Instituto de Promoção do Comércio e do Investimento de Macau

Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação de 2022

1. Objectivo do inquérito

O inquérito do grau de satisfação do público 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 compreendido entre 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2022, o IPIM efectuou o inquérito do grau de satisfação sobre os 17 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 17 serviços prestados ao público, os destinatários são principalmente o público ou os utilizadores dos serviços. O inquérito foi principalmente efectuado através da 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 353 questionários (dos quais 200 foram recolhidos *offline* e 153 foram recolhidos *online*), os quais contribuirão para o melhoramento dos serviços prestados pelo IPIM.

3. Estatísticas em relação à 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	4.7	0.5
	Grau de profissionalização	4.6		0.6
	Aparência	4.7		0.5
	Atitude dos serviços	4.7		0.5
Ambiente	Acessibilidade	4.5	4.5	0.7
	Grau de conforto do ambiente	4.6		0.6
Instalações complementares	Equipamentos	4.5	4.5	0.6
	Instruções claras	4.6		0.6
	Instalações complementares gerais	4.5		0.6
	Instalações de apoio	4.6		0.5
	Segurança do estabelecimento	4.6		0.6
Procedimentos e	Fluidez do processo	4.6	4.6	0.5

formalidades	Grau de eficiência	4.6		0.5
	Resultado dos serviços prestados	4.6		0.6
	Imparcialidade	4.6		0.6
Informações dos serviços	Grau de suficiência	4.6	4.6	0.6
	Facilidades das informações obtidas	4.6		0.6
	Exactidão das informações obtidas	4.6		0.6
	Utilidades das informações obtidas	4.6		0.6
	Sigilo das informações	4.7		0.5
Garantias dos serviços	Generalização da Carta de Qualidade	4.6	4.6	0.5
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade	4.6		0.5
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4.6		0.5
	Meios para a apresentação de opiniões	4.6		0.6
Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	4.6	4.6	0.6
	Acessibilidade aos serviços electrónicos	4.6		0.6
	Segurança dos serviços electrónicos	4.6		0.6
	Suficiência dos serviços electrónicos	4.6		0.6
	Suficiência dos meios de comunicação dos serviços electrónicos	4.6		0.6

Informação sobre o desempenho	Suficiência	4.6	4.6	0.6
	Meios para a divulgação de informações	4.5		0.6
Integração de serviços	Melhoramento do processo interdepartamental/ Serviço de balcão único	4.6	4.6	0.6
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4.6	4.6	0.6

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	4.8	4.8	0.5
	Grau de profissionalização	4.8		0.6
	Aparência	4.9		0.4
	Atitude dos serviços	4.8		0.4
Ambiente	Acessibilidade	4.7	4.8	0.6
	Grau de conforto do ambiente	4.8		0.5
Instalações complementares	Equipamentos	4.8	4.7	0.5
	Instruções claras	4.7		0.7
	Instalações complementares gerais	4.7		0.7
	Instalações de apoio	4.6		0.8
	Segurança do estabelecimento	4.8		0.4
Procedimentos e	Fluidez do processo	4.8	4.6	0.6

formalidades	Grau de eficiência	4.6		0.9
	Resultado dos serviços prestados	4.5		0.9
	Imparcialidade	4.6		0.8
Informações dos serviços	Grau de suficiência	4.6	4.6	0.8
	Facilidades das informações obtidas	4.6		0.8
	Exactidão das informações obtidas	4.6		0.8
	Utilidades das informações obtidas	4.6		0.8
	Sigilo das informações	4.8		0.5
Garantias do serviço	Generalização da Carta de Qualidade	4.6	4.5	0.8
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade	4.6		0.8
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4.5		0.9
	Meios para a apresentação de opiniões	4.4		1.0
Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	4.4	4.5	1.0
	Acessibilidade aos serviços electrónicos	4.4		1.0
	Segurança dos serviços electrónicos	4.5		0.9
	Suficiência dos serviços electrónicos	4.4		1.0

	Suficiência dos meios de comunicação dos serviços electrónicos	4.5		0.9
Informação sobre o desempenho	Suficiência	4.5	4.4	0.9
	Meios para a divulgação de informações	4.4		1.0
Integração dos serviços	Melhoramento do processo interdepartamental/ Serviço de balcão único	4.5	4.5	0.8
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4.5	4.5	0.9

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	5.0	-
	Grau de profissionalização	5.0		-
	Aparência	5.0		-
	Atitude dos serviços	5.0		-
Ambiente	Acessibilidade	5.0	5.0	-
	Grau de conforto do ambiente	5.0		-
Instalações complementares	Equipamentos	5.0	5.0	-
	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	5.0	-
	Grau de eficiência	5.0		-
	Resultado dos serviços prestados	5.0		-
	Imparcialidade	5.0		-
Informações dos serviços	Grau de suficiência	5.0	5.0	-
	Facilidades das informações obtidas	5.0		-
	Exactidão das informações obtidas	5.0		-
	Utilidades das informações obtidas	5.0		-
	Sigilo das informações	5.0		-
Garantias do serviço	Generalização da Carta de Qualidade	5.0	5.0	-
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade	5.0		-
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	5.0		-
	Meios para a apresentação de opiniões	5.0		-
Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	5.0	5.0	-
	Acessibilidade aos serviços electrónicos	5.0		-
	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 sobre o Grau de Satisfação com os Serviços públicos

- Em termos gerais, dos resultados obtidos através do presente inquérito, observa-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 4.6, 4.5 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 de informação sobre o comércio e a legislação da China", "Serviço de Registo do Directório Comercial de Macau" e "Conduta do Comércio China-PLP". Dos quais, o "Serviço prestado pelos trabalhadores" obteve o valor mais alto (4.7), enquanto o "Ambiente" e as "Instalações Complementares" obtiveram o valor mais baixo (4.5).

- Os “Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei” referem-se “Pedidos de fixação de residência por investimento”. Dos quais, o “Serviço prestado pelos trabalhadores” e o “Ambiente” obtiveram o valor mais alto (4.8), enquanto a “Informação sobre o Desempenho” obteve o valor mais baixo (4.4).

- Os “Serviços públicos no âmbito da acção social” referem-se “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, os diversos factores no inquérito com os “Serviços Públicos no Âmbito de Acção Social” obtiveram o valor mais alto (5.0).

- No presente inquérito do grau de satisfação, o IPIM observou que há espaço para melhoramento em vários itens, por exemplo: acelerar o processamento de resposta, reduzir o tempo de pedido, 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 acima, 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 eletrónico.

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

- Em Junho de 2022, o IPIM introduziu mudanças em três itens, eliminando, nomeadamente, os “Serviços do IPIM aos utentes inscritos” (a partir de 30 de Junho de 2022), “Pedido de utilização da salas de reuniões multifuncionais do IPIM” (a partir de 30 de Junho de 2022) e “Pedido de informações no Centro de Informação” (a partir de 30 de Junho de 2022).

- Acelerar o desenvolvimento do sector de convenções e exposições mediante integração online e offline. Em relação às actividades de convenções e exposições organizadas pelo IPIM, recorre-se à assinatura de protocolos *em nuvem*, bolsas de contacto *em nuvem* e salas de exposição online, para ultrapassar as limitações de tempo e região, ampliar a participação, melhorar a experiência e a eficácia das balsas de contacto, criando, “do ponto à superfície”, mais oportunidades de negócios.

- Optimizar as normas e procedimentos de inscrição para as actividades económica e comercial realizadas fora de Macau. Através da avaliação das condições relativas à organização das actividades económica e comercial fora de Macau, pelo IPIM, e das necessidades reais das empresas expositoras que participam na delegação, serão melhorados os procedimentos e requisitos de inscrição. O IPIM irá elaborar, de novo, as normas que dizem respeito à participação das empresas e associações comerciais nas actividades económica e comercial fora de Macau, organizadas pelo IPIM, recorrendo, entretanto, à aplicação do “sistema online de inscrição nas actividades do Instituto de Promoção do Comércio e do Investimento de Macau”, com vista a facilitar progressivamente a participação das empresas de Macau nas actividades económica e comercial sob a organização do IPIM.

- Optimizar de forma contínua o serviço de “Conduta do Comércio China-PLP”. O IPIM tem reforçado a cooperação com as respectivas associações comerciais de Macau e, aproveitando os dados de investidores disponíveis, contacta com as empresas do Interior da China estabelecidas recentemente em Macau e interessadas em explorar o mercado dos PLPs,

designando pessoal especializado para introduzir os serviços da Plataforma Sino-Lusófona e disponibilizando o serviço online de "Conduta do Comércio China-PLP" mediante o serviço online de atendimento ao clientes no "Portal para a Cooperação nas Áreas Económica, Comercial e de Recursos Humanos entre a China e os Países de Língua Portuguesa" (adiante designado por "Portal de Informação"), bem como no "Invista Aqui", contribuindo para o maior intercâmbio e comunicação comercial entre a China e os países de língua portuguesa.

- O serviço da "Conduta do Comércio China-PLP" iniciou proactivamente uma série dos trabalhos online para ligação e divulgação ao público. Neste sentido, realiza prioritariamente as conferências online com as entidades industriais e comerciais dos países de língua portuguesa e do Interior da China envolvidas em negócios com os países de língua portuguesa, dando a conhecer as vantagens da Plataforma Sino-Lusófona em Macau e os serviços sobre o mercado dos países de língua portuguesa proporcionados pelo IPIM, com vista a expandir progressivamente a visibilidade do serviço da "Conduta do Comércio China-PLP" e reunir mais utentes potenciais, desempenhando da melhor forma as funções da Plataforma de Macau.

- Tem vindo a prestar ao pessoal os cursos de formação sobre cortesia e técnicas no atendimento ao público, e vai organizar, em tempo oportuno, uma 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 2021, o grau de satisfação com os "Serviços públicos gerais" e os

“Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei” aumentou, enquanto o grau de satisfação com os “Serviços públicos no âmbito da acção social” manteve-se no mesmo. Veja a tabela a seguir:

	2021	2022 (corrente ano)	Comparação com o ano anterior%
Serviços públicos gerais	4.4	4.6	4.5
Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei	3.9	4.5	15.4
Serviços públicos no âmbito da acção social	5.0	5.0	Mantém-se praticamente o mesmo grau de satisfação

- Em 2022, apenas foi recolhido um questionário preenchido sobre os “Serviços públicos no âmbito da acção social”. Em comparação com o número de questionários recolhidos (1) sobre os “Serviços públicos no âmbito da acção social” em 2021, a recolha mantém-se na mesma.

5. Conclusão e perspectiva

Em 2022, foram recolhidos um total de 353 questionários (dos quais 200 foram recolhidos offline e 153 foram recolhidos online), representando uma diminuição de 92 em relação a 2021; 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 4.5, 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 comas 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.