

Fundo para o Desenvolvimento das Ciências e da Tecnologia

Resultados do Inquérito de Satisfação dos Serviços 2024

1. Introdução ao Inquérito

- Objetivo do Inquérito:** De acordo com as disposições do *Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional* sobre o “Mecanismo de Recolha de Opiniões dos Utentes dos Serviços”, os serviços públicos devem estabelecer mecanismos para recolher a avaliação dos utentes sobre os serviços prestados, de forma a avaliar a qualidade dos serviços do Fundo e alcançar a melhoria contínua.
- Período do Inquérito:** De 22 de agosto a 31 de dezembro de 2024.
- Descrição do Inquérito:** O Fundo para o Desenvolvimento das Ciências e da Tecnologia (FDCT) encomendou ao Centro de Estudos de Macau a realização de um inquérito de satisfação relativo aos 13 serviços prestados pelo Fundo em 2024. De acordo com os diferentes tipos de serviços, estes podem ser classificados em “Serviços Públicos Gerais” e “Serviços Públicos de Apoio Social”.
- Âmbito do Inquérito:** Analisar o nível de satisfação dos utentes em relação aos 13 serviços prestados pelo Fundo.
- Destinatários do Inquérito:** Cidadãos, associações ou instituições que utilizaram os serviços prestados pelo Fundo.

2. Resultados do Inquérito

Serviços Públicos Gerais				
Número de questionários válidos recolhidos		134		
Fator de Pesquisa	Sub-fator	Média de Satisfação	Pontuação do Sub-fator	Desvio Padrão
Serviço de Pessoal	Proatividade no Serviço	4.41	4.41	0.57
	Atitude do Serviço		4.41	0.57
Ambiente e Infraestruturas	Conveniência	4.42	4.44	0.64
	Equipamentos e Suporte do Local		4.41	0.57
	Medidas de Apoio do Local		4.38	0.57
Procedimentos	Eficiência do Serviço	4.27	4.26	0.55
	Facilidade nos Procedimentos		4.28	0.59
Informações do Serviço	Conveniência das Informações	4.34	4.32	0.57
	Precisão das Informações		4.37	0.55
	Detalhamento das Informações		4.35	0.58
Garantia de Serviço	Abrangência do Compromisso de Serviço	4.65	4.60	0.50
	Satisfação com os Indicadores de Compromisso		4.67	0.48

Serviços Eletrônicos	Facilidade de Uso dos Serviços Eletrônicos	4.27	4.23	0.59
	Segurança dos Serviços Eletrônicos		4.28	0.58
	Cobertura dos Serviços Eletrônicos		4.31	0.58
Informações de Desempenho	Suficiência das Informações	4.33	4.32	0.57
	Canais de Distribuição das Informações		4.32	0.56
Satisfação Geral com o Serviço		4.28	4.28	0.50

Nota: Como o Fundo não oferece serviços relacionados com a "Integração de Serviços" (otimização de processos interdepartamentais), os dados relacionados a esse fator de pesquisa estão ausentes e devem ser considerados como tal.

Serviços Públicos de Bem-Estar Social				
Número de questionários válidos recolhidos		214		
Fator de Pesquisa	Sub-fator	Média de Satisfação	Pontuação do Sub-fator	Desvio Padrão
Serviço de Pessoal	Proatividade no Serviço	4.66	4.63	0.52
	Atitude do Serviço		4.69	0.50
Ambiente e Infraestruturas	Conveniência	4.51	4.52	0.63
	Equipamentos e Suporte do Local		4.51	0.59
	Medidas de Apoio do Local		4.55	0.56
Procedimentos	Eficiência do Serviço	4.44	4.48	0.67
	Facilidade nos Procedimentos		4.41	0.74
Informações do Serviço	Conveniência das Informações	4.47	4.44	0.62
	Precisão das Informações		4.49	0.61
	Detalhamento das Informações		4.47	0.62
Garantia de Serviço	Abrangência do Compromisso de Serviço	4.63	4.58	0.55
	Satisfação com os Indicadores de Compromisso		4.67	0.47
Serviços Eletrônicos	Facilidade de Uso dos Serviços Eletrônicos	4.47	4.45	0.68
	Segurança dos Serviços Eletrônicos		4.50	0.59
	Cobertura dos Serviços Eletrônicos		4.46	0.60
Informações de Desempenho	Suficiência das Informações	4.37	4.40	0.69
	Canais de Distribuição das Informações		4.35	0.73
Satisfação Geral com o Serviço		4.49	4.49	0.57

3. Análise e Tratamento das "Opiniões Gerais"

Nesta pesquisa, 88,22% dos inquiridos (307 pessoas) não expressaram opiniões gerais sobre os serviços do Fundo, enquanto 11,78% (41 pessoas) manifestaram opiniões gerais. A sugestão mais frequente foi a "simplificação/otimização dos procedimentos" (11 comentários). Em resposta a esta preocupação, o Fundo continuará a rever os formulários de candidatura e os requisitos documentais existentes, eliminando conteúdos redundantes ou desnecessários e disponibilizando diretrizes claras para o preenchimento, de forma a facilitar o processo para os requerentes.

4. Medidas de Melhoria e Sugestões

As pontuações de satisfação dos diferentes fatores avaliados indicam que os inquiridos, de forma geral, estão satisfeitos com os serviços do Fundo. No entanto, os fatores "Procedimentos

Administrativos”, “Serviços Eletrônicos” e “Informação sobre o Desempenho” obtiveram pontuações relativamente mais baixas em comparação com os demais. Diante disso, o Fundo adotará as seguintes medidas de melhoria:

- O Fundo continuará a otimizar os serviços eletrônicos, aperfeiçoando as funcionalidades do sistema de candidatura online a subsídios. Atualmente, os pedidos de apoio financeiro já são efetuados através do Sistema de Candidatura Online a Projetos Financiados e, no futuro, a digitalização será gradualmente expandida para todas as fases do processo, facilitando o acesso dos requerentes aos serviços do Fundo. Além disso, serão continuamente analisados e melhorados o sistema interno de aprovação, a alocação de recursos humanos e os procedimentos administrativos, com o objetivo de acelerar a análise e aprovação dos projetos e, assim, aumentar a eficiência global do Fundo.
- O Fundo irá rever o conteúdo e os meios de divulgação das informações sobre o desempenho, nomeadamente otimizando a disposição das informações no website e facilitando o acesso às mesmas, tornando os dados sobre o desempenho do Fundo mais acessíveis para consulta.

5. Análise da Tendência da Pesquisa de Satisfação

Serviços Públicos Gerais

Fator de Pesquisa	Sub-fator	2022 (N=10)		2023 (N=176)		2024 (N=134)	
		Média de Satisfação	Média de Pontuação o por Subfator	Média de Satisfação	Média de Pontuação o por Subfator	Média de Satisfação	Média de Pontuação o por Subfator
Serviço de Pessoal	Proatividade no Serviço	4.80	4.80	4.31	4.25	4.41	4.41
	Atitude do Serviço		4.52		4.37		4.41
Ambiente e Infraestruturas	Conveniência	4.75	4.75	4.33	4.36	4.42	4.44
	Equipamentos e Suporte do Local		4.30		4.32		4.41
	Medidas de Apoio do Local		4.17		4.22		4.38
Procedimentos	Eficiência do Serviço	4.75	4.75	4.26	4.28	4.27	4.26
	Facilidade nos Procedimentos		-		4.24		4.28
Informações do Serviço	Conveniência das Informações	4.62	4.62	4.27	4.28	4.34	4.32
	Precisão das Informações		4.30		4.29		4.37
	Detalhamento das Informações		-		4.25		4.35
Garantia de Serviço	Abrangência do Compromisso de Serviço	-	-	4.27	4.26	4.65	4.60
	Satisfação com os Indicadores de Compromisso		-		4.29		4.67
Serviços Eletrônicos	Facilidade de Uso dos Serviços Eletrônicos	4.60	4.60	4.22	4.20	4.27	4.23
	Segurança dos Serviços Eletrônicos		4.24		4.31		4.28
	Cobertura dos Serviços Eletrônicos		-		4.14		4.31
Informações de	Suficiência das Informações	4.33	4.33	4.17	4.17	4.33	4.32

Desempenho	Canais de Distribuição das Informações		-		4.18		4.32
Satisfação Geral com o Serviço	Satisfação Geral com o Serviço	4.50	4.50	4.30	4.30	4.28	4.28

Nota 1: Em 2022, a pontuação de "Ambiente e Infraestruturas" é a média dos dois fatores de pesquisa, "Ambiente" e "Infraestruturas", combinados.

Nota 2: Em 2022, a pontuação de "Equipamentos e Suporte do Local" é a média dos dois subfatores, "Equipamentos" e "Suporte Geral das Infraestruturas", combinados.

Nota 3: Em 2022, devido à pandemia de COVID-19, o número de questionários válidos recolhidos foi ligeiramente inferior. Como o número de questionários válidos recolhidos foi insuficiente (<30), os dados relevantes devem ser usados apenas como referência.

Fator de Pesquisa	2022	2023	2024	Comparado com o Ano Anterior
Serviço de Pessoal	4.80	4.31	4.41	+0.10
Ambiente e Infraestruturas	4.75	4.33	4.42	+0.09
Procedimentos	4.75	4.26	4.27	+0.01
Informações do Serviço	4.62	4.27	4.34	+0.07
Garantia de Serviço	-	4.27	4.65	+0.38
Serviços Eletrônicos	4.60	4.22	4.27	+0.05
Informações de Desempenho	4.33	4.17	4.33	+0.16
Satisfação Geral com o Serviço	4.50	4.30	4.28	-0.02

Serviços Públicos de Bem-Estar Social

Fator de Pesquisa	Sub-fator	2022 (N=372)		2023 (N=439)		2024 (N=214)	
		Média de Satisfação	Média de Pontuação por Subfator	Média de Satisfação	Média de Pontuação por Subfator	Média de Satisfação	Média de Pontuação por Subfator
Serviço de Pessoal	Proatividade no Serviço	4.30	4.22	4.50	4.49	4.66	4.63
	Atitude do Serviço		4.40		4.51		4.69
Ambiente e Infraestruturas	Conveniência	4.20	4.19	4.33	4.35	4.51	4.52
	Equipamentos e Suporte do Local		4.16		4.29		4.51
	Medidas de Apoio do Local		4.17		4.36		4.55
Procedimentos	Eficiência do Serviço	4.14	4.10	4.29	4.29	4.44	4.48
	Facilidade nos Procedimentos		-		4.30		4.41
Informações do Serviço	Conveniência das Informações	4.16	4.12	4.35	4.33	4.47	4.44
	Precisão das Informações		4.18		4.37		4.49
	Detalhamento das Informações		-		4.36		4.47

Garantia de Serviço	Abrangência do Compromisso de Serviço	4.40	4.45	4.46	4.45	4.63	4.58
	Satisfação com os Indicadores de Compromisso		4.35		4.46		4.67
Serviços Eletrônicos	Facilidade de Uso dos Serviços Eletrônicos	4.14	-	4.31	4.27	4.47	4.45
	Segurança dos Serviços Eletrônicos		4.29		4.39		4.50
	Cobertura dos Serviços Eletrônicos		-		4.30		4.46
Informações de Desempenho	Suficiência das Informações	4.06	4.09	4.26	4.25	4.37	4.40
	Canais de Distribuição das Informações		-		4.27		4.35
Satisfação Geral com o Serviço	Satisfação Geral com o Serviço	4.23	4.23	4.31	4.31	4.49	4.49

Nota 1: Em comparação com 2022, a lista de serviços do Fundo de 2023 e deste ano não inclui os itens "Subsídios para Popularização da Ciência" e "Subsídios para Pesquisa", sendo que "Subsídios para Pesquisa e Inovação" é um item de serviço recentemente adicionado.

Fator de Pesquisa	2022	2023	2024	Comparado com o Ano Anterior
Serviço de Pessoal	4.30	4.50	4.66	+0.16
Ambiente e Infraestruturas	4.20	4.33	4.51	+0.18
Procedimentos	4.14	4.29	4.44	+0.15
Informações do Serviço	4.16	4.35	4.47	+0.12
Garantia de Serviço	4.40	4.46	4.63	+0.17
Serviços Eletrônicos	4.14	4.32	4.47	+0.16
Informações de Desempenho	4.06	4.26	4.37	+0.11
Satisfação Geral com o Serviço	4.23	4.31	4.49	+0.18

6. Resumo

Os resultados deste inquérito indicam que o índice global de satisfação dos inquiridos em relação aos serviços do Fundo ultrapassa os 88 pontos. As pontuações de todos os fatores avaliados situam-se acima do nível de satisfação de 4 pontos e, em comparação com 2023, várias categorias apresentaram um aumento na pontuação. Estes resultados demonstram que um maior número de inquiridos expressou satisfação e reconhecimento pelos serviços prestados pelo Fundo, refletindo a aprovação dos utentes em relação ao trabalho desenvolvido. Com base no feedback dos inquiridos, o Fundo continuará a melhorar os seus serviços e a otimizar os seus processos, adotando uma abordagem pragmática focada no atendimento à população e no apoio ao desenvolvimento científico. Além disso, através do financiamento de projetos, pretende-se fomentar a produção de resultados científicos de alto nível e promover a sua aplicação prática, impulsionando assim o progresso da ciência e tecnologia em Macau.