

Serviços de Alfândega da RAEM

Resultado do Inquérito do grau de satisfação de 2023

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 2023, 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 º Programa do inquérito

Período abrangido pelos inquéritos: em cada ano

Período deste inquérito: Outubro a Dezembro de 2023

2 º 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 1.046 questionários válidos, dos quais 312 foram para “serviços gerais prestados” e 734 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	4,006	4,038	0,725
	Atitude na prestação do serviço		3,974	0,738
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	3,676	3,689	0,753
	Equipamentos e instalações		3,666	0,806
	Medidas de apoio no local		3,675	0,814
Procedimentos e formalidades	Eficiência da prestação do serviço	3,788	3,800	0,834
	Comodidade da prestação do serviço		3,776	0,838
Informações dos serviços	Conveniência no acesso às informações	3,724	3,712	0,836
	Precisão das		3,726	0,8166

	informações			
	Extensão e objectividade das informações		3,736	0,800
Confiança na prestação do serviço	Extensão da Carta de Qualidade	3,786	3,786	0,838
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade		3,786	0,838
Serviços electrónicos	Comodidade	3,739	3,684	0,921
	Segurança		3,780	0,799
	Cobertura		3,753	0,873
Informações sobre desempenho	Adequabilidade dos conteúdos	3,715	3,697	0,812
	Meios de divulgação de informações		3,733	0,790
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais	3,684	3,684	0,815

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	4,699	4,716	0,501
	Atitude na prestação do serviço		4,683	0,516
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	4,592	4,585	0,591
	Equipamentos e instalações		4,606	0,573
	Medidas de apoio no local		4,586	0,578
Procedimentos e formalidades	Eficiência da prestação do serviço	4,642	4,638	0,554
	Comodidade da prestação do serviço		4,646	0,538
Informações dos serviços	Conveniência no acesso às informações	4,565	4,581	0,559
	Precisão das informações		4,554	0,593
	Extensão e objectividade das informações		4,560	0,581
Confiança na prestação do serviço	Extensão da Carta de Qualidade	4,586	4,595	0,553
	Grau de satisfação dos		4,577	0,574

	indicadores da Carta de Qualidade			
Serviços electrónicos	Comodidade	4,566	4,564	0,589
	Segurança		4,571	0,580
	Cobertura		4,564	0,586
Informações sobre desempenho	Adequabilidade dos conteúdos	4,587	4,605	0,553
	Meios de divulgação de informações		4,570	0,584
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais	4,567	4,567	0,597

Tabela comparativa dos resultados do inquérito em 2022 e 2023

Factores do inquérito	Desempenho geral		Serviços gerais prestados		Serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei	
	2022	2023	2022	2023	2022	2023
Serviços prestados pelo pessoal	4,417	4,258	4,442	4,006	4,393	4,516
Ambiente e instalações complementares	4,264	4,046	4,259	3,676	4,270	4,417
Procedimentos e formalidades	4,345	4,135	4,322	3,788	4,368	4,482
Informações dos serviços	4,245	4,067	4,199	3,724	4,291	4,410
Confiança na prestação do serviço	4,315	4,101	4,314	3,786	4,316	4,417
Serviços electrónicos	4,253	4,068	4,225	3,739	4,280	4,397
Informações sobre desempenho	4,306	4,085	4,308	3,715	4,309	4,382
Integração dos serviços	4,326	4,042	4,331	3,684	4,314	4,401
Grau de satisfação geral com o	4,308	4,105	4,300	3,764	4,317	4,427

desempenho						
------------	--	--	--	--	--	--

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. Ao mesmo tempo, para melhorar a qualidade do serviço do pessoal, foi continuamente organizada a participação do pessoal em formação.

Em termos de ambiente e instalações complementares, os corredores por forma de "inspecção fronteiriça integral (*One Stop*)" do Posto Fronteiriço Hengqin foram colocados em funcionamento, de modo a promover medidas convenientes para a integração de Macau e Hengqin.

Em termos de procedimentos, continuaremos a melhorar os procedimentos administrativos dos vários projectos e foi lançado o programa "Operador Económico Autorizado (AEO)", que oferece medidas convenientes, tais como redução da taxa de verificação de mercadorias, serviços de balcões especiais para agilização de um desalfandegamento rápido e prioridade nos serviços de desalfandegamento.

Em termos de serviços electrónicos, foi lançado o serviço de marcação prévia online sobre a colocação de «etiqueta electrónica de permissão de passagem fronteiriça de veículo» para fornecer a facilitação ao cidadão.

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, foi regista uma caída de pontuações nos vários itens de serviços gerais prestado em comparação com o ano passado. À medida que a situação epidémica diminui e as políticas de entrada e saída de Macau regressam ao normal, o número de cidadãos ou turistas que recorrem aos serviços de inspecção aduaneira tem aumentado e as suas exigências quanto à qualidade do serviço têm continuado a aumentar, pelo que os SA reforçaram a formação do pessoal em matéria de atendimento e promover medidas convenientes de electronização para melhorar a qualidade de serviços e facilitar a passagem fronteiriça 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, Os SA conduzirão os inquéritos com uma atitude proactiva e pragmática e farão ajustes oportunos em itens de serviço relevantes, a fim de criar melhores condições para os cidadãos utilizarem os serviços relevantes e alcançar a conveniência para o público e a simplificação da administração.