

Postos Fronteiriços do Serviço de Migração
(Subunidades/Serviços prestados : todos) Avaliação do grau de satisfação dos destinatários
(26/04/2010 a 30/04/2010)

Os diferentes indicadores da qualidade de serviços definidos (diferentes questões) e a distribuição do grau de satisfação por diferentes razões.

Indicadores		PC	PE	PA	CT	PI	TT
1	Acha que a passagem migratória neste posto fronteiriço é de livre acesso/ é desimpedida?	3.79	3.86	3.92	3.3	3.94	3.77
Grau global de satisfação quanto à facilidade:		3.79	3.86	3.92	3.3	3.94	3.77
2	Está satisfeito com o comportamento do funcionário a prestar serviços neste posto fronteiriço?	3.83	3.66	3.77	3.47	3.9	3.68
3	Está satisfeito com a eficácia do serviço prestado pelo funcionário?	3.73	3.63	3.69	3.39	3.92	3.68
4	Está satisfeito com a actívez do funcionário?	3.5	3.46	3.26	3.39	3.8	3.51
Grau global de satisfação quanto ao serviço prestado pelo funcionário:		3.69	3.58	3.57	3.41	3.87	3.62
5	Está satisfeito com as instalações deste posto fronteiriço (local de espera, lavatórios, assentos, ecrã, placa para anúncios, etc.)?	3.56	3.69	3.55	3.46	3.88	3.36
6	Acha que os avisos/orientações colocados no átrio deste posto fronteiriço são claros?	3.71	3.77	3.5	3.23	3.94	3.72
7	Está satisfeito com o sistema de passagem automática para passageiros deste posto fronteiriço? (apenas no Posto Fronteiriço das Portas do Cerco)	3.93	3.75	--	--	--	--
Grau global de satisfação quanto ao local e equipamentos:		3.73	3.73	3.53	3.35	3.91	3.54
8	Tem conhecimento sobre a implementação da Carta de qualidade de serviços prestados?	2.5	3.87	1.86	3.32	3.5	2.66
9	Está satisfeito com o indicador da qualidade do serviço prestado neste posto fronteiriço?	3.68	3.47	3.97	3.57	3.85	3.57
10	Está satisfeito com o nível, em geral, de serviços prestados neste posto fronteiriço?	3.79	3.56	3.79	3.51	3.82	3.64
Grau global de satisfação quanto à eficiência de serviços prestados:		3.32	3.63	3.2	3.47	3.72	3.29

PC = Comissariado do Posto Fronteiriço das Portas do Cerco

PE = Comissariado do Posto Fronteiriço do Porto Exterior

PA = Comissariado do Posto Fronteiriço do Aeroporto

CT = Comissariado do Posto Fronteiriço do Cotai

PI = Posto Fronteiriço do Terminal Marítimo de Passageiros do Porto Interior

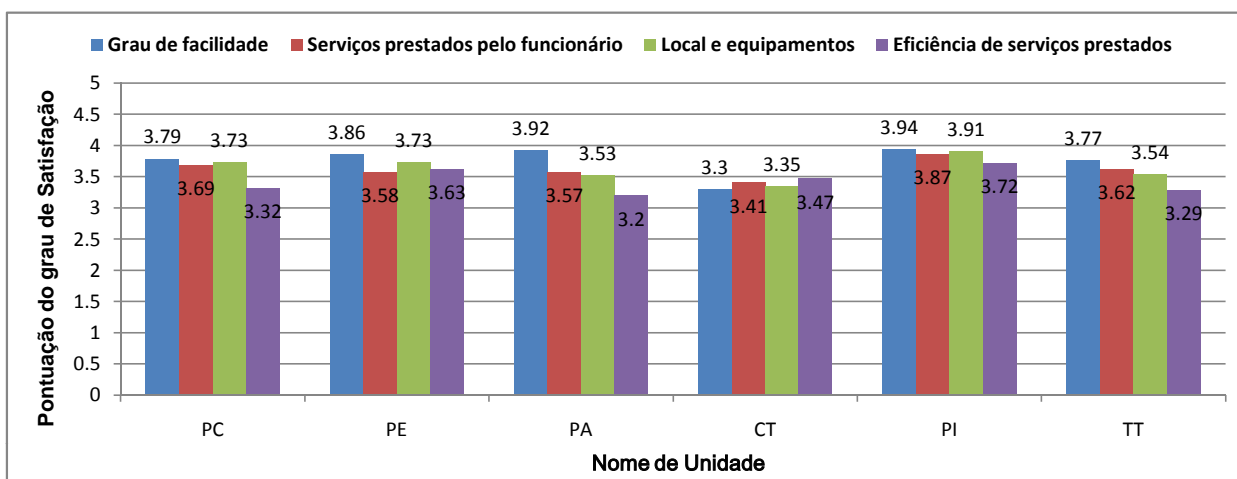
TT = Posto Fronteiriço do Terminal Marítimo de Passageiros Provisório da Taipa

Factores:

Grau de facilidade, serviços prestados pelo funcionário, local e equipamentos, eficiência de serviços prestados.

Grau de satisfação:

Taxa do grau de satisfação – 0 recusa de resposta, 1 mínimo, 5 máximo.



Sede do Serviço de Migração
(Subunidades/Serviços prestados : todos) Avaliação do grau de satisfação dos destinatários
(11/05/2010 a 28/05/2010)

Os diferentes indicadores da qualidade de serviços definidos (diferentes questões) e a distribuição do grau de satisfação por diferentes razões

	Indicadores	CE	CR	C/TNR
1	Acha que as informações divulgadas sobre as formalidades de serviços da Carta de qualidade, são claras e concisas?	3.70	4.10	4.03
2	É fácil a obtenção de informações pelas vias website, folhetos, cartazes, etc. ?	3.65	4.10	4.09
	Grau global de satisfação quanto à facilidade:	3.68	4.10	4.06
3	Está satisfeito com atitude do funcionário em serviço no balcão de informações ?	4.30	4.50	4.17
4	Está satisfeito com a activez do funcionário em serviço no balcão de informações ?	3.90	4.50	4.50
5	Acha que as informações fornecidas pelo funcionário, são claras ?	4.20	4.50	3.89
6	Está satisfeito com atitude do funcionário em serviço no balcão de atendimento ?	4.50	4.30	4.48
7	Está satisfeito com a eficiência do funcionário em serviço no balcão de atendimento?	4.40	4.30	4.52
8	Está satisfeito com a activez do funcionário em serviço no balcão de atendimento ?	4.40	4.30	4.55
9	Acha que as informações fornecidas pelo funcionário em serviço no balcão de atendimento, são claras ?	4.20	4.30	4.48
	Grau global de satisfação quanto ao serviço prestado pelo funcionário:	4.27	4.39	4.37
10	A apresentação de serviços da Carta de qualidade no video propaganda, é clara ?	4.00	3.90	3.50
11	A apresentação de serviços da Carta de qualidade no video propaganda, é de fácil entendimento ?	4.00	3.90	3.67
	Grau global de satisfação quanto ao local e equipamentos:	4.00	3.90	3.59
12	Está satisfeito com a distribuição de serviços deste Comissariado ?	--	--	4.06
13	Por quanto tempo aguardou na sala de atendimento de serviços ? Sente-se satisfeito ?	4.05	4.20	4.36
14	Por quanto tempo demorou para o tratamento de formalidades no balcão ? Sente-se satisfeito ?	4.25	4.20	4.45
15	Por quanto tempo aguardou na sala de atendimento para o levantamento de documentos ? Sente-se satisfeito ?	4.00	4.20	4.43
16	Por quanto tempo demorou para o levantamento de documentos no balcão ? Sente-se satisfeito ?	4.00	4.30	4.47
17	Está satisfeito com o indicador de qualidade do serviço a pedido de V.Exa.neste Comissariado ?	4.00	4.00	4.06
18	Acha que são adequadas as formalidades de tratamento do serviço solicitado por V.Exa. ?	3.90	4.00	4.21
19	Está satisfeito com a qualidade geral de serviços prestados por este Comissariado?	4.15	4.10	4.30
	Grau global de satisfação quanto à eficiência de serviços prestados:	4.05	4.14	4.29

Fatores:

Grau de facilidade, serviços prestados pelo funcionário, local e equipamentos, eficiência de serviços prestados.

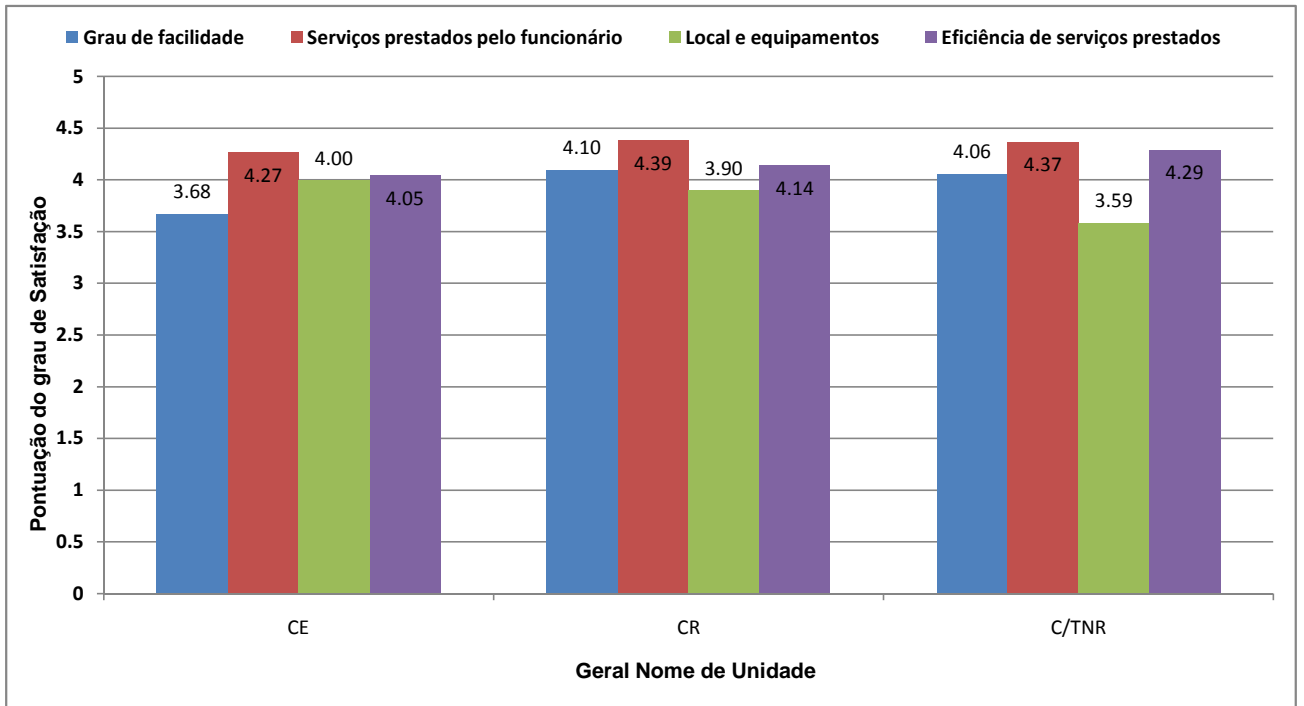
Grau de satisfação:

Taxa do grau de satisfação – 0 recusa de resposta, 1 mínimo, 5 máximo.

CR = Comissariado de Residentes

CE = Comissariado de Estrangeiros

C/TNR = Comissariado de Trabalhadores Não Residentes



Departamento de Trânsito
(Subunidade/Serviço prestado: Registo da carta internacional para condução)
Avaliação do grau de satisfação dos destinatários
(19/05/2010 a 28/05/2010)

Os diferentes indicadores da qualidade do serviço definido (diferentes questões) e a distribuição do grau de satisfação por diferentes razões

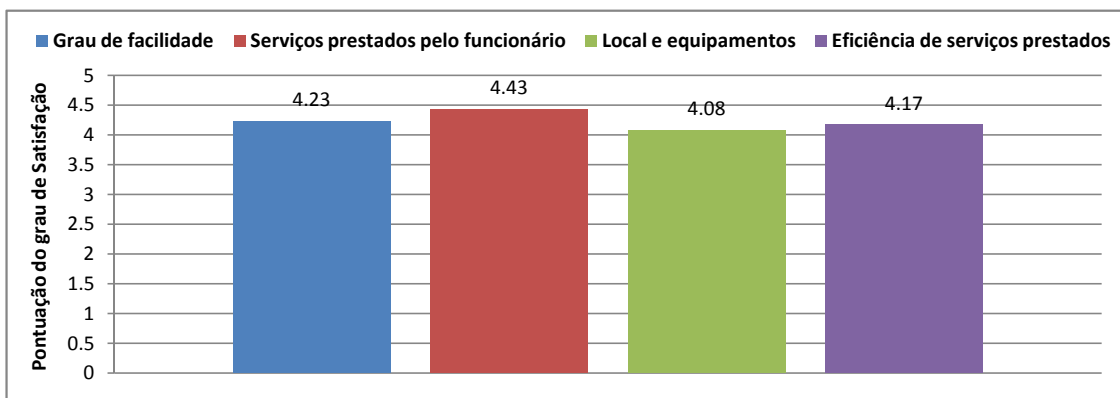
	Indicadores	Comissariado de Trânsito Macau
1	Acha adequado o horário de atendimento destes serviços?	4.3
2	Acha adequado o local estabelecido para o atendimento de serviços?	4.15
3	Acha que as informações divulgadas sobre as formalidades dos serviços são claras e concisas?	4.25
Grau global de satisfação quanto à facilidade:		4.23
4	Está satisfeito com o comportamento do funcionário a prestar serviços?	4.65
5	Está satisfeito com a eficácia do serviço prestado pelo funcionário?	4.25
6	Está satisfeito com a activesz do funcionário?	4.4
Grau global de satisfação quanto ao serviço prestado pelo funcionário:		4.43
7	Está satisfeito com o local de atendimento a serviços?	4
8	Está satisfeito com as instalações deste serviço (local de espera, lavatórios, assentos, ecrã, placa para anúncios, etc.)?	4.05
9	Acha que os avisos/orientações colocados no átrio são claros?	3.75
10	Está satisfeito com o sistema de filas deste serviço?	4.5
Grau global de satisfação quanto ao local e equipamentos:		4.08
11	Tem conhecimento sobre a implementação da Carta de qualidade do serviço prestado? (Se o interrogado responder "Muito Indistinto/Indistinto", deve o funcionário dar a conhecer sobre o critério do serviço, o respectivo indicador da qualidade, antes da pergunta a seguir)	3.75
12	Está satisfeito com o indicador da qualidade do serviço prestado?	3.95
13	Está satisfeito com o nível, em geral, de serviços prestados neste Departamento?	4.8
Grau global de satisfação quanto à eficiência de serviços prestados:		4.17

Factores:

Grau de facilidade, serviços prestados pelo funcionário, local e equipamentos, eficiência de serviços prestados.

Grau de satisfação:

Taxa do grau de satisfação – 0 recusa de resposta, 1 mínimo, 5 máximo.



Departamento de Trânsito
(Subunidade/Serviço prestado: Registo da carta internacional para condução)
Avaliação do grau de satisfação dos destinatários
(2010/11/15 a 2010/11/19)

Os diferentes indicadores da qualidade do serviço definido (diferentes questões) e a distribuição do grau de satisfação por diferentes razões

	Indicadores	Comissariado de Trânsito Macau
1	Acha adequado o horário de atendimento destes serviços?	3.68
2	Acha adequado o local estabelecido para o atendimento de serviços?	3.55
3	Acha que as informações divulgadas sobre as formalidades dos serviços são claras e concisas?	3.34
Grau global de satisfação quanto à facilidade:		3.52
4	Está satisfeito com o comportamento do funcionário a prestar serviços?	3.77
5	Está satisfeito com a eficácia do serviço prestado pelo funcionário?	3.86
6	Está satisfeito com a actives do funcionário?	3.73
Grau global de satisfação quanto ao serviço prestado pelo funcionário:		3.79
7	Está satisfeito com o local de atendimento a serviços?	3.30
8	Está satisfeito com as instalações deste serviço (local de espera, lavatórios, assentos, ecrã, placa para anúncios, etc.)?	3.19
9	Acha que os avisos/orientações colocados no átrio são claros?	3.27
10	Está satisfeito com o sistema de filas deste serviço?	3.50
Grau global de satisfação quanto ao local e equipamentos:		3.32
11	Tem conhecimento sobre a implementação da Carta de qualidade do serviço prestado? (Se o interrogado responder "Muito Indistinto/Indistinto", deve o funcionário dar a conhecer sobre o critério do serviço, o respectivo indicador da qualidade, antes da	3.44
12	Está satisfeito com o indicador da qualidade do serviço prestado?	3.73
13	Está satisfeito com o nível, em geral, de serviços prestados neste Departamento?	3.84
Grau global de satisfação quanto à eficiência de serviços prestados:		3.67

Factores:

Grau de facilidade, serviços prestados pelo funcionário, local e equipamentos, eficiência de serviços prestados.

Grau de satisfação:

Taxa do grau de satisfação – 0 recusa de resposta, 1 mínimo, 5 máximo.

