

Direcção dos Serviços de Cartografia e Cadastro

Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação de 2020

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 Agosto do ano 2020 a 31 de Outubro do ano de 2020, 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 2020 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		33		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.65	4.67	0.60
	Profissionalismo		4.64	0.55
	Apresentação pessoal		4.58	0.66
	Atitude		4.70	0.47

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Ambiente	Conveniência	4.27	4.24	0.79
	Agradabilidade do ambiente		4.30	0.68
Instalações complementares	Instalações	4.25	4.15	0.83
	Indicações		4.39	0.70
	Equipamentos		4.15	0.76
	Medidas de apoio		4.12	0.78
	Segurança do local		4.45	0.67
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4.48	4.48	0.57
	Eficiência		4.52	0.62
	Efeitos		4.48	0.57
	Imparcialidade		4.42	0.66
Informações dos serviços	Suficiência	4.38	4.41	0.71
	Conveniência na aquisição de informações		4.30	0.71
	Precisão das informações adquiridas		4.42	0.73
	Utilidade das informações adquiridas		4.39	0.70
	Confidencialidade das informações		4.36	0.70
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.44	4.43	0.68
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.43	0.63
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.47	0.57
	Meios de apresentação de opiniões		4.43	0.63
Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	4.26	4.21	0.73
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4.28	0.65
	Segurança dos serviços electrónicos		4.31	0.71
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.28	0.70
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4.21	0.73
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.32	4.33	0.66
	Meios de publicação das informações		4.30	0.65

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / “Serviço de balcão único”	4.31	4.31	0.60
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4.47	4.47	0.51

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 4.47 e paralelamente a média do grau de satisfação de outros factores varia-se no valor entre 4.25 a 4.65, 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 4.65 pontos, e os valores da avaliação do “Instalações complementares” foi o pior que obteve 4.25 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 “Instalações complementares” 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 às instalações complementares, 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 aperfeiçoamento a fim de garantir que todas as instalações e equipamentos estejam em bom estado e com segurança. No que concerne aos serviços electrónicos, 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 do mapa. Por outro lado, em resposta à procura de serviços electrónicos pela sociedade, a DSCC irá lançar o projecto do serviço de “Interface de Programação de Aplicações de Informação Geográfica” e no fornecimento de fotografia aérea em ficheiro digital no ano 2021. Em contrapartida, a DSCC irá reforçar na divulgação de nossos serviços disponíveis na internet e no fornecimento de canais electrónicos com mais conveniência e rapidez junto aos cidadãos.

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

Os factores e os itens do inquérito do grau de satisfação são os mesmos para o ano 2019 e 2020, por isso pode-se fazer uma comparação e análise da média de resultados desses dois anos.

Factores de inquérito	Ano 2019 (Ano passado)	Ano 2020 (deste ano)	Em comparação com o ano passado
Serviço prestado pelos trabalhadores	4.76	4.65	-0.11
Ambiente	4.32	4.27	-0.05
Instalações complementares	4.40	4.25	-0.15
Procedimentos e formalidades	4.65	4.48	-0.17
Informações dos serviços	4.54	4.38	-0.16
Garantias do serviço	4.49	4.44	-0.05
Serviços electrónicos	4.39	4.26	-0.13
Informações sobre o desempenho	4.43	4.32	-0.11
Integração de serviços	4.51	4.31	-0.20
Serviço global	4.56	4.47	-0.09

Em comparação com o ano 2019, foi registado um ligeiro decréscimo no desempenho de diversos factores no inquérito do ano 2020, com uma quebra entre o valor de 0.05 a 0.2. Entre esses factores, o factor de “Integração de serviços” e o de “Procedimentos e formalidades” são factores que tiveram registado uma queda notável de 0.2 e de 0.17. Por fim, a DSCC continuará no acompanhamento e na definição de medidas de melhoramento que visa melhorar a qualidade do serviço e na prestação de melhores serviços ao público.