

Serviços de Alfândega da RAEM

Resultado do Inquérito do grau de satisfação de 2021

1. 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 verificar 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 10 de serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei. (para itens detalhados, indicadores de qualidade, taxas de conformidade predefinidas e categorias, consulte o Anexo 1: Lista de serviços)

2.

2.1 Programa do inquérito

Período abrangido pelos inquéritos: em cada ano

Período deste inquérito: 20 de Outubro a 31 de Dezembro de 2021

2.2 Âmbito do inquérito:

Objecto: lista de itens da Carta de qualidade

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

2.3 Forma do inquérito

Método do inquérito: distribuição dos questionários por unidade de serviços

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

2.4 Taxa de amostragem

Tipo de serviço: serviços gerais prestados

Método de amostragem: aleatório

Resultado do cálculo da taxa de amostragem: 31,35%

Tipo de serviço: serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei

Método de amostragem: aleatório

Resultado do cálculo da taxa de amostragem: 0,22%

2.5 Concepção do questionário

Factores questionados: O inquérito do grau de satisfação realizado pelos SA inclui os seguintes nove factores: acessibilidade, serviços prestados pelo pessoal, ambiente e instalações, procedimento interno, eficácia dos serviços prestados, informações dos serviços, serviços electrónicos, carta de qualidade, grau de satisfação dos serviços prestados em geral.

Configuração do questionário: As respostas do questionário de pesquisa utilizam uma escala Likert, com uma escala de cinco pontos como padrão de medição, e adoptam um formato semiaberto. Quando os entrevistados indicam em resposta a uma pergunta "não satisfaz" ou "mau", é solicitado que complementem detalhando os motivos do desagrado, a fim de investigar mais a fundo o porquê da sua avaliação. Além disso, o questionário oferece opções de "recuso responder" ou "não se aplica", sendo que essas respostas não são incluídas nas estatísticas. (para mais detalhes, consulte o Anexo II: Tabela de ferramentas de configuração do plano de pesquisa e o Anexo III: exemplar do questionário.)

3. Análise e estatística das opiniões recolhidas

3.1 Estatísticas básicas

3.1.1 Distribuição do número total de questionários devolvidos

Destinatários	Número de questionários recolhidos	Questionários válidos	Questionários inválidos
Cidadãos	1673	1671	2
Entidades / associações	408	408	0
Total	2081	2079	2

Forma de inquérito	Número de questionários	Questionários válidos	Questionários inválidos
--------------------	-------------------------	-----------------------	-------------------------

	recolhidos		
Entrevista no local	408	408	0
Questionários electrónicos	1673	1671	2
Total	2081	2079	2

Tipo de serviços	Número de questionários recolhidos	Questionários válidos	Questionários inválidos
Serviços públicos gerais	268	266	2
Serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei	1813	1813	0
Total	2081	2079	2

Estado da recolha de questionários

Através das unidades executoras dos diversos projetos da "Carta de Qualidade ", foram distribuídos um total de 3.720 questionários do "Inquérito do grau de satisfação de 2021" aos sectores industriais relevantes, associações e utilizadores dos serviços. Até à data final de recolha (31 de Dezembro de 2020), foram recebidos 2.081 questionários, dos quais 408 correspondiam a questionários em papel, todos válidos e devolvidos, enquanto no sistema electrónico registaram-se 1.214 questionários não concluídos. A taxa de recolha dos questionários em papel foi de 100%, enquanto a dos questionários electrónicos se situou nos 63,15%. A baixa taxa de recolha dos questionários electrónicos deveu-se ao facto dos utilizadores, após clicarem para aceder à página electrónica e surgir a janela com o questionário, terem abandonado o processo sem o completar e submeter. No que diz respeito aos questionários electrónicos inválidos, verificou-se que em 2 casos todas as opções de satisfação foram preenchidas com "não aplicável", levando o sistema a atribuir 0 pontos e classificá-los como inválidos, tendo-se ainda registado 25 questionários com recusa de resposta.

3.2 Estatísticas de satisfação do serviço

3.2.1 Serviços públicos gerais

Factores do inquérito	itens	Média do grau de satisfação	Valor dos itens	Desvio padronizado
Acessibilidade	Tempo de serviço	4,208	4,259	0,687
	Local de serviço		4,166	0,709
	Tempo para o tratamento		4,237	0,695
	Forma de contacto		4,169	0,736

Factores do inquérito	itens	Média do grau de satisfação	Valor dos itens	Desvio padronizado
Serviços prestados pelo pessoal	Atitude de prestação de serviço	4,329	4,365	0,643
	Grau de profissionalismo		4,316	0,654
	Eficiência na prestação de serviços		4,308	0,646
	Iniciativa		4,327	0,652
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,162	4,199	0,696
	Disposição das instalações		4,124	0,755
Procedimento interno	Tempo de espera	4,190	4,184	0,711
	Imparcialidade		4,207	0,731
	Grau de simplicidade e celeridade		4,180	0,746
Eficácia dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,188	4,188	0,697
Informações dos serviços	Publicidade de informações	4,209	4,203	0,703
	Precisão das informações obtidas		4,215	0,671
Serviços electrónicos	Suficiência das áreas	4,162	4,165	0,744
	Grau de satisfação		4,158	0,730
Carta de qualidade	Suficiência de área	4,207	4,222	0,644
	Clareza de indicadores		4,173	0,679
	Grau de satisfação de indicadores		4,226	0,657
Grau de satisfação dos serviços prestados em geral		4,259	4,259	0,642

De acordo com os dados supramencionados, as partes mais mencionadas foram o ambiente e instalações e os serviços electrónicos, as principais razões sobre o ambiente e instalações foram a insatisfação com o grau de conforto e a disposição das instalações do local do serviço, bem como a insuficiência da área de abrangência dos serviços electrónicos e a clareza de indicadores; a eficácia dos serviços prestados e o procedimento interno ocupam o segundo lugar devido à inadequação à finalidade de utilização, insuficiência no grau de simplicidade e celeridade e inapropriação do tempo

de espera para o atendimento.

Existem 66 casos, no total, com inquérito preenchido e uma avaliação equivalente a “Mau” e “Não satisfaz” mas sem quaisquer indicações 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”	sem motivo indicado
1. O horário do posto alfandegário é apropriado?	2	0	Casos sem indicação dos motivos:	2
2. A conveniência do local de criação de posto alfandegário?	1	2	Casos sem indicações dos motivos:	3
3. O tempo de tratamento é como o esperado?	1	2	Casos sem indicação dos motivos:	3
4. Os canais de ligação dos SA são suficientes?	2	3	Casos sem indicação dos motivos:	5
5. A atitude de prestação de serviço do pessoal?	0	2	Casos sem indicação dos motivos:	2
6. O grau de profissionalismo do pessoal?	1	1	Casos sem indicação dos motivos:	2
7. A eficiência na prestação de serviços do pessoal	0	2	Casos sem indicação dos motivos:	2
8. A iniciativa do pessoal	1	1	Casos sem indicação dos motivos:	2
9. O grau de conforto do local de serviço?	1	6	Casos sem indicação dos motivos:	7
10. A disposição das instalações do local de serviço é apropriada?	1	3	Casos sem indicação dos motivos:	4
11. O tempo de espera para o atendimento é apropriado?	1	5	Casos sem indicação dos motivos:	6
12. Como é a imparcialidade com os serviços prestados?	3	0	Casos sem indicação dos motivos:	3
13. Como é o grau de simplicidade e celeridade do procedimento?	1	2	Casos sem indicação dos motivos:	3
14. O serviço fornecido pode atingir a sua finalidade de utilização?	1	1	Casos sem indicação dos motivos:	2
15. O grau de publicidade de informações?	1	0	Casos sem indicação dos motivos:	1
16. O grau de precisão das informações obtidas	3	2	Casos sem indicação dos motivos:	5
17. A área dos serviços electrónicos	2	2	Casos sem indicação dos motivos:	4
18. O grau de satisfação dos serviços electrónicos? (caso haja)	1	1	Casos sem indicação dos motivos:	2
19. Os itens de Carta de qualidade dos SA são suficientes?	1	2	Casos sem indicação dos motivos:	3
20. Acha que os indicadores de itens de serviços são claros?	1	1	Casos sem indicação dos motivos:	2

21. Está satisfeito/a com os indicadores de itens de serviços?	1	0	Casos sem indicação dos motivos:	1
22. Como é o grau de satisfação dos serviços prestados em geral	2	0	Casos sem indicação dos motivos:	2

Outras opiniões apresentadas pelo público que preencheu o questionário, são as seguintes:

- A taxa de verificação de mercadorias exportadas através de Desalfandegamento *Online* é de 100%, isto já vem acontecendo há mais de um ano, o que é muito problemático;
- Os serviços prestados pelos agentes alfandegários é muito eficiente, principalmente no que diz respeito ao resgate de pessoas.

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

Factores do inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor dos itens	Desvio padronizado
Acessibilidade	Tempo de serviço	4,440	4,461	0,642
	Local de serviço		4,422	0,665
	Tempo para o tratamento		4,446	0,668
	Forma de contacto		4,431	0,650
Serviços prestados pelo pessoal	Atitude de prestação de serviço	4,528	4,528	0,659
	Grau de profissionalismo		4,520	0,649
	Eficiência na prestação de serviços		4,534	0,646
	Iniciativa		4,530	0,641
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,392	4,391	0,690
	Disposição das instalações		4,394	0,683
Procedimento interno	Tempo de espera	4,432	4,329	0,676
	Imparcialidade		4,440	0,672
	Grau de simplicidade e celeridade		4,428	0,670
Eficácia dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,429	4,429	0,652
Informações dos serviços	Publicidade de informações	4,421	4,424	0,677

Factores do inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor dos itens	Desvio padronizado
	Precisão das informações obtidas		4,419	0,664
Serviços electrónicos	Suficiência das áreas	4,389	4,393	0,683
	Grau de satisfação		4,384	0,685
Carta de qualidade	Suficiência de área	4,427	4,426	0,664
	Clareza de indicadores		4,414	0,666
	Grau de satisfação de indicadores		4,441	0,662
Grau de satisfação dos serviços prestados em geral		4,440	4,440	4,646

De acordo com os dados supramencionados, a parte mais mencionada foi o ambiente e instalações, as razões principais foram a não satisfação com o Grau de conforto e a disposição das instalações do local de serviço;

Existem 127 casos, no total, com inquérito preenchido e uma avaliação equivalente a “Mau” e “Não satisfaz” mas sem quaisquer indicações sobre os motivos da 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”	sem motivo indicado
23. O horário do posto alfandegário é apropriado?	0	5	Casos sem indicação dos motivos:	5
24. A conveniência de localidade de criação de posto alfandegário?	2	3	Casos sem indicações dos motivos:	5
25. O tempo de tratamento é como esperado?	3	3	Casos sem indicação dos motivos:	6
26. Os canais de ligação dos SA são suficientes?	0	4	Casos sem indicação dos motivos:	4
27. A atitude de prestação de serviço do pessoal?	4	1	Casos sem indicação dos motivos:	5
28. O grau de profissionalismo do pessoal?	3	4	Casos sem indicação dos motivos:	7
29. A eficiência na prestação de serviços do pessoal	3	4	Casos sem indicação dos motivos:	7

30. A iniciativa do pessoal	2	1	Casos sem indicação dos motivos:	3
31. O grau de conforto do local de serviço?	2	5	Casos sem indicação dos motivos:	7
32. A disposição das instalações do local de serviço é apropriada?	0	5	Casos sem indicação dos motivos:	5
33. O tempo de espera para o atendimento é apropriado?	3	5	Casos sem indicação dos motivos:	8
34. Como é a imparcialidade com os serviços prestados?	1	5	Casos sem indicação dos motivos:	6
35. Como é o grau de simplicidade e celeridade do procedimento?	1	4	Casos sem indicação dos motivos:	5
36. O serviço fornecido pode atingir a sua finalidade de utilização?	0	3	Casos sem indicação dos motivos:	3
37. O grau de publicidade de informações?	2	7	Casos sem indicação dos motivos:	9
38. O grau de precisão das informações obtidas	1	7	Casos sem indicação dos motivos:	8
39. A área dos serviços electrónicos	2	5	Casos sem indicação dos motivos:	7
40. O grau de satisfação dos serviços electrónicos? (caso haja)	0	7	Casos sem indicação dos motivos:	7
41. Os itens de Carta de qualidade dos SA são suficientes?	0	4	Casos sem indicação dos motivos:	4
42. Acha que os indicadores de itens de serviços são claros?	0	4	Casos sem indicação dos motivos:	4
43. Está satisfeito/a com os indicadores de itens de serviços?	0	4	Casos sem indicação dos motivos:	4
44. Como é o grau de satisfação dos serviços prestados em geral	2	6	Casos sem indicação dos motivos:	8

Outras opiniões apresentadas pelo público que preencheu o questionário, são as seguintes:

- Recomenda-se acelerar o desalfandegamento e reduzir o tempo de espera para o desalfandegamento;
- O pessoal alfandegário é geralmente educado;
- Recomenda-se que os SA aumentem os lugares sentados nas áreas públicas;
- Recomenda-se que os SA adicionem o serviço de fotocópias *self-service* no local onde os documentos de encomenda são recebidos;
- Recomenda-se adicionar os SA à Conta Única o mais rapidamente possível e fornecer mais horários disponíveis para os cidadãos escolherem;
- É uma sensação muito boa. Comparado com os serviços aduaneiros do Interior da China,

os SA são de primeira classe;

- Era bom que os serviços aduaneiros do Interior da China fossem tão eficientes como os de Macau, e a atitude de trabalho fosse pelos menos metade tão boa como em Macau.

4. 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.

5. Medidas de melhoria e sugestões

A maioria das opiniões do inquérito sobre o 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 dos SA do objectivo de serviços.

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

6.1

Factores do inquérito	itens	2021		2020	
		Valor	Avaliação média do grau de satisfação	Valor	Avaliação média do grau de satisfação
Acessibilidade	Tempo de serviço	4,259	4,259	4,186	4,183
	Local de serviço	4,166		4,182	
	Tempo para o tratamento	4,237		4,197	
	Forma de contacto	4,169		4,167	
Serviços prestados pelo pessoal	Atitude na prestação do serviço	4,365	4,329	4,275	4,304
	Grau de profissionalismo	4,316		4,280	
	Eficiência na prestação de serviços	4,308		4,342	
	Iniciativa	4,328		4,320	

Factores do inquérito	itens	2021		2020	
		Valor	Avaliação média do grau de satisfação	Valor	Avaliação média do grau de satisfação
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,199	4,162	4,086	4,115
	Disposição das instalações	4,124		4,145	
Procedimento interno	Tempo de espera	4,184	4,190	4,141	4,161
	Imparcialidade	4,207		4,204	
	Grau de simplicidade e celeridade	4,180		4,138	
Eficácia dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,188	4,188	4,171	4,171
Informações dos serviços	publicidade de informações	4,203	4,209	4,141	4,169
	Precisão das informações obtidas	4,215		4,197	
Serviços electrónicos	Suficiência das áreas	4,165	4,162	4,086	4,114
	Grau de satisfação	4,158		4,142	
Carta de qualidade	Suficiência das áreas	4,222	4,207	4,201	4,196
	Clareza dos indicadores	4,173		4,182	
	Grau de satisfação de indicadores	4,226		4,204	
Grau de satisfação dos serviços prestados em geral		4,259	4,259	4,178	4,178

Factores do inquérito	2021	2020	Em comparação com o passado
Acessibilidade	4,208	4,183	0,025
Serviços prestados pelo pessoal	4,329	4,304	0,025
Ambiente e instalações	4,162	4,115	0,047
Procedimento interno	4,190	4,161	0,029

Factores do inquérito	2021	2020	Em comparação com o passado
Eficácia dos serviços prestados	4,188	4,171	0,017
Informações dos serviços	4,209	4,169	0,04
Serviços electrónicos	4,162	4,114	0,048
Carta de qualidade	4,207	4,196	0,011
Grau de satisfação dos serviços prestados em geral	4,259	4,178	0,081

Encontrou-se uma elevação ligeira no grau de satisfação dos serviços prestados em geral em comparação com o mesmo período do ano passado, entre os quais a satisfação com a eficácia dos serviços prestados aumentou menos, ou seja, revela-se um menor grau de satisfação com a conformidade da finalidade de utilização obtida no item o que revela que está comparativamente mais baixa a fiabilidade dos serviços.

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.

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

Factores do inquérito	Itens	2021		2020	
		Valor	Avaliação média do grau de satisfação	Valor	Avaliação média do grau de satisfação
Acessibilidade	Tempo de serviço	4,461	4,440	4,337	4,256
	Local de serviço	4,422		4,189	
	Tempo para o tratamento	4,446		4,300	
	Forma de contacto	4,431		4,198	
Serviços prestados pelo pessoal	Atitude na prestação de serviço	4,528	4,528	4,434	4,414

Factores do inquérito	Itens	2021		2020	
		Valor	Avaliação média do grau de satisfação	Valor	Avaliação média do grau de satisfação
	Grau de profissionalismo	4,520		4,429	
	Eficiência na prestação de serviços	4,534		4,412	
	Iniciativa	4,530		4,382	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,391	4,392	4,105	4,087
	Disposição das instalações	4,394		4,068	
Procedimento interno	Tempo de espera	4,429	4,432	4,260	4.263
	Imparcialidade	4,440		4,281	
	Grau de simplicidade e celeridade	4,428		4,248	
Eficácia dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,429	4,429	4,278	4.278
Informações dos serviços	Publicidade de informações	4,424	4,421	4,174	4.184
	Precisão das informações obtidas	4,419		4,193	
Serviços electrónicos	Suficiência das áreas	4,393	4,389	4,169	4.163
	Grau de satisfação	4,384		4,157	
Carta de qualidade	Suficiência das áreas	4,426	4,427	4,260	4.238
	Clareza dos indicadores	4,414		4,217	
	Grau de satisfação de indicadores	4,441		4,237	
Grau de satisfação dos serviços prestados em geral		4.259	4,440	4,440	4,260

Factores do inquérito	2021	2020	Em comparação com o passado
Acessibilidade	4,440	4,256	0,184

Factores do inquérito	2021	2020	Em comparação com o passado
Serviços prestados pelo pessoal	4,528	4,414	0,114
Ambiente e instalações	4,392	4,087	0,305
Procedimento interno	4,432	4,263	0,169
Eficácia dos serviços prestados	4,429	4,278	0,151
Informações dos serviços	4,421	4,184	0,237
Serviços electrónicos	4,389	4,163	0,226
Carta de qualidade	4,427	4,238	0,189
Grau de satisfação dos serviços prestados em geral	4,440	4,260	0,18

Encontrou-se um aumento no grau de satisfação de todos os itens dos serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei, entre os quais, registou-se uma maior elevação no grau de satisfação de informações de serviço, um maior grau de satisfação no ambiente e instalações, ou seja, a satisfação com o grau de conforto e a disposição das instalações é elevada, o que representa que está comparativamente alta a corporeidade dos serviços, enquanto a satisfação com os serviços prestados pelo pessoal aumentou menos, ou seja, a satisfação com a atitude na prestação de serviço, grau de profissionalismo, eficiência na prestação de serviços e iniciativa é baixa, o que representa que estão comparativamente baixas a garantia, a fiabilidade e a capacidade de resposta dos serviços.

Medidas a tomar sugeridas:

- 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 das 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.