

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

### **Inquérito de situação de satisfação de 2015**

#### **1. Objectivo do inquérito**

A Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais (DSAL) confiou à Universidade de Macau a realização do “Inquérito de Situação de Satisfação de 2015” (designado simplesmente por “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 Centro de Formação Profissional do Edifício *Ocean*, e nos outros três Centros de Prestação de Serviços ao Público da DSAL.

##### Introdução do Inquérito

Este inquérito colecionou, durante 12 a 23 de Outubro de 2015, opiniões dos cidadãos acerca do nível de satisfação dos 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 846 questionários válidos.

### 3. Resultado do Inquérito

| Factores do inquérito                   | Desempenho geral em 2015 | Desempenho geral em 2014 | Serviços públicos gerais em 2015 | Serviços públicos gerais em 2014 | Serviços públicos de apreciação e execução em 2015 | Serviços públicos de apreciação e execução em 2014 |
|---|--------------------------|--------------------------|----------------------------------|----------------------------------|--|--|
| Nível de facilidade                     | 3.85                     | 3.79                     | 3.80                             | 3.80                             | 3.90   | 3.77   |
| Equipamentos de ambiente                | 4.10                     | 4.01                     | 4.03                             | 4.03                             | 4.17   | 3.99   |
| Serviços prestados pelo pessoal da DSAL | 4.06                     | 4.01                     | 4.08                             | 4.03                             | 4.03   | 4.00   |
| Procedimentos internos                  | 3.98                     | 3.97                     | 3.99                             | 3.97                             | 3.97   | 3.96   |
| Eficácia de serviços                    | 4.03                     | 4.00                     | 4.06                             | 4.04                             | 4.01   | 3.96   |
| Informações de serviços                 | 3.93                     | 3.87                     | 3.95                             | 3.86                             | 3.92   | 3.87   |
| Serviços electrónicos                   | 3.76                     | 3.62                     | 3.81                             | 3.56                             | 3.70   | 3.67   |
| Carta de qualidade                      | 3.83                     | 3.76                     | 3.88                             | 3.84                             | 3.77   | 3.69   |
| Serviços gerais                         | 3.93                     | 3.96                     | 3.95                             | 4.00                             | 3.90   | 3.92   |

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” (4.10), “serviços prestados pelo pessoal da DSAL” (4.06), “eficácia de serviços” (4.03) ganham pontos mais altos do que os de “procedimentos internos” (3.98), “informações de serviços” (3.93), “nível de facilidade” (3.85), “carta de qualidade” (3.83) e “serviços electrónicos” (3.76). 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                  | 0.49          | 3.83      | 0.63          |
|   |                                   | Centros de prestação de serviços ao público |                       |               | 4.06      | 0.40          |
|   | Locais de serviço                 | DSAL  |                       |               | 3.56      | 0.88          |
|   |                                   | Centros de prestação de serviços ao público |                       |               | 3.83      | 0.72          |
|   | Contactos                         |   |                       |               | 3.91      | 0.60          |
| Equipamentos de ambiente                | Ambiente de serviço               |   | 4.03                  | 0.40          | 4.00      | 0.44          |
|   | Instalações públicas              |   |                       |               | 3.96      | 0.59          |
|   | Limpeza                           |   |                       |               | 4.12      | 0.48          |
| Serviços prestados pelo pessoal da DSAL | Atitude de prestação de serviço   |   | 4.08                  | 0.46          | 4.13      | 0.51          |
|   | Eficiência de serviços            |   |                       |               | 4.09      | 0.56          |
|   | Grau de actividade de serviços    |   |                       |               | 4.04      | 0.62          |
|   | Nível profissional do pessoal     |   |                       |               | 4.08      | 0.57          |
| Procedimentos internos                  | Tempo de espera                   |   | 3.99                  | 0.48          | 4.03      | 0.61          |
|   | Racionalidade de tempo de serviço |   |                       |               | 3.98      | 0.66          |
|   | Nível de simplicidade             |   |                       |               | 3.96      | 0.65          |

|  |   |             |      |      |      |
|--|---|-------------|------|------|------|
|  | Nível razoável e justo de procedimentos de serviços |             |      | 4.02 | 0.53 |
| Eficácia de serviços                   | Objectivos de correspondência de uso                | <b>4.06</b> | 0.60 | --   | --   |
| Informções de serviços                 | Transparência de abertura de informações            | <b>3.95</b> | 0.48 | 3.94 | 0.56 |
|  | Precisão de informações                             |             |      | 3.96 | 0.53 |
| Serviços electrónicos                  | Suficiência de serviços online                      | <b>3.81</b> | 0.61 | 3.74 | 0.75 |
|  | Suficiência de informações prestadas na site        |             |      | 3.67 | 0.84 |
|  | Precisão de informações                             |             |      | 3.86 | 0.71 |
|  | Facilidade de utilização dos serviços online        |             |      | 3.79 | 0.70 |
|  | Facilidade de obtenção das informações online       |             |      | 3.76 | 0.75 |
|  | Lógica estrutural                                   |             |      | 3.66 | 0.81 |
|  | Nível de satisfação geral                           |             |      | 3.82 | 0.61 |
| Carta de qualidade                     | Suficiência de âmbitos                              | <b>3.88</b> | 0.49 | 3.89 | 0.58 |
|  | Clareza de indicadores                              |             |      | 3.90 | 0.50 |
|  | Satisfação de indicadores                           |             |      | 3.90 | 0.53 |
| Nível de satisfação de serviços gerais |   | <b>3.95</b> | 0.54 | --   | --   |

### Lista de Estatísticas de Serviços Públicos de Apreciação e Execução

| Factores do inquérito                          | modalidades                       |   | Mediana de satisfação | Desvio padrão | Pontuação | Desvio padrão |
|--|-----------------------------------|---|-----------------------|---------------|-----------|---------------|
| <b>Nível de facilidade</b>                     | Horário de serviço                | DSAL  | <b>3.90</b>           | 0.59          | 3.91      | 0.74          |
|  |                                   | Centros de prestação de serviços ao público |                       |               | 4.16      | 0.42          |
|  | Locais de serviço                 | DSAL  |                       |               | 3.78      | 0.87          |
|  |                                   | Centros de prestação de serviços ao público |                       |               | 4.03      | 0.51          |
|  | Contactos                         |   |                       |               | 4.01      | 0.68          |
| <b>Equipamentos de ambiente</b>                | Ambiente de serviço               |   | <b>4.17</b>           | 0.44          | 4.16      | 0.51          |
|  | Instalações públicas              |   |                       |               | 4.18      | 0.50          |
|  | Limpeza                           |   |                       |               | 4.18      | 0.51          |
| <b>Serviços prestados pelo pessoal da DSAL</b> | Atitude de prestação de serviço   |   | <b>4.03</b>           | 0.60          | 4.10      | 0.62          |
|  | Eficiência de serviços            |   |                       |               | 4.06      | 0.71          |
|  | Grau de actividade de serviços    |   |                       |               | 4.01      | 0.70          |
|  | Nível profissional do pessoal     |   |                       |               | 3.98      | 0.68          |
| <b>Procedimentos internos</b>                  | Tempo de espera                   |   | <b>3.97</b>           | 0.58          | 4.06      | 0.63          |
|  | Racionalidade de tempo de serviço |   |                       |               | 3.95      | 0.74          |

|  |   |             |      |      |      |
|--|---|-------------|------|------|------|
|  | Nível de simplicidade                               |             |      | 3.95 | 0.69 |
|  | Nível razoável e justo de procedimentos de serviços |             |      | 3.96 | 0.68 |
| <b>Eficácia de serviços</b>            | Objectivos de correspondência de uso                | <b>4.01</b> | 0.65 | --   | --   |
| <b>Informções de serviços</b>          | Transparência de abertura de informações            | <b>3.92</b> | 0.53 | 3.91 | 0.62 |
|  | Precisão de informações                             |             |      | 3.94 | 0.55 |
| <b>Serviços electrónicos</b>           | Suficiência de serviços online                      | <b>3.70</b> | 0.54 | 3.69 | 0.73 |
|  | Suficiência de informações prestadas na site        |             |      | 3.74 | 0.61 |
|  | Precisão de informações                             |             |      | 3.85 | 0.52 |
|  | Facilidade de utilização dos serviços online        |             |      | 3.80 | 0.63 |
|  | Facilidade de obtenção das informações online       |             |      | 3.76 | 0.68 |
|  | Lógica estrutural                                   |             |      | 3.75 | 0.62 |
|  | Nível de satisfação geral                           |             |      | 3.71 | 0.60 |
| <b>Carta de qualidade</b>              | Suficiência de âmbitos                              | <b>3.77</b> | 0.58 | 3.78 | 0.58 |
|  | Clareza de indicadores                              |             |      | 3.78 | 0.63 |
|  | Satisfação de indicadores                           |             |      | 3.82 | 0.61 |
| Nível de satisfação de serviços gerais |   | <b>3.90</b> | 0.54 | --   | --   |