ambiente e instalações	Ambiente de serviço		4.02	4.06	0.39
	Limpeza			4.06	0.45
	Instalações públicas			3.90	0.56
Serviços prestados pelo pessoal da DSAL	Atitude dos serviços		3.96	4.07	0.57
	Eficiência dos serviços			3.98	0.61
	Iniciativa			3.88	0.61
	Grau de profissionalização			3.91	0.53
Procedimento interno	Tempo de espera		4.00	4.08	0.51
	Racionalidade de tempo de serviço			3.98	0.54
	Simplicidade e celeridade			4.01	0.58
	Imparcialidade			3.94	0.45
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização		3.95	3.95	0.64
Informações dos serviços prestados	Transparência de informações		3.80	3.78	0.58
	Exactidão da informação			3.82	0.51
Serviços electrónicos*	Suficiência de serviços		3.58	3.53	0.78
	Precisão de informações			3.66	0.67

	Conformidade com as necessidades		3.67	0.60
	Facilidade de serviço		3.58	0.63
	Lógica estrutural		3.47	0.70
	Grau de satisfação global		3.58	0.63
Carta de Qualidade*	Grau de suficiência	3.74	3.70	0.59
	Clareza dos indicadores		3.79	0.53
	Grau de satisfação dos indicadores		3.75	0.52
	Ajuda de indicadores		3.80	0.57
Grau de satisfação do serviço global		3.92	3.92	0.50

\* envolvem diferentes âmbitos de serviços, os valores médios não seguem os critérios estatísticos estabelecidos para as duas categorias.

### Mapa dos dados Estatísticos sobre Serviços Públicos de Apreciação e Execução

Factores do Inquérito	Modalidades		Mediana de satisfação	Pontuação	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	DSAL	3.70	3.72	0.65
		Centros de Prestação de Serviços ao Público		3.83	0.83
	Local da prestação dos serviços	DSAL		3.21	1.03
		Centros de Prestação de Serviços ao Público		4.08	0.29
	Meios de contacto			3.82	0.54
	Facilidade dos serviços			3.93	0.55

	prestados			
	Clareza de informações		3.82	0.60
Ambiente e instalações	Ambiente de serviço	3.87	3.88	0.54
	Limpeza		3.96	0.47
	Instalações públicas		3.79	0.59
Serviços prestados pelo pessoal da DSAL	Atitude dos serviços	3.85	3.92	0.61
	Eficiência de serviços		3.91	0.50
	Iniciativa		3.81	0.57
	Grau de profissionalização		3.79	0.57
Procedimento interno	Tempo de espera	3.90	3.97	0.54
	Racionalidade de tempo de serviço		3.87	0.62
	Simplicidade e celeridade		3.89	0.57
	Imparcialidade		3.90	0.45
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	3.89	3.89	0.52
Informações dos serviços prestados	Transparência de informações	3.73	3.69	0.61
	Exactidão da informação		3.81	0.49
Serviços electrónicos*	Suficiência dos serviços	3.58	3.53	0.78
	Precisão de informações		3.66	0.67
	Conformidade com as necessidades		3.67	0.60
	Facilidade de serviço		3.58	0.63
	Lógica estrutural		3.47	0.70
	Grau de satisfação global		3.58	0.63
Carta de Qualidade*	Grau de suficiência	3.74	3.70	0.59
	Clareza dos indicadores		3.79	0.53

	Grau de satisfação dos indicadores		3.75	0.52
	Ajuda de indicadores		3.80	0.57
Grau de satisfação do serviço global		3.85	3.85	0.56

\* envolvem diferentes âmbitos de serviços, os valores médios não seguem os critérios estatísticos estabelecidos para as duas categorias.