

# Direcção dos Serviços de Cartografia e Cadastro

## Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação de 2018

### 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 Dezembro do ano 2018 a 28 de Fevereiro do ano de 2019, 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 de inquéritos e foram recebidas 74 inquéritos.

### 2. Conteúdo do inquérito

O questionário do inquérito do grau de satisfação está dividido em 9 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 um 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			74	
Factores de inquérito	Conteúdo dos itens	Média do Grau de Satisfação	Valor	Desvio Padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.34	4.45	0.62
	Local da prestação dos serviços		4.25	0.77
	Meios de contacto		4.33	0.69

Factores de inquérito	Conteúdo dos itens	Média do Grau de Satisfação	Valor	Desvio Padrão
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4.73	4.78	0.41
	Grau de profissionalização		4.74	0.44
	Eficiência dos serviços		4.67	0.53
	Iniciativa		4.72	0.48
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.08	4.12	0.86
	Disposição das instalações		4.04	0.89
Procedimento interno	Tempo de espera	4.43	4.45	0.69
	Simplicidade e celeridade		4.40	0.71
	Imparcialidade		4.44	0.67
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.49	4.49	0.65
Informações dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.35	4.34	0.75
	Exactidão da informação		4.36	0.75
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4.17	4.13	0.83
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.20	0.78
Carta de qualidade	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	4.32	4.23	0.74
	Grau de satisfação dos indicadores		4.39	0.62
	Clareza de indicadores		4.35	0.66
Grau de satisfação do serviço global		4.49	4.49	0.58

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

Nos termos de dados estatísticos o resultado do inquérito do grau de satisfação é de 4.49 pontos e paralelamente a média do grau de satisfação de outros factores varia-se entre 4.08 a 4.73, por outro lado, este resultado indica-nos que os utentes de serviços também manifestaram um grau de satisfação acima do grau de satisfeito sobre os serviços globais prestados pela nossa Direcção de Serviços. Face ao exposto, o valor da avaliação dos “Serviços dos trabalhadores” foi o melhor entre os outros que obteve 4.73 pontos, e os valores da avaliação do “Ambiente e instalações” foi o pior que obteve 4.08 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, a maior parte de entrevistados estão satisfeitos ou muito satisfeitos sobre os serviços prestados pela DSCC, mas também houve certos entrevistados que atribuíram o grau de avaliação “Mau” em relação à “Disposição das instalações”, às “Informações dos serviços prestados” e aos “Serviços electrónicos”, mas sem apresentação de alguma opinião. Assim, 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 que foram registadas pontuações baixas sobre o factor “Ambiente e instalações” e “Serviços electrónicos”, 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 envidado esforços para reforçar e otimizar o serviço electrónico, a par da introdução de mais informações temáticas no “Mapa On-line de Macau”, a DSCC também lançou várias aplicações móveis no ano 2018, designadamente o “GeoGuide para emergências”, a nova versão de “Macau GeoGuide”, “Rede de Informação Cadastral” e entre outras informações de mapas, com vista a proporcionar uma gama completa de serviços de informações geográficas em resposta ao gosto dos utentes e às necessidades da sociedade. Além disso, a nossa Direcção de Serviços já tinha lançado diversos tipos de pagamento electrónico a partir do mês de Outubro do ano 2018, designadamente através do cartão de crédito ou cartão de débito e também podem efectuar o pagamento através da carteira electrónica inteligente do tipo “sem contacto” ou carteira virtual “MPay” e entre outros serviços de pagamento. A DSCC continuará na optimização do serviço electrónico e aprofundando a divulgação de serviços On-line que visa o fornecimento de canais electrónicos com mais conveniência e rapidez aos cidadãos.

## **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 2017 e 2018, por isso pode-se fazer uma comparação e análise da média de resultados desses dois anos.

Factores de Inquérito	Ano 2017 (Ano passado)	Ano 2018 (deste ano)	Em comparação com o ano passado
Acessibilidade	4.24	4.34	0.10
Serviços dos trabalhadores	4.59	4.73	0.14
Ambiente e instalações	4.06	4.08	0.02
Procedimento interno	4.36	4.43	0.07
Resultado dos serviços prestados	4.38	4.49	0.11
Informações dos serviços prestados	4.31	4.35	0.04
Serviços electrónicos	4.18	4.17	-0.01
Carta de qualidade	4.37	4.32	-0.05
Serviço global	4.43	4.49	0.06

Em comparação com o ano 2017, foi registado uma tendência do crescimento do grau de satisfação na maior parte do resultado de factores do ano 2018, com uma subida entre o valor de 0.02 a 0.14. Entre esses factores, o factor de “Serviços dos trabalhadores” foi registado um grande aumento no valor de 0.14 e de seguida é o factor de “Resultado dos serviços prestados” que foi registado um aumento de 0.11. Paralelamente, o factor de “Serviços electrónicos” e “Carta de qualidade” são factores que registaram uma pequena queda no valor 0.01 e o outro é de 0.05. Por fim, a nossa Direcção de Serviços continuará no acompanhamento e na definição de medidas de melhoramento que visa melhorar a qualidade do serviço e a prestação de melhores serviços ao público.