

Instituto para os Assuntos Municipais

Resultado do inquérito sobre o grau de satisfação da prestação de serviços públicos externos do ano 2018

1. Breve apresentação do inquérito

De acordo com as disposições do “Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade”, no âmbito da “recolha de opiniões dos utentes”, os Serviços públicos devem criar um mecanismo destinado à recolha de opiniões do público sobre a prestação dos seus serviços, pois que, conhecendo-as, podem melhor concretizar o seu aperfeiçoamento contínuo.

Com base nisto, no período compreendido entre Janeiro e Dezembro de 2018, o Instituto para os Assuntos Municipais realizou o Inquérito ao Grau de satisfação sobre os serviços públicos externos, o qual constitui uma medida importante ao nível do feedback na recolha de opiniões dos utentes do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade. As avaliações feitas pelos utilizadores, em relação aos serviços prestados, contribuirão para a revisão da qualidade dos serviços e concretização do seu melhoramento contínuo.

O IAM realiza, anualmente, o inquérito sobre o grau de satisfação da prestação de serviços proporcionados ao público, através de telefone, entrevistas directas, colocação de inquéritos *online* e questionários nos locais de prestação de serviços, e recolhe as avaliações que os cidadãos tenham a manifestar a esse

respeito. Os questionários dividem-se, essencialmente, em perguntas fechadas e abertas; a classificação das respostas a essas perguntas fechadas é de cinco valores como padrão-base, recebendo “bastante insatisfeito” um valor e “bastante satisfeito”, cinco valores.

2. Resultados do Inquérito

2.1 Estatística do grau de satisfação da prestação de serviços

2.1.1 Serviços públicos gerais

Serviços públicos gerais				
Número de questionários válidos recolhidos			682	
Factor de inquérito	Item	Média do grau de satisfação	Valor médio	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,15	4,16	0,81
	Local da prestação dos serviços		4,16	0,78
	Meios de contacto		4,13	0,77
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,36	4,40	0,73
	Grau de profissionalismo		4,37	0,73
	Grau de eficiência dos serviços		4,36	0,72
	Iniciativa dos serviços		4,30	0,79

Serviços públicos gerais				
Número de questionários válidos recolhidos			682	
Factor de inquérito	Item	Média do grau de satisfação	Valor médio	Desvio padrão
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,23	4,24	0,83
	Disposição das instalações		4,22	0,81
Procedimento interno	Tempo de espera	4,27	4,26	0,72
	Simplicidade e celeridade		4,26	0,73
	Imparcialidade		4,30	0,72
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,31	4,31	0,67
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,22	4,18	0,80
	Exactidão da informação		4,25	0,74
Serviços electrónicos	Grau de suficiência	4,10	4,08	0,80
	Grau de satisfação		4,11	0,83
Carta de Qualidade	Grau de suficiência	4,22	4,22	0,74
	Grau de satisfação dos indicadores		4,22	0,72
	Clareza dos indicadores		4,23	0,74
Grau de satisfação do serviço global		4,27	4,27	0,73

(Nota: um valor = valor mínimo; cinco valores = valor máximo)

2.1.2 Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
Número de questionários válidos recolhidos			403	
Factor de inquérito	Item	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,03	4,06	0,63
	Local da prestação dos serviços		4,00	0,71
	Meios de contacto		4,04	0,55
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,10	4,18	0,63
	Grau de profissionalismo		4,08	0,64
	Grau de eficiência		4,10	0,66
	Iniciativa dos serviços		4,05	0,65
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,02	4,05	0,68
	Disposição das instalações		3,99	0,63
Procedimento interno	Tempo de espera	4,06	4,10	0,70
	Simplicidade e celeridade		3,98	0,74
	Imparcialidade		4,10	0,57
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,17	4,17	0,49

Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
Número de questionários válidos recolhidos			403	
Factor de inquérito	Item	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	3,93	3,87	0,70
	Exactidão da informação		3,99	0,60
Serviços electrónicos	Grau de suficiência	3,94	3,91	0,69
	Grau de satisfação		3,96	0,74
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,02	4,00	0,58
	Grau de satisfação dos indicadores		4,02	0,63
	Clareza dos indicadores		4,04	0,53
Grau de satisfação do serviço global		4,04	4,04	0,55

(Nota: um valor = valor mínimo; cinco valores = valor máximo)

3. Análise e tratamento da “opinião geral”

Com o intuito de responder aos requisitos do “Mecanismo destinado à recolha de opiniões do público sobre a prestação dos serviços” (de ora em diante designado por “Orientações”), este Instituto, uma vez recolhidas as opiniões, procedeu à avaliação do nível de qualidade dos serviços prestados e tomou as medidas que julgou mais eficazes para aumentar o grau de satisfação dos

destinatários. Para tal, realizou, em 2018, um inquérito estatístico e a respectiva análise às opiniões recolhidas do público. Após esta análise estatística, verificou que os 3 itens mais destacados, envolvendo 3 subitens, foram: “Local da prestação dos serviços”, “Horário dos serviços” e “Simplicidade e celeridade”. Sugestões mais apontadas pelos entrevistados: insuficiência de lugares de estacionamento próximo do Centro de Serviços do IAM; proposta para prorrogar o horário da prestação de serviços do Centro de Serviços; proposta para prorrogar o horário de expediente do Canil Municipal de Macau até horas nocturnas ou mantê-lo aberto aos sábados e domingos.

4. Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

Nas referidas tabelas 2.1.1 e 2.1.2, onde consta o valor médio do grau de satisfação relativamente a dois tipos de serviços, os “Serviços públicos gerais” registaram mais de 4 valores, e um valor relativamente alto em todos os factores do inquérito, os que reflecte que os entrevistados se sentiram mais satisfeitos com a qualidade de serviços públicos gerais do IAM; o factor de inquérito relativo aos “Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei” registou valores relativamente baixos, sendo que o valor médio foi de 3,93, e os “serviços electrónicos” registaram um valor de 3,94. Tendo em conta este facto, o IAM procedeu à optimização das páginas electrónicas, cancelando os conteúdos de textos estreitos, para tornar a composição da página mais simples e esclarecedora, e irá ainda disponibilizar na página principal itens que chamem mais a atenção, para facilitar a pesquisa dos utentes, bem como criar a área “Siga-nos”, colocando *link* para a plataforma social do IAM, para facilitar os cidadãos a

subscreverem. Por outro lado, para os cidadãos conhecerem os números que serão disponibilizados para os pedidos de tratamento de ossadas, o IAM instalou já, nos pontos de prestação de serviços, painéis de informações, para facilitar a consulta pelos cidadãos que pretendam solicitar o serviço.

Além disso, no que às opiniões apresentadas pelos entrevistados diz respeito, os departamentos e subunidades do Instituto procuram respondê-las, tomando as devidas medidas. No que toca à prorrogação do horário de expediente do Canil Municipal, o IAM respondeu que iria, no período de pico da procura da prestação do serviço, instalar postos de serviços móveis nos bairros (incluindo Península de Macau, Taipa e Coloane), para facilitar aos cidadãos o tratamento de formalidades de pedidos, renovação de licenças de cão e serviços de vacinação anti-rábica. Por outro lado, para facilitar o tratamento de formalidades de serviços do Canil Municipal aos cidadãos, o IAM introduziu, a partir do terceiro trimestre de 2017, serviços de marcação e obtenção de senha *online* e por telefone, de modo a diminuir o tempo de espera no local.

5. Análise da tendência dos resultados dos inquéritos do grau de satisfação efectuados (comparativamente ao ano 2017)

Com vista a ajustar-se às Orientações, a estatística do presente inquérito, que tem por objecto os “Serviços públicos gerais” e os “Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei”, procede a uma análise e comparação, a nível dos resultados conseguidos em inquéritos sobre o grau de satisfação do ano 2017.

5.1 Serviços Públicos Gerais

Tabela 5.1.1 Comparação anual do Grau de satisfação dos itens do inquérito

Factor do inquérito	Item	2017		2018	
		Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação
Acessibilidade	Horário dos serviços	3,83	3,88	4,16	4,15
	Local da prestação de serviços	3,83		4,16	
	Meios de contacto	3,97		4,13	
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,15	4,04	4,40	4,36
	Grau de profissionalismo	4,02		4,37	
	Grau de eficiência	4,00		4,36	
	Iniciativa dos serviços	3,99		4,30	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,07	4,03	4,24	4,23
	Disposição das instalações	3,99		4,22	
Procedimento interno	Tempo de espera	4,00	4,01	4,26	4,27
	Simplicidade e celeridade	4,00		4,26	
	Imparcialidade	4,03		4,30	

Factor do inquérito	Item	2017		2018	
		Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	3,95	3,95	4,31	4,31
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	3,81	3,88	4,18	4,22
	Exactidão da informação	3,94		4,25	
Serviços electrónicos	Grau de suficiência	3,74	3,76	4,08	4,10
	Grau de satisfação	3,77		4,11	
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3,96	3,97	4,22	4,22
	Grau de satisfação dos indicadores	3,97		4,22	
	Clareza dos indicadores	3,98		4,23	
Grau de satisfação do serviço global		3,96	3,96	4,27	4,27

(Nota: um valor = valor mínimo; cinco valores = valor máximo)

Tabela 5.1.2 Comparação anual da tendência do Grau de satisfação dos factores do inquérito

Factor do inquérito	2017	2018	Comparativamente ao ano 2017
Acessibilidade	3,88	4,15	+0,27
Serviços dos trabalhadores	4,04	4,36	+0,32
Ambiente e Instalações	4,03	4,23	+0,20
Procedimento interno	4,01	4,27	+0,26
Resultado dos serviços prestados	3,95	4,31	+0,36
Informação dos serviços prestados	3,88	4,22	+0,34
Serviços electrónicos	3,76	4,10	+0,34
Carta de Qualidade	3,97	4,22	+0,25
Serviço global	3,96	4,27	+0,31

(Nota: um valor = valor mínimo; cinco valores = valor máximo)

A tabela 5.1.2, que estabelece a comparação dos resultados do inquérito sobre o grau de satisfação dos “Serviços públicos gerais” com os do ano 2017, revela que se registou um acréscimo, entre 0,20 e 0,36 valores, em todos os itens, de entre os quais se destacam os factores de “Resultado dos serviços prestados”, “Informação dos serviços prestados” e “Serviços electrónicos”, que registaram os maiores acréscimos, entre 0,36 e 0,34 valores.

5.2 Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

Tabela 5.2.1 Comparação anual do Grau de satisfação dos itens do inquérito

Factor do inquérito	Item	2017		2018	
		Valor médio	Média do grau de satisfação	Valor médio	Média do grau de satisfação
Acessibilidade	Horários dos serviços	3,99	3,96	4,06	4,03
	Local da prestação de serviços	3,94		4,00	
	Meios de contacto	3,96		4,04	
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,22	4,14	4,18	4,10
	Grau de profissionalismo	4,10		4,08	
	Grau de eficiência	4,08		4,10	
	Iniciativa dos serviços	4,14		4,05	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,09	4,05	4,05	4,02
	Disposição das instalações	4,01		3,99	
Procedimento interno	Tempo de espera	4,10	4,02	4,10	4,06
	Simplicidade e celeridade	3,85		3,98	
	Imparcialidade	4,11		4,10	
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,07	4,07	4,17	4,17

Factor do inquérito	Item	2017		2018	
		Valor médio	Média do grau de satisfação	Valor médio	Média do grau de satisfação
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	3,73	3,78	3,87	3,93
	Exactidão da informação	3,82		3,99	
Serviços electrónicos	Grau de suficiência	3,67	3,71	3,91	3,94
	Grau de satisfação	3,74		3,96	
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta da Qualidade	3,91	3,86	4,00	4,02
	Grau de satisfação dos indicadores	3,82		4,02	
	Clareza dos indicadores	3,85		4,04	
Grau de satisfação do serviço global		4,02	4,02	4,04	4,04

(Nota: um valor: valor mínimo; cinco valores: valor máximo)

Tabela 5.2.2 Comparação anual da tendência do Grau de satisfação dos factores do inquérito

Factor do inquérito	2017	2018	Comparativamente ao ano 2017
Acessibilidade	3,96	4,03	+0,07
Serviços dos trabalhadores	4,14	4,10	-0,04
Ambiente e Instalações	4,05	4,02	-0,03
Procedimento interno	4,02	4,06	+0,04

Factor do inquérito	2017	2018	Comparativamente ao ano 2017
Resultado dos serviços prestados	4,07	4,17	+0,10
Informação dos serviços prestados	3,78	3,93	+0,15
Serviços electrónicos	3,71	3,94	+0,23
Carta de Qualidade	3,86	4,02	+0,16
Serviço global	4,02	4,04	+0,02

(Nota: um valor = péssimo; cinco valores = óptimo)

A tabela 5.2.2, que estabelece a comparação entre os resultados dos inquéritos sobre o grau de satisfação dos “Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da Lei” com os do ano 2017, revela que se registou um aumento no grau de satisfação na maioria dos itens, entre os quais o factor “Serviços electrónicos” registou o maior acréscimo, já que se fixou em 3,94 em 2018, ou seja, mais 0,23 valores em comparação com o ano 2017, e o factor “Carta de Qualidade”, que registou 4,02 valores em média, tendo subido 0,16 valores. Pelo contrário, o grau de satisfação nos factores “Serviços dos trabalhadores” e “Ambiente e instalações” registou um decréscimo, embora se tenham fixado em médias superiores a 4 valores, descendo 0,04 e 0,03 valores em comparação com o ano 2017, mas a avaliação do grau de satisfação pelos entrevistados mantém uma média de “satisfaz mais”. Em relação aos “Serviços dos trabalhadores”, através do reforço da formação sobre técnicas de recepção dos trabalhadores optimizou-se a qualidade de serviços prestados aos cidadãos; a respeito do ambiente e instalações, o Canil Municipal já instalou cadeiras com

cobertura ao ar livre, bem como colocou cobertura nos passeios ao ar livre e acrescentou suportes de videiras, para efeitos de vegetação, proporcionando aos cidadãos uma área de sombra e um espaço para protecção contra a chuva. Além disso, o IAM instalou no ano 2018 coberturas nas jaulas dos cães, para evitar que os ventos de ar condicionado atinjam directamente as jaulas e, nos dias frios, irá ligar as luzes de aquecimento, para os animais se aquecerem.

Desta exposição de resultados do inquérito sobre o grau de satisfação dos “Serviços públicos gerais” e “Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da Lei” nestes últimos dois anos, é possível inferir que, da avaliação de todos os itens do inquérito, ressalta um valor médio superior a 3 valores, o que significa que os entrevistados fazem uma avaliação normal ou superior sobre as áreas de serviços que ao IAM cabe prestar e que, no tocante à prestação de serviços, o IAM consegue satisfazer as necessidades da maior parte dos destinatários.