

---

## INQUÉRITO SOBRE O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CIDADÃOS - DSSOPT DA RAEM

**ANO 2013**

### RELATÓRIO DO INQUÉRITO – RESUMO

Objectivos do inquérito:	<p>Dar cumprimento aos Despachos da Secretária para a Administração e Justiça n.º 1/2000 e n.º 13/2000 e avaliar os pontos fracos e os pontos fortes dos serviços públicos através da avaliação de “Indicadores de Satisfação” para que os serviços públicos alcancem o objectivo final de “Melhoria Contínua” dos serviços prestados. Nesse intuito, em Dezembro de 2011, a Direcção dos Serviços de Solos, Obras Públicas e Transportes (DSSOPT) contratou o Dr. Ng Sio Wang (professor associado) da Escola Superior de Ciências Empresariais do Instituto Politécnico de Macau para realizar um inquérito de avaliação do grau de satisfação dos cidadãos. Espera-se que os resultados ajudem a melhorar progressivamente a qualidade de prestação de serviços dos serviços públicos.</p>
Método do inquérito e elaboração do questionário:	<p>Em relação ao método do inquérito, foi adoptada a forma de entrevista oral in loco aos cidadãos que acabaram de utilizar os serviços das subunidades da DSSOPT. O questionário centra-se em 5 indicadores/aspectos para a avaliação do grau de satisfação dos cidadãos: 1. Tangibilidade dos serviços; 2. Confiabilidade dos serviços; 3. Responsividade dos serviços; 4. Garantia dos serviços; 5. Empatia dos serviços. Em consonância com a pesquisa sobre a situação real do grau de satisfação dos cidadãos sobre a “Carta de Qualidade” dos departamentos públicos do Governo da RAEM, o presente questionário, baseado no Modelo PZB, modificou os nomes dos</p>

	<p>indicadores e aumentou o seu número para 7, sendo os seguintes: “Ambiente e equipamentos”, “Atendimento do pessoal”, “Procedimentos de administração interna”, “Grau de conveniência dos serviços”, “Resultados dos serviços” e “Avaliação geral” (Mapa 2-1). Em relação à escala de avaliação, foi adoptada a “Escala de Likert”: 1= Muito insatisfeito; 2= Insatisfeito; 3= Regular; 4= Satisfeito; 5= Muito satisfeito; 6= Sem comentário.</p>
<p>Estabilidade do questionário</p>	<p>O grau de fiabilidade é usado para detectar a estabilidade ou a coerência do questionário. A finalidade é analisar o grau de coerência entre os aspectos avaliados, servindo o grau de confiabilidade para reflectir a confiabilidade da avaliação. O instrumento estatístico mais usado é o coeficiente alfa de <i>Cronbach</i> (<math>\alpha</math>), cujos valores variam entre 0 e +1. O valor <math>\alpha</math> deve ser pelo menos 0,5. Quando o <math>\alpha</math> de <i>Cronbach</i> assume valores entre 0,7 e 0,9, o instrumento de inquérito é fiável e quando é maior do que 0,9, o instrumento é muito fiável. Quanto ao valor do coeficiente alfa de <i>Cronbach</i> (<math>\alpha</math>) das questões do presente questionário, o mais baixo é de 0,437 e o mais alto é de 0,895, variando entre “fiável” e “muito fiável”, o que significa que as questões do questionário são estáveis e coerentes.</p>
<p>Resultados do inquérito:</p>	<p>O grau de satisfação dos cidadãos sobre a DSSOPT é de nível médio-alto. A nota máxima é de 10 e a nota média é de 7,2. Além disso, 70% dos entrevistados atribuíram notas entre 7 e 10. Em relação ao desempenho geral dos 6 aspectos avaliados, o grau global de satisfação teve uma nota média entre os 3,35 e os 4,04, ou seja, satisfatório. O grau de satisfação dos entrevistados relativamente a “Ambiente e equipamentos” e “Procedimentos de administração interna” foi ligeiramente superior aos outros aspectos. Os entrevistados expressaram satisfação geral em relação ao “Grau de conveniência dos serviços” e aos “Resultados dos serviços”, no</p>

	<p>entanto, baseado no princípio de “servir bem a população” e de disponibilizar melhores serviços, existe ainda espaço para melhorias nesses aspectos. Os resultados detalhados dos indicadores na avaliação do grau de satisfação reflectiram que os entrevistados ficaram relativamente satisfeitos com o aspecto da gestão de “Limpeza” (4,10) da DSSOPT, igualmente satisfeito com o “tempo de espera” (4,08), o “conforto” (4,07) e a “atitude do pessoal” (4,07). Durante o inquérito, solicitou-se aos entrevistados registassem as razões pelas quais ficaram “insatisfeitos” com algum aspecto. Através dos conteúdos avaliados como “insatisfeito”, “insuficiente” ou “não está claro”, é possível apercebermo-nos que os entrevistados estão insatisfeitos em alguns aspectos, deixando opiniões quanto à inconveniência da localização do serviço, insuficiência de autocarros, falta de lugares de estacionamento e morosidade do processo de apreciação da DSSOPT.</p>
<p>Sugestões:</p>	<p>O grau de satisfação dos cidadãos em relação à DSSOPT é de nível médio alto, no entanto, tendo como base o princípio da administração pública de “servir bem a população” e o objectivo de proceder a melhorias contínuas, a prestação de serviços de melhor qualidade é um dever dos órgãos públicos. Com base nos resultados do presente inquérito, há cinco sugestões principais a ter em conta: 1) Fornecimento de transportes convenientes: Como a nova edificação da DSSOPT foi construída em frente do sítio antigo, é difícil então melhorar o “grau de conveniência da localização do serviço” através da escolha da localização. Sendo assim, a DSSOPT pode considerar negociar com as empresas de transportes colectivos para criar uma linha específica de autocarros ou disponibilizar rotas de autocarros que facilitem a ida dos cidadãos à DSSOPT, etc.; 2) Optimização do tempo de apreciação: As informações revelam que parte dos</p>

entrevistados considerou moroso o processo de apreciação da DSSOPT, sugere-se que a DSSOPT, caso seja possível, acelere o processo de apreciação de acordo com as situações; 3) Optimização do ambiente e dos equipamentos: “Cadeiras insuficientes” é uma das opiniões de alguns entrevistados, sugerem-se a colocação de mais cadeiras no espaço de espera; 4) Optimização e melhoramento contínuo da “carta de qualidade”: Com base na vontade e determinação da implementação da Carta de Qualidade, sugere-se que se continue a otimizar e a melhorar os trabalhos a ela inerentes, nos quais se incluem: alargar a área de alcance da Carta de Qualidade e melhorar a clareza e a razoabilidade dos indicadores; 5) “*Integrated Satisfaction Index – ISI*”: propõe-se a utilização deste método de avaliação (análise-estatística) nos serviços públicos, conforme indicado no “mecanismo da recolha de opiniões dos destinatários de serviços” do Conselho de Avaliação dos Serviços Públicos, que tem por objectivo avaliar o seu desempenho geral através do índice do grau de satisfação, permitindo aos serviços públicos fazerem uma comparação contínua da nota geral, obtida anualmente.