

Serviços de Alfândega da RAEM

Resultado do Inquérito do grau de satisfação de 2024

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 2024, 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 2.290 questionários válidos, dos quais 202 foram para “serviços gerais prestados” e 2.088 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	4,464	4,504	0,539
	Atitude na prestação do serviço		4,425	0,570
Ambiente e instalações complementares	Acessibilidade	4,329	4,376	0,596
	Equipamentos e instalações		4,326	0,600
	Medidas de apoio no local		4,287	0,587
Procedimentos e formalidades	Eficiência da prestação do serviço	4,341	4,326	0,600
	Comodidade da prestação do serviço		4,356	0,591

Informações dos serviços	Conveniência no acesso às informações	4,286	4,267	0,579
	Precisão das informações		4,306	0,559
	Extensão e objectividade das informações		4,287	0,570
Confiança na prestação do serviço	Extensão da Carta de Qualidade	4,386	4,475	0,557
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade		4,297	0,538
Serviços electrónicos	Comodidade	4,184	4,191	0,663
	Segurança		4,212	0,641
	Cobertura		4,151	0,627
Informações sobre desempenho	Adequabilidade dos conteúdos	4,400	4,455	0,607
	Meios de divulgação de informações		4,346	0,571
Integração dos serviços	Optimização dos procedimentos interdepartamentais	4,396	4,396	0,565

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 indicadores da Carta de Qualidade		4,577	0,574
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 de 2023 e 2024

Factores do inquérito	Desempenho geral		Serviços gerais prestados		Serviços prestados no âmbito da fiscalização, aprovação e execução da lei	
	2023	2024	2023	2024	2023	2024
Serviços prestados pelo pessoal	4,258	4,581	4,006	4,464	4,516	4,699
Ambiente e instalações complementares	4,046	4,460	3,676	4,329	4,417	4,592
Procedimentos e formalidades	4,135	4,491	3,788	4,341	4,482	4,642
Informações dos serviços	4,067	4,425	3,724	4,286	4,410	4,565
Confiança na prestação do serviço	4,101	4,486	3,786	4,386	4,417	4,586
Serviços electrónicos	4,068	4,385	3,739	4,184	4,397	4,566
Informações sobre desempenho	4,085	4,493	3,715	4,400	4,382	4,587

Integração dos serviços	4,042	4,481	3,684	4,396	4,401	4,567
Grau de satisfação geral com o desempenho	4,105	4,475	3,764	4,348	4,427	4,600

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, promoveremos ainda mais a aplicação da alfândega inteligente, utilizaremos *big data* e inteligência artificial para auxiliar o trabalho de inspecção alfandegária, actualizaremos e expandiremos as estações de inspecção alfandegária e as instalações do sistema de monitorização inteligente da área marítima e melhoraremos a segurança e a eficiência.

Em termos de procedimentos, continuaremos a melhorar os procedimentos administrativos dos vários projectos e a reforçar a interligação da informação entre departamentos governamentais para alcançar uma maior comodidade para a população e agilizar a resposta da administração.

Em termos de serviços electrónicos, continuaremos a lançar uma série de medidas de melhoria dos serviços electrónicos para otimizar os serviços de aplicação de passagem fronteiriça de veículos, incluindo os cartões de passagem fronteiriça de veículos, incluindo pedido inicial, substituição, reemissão e renovação, que podem ser processados *online*.

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.

Entre eles, as pontuações de vários itens de serviços gerais prestados que aumentaram em comparação com o ano anterior, reflectindo o reconhecimento dos cidadãos ou turistas da melhoria dos serviços e de resposta às suas necessidades. Estes Serviços aumentarão os seus esforços para inovar continuamente e implementar políticas relevantes para facilitar os utentes.

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.