# Direcção dos Serviços de Cartografia e Cadastro
# Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação de 2021

## 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 2021 a 31 de Outubro do ano de 2021, 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 2021 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 | | 38 | | |
| Factores de inquérito | Itens | Média do grau de satisfação | Valor | Desvio padrão |
| Serviço prestado pelos trabalhadores | Proactividade | 4.64 | 4.61 | 0.55 |
| | Profissionalismo | | 4.66 | 0.53 |
| | Apresentação pessoal | | 4.58 | 0.50 |
| | Atitude | | 4.71 | 0.46 |

| Factores de inquérito | Itens | Média do grau de satisfação | Valor | Desvio padrão |
|---|---|---|---|---|
| Ambiente | Conveniência | 4.37 | 4.34 | 0.78 |
| | Agradabilidade do ambiente | | 4.39 | 0.79 |
| Instalações complementares | Instalações | 4.27 | 4.21 | 0.84 |
| | Indicações | | 4.37 | 0.79 |
| | Equipamentos | | 4.18 | 0.87 |
| | Medidas de apoio | | 4.16 | 0.86 |
| | Segurança do local | | 4.42 | 0.76 |
| Procedimentos e formalidades | Fluidez | 4.46 | 4.50 | 0.65 |
| | Eficiência | | 4.42 | 0.72 |
| | Efeitos | | 4.45 | 0.69 |
| | Imparcialidade | | 4.45 | 0.69 |
| Informações dos serviços | Suficiência | 4.36 | 4.24 | 0.75 |
| | Conveniência na aquisição de informações | | 4.29 | 0.76 |
| | Precisão das informações adquiridas | | 4.42 | 0.80 |
| | Utilidade das informações adquiridas | | 4.39 | 0.75 |
| | Confidencialidade das informações | | 4.47 | 0.65 |
| Garantias do serviço | Cobertura da “Carta de qualidade” | 4.40 | 4.45 | 0.69 |
| | Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade” | | 4.45 | 0.69 |
| | Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade” | | 4.42 | 0.76 |
| | Meios de apresentação de opiniões | | 4.26 | 0.79 |
| Serviços electrónicos | Adequabilidade dos serviços electrónicos | 4.25 | 4.32 | 0.74 |
| | Acessibilidade aos serviços electrónicos | | 4.21 | 0.81 |
| | Segurança dos serviços electrónicos | | 4.34 | 0.78 |
| | Suficiência dos serviços electrónicos | | 4.21 | 0.78 |
| | Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos | | 4.19 | 0.78 |
| Informações sobre o desempenho | Suficiência | 4.21 | 4.18 | 0.73 |
| | Meios de publicação das informações | | 4.24 | 0.75 |

| Factores de inquérito | Itens | Média do grau de satisfação | Valor | Desvio padrão |
|---|---|---|---|---|
| Integração de serviços | Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais/ "Serviço de balcão único" | 4.32 | 4.32 | 0.71 |
| Serviço global | Grau de satisfação do serviço global | 4.37 | 4.37 | 0.63 |

## 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 4.37 e a média do grau de satisfação de outros factores varia-se no valor entre 4.21 a 4.64, deste modo, 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 4.64 pontos, e os valores da avaliação de "Informações sobre o desempenho" foi o pior que obteve 4.21 valores. Assim, estas pontuações obtidas servirão como referência para o melhoramento contínuo dos nossos serviços prestados

## 5. Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

De acordo com a análise de resultados, foram registadas pontuações baixas sobre o factor "Informações sobre o desempenho" e "Serviços electrónicos", assim a nossa Direcção de Serviços irá proceder à revisão e esforçar-se para aperfeiçoar e optimizar a qualidade do serviço desta Direcção a fim de aumentar o nível de satisfação desta Direcção de Serviços. No que diz respeito às "Informações sobre o desempenho", a nossa Direcção de Serviços irá continuar a rever a suficiência e os meios de publicação existentes das informações sobre o desempenho e será tomada as respectivas medidas de optimização. 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, será revista e optimizada os serviços que foram lançados em 2021, designadamente a "Interface de Programação de Aplicações de Informação Geográfica", o produto de "fotografia aérea em ficheiro digital" e a planta cadastral (electrónica), a fim de responder à procura dos serviços electrónicos na sociedade.

## 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 do ano 2021 são os mesmos para o ano 2020, por isso pode-se fazer uma comparação e análise da média de resultados desses dois anos.

| Factores de inquérito | Ano 2020 (Ano passado) | Ano 2021 (deste ano) | Em comparação com o ano passado |
|---|---|---|---|
| Serviço prestado pelos trabalhadores | 4.65 | 4.64 | -0.01 |
| Ambiente | 4.27 | 4.37 | 0.10 |
| Instalações complementares | 4.25 | 4.27 | 0.02 |
| Procedimentos e formalidades | 4.48 | 4.46 | -0.02 |
| Informações dos serviços | 4.38 | 4.36 | -0.02 |
| Garantias do serviço | 4.44 | 4.40 | -0.04 |
| Serviços electrónicos | 4.26 | 4.25 | -0.01 |
| Informações sobre o desempenho | 4.32 | 4.21 | -0.11 |
| Integração de serviços | 4.31 | 4.32 | 0.01 |
| Serviço global | 4.47 | 4.37 | -0.10 |

Resumindo e concluindo foi registado um grau de satisfação no valor 4 ou acima sobre todos os factores do inquérito do ano 2020 e 2021. Entre os factores do ano 2021, o factor "Ambiente" é o factor que registou o maior acréscimo em comparação com o ano transacto com um aumento de 0.1 valores. Paralelamente, o factor de "Informações sobre o desempenho" é o factor que registou uma queda notável de 0.11. Por fim, a DSCC continuará no acompanhamento e na definição de medidas de melhoramento, no intuito de prestar melhores serviços públicos com melhor qualidade à população.