

# Direcção dos Serviços de Cartografia e Cadastro

## Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação de 2019

### 1. Breve apresentação do inquérito

De acordo com as exigências da Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, a Direcção dos Serviços de Cartografia e Cadastro teve criado um mecanismo destinado à recolha de opiniões do público sobre a prestação dos seus serviços, a fim de melhor conhecer as mesmas, concretizando o seu melhoramento contínuo. Assim, para o efeito, esta Direcção de Serviços procedeu, de 1 de Outubro do ano 2019 a 31 de Dezembro do ano de 2019, ao Inquérito do Grau de Satisfação sobre 16 serviços prestados ao público, o qual constitui uma medida importante ao nível do “feedback” na recolha de opiniões dos utentes do Regime de Avaliação de Desempenho do Governo da RAEM. As avaliações feitas pelos cidadãos em relação aos serviços prestados contribuirão para a revisão da qualidade dos serviços e a concretização do seu melhoramento contínuo.

### 2. Conteúdo do inquérito

No intuito de apoiar as orientações do “Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional”, o inquérito sobre o grau de satisfação para o ano 2019 da nossa Direcção de Serviços está dividido em 10 factores: serviço prestado pelos trabalhadores, ambiente, instalações complementares, procedimentos e formalidades, informações dos serviços, garantias do serviço, serviços electrónicos, informações sobre o desempenho, integração de serviços e serviço global. Paralelamente para cada factor contem uma ou mais perguntas, cujo total de 33 perguntas e este foi adoptado numa escala de um a cinco valores, como meio de medida de resposta ao inquérito.

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

### 3. Resultado do inquérito

Serviços públicos gerais				
Número de questionários válidos recolhidos			41	
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.76	4.78	0.42
	Profissionalismo		4.73	0.45
	Apresentação pessoal		4.71	0.56
	Atitude		4.83	0.38

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Ambiente	Conveniência	4.32	4.29	0.75
	Agradabilidade do ambiente		4.34	0.69
Instalações complementares	Instalações	4.40	4.27	0.78
	Indicações		4.49	0.64
	Equipamentos		4.34	0.76
	Medidas de apoio		4.37	0.70
	Segurança do local		4.54	0.60
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4.65	4.61	0.59
	Eficiência		4.66	0.48
	Efeitos		4.61	0.54
	Imparcialidade		4.70	0.46
Informações dos serviços	Suficiência	4.54	4.46	0.64
	Conveniência na aquisição de informações		4.51	0.55
	Precisão das informações adquiridas		4.54	0.55
	Utilidade das informações adquiridas		4.56	0.50
	Confidencialidade das informações		4.61	0.49
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.49	4.51	0.56
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.51	0.56
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.51	0.51
	Meios de apresentação de opiniões		4.41	0.59
Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	4.39	4.42	0.64
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4.45	0.65
	Segurança dos serviços electrónicos		4.45	0.60
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.32	0.70
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4.29	0.69
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.43	4.49	0.56
	Meios de publicação das informações		4.36	0.63

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / “Serviço de balcão único”	4.51	4.51	0.56
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4.56	4.56	0.55

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

Em termos de dados estatísticos o resultado do inquérito do grau de satisfação do serviço global é de 4.56 e paralelamente a média do grau de satisfação de outros factores varia-se no valor entre 4.32 a 4.76, 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 do “Serviço prestado pelos trabalhadores” foi o melhor entre os outros que obteve 4.76 pontos, e os valores da avaliação do “Ambiente” foi o pior que obteve 4.32 valores, isto mostra-nos que este factor ainda precisa de ser aperfeiçoado pela nossa Direcção de Serviços.

#### 5. Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

De acordo com a análise de resultados, foram registadas pontuações baixas sobre o factor “Ambiente” e “Serviços electrónicos”, assim 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 continuar a rever a situação do apetrechamento de instalações e equipamentos existentes e na tomada de correspondentes medidas de melhoramento a fim de manter o nível satisfatório e confortável dos equipamentos. No que concerne ao serviço electrónico, a nossa Direcção de Serviços envidou todos os esforços na optimização e na promoção do serviço electrónico, designadamente na actualização contínua do “Mapa On-line de Macau”, do “Macau GeoGuide”, da “Rede de Informação Cadastral”, do “GeoGuide para emergências” e entre outras informações em resposta a diferentes necessidades dos utentes. Por outro lado, a nossa Direcção de Serviços continuará na optimização e no estudo do lançamento de novos serviços electrónicos e no reforço à divulgação de nossos serviços disponíveis na internet e no fornecimento de canais electrónicos com mais conveniência e rapidez aos cidadãos.

## **6. Análise da tendência dos resultados dos inquéritos do grau de satisfação efectuados (em comparação com o ano anterior)**

De acordo com o “Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional” que foi publicado no ano 2019, a nossa Direcção de Serviços teve adoptado o novo modelo das “Orientações de referência — Mecanismo de Recolha de Opiniões dos Utentes” que foi publicado pela “Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional” no ano 2019, por isso não foi possível de ter uma comparação e análise directa com os resultados de anos anteriores. Em conclusão, a média do grau de satisfação sobre todos os factores do ano 2018 e 2019 foram acima de 4 valores, nomeadamente no “Grau de satisfação do serviço global” foi o factor que registou uma subida no mesmo no valor de 4.49 e 4.56. Assim, 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.