

# Direcção dos Serviços de Cartografia e Cadastro

## Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação de 2017

### 1. Breve apresentação do inquérito

De acordo com as disposições do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade no âmbito da recolha de opiniões dos utentes, a Direcção dos Serviços de Cartografia e Cadastro criou um mecanismo destinado à recolha de opiniões do público sobre a prestação dos seus serviços, a fim de melhor se conhecerem as mesmas e concretizar deste modo o seu melhoramento contínuo. Assim, para o efeito, esta Direcção de Serviços procedeu, entre 1 de Outubro e 31 de Dezembro do ano de 2017, à realização do Inquérito do Grau de Satisfação sobre os serviços prestados ao público, inquérito este que constitui uma medida importante em termos de “feedback”, traduzido na recolha das opiniões dos utentes do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade. As avaliações feitas pelos cidadãos em relação aos serviços prestados certamente que contribuirão para a revisão da qualidade dos serviços prestados e para a concretização do seu melhoramento contínuo. O grau de satisfação da prestação de serviços proporcionados ao público é feito sob a forma inquéritos e foram recebidas 88 inquéritos.

### 2. Conteúdo do inquérito

O questionário do inquérito do grau de satisfação abrange os seguintes factores: acessibilidade, serviços dos trabalhadores, ambiente e instalações, procedimento interno, resultado dos serviços prestados, informações dos serviços prestados, serviços electrónicos, carta de qualidade e grau de satisfação do serviço global. Paralelamente para cada factor contem uma ou mais perguntas, cujo total de 21 perguntas e este foi adoptado numa escala de zero a cinco valores, como meio da medida como resposta ao inquérito.

Nível	Mau	Não satisfaz	Satisfaz pouco	Satisfaz	Satisfaz muito
Pontos	1	2	3	4	5

### 3. Resultado do inquérito

Serviços Gerais Prestados ao Público				
Número de inquéritos válidos recebidos		88		
Factores de inquérito	Conteúdo dos itens	Média do Grau de Satisfação	Valor	Desvio Padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.24	4.30	0.83
	Local da prestação dos serviços		4.09	0.78
	Meios de contacto		4.32	0.80

Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4.59	4.66	0.62
	Grau de profissionalização		4.58	0.66
	Eficiência dos serviços		4.55	0.68
	Iniciativa		4.59	0.69
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.06	4.06	0.78
	Disposição das instalações		4.07	0.78
Procedimento interno	Tempo de espera	4.36	4.36	0.76
	Simplicidade e celeridade		4.30	0.85
	Imparcialidade		4.41	0.76
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.38	4.38	0.74
Informações dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.31	4.32	0.77
	Exactidão da informação		4.30	0.76
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4.18	4.10	0.96
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.25	0.82
Carta de qualidade	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.37	4.37	0.64
	Grau de satisfação dos indicadores		4.33	0.70
	Clareza de indicadores		4.40	0.65
Grau de satisfação do serviço global		4.43	4.43	0.67

#### 4. Análise e tratamento das “opiniões gerais”

Nos termos de dados estatísticos o resultado do inquérito do grau de satisfação é de 4.43 pontos e paralelamente a média do grau de satisfação de outros factores varia-se entre 4.06 a 4.59, por outro lado, os utentes de serviços, também, se manifestaram satisfeitos com os serviços globais prestados pela nossa Direcção de Serviços. Face ao exposto, o valor da avaliação dos Serviços prestados por funcionários foi o melhor entre os outros que obteve 4.59 pontos, e os valores da avaliação dos Ambiente e instalações foi o pior que obteve 4.06 pontos, isto mostra-nos que este factor ainda precisa de ser aperfeiçoado pela nossa Direcção de Serviços.

No que diz respeito ao resultado de opiniões gerais desta entrevista anual, essencialmente inclui a proposta sobre a consulta on-line da situação de dados requeridos, a disposição de

pagamento efectuado por via “Macau Pass” ou pelos cartões bancários, acrescentar o serviço de EMS e melhorar a disposição do ambiente e das instalações e estas opiniões, servirão como referência para o melhoramento contínuo dos nossos serviços prestados.

## 5. Medidas para melhoramento e sugestões

De acordo com a análise de resultados foram registadas pontuações baixas sobre o factor “Ambiente e instalações” e “Serviços electrónicos”. Em resposta a esta situação a nossa Direcção de Serviços irá proceder à revisão e esforçar-se para aperfeiçoar e otimizar a qualidade do serviço desta Direcção a fim de aumentar o nível de satisfação desta Direcção de Serviços.

No que diz respeito ao ambiente e instalações, a nossa Direcção de Serviços irá rever a situação do apetrechamento de instalações e equipamentos e a tomada de correspondentes medidas de melhoramento para manter o equipamento satisfatório e confortável. No que concerne ao serviço electrónico, a nossa Direcção de Serviços já tinha lançado o “Serviço de compra On-line” e o “Serviço de pesquisa de etapa de andamento, via Internet” e não só mas também temos lançado a conta oficial do “WeChat” e adiante a nossa Direcção de Serviços continuará a otimizar os serviços electrónicos e paralelamente irá intensificar a promoção do serviço On-line com o exterior a fim de fornecer ao público canais de comunicação electrónica mais convenientes e mais rápidos. No que concerne ao serviço de pagamento, a nossa Direcção de Serviços irá introduzir o pagamento efectuado pela carteira electrónica inteligente sem contacto e de valor armazenado ou pelo cartão de crédito bancário e de outras formas de pagamento electrónico.

## 6. Tendência do Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação (em comparação com o ano anterior)

Os factores e os itens do inquérito do grau de satisfação são os mesmos para o ano 2016 e 2017, por isso pode-se fazer uma comparação e análise da média de resultados desses dois anos.

Factores de Inquérito	Ano 2016 (Ano passado)	Ano 2017 (deste ano)	Em comparação com o ano passado
Acessibilidade	4.42	4.24	-0.18
Serviços dos trabalhadores	4.75	4.59	-0.16
Ambiente e instalações	4.30	4.06	-0.24
Procedimento interno	4.55	4.36	-0.19

Resultado dos serviços prestados	4.64	4.38	-0.26
Informações dos serviços prestados	4.47	4.31	-0.16
Serviços electrónicos	4.44	4.18	-0.26
Carta de qualidade	4.52	4.37	-0.15
Serviço global	4.62	4.43	-0.19

Em comparação com o ano 2016, o resultado de diversos factores do ano 2017 foi desfavorável, com uma acentuação de declínio entre o valor de 0.15 a 0.26. O “Resultado dos serviços prestados” e “Serviços electrónicos” são factores que registaram uma maior queda no valor 0.26 e de seguida o factor de “Ambiente e instalações” registou-se um decréscimo com pontuação de 0.24. A nossa Direcção de Serviços estará atento ao declínio do nível de satisfação de diversos factores, por isso terá um acompanhamento contínuo e definir medidas de melhoramento que visa melhorar a qualidade do serviço e a prestação de melhores serviços ao público.