

Fundo para o Desenvolvimento das Ciências e da Tecnologia

Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação de 2023

1. Breve apresentação do inquérito

Objectivos do inquérito: De acordo com as disposições sobre o “Mecanismo do Recolha de Opiniões dos Utentes” constantes no “Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional”, os serviços públicos devem criar um mecanismo para recolher as avaliações fornecidas pelos utentes de serviço, de forma a avaliar a qualidade dos serviços prestados pelo Fundo e alcançar o objectivo de aperfeiçoamento contínuo.

Período do inquérito: 14 de Julho a 20 de Outubro de 2023.

Breve apresentação sobre o planeamento do inquérito: Este Fundo incumbiu uma instituição de investigação (Centro de Pesquisa Macau) de realizar o inquérito do grau de satisfação sobre 15 itens dos serviços prestados pelo Fundo em 2023. De acordo com os tipos de serviços, estes podem ser classificados em “serviços públicos gerais” e “serviços públicos no âmbito da acção social”.

Objeto do inquérito: Investigar o grau de satisfação dos utentes de serviço sobre 15 itens dos serviços prestados pelo Fundo.

Destinatários do inquérito: Cidadãos, associações ou instituições que utilizam os serviços relevantes prestados pelo Fundo.

2. Resultado do inquérito

Serviços públicos gerais				
Número de questionários válidos recolhidos		176		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.31	4.25	0.59
	Atitude		4.37	0.63
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4.33	4.36	0.65
	Hardware e apetrechamento das instalações		4.32	0.66
	Medidas de apoio adoptadas no local		4.22	0.68

Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4.26	4.28	0.64
	Conveniência das formalidades		4.24	0.59
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4.27	4.28	0.65
	Precisão das informações		4.29	0.6
	Detalhes das informações		4.25	0.64
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.27	4.26	0.49
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.29	0.55
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4.22	4.20	0.63
	Segurança dos serviços electrónicos		4.31	0.61
	Abrangência dos serviços electrónicos		4.14	0.65
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4.17	4.17	0.59
	Canais de divulgação das informações		4.18	0.59
Grau de satisfação do serviço global		4.30	4.30	0.56

Nota: Uma vez que o FDCT não presta serviços relacionados com a “Integração de serviços” (Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais), os dados relativos a este factor de inquérito estão em falta, sendo o mesmo no seguinte caso.

Serviços públicos no âmbito da acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		439		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestados pelos trabalhadores	Proactividade	4.50	4.49	0.68
	Atitude		4.51	0.66
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4.33	4.35	0.66
	Hardware e apetrechamento das instalações		4.29	0.74
	Medidas de apoio adoptadas no local		4.36	0.63
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4.29	4.29	0.74
	Conveniência das formalidades		4.30	0.75
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4.35	4.33	0.7
	Precisão das informações		4.37	0.66
	Detalhes das informações		4.36	0.67
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.46	4.45	0.58
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.46	0.58
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4.31	4.27	0.72

	Segurança dos serviços electrónicos		4.39	0.63
	Abrangência dos serviços electrónicos		4.30	0.69
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4.26	4.25	0.72
	Canais de divulgação das informações		4.27	0.71
Grau de satisfação do serviço global		4.31	4.31	0.66

3. Análise e tratamento da “opinião geral”

Neste inquérito, 86,34% (531 pessoas) dos inquiridos não expressaram qualquer opinião geral sobre os serviços prestados pelo FDCT, enquanto 13,66% (84 pessoas) expressaram opiniões gerais sobre os serviços prestados pelo FDCT, e as opiniões mais expressadas incluem “divulgar informações na medida do possível” (26 opiniões), “melhorar a eficiência de aprovação/trabalho” (26 opiniões) e “simplificar/optimizar os procedimentos” (12 opiniões).

As opiniões gerais dos inquiridos sobre os serviços globais prestados pelo FDCT envolvem principalmente “divulgar informações na medida do possível”, “melhorar a eficiência de aprovação/trabalho” e “simplificar/optimizar os procedimentos”, etc. A este respeito, este Fundo pretende simplificar ainda mais os materiais de candidatura e o processo de aprovação, reduzir o tempo de aprovação, a fim de tratar o número crescente de candidaturas através da optimização contínua do processo.

4. Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

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 do Fundo para o Desenvolvimento das Ciências e da Tecnologia, aperfeiçoar a plataforma electrónica de avaliação para acelerar o tratamento de aprovação de projectos e tomar outras medidas para satisfazer as necessidades de serviço dos candidatos.
- Serviços electrónicos: este Fundo irá aperfeiçoar continuamente os serviços electrónicos, melhorar as funções do sistema online de candidatura a apoio financeiro para permitir que os candidatos possam consultar o andamento do processo de aprovação e o resultado. Além disso, irá analisar a possibilidade de notificar os candidatos dos resultados de aprovação por correio electrónico ou SMS através do sistema de apoio financeiro, de modo a melhorar a eficiência global de trabalho deste Fundo.
- Informações sobre o desempenho: este Fundo irá enriquecer o conteúdo das informações sobre o desempenho, adicionar canais de divulgação das informações sobre o desempenho, para que os utentes de serviço possam acessar as informações relacionadas com a maior rapidez e conveniência.

5. Análise da tendência dos resultados dos inquéritos do grau de satisfação efectuados

5.1 Serviços públicos gerais

Factores de inquérito	Itens	Ano 2021 (N=67)		Ano 2022 (N=10)		Ano 2023 (N=176)	
		Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor
Serviços prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.45	4.40	4.80	4.80	4.31	4.25
	Atitude		4.52		4.90		4.37
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4.34	4.32	4.75	4.60	4.33	4.36
	Hardware e apetrechamento das instalações		4.27		4.80		4.32
	Medidas de apoio adoptadas no local		4.17		4.80		4.22
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4.28	4.23	4.75	4.80	4.26	4.28
	Conveniência das formalidades		-		-		4.24
Informações de serviços	Conveniência das informações	4.28	4.21	4.62	4.50	4.27	4.28
	Precisão das informações		4.30		4.60		4.29
	Detalhes das informações		-		-		4.25
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	-	-	-	-	4.27	4.26
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		-		-		4.29
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4.23	-	4.60	-	4.22	4.20
	Segurança dos serviços electrónicos		4.24		4.71		4.31
	Abrangência dos serviços electrónicos		-		-		4.14

Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4.19	4.20	4.33	4.33	4.17	4.17
	Canais de divulgação das informações		-		-		4.18
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4.32	4.32	4.50	4.50	4.30	4.30

Nota: O número de questionários válidos recolhidos no âmbito dos “serviços públicos gerais” é relativamente pequeno devido ao impacto da epidemia de COVID-19 em 2022.

Factores de inquérito	Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023	Comparativamente ao ano anterior
Serviço prestado pelos trabalhadores	4.45	4.80	4.31	-0.49
Ambiente e instalações complementares	4.34	4.75	4.33	-0.42
Procedimentos e formalidades	4.28	4.75	4.26	-0.49
Informações dos serviços	4.28	4.62	4.27	-0.35
Garantias do serviço	-	-	4.27	-
Serviços electrónicos	4.23	4.60	4.22	-0.38
Informações sobre o desempenho	4.19	4.33	4.17	-0.16
Serviço global	4.32	4.50	4.30	-0.20

Na comparação entre 2022 e 2023, como o número de questionários válidos recolhidos em 2022 é demasiado pequeno (<30), os dados só se servem para referência. Por conseguinte, este Fundo irá ajustar o método de recolha e aumentar o volume de recolha a partir de 2023, continuando a otimizar os serviços para melhorar a qualidade geral dos serviços prestados.

5.2 Serviços públicos no âmbito da acção social

Factores de inquérito	Itens	Ano 2021 (N=292)		Ano 2022 (N=372)		Ano 2023 (N=439)	
		Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.29	4.22	4.30	4.22	4.50	4.49
	Atitude		4.36		4.40		4.51
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4.16	4.16	4.20	4.19	4.33	4.35
	Hardware e apetrechamento das instalações		4.13		4.16		4.29

	Medidas de apoio adoptadas no local		4.02		4.17		4.36
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4.13	4.10	4.14	4.10	4.29	4.29
	Conveniência das formalidades		-		-		4.30
Informações de serviços	Conveniência das informações	4.16	4.11	4.16	4.12	4.35	4.33
	Precisão das informações		4.14		4.18		4.37
	Detalhes das informações		-		-		4.36
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.25	4.28	4.40	4.45	4.46	4.45
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.24		4.35		4.46
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4.18	-	4.14	-	4.31	4.27
	Segurança dos serviços electrónicos		4.32		4.29		4.39
	Abrangência dos serviços electrónicos		-		-		4.30
Informações sobre o desempenho	Suficiência do conteúdo das informações	4.06	4.07	4.06	4.09	4.26	4.25
	Canais de divulgação das informações		-		-		4.27
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4.22	4.22	4.23	4.23	4.31	4.31

Nota: Em comparação com 2022, não estão incluídos o “apoio financeiro à popularização das ciências” e o “apoio financeiro à investigação científica” na lista de serviços do FDCT deste ano, enquanto o “financiamento para investigação científica e inovação” é um novo item de serviço, sendo o mesmo no seguinte caso.

Factores de inquérito	Ano 2021	Ano 2022	Ano 2023	Comparativamente ao ano anterior
Serviço prestado pelos trabalhadores	4.29	4.30	4.50	+0.20
Ambiente e instalações complementares	4.16	4.20	4.33	+0.13

Procedimentos e formalidades	4.13	4.14	4.29	+0.15
Informações dos serviços	4.16	4.16	4.35	+0.19
Garantias do serviço	4.25	4.40	4.46	+0.06
Serviços electrónicos	4.18	4.14	4.31	+0.17
Informações sobre o desempenho	4.06	4.06	4.26	+0.20
Serviço global	4.22	4.23	4.31	+0.08

Na comparação entre 2022 e 2023, as pontuações de todos os factores de inquérito registaram um aumento, e este Fundo irá continuar a otimizar os serviços para melhorar a qualidade global dos serviços.

6. Conclusão

De acordo com o resultado do presente inquérito, a pontuação do grau de satisfação em geral atribuída por inquiridos aos serviços prestados pelo Fundo são superiores a 85 pontos, e vários factores de inquérito dos “serviços públicos gerais” e “serviços públicos no âmbito da acção social” atingiram também o nível de satisfação com a pontuação superior a 4 pontos, reflectindo o reconhecimento e a satisfação da maioria dos inquiridos sobre os serviços prestados, bem como o reconhecimento e a afirmação dados pelos utentes ao trabalho deste Fundo.

Este Fundo atribui importância às opiniões e comentários dos utentes de serviço, colabora activamente com a estratégia de desenvolvimento da diversificação adequada “1+4” do Governo da RAEM, concede apoio financeiro a vários projectos que reforcem a força da investigação científica, da inovação e da competitividade de Macau, e continua a melhorar os serviços e processos de serviço, através de uma atitude pragmática.