

Serviços de Alfândega da RAEM

Resultado do Inquérito do grau de satisfação de 2022

I. 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, através de recolha de avaliações de cidadão sobre os serviços prestados para fazer a avaliação dos serviços prestados no sentido de melhoria contínua da qualidade do serviço.

Com base nisto, os SA realizaram, em 2022, um inquérito sobre o grau de satisfação em relação a 16 itens relacionados com os serviços externos, os quais constituem uma medida ao nível do *feedback* na recolha de opiniões dos utentes de acordo com o Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade. Ao analisar a avaliação dos cidadãos sobre os serviços relevantes temos o *feedback*, para que se possa proceder à revisão e ajustamento contínuo da implementação dos serviços relevantes em tempo útil, responder adequadamente às exigências dos cidadãos e melhorar, continuamente, a eficácia dos vários serviços.

Encontram-se actualmente nestes Serviços 16 itens de serviços externos, 6 dos quais são serviços públicos gerais e os 10 restantes serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei.

II. Conteúdo do inquérito

1 - Programa do inquérito

Período abrangido pelos inquéritos: em cada ano

Período deste inquérito: Outubro a Dezembro de 2024

2 - Âmbito do inquérito:

Objecto: lista de itens da Carta de qualidade, num total de 16 itens

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

3 - Forma do inquérito

Forma do inquérito: distribuição dos questionários por unidade de serviços e digitalização do código QR para preenchimento do questionário electrónico

4 - Concepção do questionário

Factores questionados: serviços prestados pelo pessoal, ambiente e instalações complementares, procedimentos e formalidades, informações dos serviços, confiança na prestação do serviço, serviços electrónicos, informações sobre desempenho, integração dos serviços e grau de satisfação geral com o desempenho

Número de questionários: foram recolhidos 1.296 questionários válidos, dos quais 179 foram para “serviços gerais prestados” e 1.117 para “serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei”

III. Estatísticas de satisfação dos serviços

Tabela de estatísticas de “serviços gerais prestados”

Factores do inquérito	Itens	Factores do inquérito	Grau de satisfação dos itens	
		Avaliação média	Valores da avaliação média dos itens	Desvio padronizado
Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	4,442	4,480	0,584
	Atitude na prestação do serviço		4,404	0,614
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	4,259	4,320	0,675
	Equipamentos e instalações		4,280	0,743
	Medidas de apoio no local		4,179	0,729
Procedimentos e formalidades	Eficiência da prestação do serviço	4,322	4,303	0,687
	Comodidade da prestação do serviço		4,342	0,729
Informações dos serviços	Conveniência no acesso às informações	4,199	4,162	0,796

	Precisão das informações		4,252	0,742
	Extensão e objectividade das informações		4,185	0,732
Confiança na prestação do serviço	Extensão da Carta de Qualidade	4,314	4,348	0,665
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade		4,280	0,704
Serviços electrónicos	Comodidade	4,225	4,327	0,629
	Segurança		4,219	0,722
	Cobertura		4,129	0,751
Informações sobre desempenho	Adequabilidade dos conteúdos	4,308	4,353	0,623
	Meios de divulgação de informações		4,264	0,707
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais	4,331	4,331	0,661

Tabela de estatísticas de “serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei”

Factores do inquérito	Itens	Factores do inquérito	Grau de satisfação dos itens	
		Avaliação média	Valores da avaliação média dos itens	Desvio padronizado
Serviços prestados pelo pessoal	Iniciativa	4,393	4,372	0,594
	Atitude na prestação do serviço		4,415	0,601
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	4,270	4,255	0,713
	Equipamentos e instalações		4,277	0,660
	Medidas de apoio no local		4,280	0,633
Procedimentos e formalidades	Eficiência da prestação do serviço	4,368	4,364	0,628
	Comodidade da prestação do serviço		4,372	0,601
Informações dos serviços	Conveniência no acesso às informações	4,291	4,271	0,640
	Precisão das informações		4,298	0,617

	Extensão e objectividade das informações		4,304	0,625
Confiança na prestação do serviço	Extensão da Carta de Qualidade	4,316	4,326	0,599
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade		4,307	0,607
Serviços electrónicos	Comodidade	4,281	4,275	0,646
	Segurança		4,287	0,626
	Cobertura		4,283	0,648
Informações sobre desempenho	Adequabilidade dos conteúdos	4,309	4,323	0,625
	Meios de divulgação de informações		4,296	0,616
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais	4,314	4,314	0,617

Tabela comparativa dos resultados do inquérito de 2021 e 2022

Factores do inquérito		Desempenho geral		Serviços gerais prestados		Serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei	
2021	2022	2021	2022	2021	2022	2021	2022
Serviços prestados pelo pessoal	Serviços prestados pelo pessoal	4,428	4,417	4,329	4,442	4,528	4,393
Ambiente e instalações	Ambiente e instalações complementares	4,277	4,264	4,162	4,259	4,392	4,270
Procedimento interno	Procedimentos e formalidades	4,311	4,345	4,190	4,322	4,432	4,368
Informações dos serviços	Informações dos serviços	4,315	4,245	4,209	4,199	4,421	4,291
Acessibilidade	Confiança na prestação do serviço	4,324	4,315	4,208	4,314	4,440	4,316
Serviços electrónicos	Serviços electrónicos	4,275	4,253	4,162	4,225	4,389	4,280
Eficácia dos	Informações sobre	4,308	4,306	4,188	4,308	4,429	4,309

serviços prestados	desempenho						
Carta de qualidade	Integração dos serviços	4,317	4,326	4,207	4,331	4,427	4,314
Grau de satisfação geral com o desempenho		4,319	4,308	4,206	4,300	4,432	4,317

IV. Medidas de melhoria e sugestões

Em termos do serviço prestado pelo pessoal, foi pedido à equipa que respondesse pacientemente às perguntas dos cidadãos e que os deixasse compreender os procedimentos e as formalidades do serviço, foi também organizada a participação do pessoal em formação.

Em termos de ambiente e instalações complementares, a secretaria do Cartão de Passagem Fronteiriça de veículo foi transferido para Estrada Circular Fronteiriça de Hong Kong-Zhuhai-Macau para proporcionar aos cidadãos um melhor ambiente de serviço e cooperar com as políticas de implementação de várias medidas de passagem de veículos transfronteiriços no futuro.

Em termos de procedimentos, continuaremos a melhorar os procedimentos administrativos dos vários projectos, e a reforçar a conectividade da informação entre os departamentos governamentais, de modo a facilitar o público e a simplificar a administração.

Em termos de serviços electrónicos, cooperamos proactivamente com o Governo da RAEM na promoção da governação electrónica, serão desenvolvidos mais projetos de serviços online. Os cidadãos podem actualmente consultar e descarregar o "título digital do Cartão de Passagem Fronteiriça de veículo" através do pagina electrónica ou aplicação da Conta Única.

V. Conclusão

Olhando para os dados acima, as pontuações médias de satisfação dos serviços prestados pelos SA para cada factor inquirido foram todas acima de 4 pontos, sendo 5 pontos a pontuação mais elevada. Isto mostra que os cidadãos ficaram em geral satisfeitos com os serviços externos prestados pelos SA no ano passado.

No entanto, a pontuação do item do serviço prestado pelo pessoal diminuiu ligeiramente em comparação com o ano passado, por este motivo, os SA reforçaram a formação do pessoal em técnicas de atendimento para melhorar a qualidade do serviço ao público.

O inquérito tem como objetivo compreender as necessidades dos utentes dos serviços e recolher opiniões que sirvam de referência para a melhorar contínua e elevar o nível dos serviços. Para estes efeitos, esperamos que os utentes continuem a fornecer as suas opiniões e sugestões valiosas a estes Serviços, quer se trate de uma afirmação ou de uma crítica, podem ajudar os SA a compreenderem melhor as suas necessidades. Os SA conduzirão os inquéritos com uma atitude proactiva e pragmática e farão ajustes oportunos em itens de serviço relevantes, a fim de prestar melhores serviços ao público.