

Instituto para os Assuntos Municipais

Resultado do inquérito sobre o grau de satisfação da prestação de serviços públicos externos do ano 2019

1. Breve apresentação do inquérito

De acordo com as disposições do “Mecanismo destinado à recolha de opiniões do público sobre a prestação dos serviços” (doravante designado por “Orientações”), da Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, os serviços públicos devem criar um mecanismo destinado à recolha de opiniões do público sobre a prestação dos seus serviços, pois que, conhecendo-as, podem melhor concretizar o seu aperfeiçoamento contínuo.

Com base nisto, no período compreendido entre Janeiro e Dezembro de 2019, o Instituto para os Assuntos Municipais realizou o Inquérito ao Grau de satisfação sobre os serviços públicos externos. As avaliações feitas pelos utilizadores, em relação aos serviços prestados, contribuirão para a revisão da qualidade dos serviços e concretização do seu melhoramento contínuo.

O IAM realiza, anualmente, o inquérito sobre o grau de satisfação da prestação de serviços proporcionados ao público, através de telefone, entrevistas directas, colocação de inquéritos online e questionários nos locais de prestação de serviços, e recolhe as avaliações que os cidadãos tenham a manifestar a esse respeito. Os questionários dividem-se, essencialmente, em perguntas fechadas e abertas; a classificação das respostas a essas perguntas fechadas é de cinco valores como padrão-base, recebendo “bastante insatisfeito” um valor e “bastante satisfeito”, cinco valores.

2. Resultados do Inquérito

2.1. Estatística do grau de satisfação da prestação de serviços

2.1.1. Serviços públicos gerais

Serviços públicos gerais				
Número de questionários válidos recolhidos			1,540	
Factor de inquérito	Item	Média do grau de satisfação	Valor médio	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,38	4,42	0,74
	Local da prestação dos serviços		4,37	0,78
	Meios de contacto		4,34	0,77
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,53	4,56	0,70
	Grau de profissionalismo		4,53	0,72
	Grau de eficiência dos serviços		4,53	0,71
	Iniciativa dos serviços		4,48	0,74
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,45	4,47	0,75
	Disposição das instalações		4,43	0,74
Procedimento interno	Tempo de espera	4,51	4,49	0,73
	Simplicidade e celeridade		4,50	0,69
	Imparcialidade		4,53	0,67
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,50	4,50	0,70

Serviços públicos gerais				
Número de questionários válidos recolhidos			1,540	
Factor de inquérito	Item	Média do grau de satisfação	Valor médio	Desvio padrão
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,44	4,42	0,76
	Exactidão da informação		4,46	0,71
Serviços electrónicos	Grau de suficiência	4,35	4,32	0,71
	Grau de satisfação		4,37	0,84
Carta de Qualidade	Grau de suficiência	4,43	4,42	0,73
	Grau de satisfação dos indicadores		4,43	0,73
	Clareza dos indicadores		4,44	0,72
Grau de satisfação do serviço global		4,49	4,49	0,70

(Nota: um valor = valor mínimo; cinco valores = valor máximo)

2.1.2. **Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei**

Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
Número de questionários válidos recolhidos			396	
Factor de inquérito	Item	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,16	4,17	0,72
	Local da prestação dos serviços		4,14	0,76

Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
Número de questionários válidos recolhidos			396	
Factor de inquérito	Item	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
	Meios de contacto		4,17	0,66
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,22	4,28	0,66
	Grau de profissionalismo		4,21	0,74
	Grau de eficiência		4,19	0,74
	Iniciativa dos serviços		4,20	0,73
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,14	4,15	0,77
	Disposição das instalações		4,12	0,73
Procedimento interno	Tempo de espera	4,23	4,25	0,74
	Simplicidade e celeridade		4,17	0,70
	Imparcialidade		4,26	0,63
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,25	4,25	0,59
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,11	4,07	0,75
	Exactidão da informação		4,15	0,63
Serviços electrónicos	Grau de suficiência	3,94	3,92	0,77
	Grau de satisfação		3,96	0,83

Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
Número de questionários válidos recolhidos			396	
Factor de inquérito	Item	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,15	4,18	0,63
	Grau de satisfação dos indicadores		4,13	0,69
	Clareza dos indicadores		4,15	0,64
Grau de satisfação do serviço global		4,19	4,19	0,59

(Nota: um valor = valor mínimo; cinco valores = valor máximo)

3. Análise e tratamento da “opinião geral”

Com o intuito de responder aos requisitos das Orientações, este Instituto, uma vez recolhidas as opiniões, procedeu à avaliação do nível de qualidade dos serviços prestados e tomou as medidas que julgou mais eficazes para aumentar o grau de satisfação dos destinatários. Para tal, realizou, em 2019, um inquérito estatístico e a respectiva análise às opiniões recolhidas do público. Após esta análise estatística, verificou que os três itens mais destacados, envolvendo dois subitens, foram: “Local da prestação dos serviços” e “Horário dos serviços”. Sugestões mais apontadas pelos entrevistados: insuficiência de lugares de estacionamento próximos do Centro de Serviços do IAM; proposta para prorrogar o horário da prestação de serviços do Centro de Serviços; insuficiência de lugares de estacionamento próximos do Canil Municipal de Macau.

4. Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

Nas referidas tabelas 2.1.1 e 2.1.2, onde consta o valor médio do grau de satisfação relativamente a dois tipos de serviços, os “Serviços públicos gerais” registaram mais de 4 valores, e um valor relativamente alto em todos os factores do inquérito, o que reflecte que os entrevistados se sentiram mais satisfeitos com a qualidade dos serviços públicos gerais do IAM; no aspecto dos “Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei”, o factor de inquérito “Serviços electrónicos” registou valores relativamente baixos, sendo que o valor médio foi de 3,94. Tendo em conta este facto, o IAM procedeu à digitalização dos serviços mais importantes e mais utilizados, incluindo IAM em Contacto, inscrição em actividades, venda de bilhetes de entrada para o Pavilhão do Panda Gigante de Macau e Pagamento de multas do “Regulamento Geral dos Espaços Públicos”, etc. No futuro, serão disponibilizados serviços electrónicos mais diversos; além disso, em 2019, foi lançado o novo sistema de inscrição em actividades para os cidadãos poderem concluir o processo de inscrição através do telemóvel, computador, quiosque de serviços e informação ou outros meios electrónicos, incluindo inscrição, consulta de resultados de admissão e processo de pagamento, para responder às necessidades das diferentes classes da sociedade.

Além disso, no que às opiniões apresentadas pelos entrevistados diz respeito, os departamentos e subunidades do Instituto procuram respondê-las, tomando as devidas medidas. No que toca à insuficiência de lugares de estacionamento próximos do Canil Municipal de Macau, actualmente encontra-se disponível o auto-silo perto do Canil Municipal de Macau. E, para além do Canil Municipal de Macau, foi instalado o Canil Municipal de Coloane, podendo os cidadãos optar por se deslocar, de entre ambos, ao que lhes estiver mais próximo; Por outro lado, para facilitar o tratamento de formalidades dos serviços do Canil Municipal aos cidadãos, além da obtenção de senha no local, em 2019 o

IAM acrescentou vários serviços online, como marcação prévia, e disponibilizou mais períodos de serviços, para os cidadãos poderem escolher.

5. Análise das tendências dos resultados dos inquéritos do grau de satisfação efectuados (comparativamente ao ano 2018)

Com vista a ajustar-se às Orientações, a estatística do presente inquérito, que tem por objecto os “Serviços públicos gerais” e os “Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei”, procede a uma análise e comparação, a nível dos resultados conseguidos nos inquéritos sobre o grau de satisfação do ano 2018.

5.1. Serviços Públicos Gerais

Tabela 5.1.1. Comparação anual do Grau de satisfação dos itens do inquérito

Factor do inquérito	Item	2018		2019	
		Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,16	4,15	4,42	4,38
	Local da prestação de serviços	4,16		4,37	
	Meios de contacto	4,13		4,34	
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,40	4,36	4,56	4,53
	Grau de profissionalismo	4,37		4,53	
	Grau de eficiência	4,36		4,53	
	Iniciativa dos serviços	4,30		4,48	

Factor do inquérito	Item	2018		2019	
		Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,24	4,23	4,47	4,45
	Disposição das instalações	4,22		4,43	
Procedimento interno	Tempo de espera	4,26	4,27	4,49	4,51
	Simplicidade e celeridade	4,26		4,50	
	Imparcialidade	4,30		4,53	
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,31	4,31	4,50	4,50
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,18	4,22	4,42	4,44
	Exactidão da informação	4,25		4,46	
Serviços electrónicos	Grau de suficiência	4,08	4,10	4,32	4,35
	Grau de satisfação	4,11		4,37	
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,22	4,22	4,42	4,43
	Grau de satisfação dos indicadores	4,22		4,43	
	Clareza dos indicadores	4,23		4,44	
Grau de satisfação do serviço global		4,27	4,27	4,49	4,49

(Nota: um valor = valor mínimo; cinco valores = valor máximo)

Tabela 5.1.2. Comparação anual da tendência do Grau de satisfação dos factores do inquérito

Factor do inquérito	2018	2019	Comparativamente ao ano 2018
Acessibilidade	4,15	4,38	+0,23
Serviços dos trabalhadores	4,36	4,53	+0,17
Ambiente e Instalações	4,23	4,45	+0,22
Procedimento interno	4,27	4,51	+0,24
Resultado dos serviços prestados	4,31	4,50	+0,19
Informação dos serviços prestados	4,22	4,44	+0,22
Serviços electrónicos	4,10	4,35	+0,25
Carta de Qualidade	4,22	4,43	+0,21
Serviço global	4,27	4,49	+0,22

(Nota: um valor = valor mínimo; cinco valores = valor máximo)

A tabela 5.1.2, que estabelece a comparação dos resultados do inquérito sobre o grau de satisfação dos “Serviços públicos gerais” com os do ano 2018, revela que se registou um acréscimo, entre 0,17 e 0,25 valores, em todos os itens, de entre os quais se destacam o factor “Serviços electrónicos”, que registou o maior acréscimo: 0,25 valores.

5.2. Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

Tabela 5.2.1. Comparação anual do Grau de satisfação dos itens do inquérito

Factor do inquérito	Item	2018		2019	
		Valor médio	Média do grau de satisfação	Valor médio	Média do grau de satisfação
Acessibilidade	Horários dos serviços	4,06	4,03	4,17	4,16
	Local da prestação de serviços	4,00		4,14	
	Meios de contacto	4,04		4,17	
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,18	4,10	4,28	4,22
	Grau de profissionalismo	4,08		4,21	
	Grau de eficiência	4,10		4,19	
	Iniciativa dos serviços	4,05		4,20	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,05	4,02	4,15	4,14
	Disposição das instalações	3,99		4,12	
Procedimento interno	Tempo de espera	4,10	4,06	4,25	4,23
	Simplicidade e celebração	3,98		4,17	
	Imparcialidade	4,10		4,26	
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,17	4,17	4,25	4,25
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	3,87	3,93	4,07	4,11
	Exactidão da informação	3,99		4,15	

Factor do inquérito	Item	2018		2019	
		Valor médio	Média do grau de satisfação	Valor médio	Média do grau de satisfação
Serviços electrónicos	Grau de suficiência	3,91	3,94	3,92	3,94
	Grau de satisfação	3,96		3,96	
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta da Qualidade	4,00	4,02	4,18	4,15
	Grau de satisfação dos indicadores	4,02		4,13	
	Clareza dos indicadores	4,04		4,15	
Grau de satisfação do serviço global		4,02	4,04	4,19	4,19

(Nota: um valor: valor mínimo; cinco valores: valor máximo)

Tabela 5.2.2. Comparação anual da tendência do Grau de satisfação dos factores do inquérito

Factor do inquérito	2018	2019	Comparativamente ao ano 2018
Acessibilidade	4,03	4,16	+0,13
Serviços dos trabalhadores	4,10	4,22	+0,12
Ambiente e Instalações	4,02	4,14	+0,12
Procedimento interno	4,06	4,23	+0,17
Resultado dos serviços prestados	4,17	4,25	+0,08
Informação dos serviços prestados	3,93	4,11	+0,18
Serviços electrónicos	3,94	3,94	--

Factor do inquérito	2018	2019	Comparativamente ao ano 2018
Carta de Qualidade	4,02	4,15	+0,13
Serviço global	4,04	4,19	+0,15

(Nota: um valor = péssimo; cinco valores = ótimo)

A tabela 5.2.2, que estabelece a comparação entre os resultados dos inquéritos sobre o grau de satisfação dos “Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da Lei” com os do ano 2018, revela que se registou um aumento no grau de satisfação na maioria dos itens, com um acréscimo entre 0,08 e 0,18 valores, entre os quais o factor “Informação dos serviços prestados” registou o maior acréscimo, já que se fixou em 4,11 em 2019, ou seja, mais 0,18 valores em comparação com o ano 2018, e o factor “Procedimento interno”, que registou 4,23 valores em média, tendo subido 0,17 valores. Isto significa que a avaliação do grau de satisfação pelos entrevistados mantém uma média de “satisfaz mais”.

Desta exposição de resultados do inquérito sobre o grau de satisfação dos “Serviços públicos gerais” e “Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da Lei” nestes últimos dois anos, é possível inferir que, da avaliação de todos os itens do inquérito, ressalta um valor médio superior a 3 valores, o que significa que os entrevistados fazem uma avaliação normal ou superior sobre as áreas de serviços que ao IAM cabe prestar e que, no tocante à prestação de serviços, o IAM consegue satisfazer as necessidades da maior parte dos destinatários.