

## **Instituto para os Assuntos Municipais**

### **Resultado do inquérito sobre o grau de satisfação de prestação de serviços públicos externos do ano 2020**

#### **1. Breve apresentação do inquérito**

De acordo com o definido no documento Mecanismo Destinado à Recolha de Opiniões do Público Sobre a Prestação dos Serviços (doravante designado por “Orientações”), os serviços públicos devem criar um mecanismo destinado a recolher opiniões junto do público acerca dos serviços que presta, pois conhecendo os resultados podem melhor continuar a aperfeiçoar a sua execução.

Com estes pressupostos, o Instituto para os Assuntos Municipais efectuou o Inquérito ao Grau de Satisfação Sobre os Serviços Públicos Externos entre Janeiro e Dezembro de 2020 como forma de sintetizar as opiniões dos utilizadores dos serviços no quadro do Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional. As avaliações dadas pelos utilizadores aos serviços prestados contribuirão para a rever a qualidade deles e continuar a aperfeiçoar a sua execução.

O IAM efectua anualmente um inquérito acerca do grau de satisfação do público relativamente aos serviços por si prestados, recorrendo a entrevistas telefónicas, entrevistas presenciais, disponibilização de inquéritos online e nos locais onde os serviços são prestados e recolhendo as avaliações dadas pelos habitantes a esse respeito. As fichas de inquérito dividem-se essencialmente em perguntas abertas e fechadas, oscilando a classificação das repostas a estas perguntas entre um valor de “bastante insatisfeito” e os cinco valores de “bastante satisfeito”. Caso os inquiridos entendam não conseguir ou poder com exactidão responder à pergunta, podem recusar fazê-lo ou

escolherem a coluna Não Aplicável, sendo tal aproveitado também para medir o grau de satisfação dos entrevistados relativamente aos itens colocados no inquérito.

## 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 fichas de inquérito válidos recolhidos			551	
Factor de inquérito	Item	Valor médio do grau de satisfação	Valor médio dos subitens	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.39	4.36	0.69
	Profissionalismo		4.37	0.70
	Apresentação pessoal		4.37	0.64
	Atitude		4.45	0.66
Ambiente	Conveniência	4.19	4.14	0.83
	Agradabilidade do ambiente		4.23	0.77
Instalações complementares	Instalações	4.16	4.14	0.78
	Indicações		4.19	0.77
	Equipamentos		4.18	0.73
	Medidas de apoio		4.10	0.79
	Segurança do local		4.20	0.77
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4.36	4.32	0.71
	Eficiência		4.37	0.72
	Efeitos		4.37	0.72

<b>Serviços públicos gerais</b>				
Número de fichas de inquérito válidos recolhidos			551	
Factor de inquérito	Item	Valor médio do grau de satisfação	Valor médio dos subitens	Desvio padrão
	Imparcialidade		4.38	0.73
Informações dos serviços	Suficiência	4.24	4.23	0.75
	Conveniência na aquisição de informações		4.19	0.73
	Precisão das informações adquiridas		4.25	0.69
	Utilidade das informações adquiridas		4.24	0.66
	Confidencialidade das informações		4.30	0.67
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.28	4.30	0.66
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.29	0.70
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.28	0.66
	Meios de apresentação de opiniões		4.24	0.73

Serviços públicos gerais				
Número de fichas de inquérito válidos recolhidos			551	
Factor de inquérito	Item	Valor médio do grau de satisfação	Valor médio dos subitens	Desvio padrão
Serviços electrónicos	Adequabilidade	4.18	4.18	0.75
	Acessibilidade		4.20	0.74
	Segurança		4.23	0.72
	Suficiência		4.12	0.79
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4.15	0.76
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.17	4.17	0.73
	Meios de publicação das informações		4.16	0.70
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / Serviço “one stop”	4.35	4.35	0.69
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4.29	4.29	0.65

Nota: um valor = péssimo; cinco valores = óptimo.

**2.1.2. Serviços fornecidos ao público no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei**

<b>Serviços fornecidos ao público no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei</b>				
Número de fichas válidas de inquérito recolhidas			423	
Factor de inquérito	Item	Valor médio do grau de satisfação	Valor médio do subitem	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.32	4.30	0.66
	Profissionalismo		4.29	0.66
	Apresentação pessoal		4.31	0.56
	Atitude		4.36	0.64
Ambiente	Conveniência	4.20	4.19	0.77
	Agradabilidade do ambiente		4.20	0.70
Instalações complementares	Instalações	4.11	4.11	0.73
	Indicações		4.19	0.68
	Equipamentos		4.14	0.69
	Medidas de apoio		3.99	0.79
	Segurança do local		4.12	0.73
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4.31	4.29	0.63
	Eficiência		4.28	0.69
	Efeitos		4.32	0.66
	Imparcialidade		4.33	0.62
Informações dos serviços	Suficiência	4.18	4.09	0.71
	Conveniência na aquisição de informações		4.10	0.68

<b>Serviços fornecidos ao público no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei</b>				
Número de fichas válidas de inquérito recolhidas			423	
Factor de inquérito	Item	Valor médio do grau de satisfação	Valor médio do subitem	Desvio padrão
	Precisão das informações adquiridas		4.22	0.63
	Utilidade das informações adquiridas		4.19	0.64
	Confidencialidade das informações		4.28	0.58
Garantia dos serviços	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.13	4.16	0.64
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.19	0.69
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.12	0.67
	Meios de apresentação de opiniões		4.05	0.69
Serviços electrónicos	Adequabilidade	4.01	4.00	0.68
	Acessibilidade		4.04	0.68
	Segurança		4.05	0.68
	Suficiência		3.99	0.70
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		3.98	0.70

Serviços fornecidos ao público no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
Número de fichas válidas de inquérito recolhidas			423	
Factor de inquérito	Item	Valor médio do grau de satisfação	Valor médio do subitem	Desvio padrão
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.09	4.07	0.67
	Meios de publicação das informações		4.11	0.64
Integração dos serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / Serviço “one stop”	4.32	4.32	0.66
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4.26	4.26	0.63

Nota: um valor = péssimo; cinco valores = ótimo.

### 3. Análise e tratamento da “opinião geral”

Recolhidas as opiniões e respondendo aos requisitos previstos nas Orientações, o IAM avaliou a qualidade dos serviços prestados, tomando as medidas que julgou mais eficazes para aumentar o grau de satisfação dos destinatários. Para tal, efectuou um inquérito estatístico em 2020, analisando as opiniões recolhidas junto dos utilizadores dos serviços, o qual depois analisou. Verificou que os três itens e dois subitens em destaque foram “Conveniência” e “Agradabilidade do ambiente”. As críticas mais proferidas pelos entrevistados disseram respeito ao reduzido horário de serviço do Canil Municipal de Coloane, à má higiene e ao intenso cheiro a cão no Canil Municipal de

Macau e ao insuficiente número de lugares de estacionamento próximos do *China Plaza*.

#### **4. Medidas e sugestões de aperfeiçoamento**

Relativamente ao valor médio de satisfação respeitante à análise global possível com o inquérito a dois tipos de serviços, os Serviços Públicos Gerais obtiveram globalmente mais de quatro valores e valores igualmente bastante altos em todos os factores e subitens, reflectindo a satisfação com a qualidade dos serviços públicos gerais do IAM sentida pelos habitantes. Os Serviços Públicos de Fiscalização, Aprovação e Aplicação da Lei também obtiveram um valor médio superior a quatro valores em todos os factores, enquanto o subitem Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos registou 3.98, um valor médio um pouco mais baixo que indica que os habitantes consideraram ainda haver necessidade de melhorias no âmbito destes serviços, sendo neste item de inquérito avaliado com valor geral. Para resolver esta questão, o IAM tem procurado dotar os serviços de novos meios digitais de comunicação e intercâmbio, tais como a plataforma para apresentar imediatamente opiniões IAM em Contacto, uma conta pública de *WeChat*, um canal *Youtube* e aplicações para telemóveis (*app*) para os habitantes mais facilmente obterem informações do IAM. O Instituto digitalizou também os serviços mais importantes e frequentemente utilizados, incluindo a inscrição em actividades de tempos livres, a obtenção *online* de senhas, a renovação de licença para cães e o pagamento de multas relativas a infracções ao Regulamento Geral dos Espaços Públicos. O IAM continuará a diversificar a oferta de serviços digitais, de modo a responder às necessidades das diferentes camadas da população. Observando de forma geral a avaliação dos dois tipos de serviço, o valor médio geral obtido ultrapassou os quatro valores, mostrando bem a clara satisfação sentida pelos habitantes com os serviços do IAM.

Relativamente às áreas focadas nas opiniões apresentadas pelos entrevistados, as subunidades do Instituto procuraram respondê-lhes, tomando as devidas medidas.



Relativamente ao reduzido horário de funcionamento do Canil Municipal de Coloane referido por alguns habitantes, o IAM não prevê de momento prolongar o horário, pois considera ser esta a melhor forma de gerir os limitados recursos públicos existentes. Porém, o IAM disponibiliza anualmente em Janeiro e Fevereiro em cada uma das zonas de Macau postos ambulantes nos quais é possível pedir, levantar e renovar licença para cães, assim facilitando estes processos aos donos e também disponibilizando-lhes a vacina contra a raiva. Relativamente ao problema da higiene do Canil Municipal de Macau, o IAM está sempre extremamente preocupado com a limpeza e consequente higiene do canil, tendo já definido novas orientações de limpeza, incluindo a eliminação de insectos e a desinfeção das jaulas dos cães e restantes áreas das instalações, e exigido que os trabalhadores executem rigorosamente as tarefas de que foram incumbidos, de modo a manter saudáveis os animais recolhidos. O IAM procurará garantir uma melhor execução do trabalho pelos trabalhadores. Relativamente à insuficiência de lugares de estacionamento nas proximidades do *China Plaza*, o Instituto não possui os meios para alterar a situação, constituindo a localização e os planos urbanísticos limitações importantes à sua acção.