Instituto de Promoção do Comércio e do Investimento de Macau

Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação dos cidadãos de 2021

1. Objectivo do inquérito

O inquérito do grau de satisfação dos cidadãos é uma parte integrante do Programa da Carta de Qualidade da Governo da RAEM. Segundo o parecer da Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos, o IPIM elaborou questionários para o inquérito do grau de satisfação do público em Dezembro de 2009. Conforme as disposições do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade no âmbito da "Recolha de Opiniões dos Destinatários de Serviços", os serviços públicos devem criar um mecanismo destinado à recolha de opiniões dos destinatários de serviços, a fim de melhor conhecer essas opiniões, concretizando o seu melhoramento contínuo. Nessa conformidade, no período entre 1 de Janeiro de 2021 e 31 de Dezembro de 2021, o IPIM efectuou o inquérito do grau de satisfação sobre os 20 serviços prestados ao público, o que constitui um mecanismo ao nível do *feedback* na recolha de opiniões dos cidadãos do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade. As avaliações feitas pelos cidadãos em relação aos serviços prestados irão contribuir para a revisão da qualidade dos serviços e a concretização do objectivo de melhoramento contínuo.

2. Conteúdo do inquérito

Relativamente ao inquérito do grau de satisfação efectuado pelo IPIM sobre os 20 serviços prestados ao público, os destinatários são principalmente o público ou os utilizadores dos serviços. O inquérito foi efectuado essencialmente através de internet, entrevista e postos de recolha. Quanto ao preenchimento *online* de questionários, para além do preenchimento voluntário, o IPIM também tem enviado, por correio electrónico, o *link* dos questionários aos utilizadores dos serviços para a recolha de opiniões. Durante o período de recolha, foram recolhidos 445 questionários (dos quais 428 foram recolhidos online e 17 foram recolhidos offline), os quais contribuirão para o melhoramento dos serviços prestados pelo IPIM.

3. Estatísticas em relação ao grau de satisfação dos serviços

Os resultados das estatísticas do inquérito do grau de satisfação dos serviços prestados basear-se-ão nas seguintes categorias: (3.1) Serviços públicos gerais; (3.2) Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei; (3.3) Serviços públicos no âmbito da acção social. Para mais detalhes, vide as tabelas seguintes:

3.1. Serviços públicos gerais

Média do grau de satisfação

Factores de inquérito	Itens	Valor	Pontuação média	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Iniciativa dos serviços	4.7	4.6	0.7
	Grau de profissionalização	4.4		0.8
	Aparência	4.5		0.8
	Atitude dos serviços	4.6		0.8
Ambiente	Acessibilidade	4.6	4.7	0.8
	Grau de conforto do ambiente	4.7		0.5
Instalações complementares	Equipamentos	4.6	4.6	0.5
	Instruções claras	4.5		0.8
	Instalações complementares gerais	4.6		0.6
	Instalações de apoio	4.6		0.6
	Segurança do estabelecimento	4.7		0.6
Procedimentos e formalidades	Fluidez do processo	4.5	4.5	0.8
	Grau de eficiência	4.4		0.8
	Resultado dos serviços prestados	4.6		0.8
	Imparcialidade	4.5		0.8
Informações dos serviços	Grau de suficiência	4.4	4.5	0.9
	Facilidades das informações obtidas	4.5		0.9
	Exactidão das informações obtidas	4.5		0.9
	Utilidades das informações obtidas	4.4		0.9
	Sigilo das informações	4.6		0.6
Garantias dos serviços	Generalização da Carta de Qualidade	4.5	4.3	0.7
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade	4.4		1.0
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4.2		1.0
	Meios para a apresentação de opiniões	4.3		0.7
Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	4.5	4.5	0.9
	Acessibilidade aos serviços electrónicos	4.4		0.8

	Segurança dos serviços electrónicos	4.5		0.9
	Suficiência dos serviços electrónicos	4.5		0.8
	Suficiência dos meios de comunicação dos serviços electrónicos	4.5		0.8
Informação sobre o desempenho	Suficiência	4.5	4.5	0.8
	Meios para a divulgação de informações	4.5		0.9
Integração de serviços	Melhoramento do processo interdepartamental/ Serviço de balcão único	4.5	4.5	0.8
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4.6	4.6	0.8

3.2. Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

Média do grau de satisfação

Factores de inquérito	Itens	Valor	Pontuação média	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Iniciativa dos serviços	4.2	4.3	0.7
	Grau de profissionalização	4.2		0.7
	Aparência	4.3		0.7
	Atitude dos serviços	4.3		0.7
Ambiente	Acessibilidade	4.2	4.2	0.7
	Grau de conforto do ambiente	4.1		0.8
Instalações complementares	Equipamentos	4.1	4.0	0.8
	Instruções claras	4.1		0.7
	Instalações complementares gerais	4.0		0.7
	Instalações de apoio	4.0		0.8
	Segurança do estabelecimento	4.1		0.7
Procedimentos e formalidades	Fluidez do processo	4.0	4.0	0.8
	Grau de eficiência	4.0		0.8
	Resultado dos serviços prestados	4.0		0.8
	Imparcialidade	4.0		0.8
Informações dos serviços	Grau de suficiência	3.9	3.9	0.8
	Facilidades das informações obtidas	3.8		0.8
	Exactidão das informações obtidas	3.8		0.8
	Utilidades das informações obtidas	3.9		0.8

	Sigilo das informações	4.1		0.7
Garantias do serviço	Generalização da Carta de Qualidade	4.0	3.9	0.7
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade	3.9		0.8
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	3.9		0.7
	Meios para a apresentação de opiniões	3.8		0.7
Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	3.7	3.7	0.8
	Acessibilidade aos serviços electrónicos	3.7		0.9
	Segurança dos serviços electrónicos	3.8		0.9
	Suficiência dos serviços electrónicos	3.6		0.9
	Suficiência dos meios de comunicação dos serviços electrónicos	3.6		0.9
Informação sobre o desempenho	Suficiência	3.7	3.7	0.8
	Meios para a divulgação de informações	3.7		0.8
Integração dos serviços	Melhoramento do processo interdepartamental/ Serviço de balcão único	3.7	3.7	0.8
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	3.9	3.9	0.7

3.3. Serviços públicos no âmbito da acção social

Média do grau de satisfação

Factores de inquérito	Itens	Valor	Pontuação média	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Iniciativa dos serviços	5.0	4.3	-
	Grau de profissionalização	4.0		-
	Aparência	4.0		-
	Atitude dos serviços	4.0		-
Ambiente	Acessibilidade	4.0	4.5	-
	Grau de conforto do ambiente	5.0		-
Instalações complementares	Equipamentos	4.0	4.8	-
	Instruções claras	5.0		-
	Instalações complementares gerais	5.0		-

	Instalações de apoio	5.0		-
	Segurança do estabelecimento	5.0		-
Procedimentos e formalidades	Fluidez do processo	5.0	4.5	-
	Grau de eficiência	4.0		-
	Resultado dos serviços prestados	5.0		-
	Imparcialidade	4.0		-
Informações dos serviços	Grau de suficiência	4.0	4.6	-
	Facilidades das informações obtidas	5.0		-
	Exactidão das informações obtidas	5.0		-
	Utilidades das informações obtidas	4.0		-
	Sigilo das informações	5.0		-
Garantias do serviço	Generalização da Carta de Qualidade	4.0	4.3	-
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade	5.0		-
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4.0		-
	Meios para a apresentação de opiniões	4.0		-
Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	5.0	4.8	-
	Acessibilidade aos serviços electrónicos	4.0		-
	Segurança dos serviços electrónicos	5.0		-
	Suficiência dos serviços electrónicos	5.0		-
	Suficiência dos meios de comunicação dos serviços electrónicos	5.0		-
Informação sobre o desempenho	Suficiência	5.0	5.0	-
	Meios para a divulgação de informações	5.0		-
Integração de serviços	Melhoramento do processo interdepartamental/ Serviço de balcão único	5.0	5.0	-
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	5.0	5.0	-

3.4. Análise do grau de satisfação

- Em termos gerais, os resultados obtidos através do presente inquérito, ~~observa~~revela-se que os cidadãos estão satisfeitos com os serviços prestados pelo IPIM. O inquérito inclui três partes: Serviços públicos gerais, Serviços públicos no âmbito da fiscalização,

aprovação e aplicação da lei e Serviços públicos no âmbito da acção social, as pontuações médias da satisfação geral com o serviço são respectivamente 4.6, 3.9 e 5.0,

- Os "Serviços públicos gerais" referem-se o "Pedido de informações sobre o Serviço "One-Stop" para o investimento em Macau", "Serviço de notariado para estabelecimento e registo de empresas", "Processamento do pedido do investidor para a procura de parceria", "Serviço personalizado de apoio na implementação de projectos de investimento em Macau", "Serviço "One-Stop" para Licitação e Apoio em Macau de Convenções e Exposições", "Informações sobre feiras e exposições locais, regionais e estrangeiras", "Pedidos de inscrição nas actividades de convenções e exposições e económicas comerciais sob a organização do IPIM", "Serviços do IPIM aos utentes inscritos", "Pedido de utilização da salas de reuniões multifuncionais do IPIM", "Serviços de informação sobre o comércio e a legislação da China", "Pedido de informações no Centro de Informação", "Serviço de Registo no Directório Comercial de Macau" e "Conduta do Comércio China-PLP". Dos quais o "Ambiente" obtiveram o valor mais alto (4.7) e as "Garantias dos serviços" obtiveram o valor mais baixo (4.3).

- Os "Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei" referem-se aos "Pedidos de fixação de residência por investimento". Dos quais os "Serviços dos trabalhadores" obtiveram o valor mais alto (4.3) e, os "Serviços electrónicos", "Informação do desempenho" e "Serviço global" obtiveram o valor mais baixo (3.7).

- Os "Serviços públicos no âmbito da acção social" referem-se a "Participação em feiras de exposição e venda em Macau ou fora de Macau, que não sejam organizadas pelo IPIM", "Incentivos financeiros relativos a materiais promocionais para participação em actividades comerciais e económicas", "Plano de Incentivos para a Promoção do Comércio Electrónico", "Plano de Apoio Financeiro para Convenções e Exposições", "Programa de Apoio para a Formação de Profissionais na Área de Convenções e Exposições" e "Plano de Apoio às Feiras Comerciais e de Turismo de Negócios". Dos quais as "Informação do desempenho" e "Serviço global" obtiveram o valor mais alto (5.0), os "Serviços dos trabalhadores" e as "Garantias dos serviços" obtiveram o valor mais baixo (4.3).

- No presente inquérito do grau de satisfação, o IPIM observou as seguintes áreas que necessitam de ser melhoradas, por exemplo: acelerar o andamento da resposta, reduzir o tempo de apreciação de pedidos, actualizar atempadamente as informações, reforçar a transparência das informações, adicionar funções de entrega de documentos online, etc..

3.5. Medidas e sugestões para melhoramento

- De acordo com os resultados da análise supramencionada, no futuro, o IPIM continuará a rever os indicadores da Carta de Qualidade e optimizar oportunamente a qualidade dos indicadores, elevando, deste modo, o grau de satisfação dos cidadãos e reforçando os diversos procedimentos de serviço do governo eletcrónico.

- O IPIM irá disponibilizar mais vias de informações para os destinatários dos serviços, aumentar adequadanamente a sua concentração e reforçar o conhecimento do público sobre as informações dos serviços prestados pelo IPIM.

- A fim de fornecer mais serviços de qualidade, em Novembro de 2021, o IPIM actualizou o nome do programa para "Incentivos financeiros relativos a materiais promocionais para participação em actividades comerciais e económicas" (substituindo Incentivos financeiros relatiros a materiais promocionais para participação em actividades comerciais e económicas por Incentivos financeiros relativos a materiais promocionais para participação em actividades comerciais e económicas); Além disso, foi acrescentada a "Conduta do Comércio China-PLP" (os interessados podem consultar informações pessoalmente, por telefone, por correio electrónico, por correspondência, por fax ou deixar mensagens no sistema de atendimento online do "Portal para a Cooperação na Área Económica, Comercial e de Recursos Humanos entre a China e os Países de Língua Portuguesa". Após a recepção da consulta em causa, a resposta pode ser dada dentro de 10 dias úteis).

- Melhorar ainda mais a eficiência administrativa. No que diz respeito aos pedidos de renovação, o IPIM irá proceder à verificação de documentos logo na fase de recebimento, estabelecendo com antecedência um balcão de consulta e apoio, de modo a verificar pessoalmente os documentos apresentados pelos requerentes; caso haja omissão, orientará imediatamente o requerente para a entrega dos documentos em falta ou actualização . Além disso, quando o IPIM necessita de solicitar os documentos em falta no processo de apreciação, o requerente será notificado nesse sentido por telefone e ao mesmo tempo será enviado um ofício para os efeitos de notificação. Os requerentes poderão ainda consultar na página electrónica do IPIM para saber se é necessário apresentar outros documentos adicionais. Em relação a todos os ~~casos~~ pedidos de renovação, o IPIM tem dado prioridade a todos os casos de informação completa e qualificados, e elevou a eficiência administrativa através da optimização dos procedimentos administrativos.

- Optimização contínua do serviço online de fixação de residência por investimento. O IPIM lançou sucessivamente o "Sistema de Consulta Online de pedidos de fixação de residência","Sistema de marcação prévia online" e "Sistema de Submissão online dos

documentos para instruir o pedido de fixação de residência temporária". O IPIM irá auscultar cuidadosamente as opiniões dos diversos sectores da sociedade, rever periodicamente e aperfeiçoar de forma contínua as medidas e os serviços.

- Definir orientações de prevenção epidémica para actividades de convenção e exposição. Continua a recolher regularmente a lista das actividades de convenções e exposições afectadas pela epidemia no corrente ano junto dos prestadores de espaços para convenções e exposições, irá continuar a manter contactos estreitos com as entidades organizadoras dos eventos e dar seguimento através do Serviço "One-Stop" para Licitação e Apoio em Macau de Convenções e Exposições, sendo ainda criada uma linha aberta para consulta de convenções e exposições, de modo a prestar apoio adequado às entidades organizadoras.

- Acelerar o desenvolvimento mediante integração online e offline do sector de convenções e exposições. As actividades de convenções e exposições organizadas pelo IPIM reforçou o uso da aplicação móvel "Scan2Match", bem como a assinatura de protocolos em nuvem, bolsas de contacto em nuvem e salas de exposição online, para superar as limitações de tempo e espaço, ampliar a participação, melhorar a experiência e a eficácia das bolsas de contacto, para "do ponto à superfície", criar mais oportunidades de negócios

- Reforço da função dos serviços electrónicos. O IPIM lançou os serviços "Invista Aqui", nos quais se apresentam as informações de negócios de Macau, das cidades continentes da Grande Baía Guangdong-Hong Kong-Macau e das principais cidades dos Países de Língua Portuguesa, através da leitura fonética, da simulação de calculadoras e do serviço de atendimento ao cliente online, entre outras funções, pelo que os investidores podem obter, de forma simples e rápida, informações práticas de investimento.

- Tem vindo a prestar ao pessoal cursos de formação sobre cortesia e técnicas de ~~no~~ atendimento ao público, e organizar, em tempo oportuno, formação aprofundada, para que o pessoal possa dominar bem as técnicas de atendimento, elevando a sua qualidade profissional.

- O IPIM continuará a recolher anualmente as opiniões e sugestões através de questionário, bem como a optimizar e melhorar continuamente a qualidade dos serviços prestados, de acordo com as orientações definidas pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos.

4. Análise da tendência dos resultados dos inquéritos do grau de satisfação

Em comparação com 2020, o grau de satisfação com os "Serviços públicos gerais " e os "Serviços públicos no âmbito da acção social" aumentou, enquanto o grau de satisfação com

os “Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei” manteve-se. Veja a tabela a seguir:

	2020	2021 (corrente ano)	Comparação com o ano anterior%
Serviços públicos gerais	4.3	4.4	2.3
Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei	3.9	3.9	Mantém-se praticamente o mesmo
Serviços públicos no âmbito da acção social	3.9	5.0	28.2

- Em 2021, foi apenas recolhida uma resposta do questionário sobre os “Serviços públicos no âmbito da acção social”. Em comparação com o número de questionários recolhidos (16) sobre os “Serviços públicos no âmbito da acção social” em 2020, a recolha diminuiu por 15.

5. Conclusão e perspectiva

Em 2021, foram recolhidos um total de 445 questionários (dos quais 428 foram recolhidos via offline e 17 foram online), representando um aumento de mais de 270 em relação a 2020; enquanto a pontuação máxima é 5, os “Serviços públicos gerais” obtiveram 4.6, os “Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei” foram de 3,9, e os “Serviços públicos no âmbito da acção social” foram de 5,0. Os cidadãos sentiram-se “satisfeitos” com os serviços prestados pelo IPIM em geral e deram opiniões valiosas sobre o melhoramento contínuo dos serviços prestados pelo IPIM.

Através dos resultados do presente inquérito sobre o grau de satisfação e das opiniões dos inquiridos, o IPIM conseguiu conhecer melhor a procura e a concordância da população e dos comerciantes para com as instalações e serviços sob a sua tutela. Cada questionário é uma referência importante para o melhoramento contínuo da qualidade dos serviços. As subunidades do IPIM irão considerar, com toda a atenção, as opiniões dos inquiridos e tomar medidas para melhorar a qualidade dos serviços. Ao mesmo tempo, com base nas orientações definidas pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos, será melhorada de forma contínua a qualidade dos serviços do IPIM.

O IPIM continuará a cumprir a Carta de Qualidade, com vista a proporcionar ao público em geral e aos comerciantes uma experiência de serviço mais conveniente e de qualidade, criando um ambiente de negócios mais acessível para a população e os comerciantes.