

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

### **Inquérito de situação de satisfação de 2017**

#### **1. Objectivo do inquérito**

A Direcção dos Serviços para os Assuntos Laborais (DSAL) confiou à Companhia de Ers Soluções (Macau). Limitada a realização do “Inquérito de Situação de Satisfação de 2017” (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 coleccionou, durante 9 a 17 de Outubro de 2017, 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”, “Carta de qualidade” e “serviços gerais”. Este inquérito recolheu 764 questionários válidos.

### 3. Resultado do Inquérito

Factores do inquérito	Desempenho geral		Serviços públicos gerais		Serviços públicos de apreciação e execução	
	2016	2017	2016	2017	2016	2017
Nível de facilidade	3.82	3.87	3.79	3.88	3.86	3.87
Equipamentos de ambiente	4.06	4.13	4.03	4.11	4.08	4.14
Serviços prestados pelo pessoal da DSAL	3.97	4.11	3.92	4.12	4.02	4.09
Procedimentos internos	3.87	3.92	3.89	4.00	3.84	3.85
Eficácia de serviços	3.93	3.99	3.88	3.96	3.98	4.01
Informações de serviços	3.77	3.81	3.76	3.84	3.78	3.78
Serviços electrónicos	3.76	3.73	3.76	3.78	3.76	3.68
Carta de qualidade	3.83	3.83	3.84	3.87	3.83	3.79
Serviços gerais	3.91	3.89	3.90	3.88	3.93	3.90

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. No entanto, em comparação com o ano passado, o índice de satisfação do serviço global em 2017 caiu ligeiramente 0,02 pontos, esperemos que nos ajude a melhorar o espaço de serviço através da compreensão das necessidades do público.

Graças à participação do público e valiosas sugestões dados a este Conselho, as opiniões recolhidas na investigação, 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		Satisfação de factores do inquérito		Satisfação de Modalidades	
			Mediana de satisfação	Desvio padrão	Pontuação	Desvio padrão
Nível de facilidade	Horário de serviço	DSAL	3.88	0.59	3.99	0.69
		Centros de prestação de serviços ao público			4.45	0.60
	Locais de serviço	DSAL			3.65	0.91
		Centros de prestação de serviços ao público			4.35	0.75
	Contactos				3.96	0.73
Equipamentos de ambiente	Ambiente de serviço	4.11	0.48	4.12	0.62	
	Instalações públicas			4.07	0.62	
	Limpeza			4.15	0.56	
Serviços prestados pelo pessoal da DSAL	Atitude de prestação de serviço	4.12	0.57	4.26	0.60	
	Eficiência de serviços			4.07	0.74	
	Grau de actividade de serviços			4.01	0.73	
	Nível profissional do pessoal			4.14	0.67	
Procedimentos internos	Tempo de espera	4.00	0.55	4.06	0.64	
	Racionalidade de tempo de serviço			3.97	0.72	
	Nível de simplicidade			3.96	0.74	
	Nível razoável e justo de procedimentos de serviços			3.99	0.67	
Eficácia de serviços	Objectivos de correspondência de uso	3.96	0.69	-	-	
Informções de serviços	Transparência de abertura de informações	3.84	0.69	3.82	0.82	
	Precisão de informações			3.88	0.68	
Serviços electrónicos	Suficiência de serviços online	3.78	0.59	3.52	0.80	
	Suficiência de informações prestadas na site			3.57	0.80	

	Precisão de informações			3.79	0.69
	Facilidade de utilização dos serviços online			3.73	0.75
	Facilidade de obtenção das informações online			3.64	0.75
	Lógica estrutural			3.66	0.64
	Nível de satisfação geral			3.81	0.64
Carta de qualidade	Suficiência de âmbitos	3.87	0.56	3.89	0.64
	Clareza de indicadores			3.89	0.64
	Satisfação de indicadores			3.88	0.62
Nível de satisfação de serviços gerais		3.88	0.66	-	-

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

Factores do inquérito	Modalidades		Satisfação de factores do inquérito		Satisfação de Modalidades	
			Mediana de satisfação	Desvio padrão	Pontuação	Desvio padrão
Nível de facilidade	Horário de serviço	DSAL	3.87	0.50	3.87	0.70
		Centros de prestação de serviços ao público			4.37	0.54
	Locais de serviço	DSAL			3.68	0.79
		Centros de prestação de serviços ao público			4.05	0.80
	Contactos				3.97	0.54
Equipamentos de ambiente	Ambiente de serviço	4.14	0.41	4.16	0.49	
	Instalações públicas			4.06	0.53	
	Limpeza			4.20	0.46	
Serviços prestados pelo pessoal da DSAL	Atitude de prestação de serviço	4.09	0.53	4.23	0.60	
	Eficiência de serviços			4.07	0.66	
	Grau de actividade de serviços			4.07	0.65	
	Nível profissional do pessoal			4.04	0.62	
Procedimentos internos	Tempo de espera	3.85	0.46	4.01	0.55	
	Racionalidade de tempo de serviço			3.70	0.76	
	Nível de simplicidade			3.77	0.71	
	Nível razoável e justo de procedimentos de serviços			3.94	0.52	
Eficácia de serviços	Objectivos de correspondência de uso	4.01	0.51	-	-	
Informções de serviços	Transparência de abertura de informações	3.78	0.55	3.74	0.65	
	Precisão de informações			3.84	0.59	
Serviços electrónicos	Suficiência de serviços online	3.68	0.51	3.57	0.65	
	Suficiência de informações prestadas na site			3.65	0.65	

	Precisão de informações			3.78	0.58
	Facilidade de utilização dos serviços online			3.81	0.59
	Facilidade de obtenção das informações online			3.57	0.71
	Lógica estrutural			3.62	0.64
	Nível de satisfação geral			3.69	0.60
Carta de qualidade	Suficiência de âmbitos	3.79	0.50	3.79	0.60
	Clareza de indicadores			3.80	0.57
	Satisfação de indicadores			3.79	0.58
Nível de satisfação de serviços gerais		3.90	0.54	-	-