

Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais

Inquérito de situação de satisfação de 2014

1. Objectivo de inquérito

A Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais (DSAL) confiou à Universidade de Macau a realização do “Inquérito de Situação de Satisfação de 2014” (designado simplesmente “Inquérito”), o que se trata de uma medida do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade, servindo, através de colecção das opiniões dos cidadãos sobre o nosso serviço, para revisar a qualidade do mesmo com a finalidade de melhoramento sustentável.

2. Sumário do Inquérito

Método

O método deste inquérito é interceptação (*intercept survey*), isto é, realizada de forma quantitativa, anónima e voluntária aos cidadãos que se dirigiram às sedes da DSAL, localizadas, respectivamente, na *Advance Plaza*, no 5º andar do Centro Industrial *Ocean I*, no 2º andar do Edifício *Mong Sin*, e nos outros três Centros de Prestação de Serviços ao Público da DSAL.

2.2 Introdução do Inquérito

Este inquérito colecionou, durante 25 de Novembro a 4 de Dezembro de 2014, opiniões dos cidadãos acerca do nível de satisfação dos oito factores prestados por parte da DSAL nos serviços públicos gerais e nos serviços públicos de apreciação e execução. São: “nível de facilidade”, “equipamentos de ambiente”, “serviços prestados pelo pessoal da DSAL”, “procedimentos internos”, “eficácia de serviços”, “informações de serviços”, “serviços electrónicos” e “serviços gerais”. Além disso, o

inquérito também conta “carta de qualidade” em termos de clareza, suficiência e nível de satisfação.

Este inquérito recolheu 815 questionários válidos.

3. Resultado do Inquérito

Factores do inquérito	Desempenho geral em 2014	Desempenho geral em 2013	Serviços públicos gerais em 2014	Serviços públicos gerais em 2013	Serviços públicos de apreciação e execução em 2014	Serviços públicos de apreciação e execução em 2013
Nível de facilidade	3.79	3.75	3.80	3.79	3.77	3.70
Equipamentos de ambiente	4.01	3.94	4.03	4.02	3.99	3.87
Serviços prestados pelo pessoal da DSAL	4.01	3.91	4.03	3.96	4.00	3.85
Procedimentos internos	3.97	3.96	3.97	4.00	3.96	3.90
Eficácia de serviços	4.00	3.92	4.04	3.95	3.96	3.89
Informações de serviços	3.87	3.77	3.86	3.80	3.87	3.73
Serviços electrónicos	3.62	3.58	3.56	3.58	3.67	3.57
Carta de qualidade	3.76	3.75	3.84	3.79	3.69	3.69
Serviços gerais	3.96	3.89	4.00	3.92	3.92	3.85

Os dados, cuja pontuação mais alta é de 5 pontos, mostram que em nove factores acima mencionados, a DSAL ganhou o nível de satisfação acima da pontuação média (3 pontos), o que confirmou a satisfação dos cidadãos aos nossos serviços. Entre os serviços prestados pela DSAL, a pontuação de Serviços Públicos Gerais é mais alta que Serviços públicos de apreciação e execução. Quanto ao desempenho

geral, “equipamentos de ambiente” (4.01), “serviços prestados pelo pessoal da DSAL” (4.01), “eficácia de serviços” (4.00) e “procedimentos internos” (3.97) ganham pontos mais altos do que os de “informações de serviços” (3.87), “nível de facilidade” (3.79), “carta de qualidade” (3.76) e “serviços electrónicos” (3.62).

Com as opiniões recolhidas neste inquérito, a DSAL continuará efectuar estudos e tratamentos com atitude activa e pragmática para melhorar a qualidade de serviços e aperfeiçoar os procedimentos de trabalho, elevando a eficiência de forma sustentável a fim de prestar serviços de melhor qualidade e conveniência aos cidadãos.

Listas:

Lista de Estatísticas dos Serviços Públicos em geral

Factores do inquérito	Modalidades		Mediana de satisfação	Desvio padrão	pontuação	Desvio padrão
Nível de facilidade	Horário de serviço	DSAL	3.80	0.57	3.91	0.65
		Centros de prestação de serviços ao público			4.13	0.34
	Locais de serviço	DSAL			3.56	0.94
		Centros de prestação de serviços ao público			4.08	0.40
	Contactos					
Equipamentos de ambiente	Ambiente de serviço		4.03	0.47	4.05	0.50
	Instalações públicas				3.97	0.59
	Limpeza				4.07	0.59
Serviços prestados pelo pessoal da DSAL	Atitude de prestação de serviço		4.03	0.46	4.09	0.54
	Eficiência de serviços				4.02	0.60
	Grau de actividade de serviços				3.98	0.58
	Nível profissional do pessoal				4.05	0.55
Procedimentos internos	Tempo de espera		3.97	0.44	4.03	0.58
	Racionalidade de tempo de serviço				3.95	0.64

	Nível de simplicidade			3.93	0.58
	Nível razoável e justo de procedimentos de serviços			4.00	0.50
Eficácia de serviços	Objectivos de correspondência de uso	4.04	0.58	4.04	0.58
Informções de serviços	Transparência de abertura de informações	3.86	0.49	3.85	0.57
	Precisão de informações			3.88	0.52
Serviços electrónicos	Suficiência de serviços	3.56	0.45	3.54	0.78
	Precisão de informações			3.48	0.65
	Facilidade de serviço			3.68	0.61
	Lógica estrutural			3.72	0.61
	Nível de satisfação geral			3.66	0.57
Carta de qualidade	Suficiência de âmbitos	3.84	0.51	3.96	0.56
	Clareza de indicadores			3.75	0.65
	Satisfação de indicadores			3.79	0.58
Nível de satisfação de serviços gerais		4.00	0.55	4.00	0.55

Lista de Estatísticas de Serviços Públicos de Apreciação e Execução

Factores do inquérito	modalidades		Mediana de satisfação	Desvio padrão	Pontuação	Desvio padrão
Nível de facilidade	Horário de serviço	DSAL	3.77	0.51	3.84	0.62
		Centros de prestação de serviços ao público			4.03	0.58
	Locais de serviço	DSAL			3.54	0.92
		Centros de prestação de serviços ao público			3.97	0.63
	Contactos				3.89	0.61
Equipamentos de ambiente	Ambiente de serviço		3.99	0.42	3.98	0.56
	Instalações públicas				3.95	0.56
	Limpeza				4.04	0.48
Serviços prestados pelo pessoal da DSAL	Atitude de prestação de serviço		4.00	0.51	4.06	0.58
	Eficiência de serviços				3.98	0.62
	Grau de actividade de serviços				3.98	0.60
	Nível profissional do pessoal				4.02	0.55
Procedimentos internos	Tempo de espera		3.96	0.45	4.03	0.59
	Racionalidade de tempo de serviço				3.98	0.59
	Nível de simplicidade				3.87	0.70

	Nível razoável e justo de procedimentos de serviços			3.98	0.52
Eficácia de serviços	Objectivos de correspondência de uso	3.96	0.65	3.96	0.65
Informções de serviços	Transparência de abertura de informações	3.87	0.51	3.86	0.60
	Precisão de informações			3.90	0.48
Serviços electrónicos	Suficiência de serviços	3.67	0.52	3.59	0.82
	Precisão de informações			3.73	0.58
	Facilidade de serviço			3.73	0.61
	Lógica estrutural			3.62	0.63
	Nível de satisfação geral			3.73	0.61
Carta de qualidade	Suficiência de âmbitos	3.69	0.53	3.69	0.62
	Clareza de indicadores			3.73	0.58
	Satisfação de indicadores			3.73	0.55
Nível de satisfação de serviços gerais			0.56	3.92	0.56