

Fundo para o Desenvolvimento das Ciências e da Tecnologia

Resultados do Inquérito do Grau de Satisfação dos Serviços de 2025

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 23 de Julho e 11 de Dezembro de 2025
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 32 serviços prestados pelo FDCT em 2025. 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 32 serviços prestados pelo FDCT.
Destinatários do inquérito:	Cidadãos, associações ou instituições que utilizaram os serviços prestados pelo FDCT.

2. Resultados do inquérito

Factores do inquérito	Itens	Serviço global (N=277)		Serviços públicos gerais (N=41)		Serviços públicos no âmbito da acção social (N=236)	
		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
Serviços prestados pelo pessoal	Proactividade nos serviços	4.54	4.51	4.76	4.66	4.50	4.49
	Atitude dos serviços		4.56		4.86		4.51
	Conveniência	4.35	4.40	4.54	4.54	4.32	4.37

Ambiente e infra-estruturas	Hardware e equipamento das instalações		4.31		4.54		4.27
	Medidas de apoio adoptadas no local		4.43		4.65		4.39
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4.31	4.31	4.59	4.65	4.26	4.25
	Conveniência das formalidades		4.31		4.54		4.27
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4.34	4.32	4.52	4.49	4.31	4.29
	Precisão das informações		4.34		4.51		4.31
	Detalhes das informações		4.35		4.56		4.32
Garantia dos serviços	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.40	4.40	4.73	4.73	4.35	4.35
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.40		4.73		4.35
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4.29	4.19	4.46	4.41	4.26	4.15
	Segurança dos serviços electrónicos		4.40		4.46		4.39
	Abrangência dos serviços electrónicos		4.29		4.49		4.25
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4.22	4.24	4.51	4.53	4.17	4.19
	Canais de divulgação das informações		4.20		4.50		4.15
Grau de satisfação do serviço global		4.36	4.36	4.58	4.58	4.32	4.32

Serviços públicos gerais				
Número de questionários válidos recolhidos		41		
Factores do inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Pontuação de cada item	Desvio padrão
Serviços prestados pelo pessoal	Proactividade nos serviços	4.76	4.66	0.55
	Atitude dos serviços		4.86	0.35
Ambiente e infra-estruturas	Conveniência	4.54	4.54	0.84
	Hardware e equipamento das instalações		4.54	0.64
	Medidas de apoio adoptadas no local		4.65	0.57

Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4.59	4.65	0.48
	Conveniência das formalidades		4.54	0.55
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4.52	4.49	0.68
	Precisão das informações		4.51	0.64
	Detalhes das informações		4.56	0.63
Garantia dos serviços	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.73	4.73	0.45
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.73	0.45
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4.46	4.41	0.84
	Segurança dos serviços electrónicos		4.46	0.71
	Abrangência dos serviços electrónicos		4.49	0.68
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4.51	4.53	0.60
	Canais de divulgação das informações		4.50	0.64
Grau de satisfação do serviço global		4.58	4.58	0.55

Nota: Uma vez que o FDCT não presta serviços relacionados com a “integração de serviços” (aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais), os dados relacionados com este factor de inquérito estão ausentes, sendo que o mesmo se verifica no caso seguinte.

Serviços públicos no âmbito da acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		236		
Factores do inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Pontuação de cada item	Desvio padrão
Serviços prestados pelo pessoal	Proactividade nos serviços	4.50	4.49	0.63
	Atitude dos serviços		4.51	0.61
Ambiente e infra-estruturas	Conveniência	4.32	4.37	0.67
	Hardware e equipamento das instalações		4.27	0.73
	Medidas de apoio adoptadas no local		4.39	0.65
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4.26	4.25	0.85
	Conveniência das formalidades		4.27	0.78
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4.31	4.29	0.72
	Precisão das informações		4.31	0.75
	Detalhes das informações		4.32	0.69
Garantia dos serviços	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.35	4.35	0.61
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.35	0.58
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4.26	4.15	0.85
	Segurança dos serviços electrónicos		4.39	0.63
	Abrangência dos serviços electrónicos		4.25	0.71
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4.17	4.19	0.76
	Canais de divulgação das informações		4.15	0.79
Grau de satisfação do serviço global		4.32	4.32	0.70

3. Análise e tratamento da “opinião geral”

Neste inquérito, 57,76% (160 pessoas) dos inquiridos não expressaram qualquer opinião geral sobre os serviços prestados pelo FDCT, enquanto 42,24% (117 pessoas) apresentaram opiniões gerais. As opiniões mais referidas incluem “aperfeiçoar o sistema de gestão de financiamento” (25 opiniões). Neste sentido, o FDCT pretende analisar, de forma contínua, o sistema de gestão de financiamento em vigor e melhorar os regimes de candidatura e de gestão, com o objectivo de apoiar a implementação de mais projectos de investigação científica com potencial, maximizando assim a eficácia e os benefícios dos recursos de financiamento.

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 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, o FDCT irá adoptar as seguintes medidas de melhoria:

- O FDCT irá reforçar a compatibilidade e a estabilidade dos sistemas de serviços electrónicos, por forma a resolver as dificuldades de acesso e os problemas de carregamento. Paralelamente, irá proceder a uma avaliação regular e a uma melhoria contínua do *design* da interface do sistema, simplificando os conteúdos de candidatura desnecessários e aumentando a flexibilidade do *design* do sistema, com o intuito de melhorar a experiência global dos utentes;
- Além disso, o FDCT irá analisar e simplificar os processos internos de aprovação administrativa, com o intuito de encurtar o ciclo de processamento. Ao mesmo tempo, irá melhorar constantemente o mecanismo de notificação sobre o estado do processo de aprovação, de modo a torná-lo mais claro e transparente, permitindo aos requerentes acompanhar, em tempo real, o estado do processo de aprovação e os prazos de divulgação de resultados.

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

Serviços públicos gerais

Factores do inquérito	Itens	Ano de 2023 (N=176)		Ano de 2024 (N=134)		Ano de 2025 (N=41)	
		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
Serviços prestados pelo pessoal	Proactividade nos serviços	4.31	4.25	4.41	4.41	4.76	4.66
	Atitude dos serviços		4.37		4.41		4.86
Ambiente e infra-estruturas	Conveniência	4.33	4.36	4.42	4.44	4.54	4.54
	Hardware e equipamento das instalações		4.32		4.41		4.54
	Medidas de apoio adoptadas no local		4.22		4.38		4.65
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4.26	4.28	4.27	4.26	4.59	4.65
	Conveniência das formalidades		4.24		4.28		4.54
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4.27	4.28	4.34	4.32	4.52	4.49
	Precisão das informações		4.29		4.37		4.51
	Detalhes das informações		4.25		4.35		4.56
Garantia dos serviços	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.27	4.26	4.65	4.60	4.73	4.73
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.29		4.67		4.73

Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4.22	4.20	4.27	4.23	4.46	4.41
	Segurança dos serviços electrónicos		4.31		4.28		4.46
	Abrangência dos serviços electrónicos		4.14		4.31		4.49
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4.17	4.17	4.33	4.32	4.51	4.53
	Canais de divulgação das informações		4.18		4.32		4.50
Grau de satisfação do serviço global		4.30	4.30	4.28	4.28	4.58	4.58

Factores do inquérito	Ano de 2023	Ano de 2024	Ano de 2025	Comparativamente ao ano anterior
Serviços prestados pelo pessoal	4.31	4.41	4.76	+0.35
Ambiente e infra-estruturas	4.33	4.42	4.54	+0.12
Procedimentos e formalidades	4.26	4.27	4.59	+0.32
Informações dos serviços	4.27	4.34	4.52	+0.18
Garantia dos serviços	4.27	4.65	4.73	+0.08
Serviços electrónicos	4.22	4.27	4.46	+0.19
Informações sobre o desempenho	4.17	4.33	4.51	+0.18
Serviço global	4.30	4.28	4.58	+0.30

Serviços públicos no âmbito da acção social

Factores do inquérito	Itens	Ano de 2023 (N=439)		Ano de 2024 (N=214)		Ano de 2025 (N=236)	
		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
Serviços prestados pelo pessoal	Proactividade nos serviços	4.50	4.49	4.66	4.63	4.50	4.49
	Atitude dos serviços		4.51		4.69		4.51
Ambiente e infra-estruturas	Conveniência	4.33	4.35	4.51	4.52	4.32	4.37
	Hardware e equipamento das instalações		4.29		4.51		4.27
	Medidas de apoio adoptadas no local		4.36		4.55		4.39
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4.29	4.29	4.44	4.48	4.26	4.25
	Conveniência das formalidades		4.30		4.41		4.27
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4.35	4.33	4.47	4.44	4.31	4.29
	Precisão das informações		4.37		4.49		4.31
	Detalhes das informações		4.36		4.47		4.32
Garantia dos serviços	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.46	4.45	4.63	4.58	4.35	4.35
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.46		4.67		4.35
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4.31	4.27	4.47	4.45	4.26	4.15
	Segurança dos serviços electrónicos		4.39		4.50		4.39
	Abrangência dos serviços electrónicos		4.30		4.46		4.25
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4.26	4.25	4.37	4.40	4.17	4.19
	Canais de divulgação das informações		4.27		4.35		4.15
Grau de satisfação do serviço global		4.31	4.31	4.49	4.49	4.32	4.32

Factores do inquérito	Ano de 2023	Ano de 2024	Ano de 2025	Comparativamente ao ano anterior
Serviços prestados pelo pessoal	4.50	4.66	4.50	-0.16
Ambiente e infra-estruturas	4.33	4.51	4.32	-0.19

Procedimentos e formalidades	4.29	4.44	4.26	-0.18
Informações dos serviços	4.35	4.47	4.31	-0.16
Garantia dos serviços	4.46	4.63	4.35	-0.28
Serviços electrónicos	4.32	4.47	4.26	-0.21
Informações sobre o desempenho	4.26	4.37	4.17	-0.20
Serviço global	4.31	4.49	4.32	-0.17

6. Conclusão

Os resultados deste inquérito indicam que o índice global de satisfação dos inquiridos em relação aos serviços do FDCT ultrapassa os 87 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 a plena afirmação dos utentes quanto à eficácia do trabalho do FDCT. Com base no *feedback* dos inquiridos, o FDCT irá melhorar, de forma contínua e com espírito prático, os processos de serviço e a eficiência administrativa. Em paralelo, através de um apoio financeiro preciso, irá impulsionar a produção, a aplicação e a transformação dos resultados de investigação científica de alto nível, proporcionando assim um apoio mais sólido e um maior dinamismo ao desenvolvimento da investigação científica de Macau.