Instituto de Promoção do Comércio e do Investimento de Macau

Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação de 2023

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 2023, o IPIM efectuou o inquérito do grau de satisfação sobre os 14 serviços prestados ao público, o que constitui um mecanismo de *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 14 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. Ao mesmo tempo, em articulação com os requisitos da Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional do Governo da RAEM, os questionários foram optimizados. Nessa conformidade, em 2023, houve dois modelos dos questionários, sendo o "modelo antigo" no período entre 1 de Janeiro e 4 de Abril de 2023 e o "modelo novo" entre 5 de Abril e 31 de Dezembro de 2023. Em todo o ano foram recolhidos 440 questionários,(dos quais 156 foram de modelo antigo (recolhidos em formato *offline*) e 284 foram de modelo novo (183 recolhidos em formato *offline* e 101 *online*), todos estes 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 supervisão, aprovação e execução da lei; (3.3) Serviços públicos no âmbito da acção social. Para mais detalhes, vide as tabelas seguintes:

Questionários de "Modelo Antigo"

Dos 156 Questionários de "Modelo Antigo", 12 foram inválidos e 144 válidos, sendo todos dos (3.2) Serviços públicos no âmbito da da supervisão, aprovação e execução da lei.

3.2. Serviços públicos no âmbito da supervisão, aprovação e execução da lei

Média do grau de satisfação

Factores de inquérito	Itens	Valor	Pontuação média	Desvio padrão

Serviço prestado pelos trabalhadores	Iniciativa dos serviços	4,5	4,5	0,5
	Grau de profissionalização	4,5		0,5
	Aparência	4,6		0,6
	Atitude dos serviços	4,5		0,6
Ambiente	Acessibilidade	4,5	4,5	0,6
	Grau de conforto do ambiente	4,5		0,6
Instalações complementares	Equipamentos	4,5	4,5	0,6
	Instruções claras	4,5		0,6
	Instalações complementares gerais	4,5		0,6
	Instalações de apoio	4,5		0,6
	Segurança do estabelecimento	4,5		0,5
Procedimentos e formalidades	Fluidez do processo	4,5	4,5	0,6
	Grau de eficiência	4,4		0,6
	Resultado dos serviços prestados	4,5		0,6
	Imparcialidade	4,5		0,6
Informações dos serviços	Grau de suficiência	4,4	4,4	0,6
	Facilidades das informações obtidas	4,4		0,6
	Exactidão das informações obtidas	4,4		0,6
	Utilidades das informações obtidas	4,5		0,6
	Sigilo das informações	4,5		0,6

Garantias do serviço	Generalização da Carta de Qualidade	4,4	4,4	0,6
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade	4,4		0,6
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4,4		0,6
	Meios para a apresentação de opiniões	4,4		0,6
Serviços electrónicos	Adequabilidade dos serviços electrónicos	4,4	4,4	0,7
	Acessibilidade aos serviços electrónicos	4,3		0,6
	Segurança dos serviços electrónicos	4,4		0,6
	Suficiência dos serviços electrónicos	4,3		0,7
	Suficiência dos meios de comunicação dos serviços electrónicos	4,3		0,6
Informação sobre o desempenho	Suficiência	4,4	4,4	0,6
	Meios para a divulgação das informações	4,4		0,7
Integração dos serviços	Melhoramento do processo interdepartamental/ Serviço de balcão único	4,3	4,3	0,7
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,5	4,5	0,6

Questionários de "Modelo Novo"

Dos 284 Questionários de "Modelo Novo", 44 foram inválidos e 240 válidos, dos quais 85 envolvem os (3.1) Serviços públicos gerais, 140 os (3.2) Serviços públicos no âmbito da da supervisão, aprovação e execução da lei e 15 os (3.3) Serviços públicos no âmbito da acção social.

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	4,5	4,5	0,5

	Atitude dos serviços	4,5		0,5
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	4,4	4,4	0,6
	Instalações complementares do estabelecimento	4,5		0,6
	Instalações de apoio do estabelecimento	4,4		0,7
Procedimentos e formalidades	Grau de eficiência	4,5	4,4	0,6
	Facilidade das formalidades	4,4		0,7
Informações dos serviços	Facilidades das informações	4,4	4,4	0,6
	Exactidão das informações	4,4		0,6
	Detalhes das informações	4,4		0,6
Garantias dos serviços	Generalização da Carta de Qualidade	4,5	4,5	0,6
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4,5		0,6
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,3	4,3	0,7
	Segurança dos serviços electrónicos	4,4		0,6
	Abrangência dos serviços electrónicos	4,3		0,6
Informação sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,4	4,3	0,6
	Meios para a divulgação das informações	4,3		0,7
Integração de serviços	Melhoramento do processo interdepartamental	4,3	4,3	0,7

3.2. **Serviços públicos no âmbito da** supervisão, aprovação e execução da lei

Média do grau de satisfação

Factores de inquérito	Itens	Valor	Pontuação média	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Iniciativa dos serviços	4,5	4,5	0,6
	Atitude dos serviços	4,6		0,6
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	4,4	4,4	0,6
	Instalações complementares do estabelecimento	4,5		0,6
	Instalações de apoio do estabelecimento	4,4		0,6
Procedimentos e formalidades	Grau de eficiência	4,3	4,2	0,7
	Facilidade das formalidades	4,1		0,7
Informações dos serviços	Facilidades das informações	4,2	4,3	0,6
	Exactidão das informações	4,3		0,6
	Detalhes das informações	4,3		0,6
Garantias do serviço	Generalização da Carta de Qualidade	4,3	4,3	0,6
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4,3		0,6
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,2	4,2	0,7
	Segurança dos serviços electrónicos	4,4		0,6
	Abrangência dos serviços electrónicos	4,1		0,8
Informação sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,2	4,2	0,6
	Meios para a divulgação das informações	4,2		0,6
Integração dos serviços	Melhoramento do processo interdepartamental	4,2	4,2	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	4,1	4,2	1,1
	Atitude dos serviços	4,3		1,1
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	4,0	4,2	1,1
	Instalações complementares do estabelecimento	4,3		0,7
	Instalações de apoio do estabelecimento	4,4		0,6
Procedimentos e formalidades	Grau de eficiência	4,2	4,1	0,8
	Facilidade das formalidades	3,9		1,1
Informações dos serviços	Facilidades das informações	4,1	4,2	0,6
	Exactidão das informações	4,2		0,6
	Detalhes das informações	4,2		0,6
Garantias do serviço	Generalização da Carta de Qualidade	4,2	4,2	0,7
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade	4,3		0,9
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,0	4,0	0,8
	Segurança dos serviços electrónicos	4,1		0,9
	Abrangência dos serviços electrónicos	3,9		1,1
Informação sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,1	4,1	0,6
	Meios para a divulgação das informações	4,1		0,6

Integração de serviços	Melhoramento do processo interdepartamental	3,9	3,9	1,0

3.4. Análise sobre o Grau de Satisfação com os Serviços públicos

- - Em termos gerais, os resultados obtidos através do presente inquérito, verifica-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 supervisão, aprovação e execução da lei e Serviços públicos no âmbito da acção social, as pontuações médias da satisfação geral com o serviço são 4,4, 4,4 e 4,1.

- Os "Serviços públicos gerais" referem-se "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", "Serviço "One-Stop" para Licitação e Apoio em Macau de Convenções e Exposições", "Pedido de informações sobre o Serviço "OneStop" para o investimento em Macau", "Processamento do pedido do investidor para a procura de parceria", "Serviço de notariado para estabelecimento e registo de empresas", "Serviço personalizado de apoio na implementação de projectos de investimento em Macau", "Serviço de Registo do Directório Comercial de Macau", "Conduta do Comércio China-PLP" e "Serviços de informação sobre o comércio e a legislação da China" *Nota 1*. Dos quais, o "Serviço prestado pelos trabalhadores" e as "Garantias do serviço" obtiveram o valor mais alto (4,5), enquanto os "Serviços electrónicos", a "Informação sobre o desempenho" e a "Integração de serviços" obtiveram o valor mais baixo (4,3).

- Os "Serviços públicos no âmbito da supervisão, aprovação e execução da lei" referem-se os "Pedidos de fixação de residência por investimento". Dos Questionários de "Modelo Antigo" (de 1 de Janeiro a 4 de Abril de 2023), o "Serviço prestado pelos trabalhadores", o "Ambiente", as "Instalações complementares" e os "Procedimentos e formalidades" obtiveram o valor mais alto (4,5), enquanto a "Integração de serviços" obteve o valor mais baixo (4,3). Dos Questionários de "Modelo Novo" (de 5 de Abril a 31 de Dezembro de 2023), o "Serviço prestado pelos trabalhadores" obteve o valor mais alto (4,5), enquanto os "Procedimentos e formalidades", os "Serviços electrónicos", a "Informação sobre o desempenho" e a "Integração de serviços" obtiveram o valor mais baixo (4,2).

- Os "Serviços públicos no âmbito da acção social" referem-se "Programa de Estímulo às Convenções e Exposições"*Nota 2*, "Programa de Estímulo à Formação de Profissionais na Área de Convenções e Exposições (MICE)"*Nota 2*, "Programa de Incentivo Financeiro para Participação em Feiras e Exposições" *Nota 2*, "Programa de Apoio Financeiro para a Promoção do Comércio Electrónico"*Nota 2*, "Plano de Apoio às Feiras Comerciais e de Turismo de Negócios" *Nota 1*, "Participação em feiras de exposição e venda em Macau ou fora de Macau, que não sejam organizadas pelo IPIM"*Nota 1*, "Incentivos financeiros relativos a materiais promocionais para participação em actividades comerciais e económicas"*Nota 1*, "Programa de Apoio para a Formação de Profissionais na Área de Convenções e Exposições"*Nota 1*, "Plano de Apoio Financeiro para Convenções e Exposições"*Nota 1* e "Plano de Incentivos para a Promoção do Comércio Electrónico"*Nota 1*. Dos quais, o "Serviço prestado pelos trabalhadores", o "Ambiente e instalações complementares", as "Informações dos serviços" e as "Garantias do serviço" obtiveram o valor mais alto (4,2), enquanto a "Integração de serviços" obteve o valor mais baixo (3,9).

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, simplificar as formalidades do pedido, reforçar a transparência das informações, adicionar funções de

entrega de documentos *online*, etc..

- *Nota 1：Plano de Apoio Financeiro para Convenções e Exposições, Programa de Apoio para a Formação de Profissionais na Área de Convenções e Exposições, Plano de Apoio às Feiras Comerciais e de Turismo de Negócios, 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 (Os serviços acima referidos foram prestados até 5 de Fevereiro de 2023); "Serviços de informação sobre o comércio e a legislação da China" (O serviço foi prestado até 9 de Março de 2023); Plano de Incentivos para a Promoção do Comércio Electrónico (O serviço foi prestado até 28 de Março de 2023).*
  Nota 2："Programa de Estímulo às Convenções e Exposições", "Programa de Estímulo à Formação de Profissionais na Área de Convenções e Exposições (MICE)" e "Programa de Incentivo Financeiro para Participação em Feiras e Exposições" (Os serviços acima referidos foram prestados a partir de 6 de Fevereiro de 2023); "Programa de Apoio Financeiro para a Promoção do Comércio Electrónico" (O serviço foi prestado a partir de 29 de Março de 2023).

3.5. Medidas e sugestões para melhoramento

- De acordo com os resultados da análise acima, o IPIM continuará no futuro 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.

- No ano de 2023, o IPIM levou ao cabo mudanças em vários itens, adicionando, nomeadamente, o "Programa de Estímulo às Convenções e Exposições", o "Programa de Estímulo à Formação de Profissionais na Área de Convenções e Exposições (MICE)" e o "Programa de Incentivo Financeiro para Participação em Feiras e Exposições" (Os serviços acima referidos foram prestados a partir de 6 de Fevereiro de 2023) e o "Programa de Apoio Financeiro para a Promoção do Comércio Electrónico" (O serviço foi prestado a partir de 29 de Março de 2023). Ao mesmo tempo, eliminaram-se os Plano de Apoio Financeiro para Convenções e Exposições, Programa de Apoio para a Formação de Profissionais na Área de Convenções e Exposições, Plano de Apoio às Feiras Comerciais e de Turismo de Negócios, 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 (Os serviços acima referidos foram prestados até 5 de Fevereiro de 2023); os "Serviços de informação sobre o comércio e a legislação da China" (O serviço foi prestado até 9 de Março de 2023); Plano de Incentivos para a Promoção do Comércio Electrónico (O serviço foi prestado até 28 de Março de 2023).

- 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.

- 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 bolsas 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 pelo IPIM e com base nas necessidades reais das empresas expositoras participantes na delegação, serão melhorados os procedimentos e requisitos de inscrição. Simultaneamente, 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, ao "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.

- Melhorar 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", contribuinndo 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 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, com vista a aumentar progressivamente a influência do serviço da "Conduta do Comércio China-PLP" e explorar 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 irá 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 2022, o grau de satisfação com os "Serviços públicos gerais" e os "Serviços públicos no âmbito da supervisão, aprovação e execução da lei" tem baixado. Veja a tabela a seguir:

	2022	2023 (ano corrente)	Variação (%)
Serviços públicos gerais	4,6	4,4	-4,3
Serviços públicos no âmbito da supervisão, aprovação e execução da lei	4,5	4,4	-2,2

Serviços públicos no âmbito da acção social	5,0	4,1	-18

Em 2022, apenas foi recolhido um questionário preenchido sobre os "Serviços públicos no âmbito da acção social"; em 2023, foram recolhidos 15 questionários sobre os "Serviços públicos no âmbito da acção social".

5. Conclusão e perspectiva

Em articulação com os requisitos da Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional do Governo da RAEM, os questionários foram optimizados pelo IPIM em 2023. Sendo a pontuação máxima de 5, os "Serviços públicos gerais" obtiveram 4,4, os "Serviços públicos no âmbito da supervisão, aprovação e execução da lei" foram de 4,4, e os "Serviços públicos no âmbito da acção social" foram de 4,1. 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 as necessidades e a concordância da população e dos comerciantes das instalações e dos serviços sob a sua tutela. Cada questionário constitui 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.

— FIM —