

Direcção dos Serviços de Cartografia e Cadastro

Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação de 2022

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 2022 a 31 de Outubro do ano de 2022, 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 2022 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			37	
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.71	4.70	0.46
	Profissionalismo		4.76	0.43
	Apresentação pessoal		4.65	0.48
	Atitude		4.73	0.45

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Ambiente	Conveniência	4.31	4.30	0.70
	Agradabilidade do ambiente		4.32	0.71
Instalações complementares	Instalações	4.38	4.35	0.68
	Indicações		4.38	0.64
	Equipamentos		4.32	0.67
	Medidas de apoio		4.46	0.61
	Segurança do local		4.41	0.60
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4.54	4.49	0.61
	Eficiência		4.49	0.65
	Efeitos		4.62	0.49
	Imparcialidade		4.54	0.56
Informações dos serviços	Suficiência	4.41	4.41	0.60
	Conveniência na aquisição de informações		4.38	0.64
	Precisão das informações adquiridas		4.38	0.64
	Utilidade das informações adquiridas		4.43	0.65
	Confidencialidade das informações		4.46	0.61
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.51	4.51	0.51
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.49	0.56
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.54	0.51
	Meios de apresentação de opiniões		4.51	0.51
Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	4.35	4.28	0.66
	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4.25	0.65
	Segurança dos serviços electrónicos		4.50	0.56
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.31	0.67
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos		4.39	0.64
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.34	4.32	0.58
	Meios de publicação das informações		4.35	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”	4.35	4.35	0.72
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4.49	4.49	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 4.49 e a média do grau de satisfação de outros factores varia-se no valor entre 4.31 a 4.71, 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 4.71 pontos, e os valores da avaliação de “Ambiente” foi o pior que obteve 4.31 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 “Ambiente” e “Informações sobre o desempenho”, 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 dos cidadãos sobre a nossa Direcção de Serviços. No que toca ao “Ambiente”, a DSCC irá otimizar o ambiente de serviço em resposta às necessidades sobre o ambiente de serviço pelos cidadãos. No que diz respeito às “Informações sobre o desempenho”, a nossa Direcção de Serviços irá continuar a rever a suficiência e a actualidade dos meios de divulgação de informações existentes sobre o desempenho e será tomada as respectivas medidas de optimização.

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 2022 são os mesmos para o ano 2021, por isso pode-se fazer uma comparação e análise da média de resultados desses dois anos.

Factores de inquérito	Ano 2021 (Ano passado)	Ano 2022 (deste ano)	Em comparação com o ano passado
Serviço prestado pelos trabalhadores	4.64	4.71	0.07
Ambiente	4.37	4.31	-0.06
Instalações complementares	4.27	4.38	0.11
Procedimentos e formalidades	4.46	4.54	0.08
Informações dos serviços	4.36	4.41	0.05
Garantias do serviço	4.40	4.51	0.11
Serviços electrónicos	4.25	4.35	0.10
Informações sobre o desempenho	4.21	4.34	0.13
Integração de serviços	4.32	4.35	0.03
Serviço global	4.37	4.49	0.12

Resumindo e concluindo foi registado um grau de satisfação no valor 4 ou acima sobre todos os factores do inquérito do ano 2021 e 2022. Entre os factores do ano 2021, o factor “Informações sobre o desempenho” é o factor que registou o maior acréscimo em comparação com o ano transacto com um aumento de 0.13 valores. Paralelamente, o factor de “Ambiente” é o factor que registou uma queda notável de 0.06. 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.