



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
澳門基金會  
Fundação Macau

## **Fundação Macau**

### **Relatório sobre o Inquérito ao Grau de Satisfação referente ao ano de 2019**

#### **1. Resumo do inquérito**

Com vista a melhorar a qualidade e a eficiência dos seus serviços, a Fundação Macau realizou, entre 1 de Janeiro de 2019 a 31 de Dezembro de 2019 um inquérito ao grau de satisfação dos utentes dos serviços prestados, nomeadamente, junto das entidades que solicitaram a concessão de apoio financeiro, a cedência de espaço ou a atribuição de bolsas de estudo. As respostas ao questionário foram recolhidas pessoalmente, ou enviadas por correio ou fax pelos utentes, e posteriormente procedeu-se à análise das respostas recebidas.

#### **2. Resultados do inquérito**

De acordo com a sua natureza, os serviços prestados por esta Fundação compreendem em duas vertentes principais: os “serviços públicos gerais” e os “serviços públicos no âmbito da acção social”. Os “serviços públicos gerais” produzem um resultado após a sua prestação, não estando relacionados com o trabalho de fiscalização e aprovação. Assim, por exemplo, o serviço de tratamento dos pedidos de aluguer de instalações enquadra-se neste tipo de serviços. Os “serviços públicos no âmbito da acção social” não produzem um resultado imediato após a sua prestação e são, por isso, diferentes dos serviços públicos gerais dado que o seu resultado pode constituir interesses do requerente. Assim, enquadra-se neste tipo de serviços, por exemplo, o serviço de verificação preliminar dos documentos que são apresentados, quer se trate de um pedido de apoio financeiro quer de uma candidatura a bolsas de estudo. Logo, as respostas recolhidas relativas a este tipo de serviços prestados devem ser avaliadas à parte. Assim, sob um ponto de vista objectivo, a recolha e análise das opiniões manifestadas nos questionários endereçados aos utentes sobre os diversos serviços desta Fundação foram processadas separadamente consoante a natureza dos serviços.

<b>Serviços públicos gerais</b>				
Número de questionários válidos			28	
Factores de inquérito	Item	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.81	4.86	-0.05
	Local da prestação dos serviços		4.82	0.01
	Meios de contacto		4.74	-0.07
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4.85	4.93	0.08
	Grau de profissionalização		4.79	-0.06
	Eficiência dos serviços		4.82	0.03
	Iniciativa		4.86	-0.01
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.86	4.89	0.03
	Disposição das instalações		4.82	-0.04
Procedimento interno	Tempo de espera	4.75	4.64	-0.11
	Simplicidade e celeridade		4.79	-0.04
	Imparcialidade		4.82	0.07
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.84	4.84	0.00
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.71	4.67	0.04
	Exactidão da informação		4.74	-0.03
Serviços electrónicos	Suficiência relativa ao âmbito dos serviços electrónicos disponibilizados	4.57	4.48	-0.09
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.65	0.08
Carta de qualidade	Clareza dos indicadores	4.81	4.76	-0.005
	Grau de satisfação dos indicadores		4.86	0.05
	Suficiência relativa ao âmbito da Carta de Qualidade		4.82	0.01
Serviços gerais	Avaliação global dos serviços prestados	4.84	4.84	0.00
<b>Média</b>		<b>4.78</b>	<b>----</b>	<b>----</b>

<b>Serviços públicos no âmbito da acção social</b>				
Número de questionários válidos			40	
Factores de inquérito	Item	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.33	4.30	-0.03
	Local da prestação dos serviços		4.30	-0.03
	Meios de contacto		4.40	0.07
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4.46	4.44	-0.02
	Grau de profissionalização		4.58	0.12
	Eficiência dos serviços		4.43	-0.03
	Iniciativa		4.40	-0.06
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.29	4.31	0.02
	Disposição das instalações		4.26	-0.03
Procedimento interno	Tempo de espera	4.39	4.38	-0.01
	Simplicidade e celeridade		4.40	0.01
	Imparcialidade		4.38	-0.01
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.48	4.48	0.00
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.48	4.50	0.02
	Exactidão da informação		4.45	-0.03
Serviços electrónicos	Suficiência relativa ao âmbito dos serviços electrónicos disponibilizados	4.37	4.35	-0.02
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.39	0.02
Carta de qualidade	Clareza dos indicadores	4.56	4.44	-0.12
	Grau de satisfação dos indicadores		4.65	0.09
	Suficiência relativa ao âmbito da Carta de Qualidade		4.60	0.04
Serviços gerais	Avaliação global dos serviços prestados	4.49	4.49	0.00
<b>Média</b>		<b>4.43</b>	----	----

### **3. Análise e tratamento das “opiniões gerais”**

“Serviços públicos gerais”:

De acordo com a análise dos questionários recolhidos, considerando o valor 5 o mais elevado, no que diz respeito ao grau de satisfação dos utentes dos serviços públicos gerais desta Fundação, a avaliação dos diversos factores de inquérito foi de, em média, 4.78 o que corresponde ao nível “Satisfaz Muito”.

Alguns inquiridos apresentaram as suas opiniões e sugestões a esta Fundação que está sempre disponível para as ouvir e irá tomá-las em consideração, com vista a melhorar a qualidade dos serviços prestados aos utentes.

“Serviços públicos no âmbito da acção social”:

De acordo com a análise dos questionários recolhidos, considerando o valor 5 o mais elevado, no que diz respeito ao grau de satisfação dos utentes dos serviços públicos no âmbito da acção social desta Fundação, a avaliação dos diversos factores de inquérito foi de, em média, 4.43, que corresponde ao nível “Satisfaz Muito”.

Alguns inquiridos apresentaram as suas opiniões e sugestões a esta Fundação que está sempre disponível para as ouvir e irá tomá-las em consideração, com vista a melhorar a qualidade dos serviços prestados aos utentes.

### **4. Medidas de melhoramento e sugestões**

Com vista a alargar e aprofundar o conteúdo do Relatório de Inquérito do Grau de Satisfação realizado junto dos utentes dos serviços, esta Fundação, com base nas orientações emitidas pela Comissão de Avaliação dos Serviços Públicos sobre o “Mecanismo de Recolha de Opiniões dos Utesntes”, efectuou uma análise, depois de proceder à organização e integração global das opiniões recolhidas, de modo a conhecer as “opiniões gerais” dos utentes e assim estabelecer e adoptar as medidas necessárias com vista a melhorar a qualidade dos serviços prestados.

Para ajudar a reflectir, de uma forma objectiva, sobre as opiniões dos utentes dos diversos serviços desta Fundação, os questionários foram tratados e analisados em separado consoante a natureza dos serviços avaliados, para que o resultado apurado dos questionários realizados reflecta a qualidade dos serviços globais desta Fundação.

## 5. Análise da tendência do resultado do inquérito do grau de satisfação

### 5.1 Serviços públicos gerais

actores de inquérito	Item	Ano 2017		Ano 2018		Ano 2019	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.94	4.91	4.83	4.82	4.86	4.81
	Local da prestação dos serviços	4.84		4.85		4.82	
	Meios de contacto	4.94		4.82		4.74	
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	5.00	4.99	4.85	4.84	4.93	4.85
	Grau de profissionalização	5.00		4.82		4.79	
	Eficiência dos serviços	4.97		4.89		4.82	
	Iniciativa	4.97		4.81		4.86	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.84	4.84	4.69	4.69	4.89	4.86
	Disposição das instalações	4.84		4.68		4.82	
Procedimento interno	Tempo de espera	4.97	4.99	4.58	4.67	4.64	4.75
	Simplicidade e celeridade	5.00		4.61		4.79	
	Imparcialidade	5.00		4.81		4.82	
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	5.00	5.00	4.78	4.78	4.84	4.84
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.84	4.84	4.68	4.67	4.67	4.71
	Exactidão da informação	4.84		4.66		4.74	
Serviços electrónicos	Suficiência relativa ao âmbito dos serviços electrónicos disponibilizados	4.86	4.87	4.66	4.71	4.48	4.57
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4.88		4.75		4.65	
Carta de qualidade	Clareza dos indicadores	4.80	4.84	4.63	4.75	4.76	4.81
	Grau de satisfação dos indicadores	4.91		4.82		4.86	
	Suficiência relativa ao âmbito da Carta de Qualidade	4.80		4.81		4.82	
Serviços gerais	Avaliação global dos serviços prestados	4.96	4.96	4.71	4.71	4.84	4.84

Factores de inquérito	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Em comparação com os valores anteriores	
				Valores médios dos anos de 2017 e 2018	Em 2018
Acessibilidade	4.91	4.83	4.81	-0.06	-0.02
Serviços dos trabalhadores	4.99	4.84	4.85	-0.07	0.01
Ambiente e instalações	4.84	4.69	4.86	0.09	0.17
Procedimento interno	4.99	4.67	4.75	-0.08	0.08
Resultado dos serviços prestados	5.00	4.78	4.84	-0.05	0.06
Informação dos serviços prestados	4.84	4.67	4.71	-0.04	0.04
Serviços electrónicos	4.87	4.71	4.57	0.22	-0.14
Carta de Qualidade	4.84	4.75	4.81	-0.01	0.06
Avaliação global dos serviços prestados	4.96	4.71	4.84	0.00	0.13

De acordo com o resultado final acima referido, considerando o valor 5 o mais elevado, apurado dos questionários realizados junto dos utentes para avaliar o grau de satisfação no âmbito dos factores de inquérito dos serviços públicos gerais prestados pela Fundação, registou-se uma ligeira descida do grau de satisfação dos serviços em geral. A avaliação desde do ano 2015 geralmente atingia acima da média de 4.50 valores, que corresponde ao nível “Satisfaz Muito”, e no ano 2017, 2018 e 2019 os valores situavam-se em valores considerados elevados, rondava geralmente acima da média de 4.5 valores, em comparação com os resultados dos dois anos anteriores, correspondente ao nível “Satisfaz muito”.

No futuro próximo, esta Fundação vai continuar a melhorar, de forma ainda mais dinâmica e empenhada o seu trabalho, as instalações e toda a logística necessária para a realização de actividades e exposições, com o objectivo final de prestar aos cidadãos serviços de melhor qualidade.

**5.2 Serviços públicos no âmbito da acção social**

Factores de inquérito	Item	Ano 2017		Ano 2018		Ano 2019	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.00	4.22	4.46	4.51	4.30	4.33
	Local da prestação dos serviços	4.30		4.57		4.30	
	Meios de contacto	4.37		4.50		4.40	
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4.47	4.56	4.50	4.53	4.44	4.46
	Grau de profissionalização	4.53		4.54		4.58	
	Eficiência dos serviços	4.65		4.57		4.43	
	Iniciativa	4.58		4.50		4.40	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.28	4.46	4.50	4.54	4.31	4.29
	Disposição das instalações	4.63		4.57		4.26	
Procedimento interno	Tempo de espera	4.26	4.46	4.36	4.49	4.38	4.39
	Simplicidade e celeridade	4.53		4.54		4.40	
	Imparcialidade	4.60		4.57		4.38	
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.52	4.52	4.54	4.54	4.48	4.48
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.53	4.56	4.57	4.61	4.50	4.48
	Exactidão da informação	4.58		4.64		4.45	
Serviços electrónicos	Suficiência relativa ao âmbito dos serviços electrónicos disponibilizados	4.60	4.60	4.36	4.50	4.35	4.37
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos	4.60		4.64		4.39	
Carta de qualidade	Clareza dos indicadores	4.41	4.45	4.48	4.69	4.44	4.56
	Grau de satisfação dos indicadores	4.49		4.80		4.65	
	Suficiência relativa ao âmbito da Carta de Qualidade	4.44		4.80		4.60	
Serviços gerais	Avaliação global dos serviços prestados	4.42	4.42	4.42	4.42	4.49	4.49

Factores de inquérito	Ano 2017	Ano 2018	Ano 2019	Em comparação com os valores anteriores	
				Valores médios dos anos de 2017 e 2018	Em 2018
Acessibilidade	4.22	4.51	4.33	-0.04	-0.18
Serviços dos trabalhadores	4.56	4.53	4.46	-0.09	-0.07
Ambiente e instalações	4.46	4.54	4.29	-0.21	-0.25
Procedimento interno	4.46	4.49	4.39	-0.09	-0.1
Resultado dos serviços prestados	4.52	4.54	4.48	-0.05	-0.06
Informação dos serviços prestados	4.56	4.61	4.48	-0.11	-0.13
Serviços electrónicos	4.60	4.50	4.37	-0.18	-0.13
Carta de Qualidade	4.45	4.69	4.56	-0.01	-0.13
Avaliação global dos serviços prestados	4.42	4.42	4.49	-0.07	0.07

De acordo com o resultado final apurado dos questionários realizados junto da população para avaliar o seu grau de satisfação no âmbito dos serviços públicos no âmbito da acção social prestados por esta Fundação considerando o valor 5 o mais elevado, o grau de satisfação dos serviços em geral permaneceu praticamente no mesmo nível; a avaliação do ano 2017, 2018 e 2019, continua acima do valor 4 o que corresponde ao nível “Satisfaz” .

No futuro próximo, esta Fundação vai continuar a reforçar o contacto e intercâmbio com os utentes dos seus serviços, com o objectivo de aperfeiçoar os serviços electrónicos, de modo a melhorar a comunicação entre esta Fundação e os cidadãos e vice-versa, e assim prestar serviços de melhor qualidade a todos os interessados.