

Direcção dos Serviços de Cartografia e Cadastro

Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação de 2023

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 15 de Setembro do ano 2023 a 14 de Dezembro do ano de 2023, 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 2023 da nossa Direcção de Serviços está dividido em 8 factores: serviço prestado pelos trabalhadores, ambiente e instalações complementares, procedimentos e formalidades, informações dos serviços, garantias do serviço, serviços electrónicos, informações sobre o desempenho e integração de serviços. Paralelamente para cada factor contem uma ou mais perguntas, cujo total de 18 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		20		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.85	4.80	0.41
	Atitude		4.89	0.32

Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4.19	4.15	0.88
	Hardware e apetrechamento das instalações		4.21	0.92
	Medidas de apoio adoptadas no local		4.21	0.92
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4.46	4.50	0.69
	Conveniência das formalidades		4.42	0.69
Informações dos serviços	Conveniência na aquisição de informações	4.47	4.35	0.67
	Precisão das informações		4.53	0.61
	Detalhes de informações		4.53	0.61
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.64	4.65	0.49
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.63	0.50
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4.27	4.12	0.93
	Segurança dos serviços electrónicos		4.44	0.73
	Abrangência dos serviços electrónicos		4.25	0.77
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4.15	4.25	0.79
	Canais de divulgação das informações		4.05	0.94
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4.05	4.05	0.91

4. Análise e tratamento da “opinião geral”

Em termos de dados estatísticos do inquérito a média do grau de satisfação de vários factores varia-se no valor entre 4.05 a 4.85, deste modo, este resultado indica-nos que os entrevistados 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 4.85 pontos, e os valores da avaliação de “Integração de serviços” foi o pior que obteve 4.05 pontos. 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 “Integração de serviços” 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. Assim, a nossa Direcção de Serviços será tomada as respectivas medidas de optimização:

- No que diz respeito à “Integração de serviços”, a nossa Direcção de Serviços irá esforçar-se na optimização de procedimentos interdepartamentais, bem como continuar a rever a suficiência do mecanismo de cooperação interdepartamentais e fluxograma dos serviços, economizar o tempo e procedimentos de formalidades dos destinatários para acelerar o andamento do serviço em resposta às necessidades dos cidadãos.

- No que diz respeito às “Informações sobre o desempenho”, relativamente à situação da execução da Carta de Qualidade às que já foram divulgadas ao público, resultado sobre o Grau de Satisfação do Serviço, da situação das sugestões, queixas e reclamações e entre outras informações sobre o desempenho já foram integradas na carta de qualidade da nossa Direcção de Serviços e as mesmas são actualizadas em tempo oportuno. Paralelamente, a nossa Direcção de Serviços irá continuar a rever a suficiência das informações e dos vários canais de divulgação existentes do factor de “Informações sobre o desempenho”, reforçando na divulgação de informações da nossa Direcção de Serviços, bem como na tomada de medidas de optimização.

6. Análise da tendência dos resultados dos inquéritos do grau de satisfação efectuados (em comparação com três anos anteriores)

Deve-se ao facto de ter adoptado o novo modelo do inquérito para o ano 2023, bem como houve ajustamento nos factores do inquérito do grau de satisfação, por isso não é possível fazer uma comparação e análise de forma total para os anos 2021, 2022 e 2023.

Factores de inquérito	Itens	Ano 2021		Ano 2022		Ano 2023	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.61	4.66	4.70	4.72	4.80	4.85
	Atitude	4.71		4.73		4.89	
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4.34	4.23	4.30	4.37	4.15	4.19
	Hardware e apetrechamento das instalações	4.20		4.34		4.21	
	Medidas de apoio adoptadas no local	4.16		4.46		4.21	

Factores de inquérito	Itens	Ano 2021		Ano 2022		Ano 2023	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4.42	4.42	4.49	4.49	4.50	4.46
	Conveniência das formalidades	-		-		4.42	
Informações dos serviços	Conveniência na aquisição de informações	4.29	4.36	4.38	4.38	4.35	4.47
	Precisão das informações	4.42		4.38		4.53	
	Detalhes de informações	-		-		4.53	
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.45	4.44	4.51	4.53	4.65	4.64
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4.42		4.54		4.63	
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	-	4.34	-	4.50	4.12	4.27
	Segurança dos serviços electrónicos	4.34		4.50		4.44	
	Abrangência dos serviços electrónicos	-		-		4.25	
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4.18	4.18	4.32	4.32	4.25	4.15
	Canais de divulgação das informações	-		-		4.05	
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4.32	4.32	4.35	4.35	4.05	4.05

Com base nos dados acima referidos, ao fazer a comparação de factores e os itens do inquérito do grau de satisfação dos anos 2021 e de 2022 com o ano 2023, foram registadas uma tendência decrescente no factor de “Conveniência”, por isso a nossa Direcção de Serviços irá continuar a rever a suficiência e ter em consideração no fornecimento de serviços electrónicos, com vista a melhorar a conveniência no pedido e na apresentação de documentos pelos cidadãos, para o fornecimento de serviços mais convenientes aos cidadãos.

Factores de inquérito	Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023	Em comparação com o ano passado
Serviço prestado pelos trabalhadores	4.66	4.72	4.85	0.13
Ambiente e instalações complementares	4.23	4.37	4.19	-0.18
Procedimentos e formalidades	4.42	4.49	4.46	-0.03
Informações dos serviços	4.36	4.38	4.47	0.09
Garantias do serviço	4.44	4.53	4.64	0.11
Serviços electrónicos	4.34	4.50	4.27	-0.23
Informações sobre o desempenho	4.18	4.32	4.15	-0.17
Integração de serviços	4.32	4.35	4.05	-0.30

Resumindo e concluindo foi registado um grau de satisfação no valor 4 ou acima sobre todos os factores do inquérito do ano 2022 e 2023. Em os factores do ano 2022, o factor “Serviço prestado pelos trabalhadores” 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 “Integração de serviços” é o factor que registou uma queda notável de 0.3. 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.