

# Fundo para o Desenvolvimento das Ciências e da Tecnologia

## Resultado do Inquérito ao Grau de Satisfação sobre os Serviços Prestados em 2022

### Breve apresentação do inquérito

De acordo com as disposições sobre o “Estabelecimento de um mecanismo de avaliação destinado à recolha de opiniões dos utentes (inquérito anual do grau de satisfação sobre os serviços prestados pelos serviços públicos)”, constantes no “Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional”, os serviços públicos devem criar um mecanismo de avaliação destinado à recolha de opiniões sobre os seus serviços prestados, a fim de melhor conhecer essas opiniões e realizar o seu melhoramento contínuo com base nelas.

Para este efeito, este Fundo incumbiu uma instituição de investigação de realizar, no período de Outubro a Novembro de 2022, o inquérito do grau de satisfação sobre 16 itens dos seus serviços prestados em 2022, que funciona como um mecanismo de avaliação destinado à recolha do grau de satisfação dos utentes, conforme o previsto no Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, de forma a avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo Fundo, através da recolha de diferentes avaliações fornecidas pelos utentes de serviço, alcançando o objectivo de aperfeiçoamento contínuo.

### Grau de satisfação sobre os serviço

Tabela de análise estatística do grau de satisfação sobre os serviços prestados

Factores de inquérito	Itens	Serviço global (N=382)		Serviços públicos gerais (N=10)		Serviços públicos no âmbito da acção social (N=272)	
		Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor
Serviços prestados pelos trabalhadores	Iniciativa	4.32	4.23	4.80	4.80	4.30	4.22
	Profissionalismo		4.27		4.70		4.25
	Apresentação pessoal		4.41		4.80		4.40
	Atitude no serviço		4.42		4.90		4.40

Ambiente	Acessibilidade	4.24	4.20	4.70	4.60	4.23	4.19
	Grau de conforto		4.29		4.80		4.28
Instalações complementares	Equipamentos	4.19	4.22	4.80	4.80	4.17	4.20
	Clareza das indicações		4.19		4.80		4.18
	Instalações complementares gerais		4.13		4.80		4.11
	Medidas de apoio		4.19		4.80		4.17
	Segurança no local		4.30		4.80		4.28
Procedimentos e formalidades	Facilidade dos procedimentos	4.16	4.20	4.75	4.67	4.14	4.18
	Eficiência dos serviços		4.12		4.80		4.10
	Resultados dos serviços		4.21		4.78		4.20
	Imparcialidade		4.15		4.67		4.14
Informações sobre os serviços	Suficiência	4.18	4.07	4.62	4.70	4.16	4.05
	Acessibilidade na aquisição de informações		4.13		4.50		4.12
	Precisão das informações adquiridas		4.19		4.60		4.18
	Utilidade das informações adquiridas		4.18		4.60		4.16
	Confidencialidade das informações		4.35		4.70		4.34
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.40	4.45	-	-	4.40	4.45
	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade		4.45		-		4.45
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.35		-		4.35
	Meios de apresentação de opiniões		4.35		-		4.35
Serviços electrónicos	Adequação dos serviços electrónicos	4.16	4.22	4.60	4.71	4.14	4.20

	Acessibilidade aos serviços electrónicos		4.15		4.71		4.13
	Segurança dos serviços electrónicos		4.31		4.71		4.29
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.08		4.43		4.07
	Suficiência dos meios de comunicação e interacção electrónica		4.06		4.43		4.04
Informações sobre o desempenho	Suficiência das informações sobre o desempenho	4.07	4.10	4.33	4.33	4.06	4.09
	Facilidade dos meios de consulta das informações sobre o desempenho		4.06				4.33
Grau de satisfação do serviço global		4.23	4.23	4.50	4.50	4.23	4.23

Nota: 「-」 significa que não há dados relevantes.

### Comparação anual do grau de satisfação sobre os serviços prestados

Factores de inquérito	Serviço global		Serviços públicos gerais		Serviços públicos no âmbito da acção social	
	Ano 2021 (ano passado)	Ano 2022 (corrente ano)	Ano 2021 (ano passado)	Ano 2022 (corrente ano)	Ano 2021 (ano passado)	Ano 2022 (corrente ano)
Serviços prestados pelos trabalhadores	4.32	4.32	4.45	4.80	4.29	4.30
Ambiente	4.23	4.24	4.40	4.70	4.20	4.23
Instalações complementares	4.14	4.19	4.27	4.80	4.12	4.17
Procedimentos e formalidades	4.16	4.16	4.28	4.75	4.13	4.14
Informações sobre os serviços	4.18	4.18	4.28	4.62	4.16	4.16
Garantias do serviço	4.25	4.40	-	-	4.25	4.40
Serviços electrónicos	4.19	4.16	4.23	4.60	4.18	4.14

Informações sobre o desempenho	4.08	4.07	4.19	4.33	4.06	4.06
Serviço global	4.24	4.23	4.32	4.50	4.22	4.23

Nota: 「-」 significa que não há dados relevantes.

## **Medidas de melhoramento e sugestões**

As pontuações atribuídas a vários factores de inquérito mostram que o grau de satisfação obtido pelos “Procedimentos e formalidades”, pelos “Serviços electrónicos” e pelas “Informações sobre o desempenho” é mais baixo em comparação com o manifestado nos restantes factores. Por essa razão, este Fundo irá adoptar as seguintes medidas de melhoramento:

- **Procedimentos e formalidades:** quanto à avaliação de projectos, este Fundo irá melhorar de forma contínua o processo de avaliação para aumentar a eficiência do serviço, nos termos do Regulamento da Concessão de Apoio Financeiro. Incluem-se, a optimização da plataforma electrónica de avaliação exterior; o melhoramento da plataforma electrónica de avaliação dos consultores de projecto; a realização de estudos para aperfeiçoamento de disposição dos trabalhadores para acelerar o tratamento de aprovação de projectos e outras medidas para satisfazer as necessidades dos utentes de serviço.
- **Serviços electrónicos:** este Fundo irá aperfeiçoar ainda mais os serviços electrónicos, incluindo a realização de estudos da utilização da “Conta única de Macau” para efeitos de identificação, de modo a substituir a actual exigência de que o candidato deve apresentar os documentos de apoio financeiro em papel devidamente assinados ao se candidatar, a introdução de serviços inteligentes de atendimento ao cliente, bem como a exibição do progresso do processo no sistema de apoio financeiro, a fim de melhorar a eficiência global de trabalho deste Fundo.
- **Informações sobre o desempenho:** este Fundo irá enriquecer o conteúdo das informações sobre o desempenho, melhorar as funções do website, publicar as informações sobre o desempenho por múltiplos canais, de modo a aprimorar a facilitação do acesso às informações sobre o desempenho e satisfazer as necessidades dos utentes de serviço.

## **Conclusão**

De acordo com o resultado do presente inquérito, a pontuação do grau de satisfação em geral atribuída por 382 utentes inquiridos aos serviços prestados pelo presente Fundo são superiores a 80 pontos, e vários factores de inquérito atingiram também o nível de satisfação com a pontuação superior a 4 pontos, além disso as pontuações atribuídas a vários factores de inquérito permanecem as mesmas ou aumentaram em comparação com 2021, reflectindo o reconhecimento e a satisfação da maioria dos inquiridos sobre os serviços prestados pelo presente Fundo, bem como o reconhecimento e a afirmação dados pelos utentes ao trabalho deste Fundo em 2022. O presente Fundo atribuirá importância às opiniões e comentários dos utentes de serviço para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços e procedimentos, através de uma atitude pragmática na prestação de serviços aos cidadãos e no apoio ao desenvolvimento científico.