

## Instituto para os Assuntos Municipais

### Resultado do inquérito sobre o grau de satisfação da prestação de serviços públicos externos do ano 2021

#### 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 2021, 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 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* ou 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 respostas a estas perguntas entre um valor de “bastante insatisfeito” e 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. Análise e tratamento da “opinião geral”

### 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 |  | 452                         |                       |               |
| Factor de inquérito                              | Item                                     | Média do grau de satisfação | Valor médio dos itens | Desvio padrão |
| Serviço prestado pelos trabalhadores             | Proactividade                            | 4,42                        | 4,43                  | 0,70          |
|  | Profissionalismo                         |                             | 4,35                  | 0,75          |
|  | Apresentação pessoal                     |                             | 4,43                  | 0,68          |
|  | Atitude                                  |                             | 4,45                  | 0,71          |
| Ambiente   | Conveniência                             | 4,10                        | 4,04                  | 0,87          |
|  | Agradabilidade do ambiente               |                             | 4,15                  | 0,90          |
| Instalações complementares                       | Instalações                              | 4,12                        | 4,10                  | 0,85          |
|  | Indicações                               |                             | 4,16                  | 0,80          |
|  | Equipamentos                             |                             | 4,11                  | 0,85          |
|  | Medidas de apoio                         |                             | 4,00                  | 0,92          |
|  | Segurança do local                       |                             | 4,24                  | 0,79          |
| Procedimentos e formalidades                     | Fluidez                                  | 4,40                        | 4,37                  | 0,74          |
|  | Eficiência                               |                             | 4,37                  | 0,71          |
|  | Efeitos                                  |                             | 4,41                  | 0,68          |
|  | Imparcialidade                           |                             | 4,43                  | 0,72          |
| Informações dos serviços                         | Suficiência                              | 4,26                        | 4,22                  | 0,80          |
|  | Conveniência na aquisição de informações |                             | 4,13                  | 0,83          |
|  | Precisão das informações adquiridas      |                             | 4,29                  | 0,76          |

| Serviços públicos gerais                         |   |                             |                       |               |
|--|---|-----------------------------|-----------------------|---------------|
| Número de fichas de inquérito válidos recolhidos |   | 452                         |                       |               |
| Factor de inquérito                              | Item  | Média do grau de satisfação | Valor médio dos itens | Desvio padrão |
| Informações dos serviços                         | Utilidade das informações adquiridas                        |                             | 4,29                  | 0,73          |
|  | Confidencialidade das informações                           |                             | 4,36                  | 0,69          |
| Garantias do serviço                             | Cobertura da “Carta de qualidade”                           |                             | 4,23                  | 0,79          |
|  | Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”             |                             | 4,21                  | 0,78          |
|  | Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”  | 4,22                        | 4,23                  | 0,79          |
|  | Meios de apresentação de opiniões                           |                             | 4,19                  | 0,84          |
| Serviços electrónicos                            | Adequabilidade  |                             | 4,14                  | 0,80          |
|  | Acessibilidade  |                             | 4,17                  | 0,78          |
|  | Segurança   |                             | 4,23                  | 0,79          |
|  | Suficiência   | 4,14                        | 4,08                  | 0,86          |
|  | Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos |                             | 4,06                  | 0,85          |
| Informações sobre o desempenho                   | Suficiência   |                             | 4,14                  | 0,81          |
|  | Meios de publicação das informações                         | 4,16                        | 4,17                  | 0,76          |

| <b>Serviços públicos gerais</b>                  |  |                             |                       |               |
|--|--|-----------------------------|-----------------------|---------------|
| Número de fichas de inquérito válidos recolhidos |  | 452                         |                       |               |
| Factor de inquérito                              | Item   | Média do grau de satisfação | Valor médio dos itens | Desvio padrão |
| Integração de serviços                           | Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / Serviço “one stop” | 4,26                        | 4,26                  | 0,76          |
| Serviço global                                   | Grau de satisfação do serviço global                                       | 4,26                        | 4,26                  | 0,73          |

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

### 2.1.2 Serviços públicos no âmbito da fiscalização, apreciação e aplicação da lei

| <b>Serviços públicos no âmbito da fiscalização, apreciação e aplicação da lei</b> |                            |                             |                       |               |
|---|----------------------------|-----------------------------|-----------------------|---------------|
| Número de fichas válidas de inquérito recolhidas                                  |                            | 385                         |                       |               |
| Factor de inquérito   | Item                       | Média do grau de satisfação | Valor médio dos itens | Desvio padrão |
| Serviço prestado pelos trabalhadores  | Proactividade              | 4,41                        | 4,39                  | 0,70          |
|   | Profissionalismo           |                             | 4,36                  | 0,72          |
|   | Apresentação pessoal       |                             | 4,45                  | 0,63          |
|   | Atitude                    |                             | 4,45                  | 0,69          |
| Ambiente  | Conveniência               | 4,25                        | 4,23                  | 0,78          |
|   | Agradabilidade do ambiente |                             | 4,27                  | 0,74          |
| Instalações complementares  | Instalações                | 4,18                        | 4,16                  | 0,74          |
|   | Indicações                 |                             | 4,22                  | 0,72          |
|   | Equipamentos               |                             | 4,15                  | 0,72          |
|   | Medidas de apoio           |                             | 4,03                  | 0,76          |
|   | Segurança do local         |                             | 4,32                  | 0,62          |

| Serviços públicos no âmbito da fiscalização, apreciação e aplicação da lei |  |                             |                       |               |
|--|--|-----------------------------|-----------------------|---------------|
| Número de fichas válidas de inquérito recolhidas                           |  | 385                         |                       |               |
| Factor de inquérito  | Item   | Média do grau de satisfação | Valor médio dos itens | Desvio padrão |
| Procedimentos e formalidades   | Fluidez  | 4,39                        | 4,38                  | 0,68          |
|  | Eficiência   |                             | 4,37                  | 0,70          |
|  | Efeitos  |                             | 4,39                  | 0,68          |
|  | Imparcialidade   |                             | 4,42                  | 0,64          |
| Informações dos serviços   | Suficiência  | 4,24                        | 4,25                  | 0,73          |
|  | Conveniência na aquisição de informações                   |                             | 4,14                  | 0,78          |
|  | Precisão das informações adquiridas                        |                             | 4,26                  | 0,70          |
|  | Utilidade das informações adquiridas                       |                             | 4,23                  | 0,72          |
|  | Confidencialidade das informações                          |                             | 4,33                  | 0,66          |
| Garantia dos serviços  | Cobertura da “Carta de qualidade”                          | 4,17                        | 4,20                  | 0,66          |
|  | Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”            |                             | 4,20                  | 0,67          |
|  | Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade” |                             | 4,21                  | 0,67          |
|  | Meios de apresentação de opiniões                          |                             | 4,08                  | 0,77          |
| Serviços electrónicos  | Adequabilidade   | 4,09                        | 4,10                  | 0,76          |
|  | Acessibilidade   |                             | 4,15                  | 0,69          |

| Serviços públicos no âmbito da fiscalização, apreciação e aplicação da lei |  |                             |                       |               |
|--|--|-----------------------------|-----------------------|---------------|
| Número de fichas válidas de inquérito recolhidas                           |  | 385                         |                       |               |
| Factor de inquérito  | Item   | Média do grau de satisfação | Valor médio dos itens | Desvio padrão |
| Serviços electrónicos  | Segurança  | 4,14                        | 4,18                  | 0,61          |
|  | Suficiência  |                             | 4,01                  | 0,77          |
|  | Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos                |                             | 4,01                  | 0,73          |
| Informações sobre o desempenho   | Suficiência  | 4,14                        | 4,10                  | 0,71          |
|  | Meios de publicação das informações  |                             | 4,18                  | 0,66          |
| Integração dos serviços  | Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / Serviço “one stop” | 4,30                        | 4,30                  | 0,68          |
| Serviço global   | Grau de satisfação do serviço global                                       | 4,30                        | 4,30                  | 0,68          |

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

### 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 2021, analisando as opiniões recolhidas junto dos utilizadores dos serviços, inquérito esse que depois analisou. Verificou que os quatro itens e quatro subitens em destaque foram “Agradabilidade do ambiente”, “Meios de apresentação de opiniões”, “Suficiência de serviços electrónicos” e “Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / Serviço “one stop””. As críticas mais

proferidas pelos entrevistados diziam respeito ao devido melhoramento do ambiente do Canil Municipal de Macau, à situação respeitante à Linha do cidadão desconectada ou não atendida em algum momento, aos prós e contras do Serviço de Balcão Único, e à sugestão de adição de funções, como o requerimento e apresentação de informações através da *internet*, para o tratamento dos procedimentos relativos a licença/declaração de importação e a marcação prévia de inspeção sanitária.

#### **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” e “Serviços públicos no âmbito da fiscalização, apreciação e aplicação da lei” obtiveram globalmente quatro valores ou superior. Entre estes, os valores médios obtidos no grau de satisfação com os serviços prestados gerais são, respectivamente, 4,26 e 4,3, 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 responder-lhes, tomando as devidas medidas. Relativamente ao problema de higiene do Canil Municipal de Macau referido por alguns habitantes, 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 desinfecção das jaulas dos animais 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. Em relação à situação respeitante à Linha do cidadão desconectada ou não atendida em algum momento, o IAM dispõe também de várias fontes para a comunicação com os cidadãos, além da Linha de cidadão; durante os períodos de pico de chamadas, os cidadãos podem considerar o uso de outras fontes de comunicação para apresentar as suas opiniões. À parte, o IAM continuará ainda com a formação dos trabalhadores, reforçando as suas técnicas de recepção, para que sejam capazes de tratar de cada chamada recebida num tempo razoável. No que diz respeito aos prós e contras do Serviço de Balcão Único, o

Instituto não deixará de otimizar o seu modelo e de melhorar a experiência dos usuários. No tocante à sugestão de adição de funções, como o requerimento e apresentação de informações através da *internet*, em articulação com os trabalhos da Governação Electrónica do Governo da RAEM, para já, podem ser feitos a declaração e a marcação prévia do procedimento de inspecção sanitária, através do Sistema da declaração alfandegária electrónica da Direcção dos Serviços de Economia e Desenvolvimento Tecnológico, para vários tipos de licença/ declaração de importação de géneros alimentícios que são sujeitos à inspecção sanitária.

## 5. Análise à tendência dos resultados dos inquéritos do grau de satisfação efectuados (comparados com os do ano 2020)

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, apreciação e aplicação da lei”, procede a uma análise e comparação, a nível dos resultados conseguidos nos inquéritos sobre o grau de satisfação do ano 2020.

### 5.1 Os Serviços Públicos Gerais

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

| Factor de inquérito                  | Item                       | 2020                |                             | 2021                |                             |
|--------------------------------------|----------------------------|---------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|
|                                      |                            | Valor médio do item | Média do grau de satisfação | Valor médio do item | Média do grau de satisfação |
| Serviço prestado pelos trabalhadores | Proactividade              | 4,36                | 4,39                        | 4,43                | 4,42                        |
|                                      | Profissionalismo           | 4,37                |                             | 4,35                |                             |
|                                      | Apresentação pessoal       | 4,37                |                             | 4,43                |                             |
|                                      | Atitude                    | 4,45                |                             | 4,45                |                             |
| Ambiente                             | Conveniência               | 4,14                | 4,19                        | 4,04                | 4,10                        |
|                                      | Agradabilidade do ambiente | 4,23                |                             | 4,15                |                             |



| Factor de inquérito          | Item   | 2020                |                             | 2021                |                             |
|------------------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|
|                              |  | Valor médio do item | Média do grau de satisfação | Valor médio do item | Média do grau de satisfação |
| Instalações complementares   | Instalações  | 4,14                | 4,16                        | 4,10                | 4,12                        |
|                              | Indicações   | 4,19                |                             | 4,16                |                             |
|                              | Equipamentos   | 4,18                |                             | 4,11                |                             |
|                              | Medidas de apoio   | 4,10                |                             | 4,00                |                             |
|                              | Segurança do local   | 4,20                |                             | 4,24                |                             |
| Procedimentos e formalidades | Fluidez  | 4,32                | 4,36                        | 4,37                | 4,40                        |
|                              | Eficiência   | 4,37                |                             | 4,37                |                             |
|                              | Efeitos  | 4,37                |                             | 4,41                |                             |
|                              | Imparcialidade   | 4,38                |                             | 4,43                |                             |
| Informações dos serviços     | Suficiência  | 4,23                | 4,24                        | 4,22                | 4,26                        |
|                              | Conveniência na aquisição de informações                   | 4,19                |                             | 4,13                |                             |
|                              | Precisão das informações adquiridas                        | 4,25                |                             | 4,29                |                             |
|                              | Utilidade das informações adquiridas                       | 4,24                |                             | 4,29                |                             |
|                              | Confidencialidade das informações                          | 4,30                |                             | 4,36                |                             |
| Garantias do serviço         | Cobertura da “Carta de qualidade”                          | 4,30                | 4,28                        | 4,23                | 4,22                        |
|                              | Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”            | 4,29                |                             | 4,21                |                             |
|                              | Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade” | 4,28                |                             | 4,23                |                             |

| Factor de inquérito            | Item   | 2020                |                             | 2021                |                             |
|--------------------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|
|                                |  | Valor médio do item | Média do grau de satisfação | Valor médio do item | Média do grau de satisfação |
|                                | Meios de apresentação de opiniões  | 4,24                |                             | 4,19                |                             |
| Serviços electrónicos          | Adequabilidade   | 4,18                | 4,18                        | 4,14                | 4,14                        |
|                                | Acessibilidade   | 4,20                |                             | 4,17                |                             |
|                                | Segurança  | 4,23                |                             | 4,23                |                             |
|                                | Suficiência  | 4,12                |                             | 4,08                |                             |
|                                | Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos                | 4,15                |                             | 4,06                |                             |
| Informações sobre o desempenho | Suficiência  | 4,17                | 4,17                        | 4,14                | 4,16                        |
|                                | Meios de publicação das informações  | 4,16                |                             | 4,17                |                             |
| Integração de serviços         | Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / Serviço “one stop” | 4,35                | 4,35                        | 4,26                | 4,26                        |
| Serviço global                 | Grau de satisfação do serviço global                                       | 4,29                | 4,29                        | 4,26                | 4,26                        |

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

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

| Factor do inquérito                  | 2020 | 2021 | Comparativamente ao ano 2020 |
|--------------------------------------|------|------|------------------------------|
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 4,39 | 4,42 | +0,03                        |
| Ambiente                             | 4,19 | 4,10 | -0,09                        |
| Instalações complementares           | 4,16 | 4,12 | -0,04                        |
| Procedimentos e formalidades         | 4,36 | 4,40 | +0,04                        |
| Informações dos serviços             | 4,24 | 4,26 | +0,02                        |
| Garantias do serviço                 | 4,28 | 4,22 | -0,06                        |
| Serviços electrónicos                | 4,18 | 4,14 | -0,04                        |
| Informações sobre o desempenho       | 4,17 | 4,16 | -0,01                        |
| Integração de serviços               | 4,35 | 4,26 | -0,09                        |
| Serviço global                       | 4,29 | 4,26 | -0,03                        |

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 2020, revela que se registou um acréscimo, relativamente a três itens. De entre os factores com maior alteração, sobressaem: o factor “Procedimentos e formalidades” que registou o maior acréscimo - 0,04 valores; e o factor “Ambiente e Integração de serviços” que registou menos 0,09 valores, tendo sido esse, contudo, o maior decréscimo registado. Apesar dos decréscimos registados, por alguns factores, todos estes fixaram-se em valores superiores a 4, mostrando que a avaliação do grau de satisfação dos “Serviços Públicos Gerais” do IAM pelos cidadãos mantém positiva.

## 5.2 Serviços públicos no âmbito da fiscalização, apreciação e aplicação da lei

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

| Factor de inquérito                  | Item                                     | 2020                |                             | 2021                |                             |
|--------------------------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|
|                                      |  | Valor médio do item | Média do grau de satisfação | Valor médio do item | Média do grau de satisfação |
| Serviço prestado pelos trabalhadores | Proactividade                            | 4,30                | 4,32                        | 4,39                | 4,41                        |
|                                      | Profissionalismo                         | 4,29                |                             | 4,36                |                             |
|                                      | Apresentação pessoal                     | 4,31                |                             | 4,45                |                             |
|                                      | Atitude                                  | 4,36                |                             | 4,45                |                             |
| Ambiente                             | Conveniência                             | 4,19                | 4,20                        | 4,23                | 4,25                        |
|                                      | Agradabilidade do ambiente               | 4,20                |                             | 4,27                |                             |
| Instalações complementares           | Instalações                              | 4,11                | 4,11                        | 4,16                | 4,18                        |
|                                      | Indicações                               | 4,19                |                             | 4,22                |                             |
|                                      | Equipamentos                             | 4,14                |                             | 4,15                |                             |
|                                      | Medidas de apoio                         | 3,99                |                             | 4,03                |                             |
|                                      | Segurança do local                       | 4,12                |                             | 4,32                |                             |
| Procedimentos e formalidades         | Fluidez                                  | 4,29                | 4,31                        | 4,38                | 4,39                        |
|                                      | Eficiência                               | 4,28                |                             | 4,37                |                             |
|                                      | Efeitos                                  | 4,32                |                             | 4,39                |                             |
|                                      | Imparcialidade                           | 4,33                |                             | 4,42                |                             |
| Informações dos serviços             | Suficiência                              | 4,09                | 4,18                        | 4,25                | 4,24                        |
|                                      | Conveniência na aquisição de informações | 4,10                |                             | 4,14                |                             |
|                                      | Precisão das informações adquiridas      | 4,22                |                             | 4,26                |                             |

| Factor de inquérito            | Item  | 2020                |                             | 2021                |                             |
|--------------------------------|---|---------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|
|                                |   | Valor médio do item | Média do grau de satisfação | Valor médio do item | Média do grau de satisfação |
|                                | Utilidade das informações adquiridas                        | 4,19                |                             | 4,23                |                             |
|                                | Confidencialidade das informações                           | 4,28                |                             | 4,33                |                             |
| Garantias do serviço           | Cobertura da “Carta de qualidade”                           | 4,16                | 4,13                        | 4,20                | 4,17                        |
|                                | Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”             | 4,19                |                             | 4,20                |                             |
|                                | Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”  | 4,12                |                             | 4,21                |                             |
|                                | Meios de apresentação de opiniões                           | 4,05                |                             | 4,08                |                             |
| Serviços electrónicos          | Adequabilidade  | 4,00                | 4,01                        | 4,10                | 4,09                        |
|                                | Acessibilidade  | 4,04                |                             | 4,15                |                             |
|                                | Segurança   | 4,05                |                             | 4,18                |                             |
|                                | Suficiência   | 3,99                |                             | 4,01                |                             |
|                                | Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos | 3,98                |                             | 4,01                |                             |
| Informações sobre o desempenho | Suficiência   | 4,07                | 4,09                        | 4,10                | 4,14                        |
|                                | Meios de publicação das informações                         | 4,11                |                             | 4,18                |                             |

| Factor de inquérito    | Item   | 2020                |                             | 2021                |                             |
|------------------------|--|---------------------|-----------------------------|---------------------|-----------------------------|
|                        |  | Valor médio do item | Média do grau de satisfação | Valor médio do item | Média do grau de satisfação |
| Integração de serviços | Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / Serviço “one stop” | 4,32                | 4,32                        | 4,30                | 4,30                        |
| Serviço global         | Grau de satisfação do serviço global                                       | 4,26                | 4,26                        | 4,30                | 4,30                        |

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

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

| Factor do inquérito                  | 2020 | 2021 | Comparativamente ao ano 2020 |
|--------------------------------------|------|------|------------------------------|
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 4,32 | 4,41 | +0,09                        |
| Ambiente                             | 4,20 | 4,25 | +0,05                        |
| Instalações complementares           | 4,11 | 4,18 | +0,07                        |
| Procedimentos e formalidades         | 4,31 | 4,39 | +0,08                        |
| Informações dos serviços             | 4,18 | 4,24 | +0,06                        |
| Garantias do serviço                 | 4,13 | 4,17 | +0,04                        |
| Serviços electrónicos                | 4,01 | 4,09 | +0,08                        |
| Informações sobre o desempenho       | 4,09 | 4,14 | +0,05                        |
| Integração de serviços               | 4,32 | 4,30 | -0,02                        |
| Serviço global                       | 4,26 | 4,30 | +0,04                        |

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

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, apreciação e aplicação da lei” com os do ano 2020, revela que, além do factor “Integração de serviços” com um ligeiro decréscimo de 0,02 valores, se registou um aumento do grau de satisfação nos restantes nove itens, que variou entre 0,04 e 0,09 valores. Entre estes, o factor “Serviço prestado pelos trabalhadores” registou um grande acréscimo, já que se fixou em mais 0,09 valores em comparação com o ano de 2020. O resultado do inquérito mostra que os cidadãos estão relativamente satisfeitos com “Serviços públicos no âmbito da fiscalização, apreciação e aplicação da lei” do IAM.

Desta exposição de resultados do inquérito sobre o grau de satisfação dos “Serviços Públicos Gerais” e “Serviços públicos no âmbito da fiscalização, apreciação 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 quatro valores, o que significa que os entrevistados fazem uma avaliação muito satisfatória 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.

-Fim-