

Serviços de Alfândega da RAEM

Resultado do Inquérito do grau de satisfação de 2020

I. Breve apresentação do Inquérito

Objectivo do Inquérito

De acordo com as disposições do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade no âmbito da recolha de opiniões dos utentes, os serviços públicos devem criar um mecanismo destinado à recolha de opiniões do público sobre a prestação dos seus serviços; a fim de melhor conhecer as mesmas, concretizando a melhoria contínua dos serviços prestados, os SA realizaram, em 2020, um inquérito para avaliação do grau de satisfação em relação a 16 itens referentes aos serviços externos prestados, os quais constituem uma medida ao nível do “*feedback*” na recolha de opiniões dos utentes do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade. Utilizam-se as avaliações dos cidadãos sobre os serviços prestados recolhidas para fazer a revisão da qualidade dos serviços prestados no sentido de atingir o alvo do aperfeiçoamento sucessivo. Destes 16 itens de serviços externos prestados actualmente, 6 são de serviços públicos gerais e os 10 de serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei. (relativamente às subdivisões, indicadores de qualidade de serviço, taxa de cumprimento previsto e classificação, por favor consultar a situação do cumprimento dos indicadores de qualidade de 2020)

Período de tempo do inquérito

Período abrangido pelos inquéritos: em cada ano

Período deste inquérito: 15 de Outubro até 31 de Dezembro de 2020

Breve apresentação sobre o plano de inquérito

Âmbito do inquérito: lista de itens da Carta de qualidade

Destinatários: todos os cidadãos, associações e entidades comerciais que utilizam os

serviços

Método do inquérito: distribuição dos questionários por unidade de serviços

Forma do inquérito: distribuição dos questionários do grau de satisfação do serviço para preenchimento do sector, das associações e dos utilizadores dos serviços

II. Resultado do inquérito

Serviços públicos gerais

Serviços públicos gerais

Factores do inquérito	itens	Média do grau de satisfação	Valor dos itens	Desvio padronizado
Acessibilidade	Tempo de serviço	4,183	4,186	0,725
	Local de serviço		4,182	0,758
	Tempo para o tratamento		4,197	0,709
	Forma de contacto		4,167	0,716
Serviços prestados pelo pessoal	Atitude de prestação de serviço	4,304	4,275	0,690
	Grau de profissionalismo		4,280	0,687
	Eficiência na prestação de serviços		4,342	0,693
	Iniciativa		4,320	0,682
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,115	4,086	0,765
	Disposição das instalações		4,145	0,809
Procedimento interno	Tempo de espera	4,161	4,141	0,745
	Imparcialidade		4,204	0,748
	Grau de simplicidade e celeridade		4,138	0,748
Eficácia dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,171	4,171	0,718

Factores do inquérito	itens	Média do grau de satisfação	Valor dos itens	Desvio padronizado
Informações dos serviços	Publicidade de informações	4,169	4,141	0,730
	Precisão das informações obtidas		4,197	0,729
Serviços electrónicos	Suficiência das áreas	4,114	4,086	0,765
	Grau de satisfação		4,142	0,771
Carta de qualidade	Suficiência de área	4,196	4,201	0,683
	Clareza de indicadores		4,182	0,738
	Grau de satisfação de indicadores		4,204	0,722
Grau de satisfação dos serviços prestados em geral		4,178	4,178	0,695

De acordo com os dados supramencionados, as partes mais mencionadas foram o Ambiente e instalações e os Serviços electrónicos, as principais razões foram a insatisfação com o grau de conforto e as disposição das instalações do local do serviço do Ambiente e instalações, bem como a insuficiência da área de abrangência dos Serviços electrónicos; a acessibilidade e o procedimento interno ocupam o segundo lugar devido à inconveniência da da localização instalada do posto alfandegário e inapropriação do tempo de espera para o atendimento.

Existem 139 casos, no total, com inquérito preenchido e uma avaliação equivalente a “Mau” e “Não satisfaz” mas sem quaisquer indicação sobre os motivos de insatisfação, os indicadores de avaliação e número de casos sem indicação dos motivos de insatisfação são distribuídos da seguinte forma:

Indicadores	Mau	Não satisfaz	Os motivos de “mau” ou de “não satisfaz”
1. O horário do posto alfandegário é apropriado?	6	1	Casos sem indicações dos motivos: 7
2. A conveniência de localidade de criação de posto alfandegário?	3	5	Casos sem indicações dos motivos: 8

3. O tempo de tratamento é como esperado?	4	2	Casos sem indicações dos motivos: 6
4. Os canais de ligação dos SA são suficientes?	4	2	Casos sem indicações dos motivos: 6
5. A atitude de prestação de serviço do pessoal?	2	4	Casos sem indicações dos motivos: 6
6. O grau de profissionalismo do pessoal?	1	5	Casos sem indicações dos motivos: 6
7. A eficiência na prestação de serviços do pessoal	3	1	Casos sem indicações dos motivos: 4
8. A iniciativa do pessoal	2	3	Casos sem indicações dos motivos: 5
9. O grau de conforto do local de serviço?	5	4	Casos sem indicações dos motivos: 9
10. A disposição das instalações do local de serviço é apropriada?	5	4	Casos sem indicações dos motivos: 9
11. O tempo de espera para o atendimento é apropriado?	4	4	Casos sem indicações dos motivos: 8
12. Como está a imparcialidade para os serviços prestados?	5	2	Casos sem indicações dos motivos: 7
13. Como está o grau de simplicidade e celeridade de procedimento?	5	1	Casos sem indicações dos motivos: 6
14. O serviço fornecido pode atingir a sua finalidade de utilização?	5	--	Casos sem indicações dos motivos: 5
15. O grau de publicidade de informações?	4	3	Casos sem indicações dos motivos: 7
16. O grau de precisão das informações obtidas	4	1	Casos sem indicações dos motivos: 5
17. A área dos serviços electrónicos	5	4	Casos sem indicações dos motivos: 9
18. O grau de satisfação dos serviços electrónicos? (caso haja)	5	2	Casos sem indicações dos motivos: 7
19. Os itens de Carta de qualidade dos SA são suficientes?	3	1	Casos sem indicações dos motivos: 4
20. Acha que os indicadores de itens de serviços são claros?	4	1	Casos sem indicações dos motivos: 5
21. Está satisfeito/a com os indicadores de itens de serviços?	4	1	Casos sem indicações dos motivos: 5
22. Como é o grau de satisfação dos serviços prestados em geral	4	1	Casos sem indicações dos motivos: 5

Outras opiniões apresentadas pelo público preenchido o questionário, revelam-se as mesmas como seguintes:

Existe espaço de melhoria no serviço;

Existe um pouquinho de lentidão que influencia certo nível de eficiência de trabalho,

deseja que surja o melhoramento neste âmbito;

Instalam-se mais máquinas de depósito de água;

O conhecimento profissional e a atitude afectuosa e sincera de pessoal alfandegário merecem muito a estimulação e apreciação;

O pessoal alfandegário é cortês, a qualidade de bem servir, merece granjear 10 “like” de cidadão;

Os serviços fornecidos pelo pessoal alfandegário da Flotilha de Meios Navais são óptimos, merecem ser elogiado;

A atitude e o nível profissional dos colegas destes Serviços são muito elevados, muito obrigado

Serviços públicos prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei

Factores do Inquérito	Itens	Avaliação média do grau de satisfação	Valor	Desvio padronizado
Acessibilidade	Tempo do serviço	4,256	4,337	0,677
	Local de serviço		4,189	0,768
	Tempo para o tratamento		4,300	0,690
	Forma de contacto		4,198	0,727
Serviços prestados pelo pessoal	Atitude de prestação de serviço	4,414	4,434	0,718
	Grau de profissionalismo		4,429	0,663
	Eficiência na prestação de serviços		4,412	0,690
	Iniciativa		4,382	0,748
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,087	4,105	0,788
	Disposição das instalações		4,068	0,813
Procedimento interno	Tempo de espera	4,263	4,260	0,712
	Imparcialidade		4,281	0,683
	Grau de simplicidade e celeridade		4,248	0,736

Factores do Inquérito	Itens	Avaliação média do grau de satisfação	Valor	Desvio padronizado
Eficácia dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,278	4,278	0,688
Informações dos serviços	Publicidade de informações	4,184	4,174	0,733
	Precisão das informações obtidas		4,193	0,697
Serviços electrónicos	Suficiência das áreas	4,163	4,169	0,738
	Grau de satisfação		4,157	0,740
Carta de qualidade	Suficiência das áreas	4,238	4,260	0,684
	Clareza de indicadores		4,217	0,727
	Grau de satisfação de indicadores		4,237	0,697
Grau de satisfação dos serviços prestados em geral		4,260	4,260	0,684

De acordo com os dados supramencionados, a parte mencionada mais foi o ambiente e instalações, as razões principais foram que não estava satisfeito com o Grau de conforto e as disposição das instalações do Local de serviço; o procedimento interno e os Serviços prestados pelo pessoal ocupam o segundo lugar devido às insatisfações no grau de simplicidade e celeridade do procedimento e na iniciativa dos Serviços prestados pelo pessoal.

Existem 299 casos, no total, com inquérito preenchido e uma avaliação equivalente a “Mau” e “Não satisfaz” mas sem quaisquer indicação sobre os motivos de insatisfação, os indicadores de avaliação e número de casos sem indicação dos motivos de insatisfação são distribuídos da seguinte forma:

Indicadores	Mau	Não satisfaz	Os motivos de “mau” ou de “não satisfaz”
1. O horário do posto	3	8	Casos sem indicações dos

alfandegário é apropriado?			motivos: 11
2. A conveniência de localidade de criação de posto alfandegário?	9	5	Casos sem indicações dos motivos: 14
3. O tempo de tratamento é como esperado?	5	7	Casos sem indicações dos motivos: 12
4. Os canais de ligação dos SA são suficientes?	5	9	Casos sem indicações dos motivos: 14
5. O atitude de prestação de serviço do pessoal ?	11	4	Casos sem indicações dos motivos: 15
6. O grau de profissionalismo do pessoal ?	5	4	Casos sem indicações dos motivos: 9
7. A eficiência na prestação de serviços do pessoal ?	7	5	Casos sem indicações dos motivos: 12
8. A iniciativa do pessoal	13	4	Casos sem indicações dos motivos: 17
9. O grau de conforto do local de serviço?	8	12	Casos sem indicações dos motivos: 20
10. A disposição das instalações do local de serviço é apropriada?	8	16	Casos sem indicações dos motivos: 24
11. O tempo de espera para o atendimento é apropriado?	6	9	Casos sem indicações dos motivos: 15
12. Como está a imparcialidade para os serviços prestados?	6	4	Casos sem indicações dos motivos: 10
13. Como está o grau de implicidade e celeridade de procedimento?	10	9	Casos sem indicações dos motivos: 19
14. O serviço fornecido pode atingir a sua finalidade de utilização?	7	2	Casos sem indicações dos motivos: 9
15. O grau de publicidade de informações?	7	8	Casos sem indicações dos motivos: 15
16. O grau de precisão das informações obtidas	3	6	Casos sem indicações dos motivos: 9
17. A área dos serviços electrónicos	5	8	Casos sem indicações dos motivos: 13
18. O grau de satisfação dos serviços electrónicos? (caso haja)	4	6	Casos sem indicações dos motivos: 10
19. Os itens de Carta de qualidade dos SA são suficientes?	6	5	Casos sem indicações dos motivos: 11
20. Acha que os indicadores	8	6	Casos sem indicações dos

de itens de serviços são claros?			motivos: 14
21. Está satisfeito/a com os indicadores de itens de serviços?	5	7	Casos sem indicações dos motivos: 12
22. Como é o grau de satisfação dos serviços prestados em geral?	6	8	Casos sem indicações dos motivos: 14

Outras opiniões abrangentes que foram preenchidas no questionário, são as seguintes:

Á rea de abrangência dos serviços electrónicos e o grau de satisfação

Após a aprovação da apresentação de dados *online*, propõe-se que os SA possam considerar o envio, por via postal, dos documentos para os requerentes

Desejo que seja promovida, totalmente, a *electronização*;

Optimização do trabalho no âmbito electrónico, para que se minimize, por um lado, a inconveniência da comparência pessoal do cidadão, e seja diminuído, por outro lado, o “*stress*” do pessoal de atendimento da linha da frente;

Fornecimento de serviços electrónicos mais simples e convenientes;

Propõe-se a participação dos SA na aplicação móvel de veículos com matrícula única para o acesso à Ilha de Hengqin, para que os cidadãos possam usufruir de uma ligação *online* mais conveniente para uma maior facilitação *online* de *one stop*.

Horário de funcionamento, os locais de instalações e o tempo do procedimento

Possibilidade de organizar o procedimento fora do horário de expediente;

Prolongamento do horário de funcionamento, a página electrónica é bastante confusa;

Desejo de que os SA possam reforçar a precisão das informações, fortalecer os equipamentos de *hardware* para favorecer a sua utilização; desejo que os SA possam enviar mais pessoal para favorecer o procedimento das formalidades de *desalfandegamento*.

Adequação das instalações dos locais dos serviços externos

Propõe-se que existam lugares para o estacionamento de veículos nos locais dos serviços externos.

Grau de publicidade de informações

Desejo de que os SA possam garantir a segurança da confidencialidade e protecção da privacidade dos dados pessoais registados e dos documentos de identificação verificados no exame de sondagem aos veículos de passagem fronteiriça.

Eficácia dos serviços prestados

Relativamente ao pedido do Cartão de passagem fronteiriça de veículo, foram enviado todos os dados e concluídas todas as formalidades no ano passado, mas o pedido ainda não foi aprovado, considera não ser correcto ainda não haver uma resposta;

Pouca clareza nas instruções sobre o procedimento de renovação do Cartão de passagem fronteiriça de veículo

Atitude de trabalho, grau de profissionalismo, eficiência na prestação de serviços, bem como iniciativa do pessoal

Deseja que os SA possam elevar a proactividade e a qualidade de trabalho do pessoal;

Na resposta aos cidadãos, o pessoal deve ser mais proactivo e simpático, não deve tomar uma atitude de indiferença; os SA não deram resposta às questões profissionais, e não lembraram os cidadãos sobre questões importantes que precisam de mais atenção;

Bom atendimento com um procedimento ordenado e uma boa atitude no tratamento do assunto e o tempo dispendido foi aceitável, em princípio, os serviços prestados foram satisfatórios;

Dúvidas sobre se o pessoal alfandegário está realmente a trabalhar com o propósito de “servir a população”;

Os serviços prestados não revelam nenhuma facilitações para os cidadãos

Durante a ocorrência de pandemia, os assuntos foram tratados de uma forma conveniente e rápida

Grau de simplicidade e celeridade de procedimento

Um passageiro revelou que para visitar Macau, necessitava de pedir um visto de turismo de 2 em 2 de meses, na viagem além da perda de centenas de milhares de patacas no casino, os vinhos e as várias caixas de creme acompanhados foram apreendidos, foi forçado a dizer que as mercadorias que tinha estavam envolvidas na actividade de comércio paralelo. As duas garrafas de vinho Maotai adquiridas possuíam o recibo quando outra garrafa de Maotai foi trocada por pontos de casino, dado que não sabia as limitações de passageiros, desejava comprar alguma coisa nesta única viagem durante 2 meses para presentes a oferecer na viagem de regresso durante o ano novo chinês, mas no fim foi vítima de uma injustiça. Actualmente está à espera de ser notificado sobre o resultado do procedimento e o respectivo tratamento, para a próxima chegada a Macau, que será dois meses depois, ou seja, num tempo em que já passou o ano novo chinês, já não há nenhuma razão para as ofertas, foi uma viagem muito desagradável. A pessoa que

tomou nota tratou-o de uma forma diferente, demonstrando discriminação, dizendo que as pessoas de Macau podem levar qualquer coisa a vontade, mas as pessoas do Interior da China já não, não podem ultrapassar o limite de 5 mil patacas, as mercadorias foram confiscadas. Considera que para o confisco, deve ter fundamentos legais, foi a Macau para visita, gastou dinheiro e o final foi tão desagradável, numa futura viagem a Macau, não vai comprar nada.

III. Análise e tratamento das “opiniões gerais”

Análise sintética: As opiniões reveladas nas respostas relacionadas com o grau de satisfação com o serviço são positivas (a maior parte das opiniões atingiu o nível de “satisfeito”

Medidas de acompanhamento: recolher continuamente as opiniões dos destinatários dos serviços e aperfeiçoar sucessivamente a sua qualidade.

IV. Medidas de melhoria e sugestões

A maioria das opiniões do inquérito sobre do grau de satisfação dos serviços prestados atingiu o nível de “satisfeito”, os SA propõem continuar a executar, efectivamente, as instruções de trabalho no sentido de manter uma avaliação positiva aos SA do objectivo de serviços.

Inquérito do grau de satisfação e análise da tendência (em comparação com o ano passado)

Serviços gerais prestados

Factores do inquérito	Itens	2020		2019	
		Valor	Avaliação média do grau de satisfação	Valor	Avaliação média do grau de satisfação
Acessibilidade	Tempo de serviço	4,186	4,183	4,322	4,189
	Local de serviço	4,182		4,145	
	Tempo para o tratamento	4,197		4,142	
	Forma de contacto	4,167		4,145	
Serviços prestados pelo pessoal	Atitude na prestação de serviço	4,275	4,304	4,259	4,256
	Grau de profissionalismo	4,280		4,247	
	Eficiência na prestação de serviços	4,342		4,269	

Factores do inquérito	Itens	2020		2019	
		Valor	Avaliação média do grau de satisfação	Valor	Avaliação média do grau de satisfação
	Iniciativa	4,320		4,251	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,086	4,115	4,07	4,048
	Disposição das instalações	4,145		4,027	
Procedimento interno	Tempo de espera	4,141	4,161	4,118	4,098
	Imparcialidade	4,204		4,112	
	Grau de simplicidade e celeridade	4,138		4,063	
Eficácia dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,171	4,171	4,152	4,152
Informações dos serviços	Publicidade de informações	4,141	4,169	4,1	4,115
	Precisão das informações obtidas	4,197		4,131	
Serviços electrónicos	Suficiência das áreas	4,086	4,114	4,085	4,080
	Grau de satisfação	4,142		4,076	
Carta de qualidade	Suficiência das áreas	4,201	4,196	4,136	4,156
	Clareza dos indicadores	4,182		4,154	
	Grau de satisfação de indicadores	4,204		4,178	
Grau de satisfação dos serviços prestados em geral		4,178	4,178	4,169	4,169

Factores do inquérito	2020	2019	Em comparação com o passado
Acessibilidade	4,183	4,189	-0,006
Serviços prestados pelo pessoal	4,304	4,256	0,048

Factores do inquérito	2020	2019	Em comparação com o passado
Ambiente e instalações	4,115	4,048	0,067
Procedimento interno	4,161	4,098	0,063
Eficácia dos serviços prestados	4,171	4,152	0,019
Informações dos serviços	4,169	4,115	0,054
Serviços electrónicos	4,114	4,080	0,034
Carta de qualidade	4,196	4,156	0,04
Grau de satisfação dos serviços prestados em geral	4,178	4,169	0,009

Encontrou-se uma elevação no grau de satisfação dos serviços prestados em geral desta vez em comparação com o mesmo período do ano passado, além da diminuição ligeira na pontuação do item da acessibilidade em comparação com o ano passado, em relação ao item sobre o tempo do serviço, representa este item a necessidade de uma abordagem sob um ponto de vista diferente.

As medidas propostas a tomar: otimizar, em todos os aspectos, os serviços de pedido *online* existentes, fazer a revisão sobre a viabilidade de tratar os serviços existentes para o pedido *online*; ajustar apropriadamente, quanto possível, o horário de serviço por turno no sentido de prolongar o horário de expediente de serviços externos.

Serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei

Factores do inquérito	Item	2020		2019	
		Valor	Avaliação média do grau de satisfação	Valor	Avaliação média do grau de satisfação
Acessibilidade	Tempo de serviço	4,337	4,256	4,382	4,327
	Local de serviço	4,189		4,295	
	Tempo para o tratamento	4,300		4,357	
	Forma de contacto	4,198		4,273	
Serviços prestados pelo pessoal	Atitude na prestação de serviço	4,434	4,414	4,415	4,429
	Grau de profissionalismo	4,429		4,415	
	Eficiência na prestação de serviços	4,412		4,447	
	Iniciativa	4,382		4,439	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,105	4,087	4,190	4,186
	Disposição das instalações	4,068		4,182	
Procedimento interno	Tempo de espera	4,260	4,263	4,283	4,282
	Imparcialidade	4,281		4,318	
	Grau de simplicidade e celeridade	4,248		4,246	
Eficácia dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,278	4,278	4,298	4,298
Informações dos serviços	Publicidade de informações	4,174	4,184	4,260	4,288
	Precisão das informações obtidas	4,193		4,316	
Serviços electrónicos	Suficiência das áreas	4,169	4,163	4,229	4,213
	Grau de satisfação	4,157		4,197	
Carta de qualidade	Suficiência das áreas	4,260	4,238	4,306	4,266
	Clareza dos indicadores	4,217		4,242	
	Grau de satisfação de indicadores	4,237		4,251	

Factores do inquérito	Item	2020		2019	
		Valor	Avaliação média do grau de satisfação	Valor	Avaliação média do grau de satisfação
Grau de satisfação dos serviços prestados em geral		4,260	4,260	4,314	4,293

Factores do inquérito	2020 年	2019 年	Em comparação com o passado
Acessibilidade	4.256	4.327	-0.067
Serviços prestados pelo pessoal	4.414	4.429	-0.013
Ambiente e instalações	4.087	4.186	-0.095
Procedimento interno	4.263	4.282	-0.016
Eficácia dos serviços prestados	4.278	4.298	-0.018
Informações dos serviços	4.184	4.288	-0.101
Serviços electrónicos	4.163	4.213	-0.046
Carta de qualidade	4.238	4.266	-0.025
Grau de satisfação dos serviços prestados em geral	4.260	4.293	-0.030

Encontrou-se um decréscimo no grau de satisfação de todos os itens dos serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei, entre os quais, se registou uma maior diminuição no grau de satisfação de informações de serviço ou seja um menor grau de satisfação na publicidade e precisão das informações obtidas no item que revela e representa

que está comparativamente baixa na corporeidade e confiabilidade de informações.

as medidas a tomar

Optimizar a disposição da página electrónica destes Serviços com *icons* mais atraentes no sentido de facilitar a aquisição de informações do serviço exigidas pelo utilizador;

Actualizar periodicamente os conteúdos de informações da página electrónica em inglês ou português, quando possível;

Pensar e verificar no ponto de vista do “utilizador” se os procedimentos de serviços externos existentes são convenientes e adequados ou não;

Vigiar periodicamente o procedimento e o critério de execução da lei dos postos alfandegários.