

Fundo para o Desenvolvimento das Ciências e da Tecnologia

Resultados do Inquérito do Grau de Satisfação dos Serviços de 2026

1. Breve apresentação do inquérito

Objectivo do inquérito:	De acordo com as disposições do Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional relativas ao “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 FDCT e alcançar melhorias contínuas.
Período do inquérito:	Entre 28 de Maio e 12 de Agosto de 2026
Descrição do inquérito:	O Fundo para o Desenvolvimento das Ciências e da Tecnologia (doravante designado por “FDCT”) encomendou à Companhia de ERS Soluções (Macau), Lda. a realização de um inquérito de satisfação relativo aos 31 serviços prestados pelo FDCT em 2026. De acordo com os diferentes tipos de serviços, estes podem ser classificados como “serviços públicos gerais” e “serviços públicos no âmbito da acção social”.
Âmbito do inquérito:	Analisar o grau de satisfação dos utentes em relação aos 31 serviços prestados pelo FDCT.
Destinatários do inquérito:	Cidadãos, associações ou instituições que utilizaram os serviços prestados pelo FDCT.

2. Resultados do inquérito

De acordo com os tipos de serviços

Factores do inquérito	Itens	Serviço global (N=184)		Serviços públicos gerais (N=25)		Serviços públicos no âmbito da acção social (N=159)	
		Média do grau de satisfação	Pontuação de cada item	Média do grau de satisfação	Pontuação de cada item	Média do grau de satisfação	Pontuação de cada item
Informações sobre o desempenho	Informações sobre o desempenho	4,23	4,23	4,46	4,46	4,19	4,19
Informações dos serviços	Informações dos serviços	4,28	4,28	4,44	4,44	4,25	4,25
Qualidade de atendimento	Proactividade nos serviços	4,36	4,31	4,40	4,28	4,36	4,32
	Atitude dos serviços		4,44		4,44		4,44
	Profissionalismo		4,36		4,48		4,34
Garantia dos serviços	Carta de qualidade	4,29	4,29	4,37	4,37	4,28	4,28
Ambiente e infra-estruturas	Conveniência	4,28	4,24	4,26	4,16	4,28	4,25
	Medidas de apoio		4,33		4,39		4,32
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,07	4,07	4,08	4,08	4,07	4,07
Grau de satisfação do serviço global		4,26	4,26	4,36	4,36	4,25	4,25

Nota: Em 2026, o inquérito foi ajustado em conformidade com as orientações de referência do Mecanismo de Recolha de Opiniões dos Utentes dos Serviços, previsto no Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional (versão de Novembro de 2025). Tendo em conta a alteração das designações de vários factores do inquérito e dos respectivos itens, face aos períodos anteriores, recomenda-se interpretar, com cautela, os dados comparativos de tendências, aplicando-se o mesmo ao caso seguinte.

Serviços públicos gerais				
Número de questionários válidos recolhidos		25		
Factores do inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Pontuação de cada item	Desvio padrão
Informações sobre o desempenho	Informações sobre o desempenho	4,46	4,46	0,59
Informações dos serviços	Informações dos serviços	4,44	4,44	0,51
Qualidade de atendimento	Proactividade nos serviços	4,40	4,28	0,68
	Atitude dos serviços		4,44	0,51
	Profissionalismo		4,48	0,51
Garantia dos serviços	Carta de qualidade	4,37	4,37	0,68
Ambiente e infra-estruturas	Conveniência	4,26	4,16	0,75
	Medidas de apoio		4,39	0,84
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,08	4,08	0,91
Grau de satisfação do serviço global		4,36	4,36	0,57

Serviços públicos no âmbito da acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		159		
Factores do inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Pontuação de cada item	Desvio padrão
Informações sobre o desempenho	Informações sobre o desempenho	4,19	4,19	0,65
Informações dos serviços	Informações dos serviços	4,25	4,25	0,60
Qualidade de atendimento	Proactividade nos serviços	4,36	4,32	0,61
	Atitude dos serviços		4,44	0,57
	Profissionalismo		4,34	0,59
Garantia dos serviços	Carta de qualidade	4,28	4,28	0,63
Ambiente e infra-estruturas	Conveniência	4,28	4,25	0,60
	Medidas de apoio		4,32	0,59
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,07	4,07	0,74
Grau de satisfação do serviço global		4,25	4,25	0,56

De acordo com os modos de prestação de serviços

Serviços online				
Número de questionários válidos recolhidos		48		
Factores do inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Pontuação de cada item	Desvio padrão
Informações sobre o desempenho	Informações sobre o desempenho	4,22	4,22	0,64
Informações dos serviços	Informações dos serviços	4,29	4,29	0,54
Qualidade de atendimento	Proactividade nos serviços	4,33	4,19	0,68
	Atitude dos serviços		4,42	0,54
	Profissionalismo		4,44	0,58
Garantia dos serviços	Carta de qualidade	4,27	4,27	0,67
Ambiente e infra-estruturas	Conveniência	4,26	4,26	0,67
	Medidas de apoio		4,29	0,55
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,10	4,10	0,75
Grau de satisfação do serviço global		4,25	4,25	0,60

Serviços presenciais				
Número de questionários válidos recolhidos		136		
Factores do inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Pontuação de cada item	Desvio padrão
Informações sobre o desempenho	Informações sobre o desempenho	4,23	4,23	0,65
Informações dos serviços	Informações dos serviços	4,27	4,27	0,60
Qualidade de atendimento	Proactividade nos serviços	4,38	4,36	0,59
	Atitude dos serviços		4,44	0,57
	Profissionalismo		4,33	0,59
Garantia dos serviços	Carta de qualidade	4,30	4,30	0,63
Ambiente e infra-estruturas	Conveniência	4,29	4,24	0,60
	Medidas de apoio		4,34	0,65
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,06	4,06	0,77
Grau de satisfação do serviço global		4,26	4,26	0,55

3. Análise e tratamento da “opinião geral”

Neste inquérito, 58,15% (107 pessoas) dos inquiridos não expressaram qualquer opinião geral sobre os serviços prestados pelo FDCT, enquanto 41,85% (77 pessoas) apresentaram opiniões gerais. As opiniões mais referidas incluem “aperfeiçoar o sistema de gestão de financiamento” (22 opiniões) e “melhorar a eficiência administrativa” (20 opiniões). Neste sentido, o FDCT pretende analisar, de forma contínua, as actuais medidas de apoio financeiro à investigação científica e a respectiva gestão de projectos, de modo a otimizar a administração de projectos e fundos, aumentar a eficiência global e aperfeiçoar o apoio à transformação dos resultados de investigação científica. O objectivo passa por fomentar a articulação entre mais resultados científicos elegíveis e o sector empresarial ou cenários de aplicação, maximizando, assim, o papel de apoio financeiro à investigação científica no que respeita à inovação tecnológica e à transformação de resultados.

4. Medidas e sugestões de melhoria

As pontuações atribuídas aos vários factores do inquérito mostram que, de um modo geral, os inquiridos estão satisfeitos com o serviço global do FDCT. No entanto, o grau de satisfação relativo a “Procedimentos e formalidades” é mais baixo, em comparação com o manifestado nos restantes factores. Por essa razão, o FDCT irá adoptar as seguintes medidas de melhoria:

- O FDCT irá analisar e simplificar continuamente o fluxo de processamento interno, clarificar os prazos de execução e a divisão de responsabilidades em cada fase, por forma a encurtar o tempo global de processamento e elevar a eficiência dos serviços prestados;
- Além disso, o FDCT irá analisar regularmente as etapas de candidatura, as categorias de funcionalidade e o *design* da interface do actual sistema de candidatura, simplificando os procedimentos de preenchimento não essenciais e melhorando, de forma contínua, a experiência de utilização do sistema.

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

Serviços públicos gerais

Factores do inquérito	Itens	Ano de 2024 (N=134)		Ano de 2025 (N=41)		Ano de 2026 (N=25)	
		Média do grau de satisfação	Média da pontuação de cada item	Média do grau de satisfação	Média da pontuação de cada item	Média do grau de satisfação	Média da pontuação de cada item
Informações sobre o desempenho	Informações sobre o desempenho	4,33	4,33	4,51	4,51	4,46	4,46
Informações dos serviços	Informações dos serviços	4,34	4,34	4,52	4,52	4,44	4,44
Qualidade de atendimento	Proactividade nos serviços	4,41	4,41	4,76	4,66	4,40	4,28
	Atitude dos serviços		4,41		4,86		4,44
	Profissionalismo		4,28		4,46		4,48
Garantia dos serviços	Carta de qualidade	4,65	4,65	4,73	4,73	4,37	4,37
Ambiente e infra-estruturas	Conveniência	4,42	4,44	4,54	4,54	4,26	4,16
	Medidas de apoio		-		-		4,39
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,27	4,26	4,59	4,65	4,08	4,08
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,28	4,28	4,58	4,58	4,36	4,36

Factores do inquérito	Ano de 2024	Ano de 2025	Ano de 2026	Comparativamente ao ano anterior
Informações sobre o desempenho	4,33	4,51	4,46	-0,05
Informações dos serviços	4,34	4,52	4,44	-0,08
Qualidade de atendimento	4,41	4,76	4,40	-0,36
Garantia dos serviços	4,65	4,73	4,37	-0,36
Ambiente e infra-estruturas	4,42	4,54	4,26	-0,28
Procedimentos e formalidades	4,27	4,59	4,08	-0,51
Serviço global	4,28	4,58	4,36	-0,22

Serviços públicos no âmbito da acção social

Factores do inquérito	Itens	Ano de 2024 (N=214)		Ano de 2025 (N=236)		Ano de 2026 (N=159)	
		Média do grau de satisfação	Média da pontuação de cada item	Média do grau de satisfação	Média da pontuação de cada item	Média do grau de satisfação	Média da pontuação de cada item
Informações sobre o desempenho	Informações sobre o desempenho	4,37	4,37	4,17	4,17	4,19	4,19
Informações dos serviços	Informações dos serviços	4,47	4,47	4,31	4,31	4,25	4,25
Qualidade de atendimento	Proactividade nos serviços	4,66	4,63	4,50	4,49	4,36	4,32
	Atitude dos serviços		4,69		4,51		4,44
	Profissionalismo		4,50		4,39		4,34
Garantia dos serviços	Carta de qualidade	4,63	4,63	4,35	4,35	4,28	4,28
Ambiente e infra-estruturas	Conveniência	4,51	4,52	4,32	4,37	4,28	4,25
	Medidas de apoio		-		-		4,32
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,44	4,48	4,26	4,25	4,07	4,07
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4,49	4,49	4,32	4,32	4,25	4,25

Factores do inquérito	Ano de 2024	Ano de 2025	Ano de 2026	Comparativamente ao ano anterior
Informações sobre o desempenho	4,37	4,17	4,19	+0,02
Informações dos serviços	4,47	4,31	4,25	-0,06
Qualidade de atendimento	4,66	4,50	4,36	-0,14
Garantia dos serviços	4,63	4,35	4,28	-0,07
Ambiente e infra-estruturas	4,51	4,32	4,28	-0,04
Procedimentos e formalidades	4,44	4,26	4,07	-0,19
Serviço global	4,49	4,32	4,25	-0,07

6. Conclusão

Os resultados deste inquérito indicam que o índice global de satisfação dos inquiridos em relação aos serviços do FDCT ultrapassa os 80 pontos. A pontuação de todos os factores avaliados situa-se acima do nível de satisfação de 4 pontos. Estes resultados demonstram que a maioria dos inquiridos manifestou satisfação e reconhecimento pelos serviços prestados pelo FDCT, o que reflecte uma plena afirmação dos utentes quanto à eficácia do trabalho do FDCT. Com base nos resultados já obtidos e nas opiniões recolhidas junto dos inquiridos, o FDCT continuará a aperfeiçoar, de forma pragmática, as medidas de apoio financeiro à investigação científica, aumentando a eficácia na gestão de projectos e de fundos. Em paralelo, empenhar-se-á em promover uma integração profunda entre “indústria–universidade–investigação”, bem como a transformação de resultados científicos. O objectivo é consolidar as bases da inovação científica e tecnológica em Macau e impulsionar o desenvolvimento deste sector, promovendo uma melhor aplicação dos resultados da inovação científica e tecnológica, em prol do desenvolvimento da diversificação da economia.