



## Instituto Cultural

# Relatório final do inquérito do grau de satisfação de 2022

### 1. Objectivo do inquérito

Com o intuito de recolha de opiniões dos utentes dos serviços sobre o grau de satisfação, as subunidades e os organismos dependentes do Instituto Cultural realizaram o inquérito do grau de satisfação que abrange 10 serviços reconhecidos e incluídos na Carta de Qualidade em 2022, através do “*feedback*” dos utentes, este Instituto analisou o grau de satisfação em relação aos serviços prestados, entendeu os motivos e procedeu à avaliação adequada e ao aperfeiçoamento dos serviços, a fim de elevar a qualidade dos respectivos serviços.

### 2. Resumo do plano do inquérito

#### Período do inquérito

Entre Janeiro e Dezembro de 2022

#### Âmbito do inquérito

Objecto do inquérito: Este inquérito envolve os serviços prestados pelos 5 subunidades e organismos dependentes do Instituto Cultural, designadamente, o Departamento de Promoção das Indústrias Culturais e Criativas, o Departamento de Gestão de Bibliotecas Públicas, o Departamento de Museus, o Arquivo de Macau e a Comissão de Classificação de Espectáculos.

Destinatário do inquérito: Residentes e instituições/associações de Macau, bem como turistas.

#### Forma do inquérito

Recorreu-se à realização de questionários como forma de inquérito, os quais foram recolhidos através do preenchimento no local e por correio electrónico.

#### Percentagem de amostra aleatória

Tipo de serviços:

(1) Os serviços públicos gerais abrangem 9 serviços que estão incluídos na Carta de Qualidade, sendo:

Circuito de leitura, referência de documentação sobre Macau, atribuição do ISBN,



apoio no encaminhamento do requerimento do ISRC, consulta da documentação - requisição de consulta de microfimes, serviços dos museus na dependência do Instituto Cultural, processar pedidos de visita às bibliotecas na dependência do Instituto Cultural, realização da classificação etária para projectos de espectáculos públicos e processar pedidos de renovação dos Amigos do MAM.

- (2) Os serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei abrangem 1 serviço que está incluído na Carta de Qualidade, sendo:

Apreciação de pedido de autorização para a produção e realização, em Macau, de filmes de ficção, de documentário, de publicidade, ou outras filmagens.

Número de amostragem:

- (1) Foram recolhidos 606 questionários relacionados com os serviços públicos gerais;  
(2) Foram recolhidos 7 questionários relacionados com os serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei;

Foram recolhidos um total de 613 questionários referentes aos dois tipos de serviços.

### Elaboração do questionário

Factores de inquérito: Serviço prestado pelos trabalhadores, ambiente e instalações complementares, procedimentos e formalidades, informações dos serviços, garantias do serviço, serviços electrónicos, informações sobre o desempenho e integração de serviços.

Escala de avaliação:

- (1) Escala com cinco valores

Valores	1	2	3	4	5
Graus	Mau	Não satisfaz	Razoável/Aceitável	Satisfaz	Satisfaz muito

- (2) *Design* semi-aberto

Quando os questionados responderem às perguntas com “Mau” ou “Não satisfaz”, deve-se reservar um espaço adequado no questionário, para que preencham os motivos e as informações complementares.

- (3) Disponibilização de opção “Não é aplicável”

Deve-se disponibilizar a opção “Sem resposta/Não se aplica” no questionário, a ser utilizada quando os questionados não compreenderem as perguntas ou não puderem dar uma resposta exacta.



### 3. Resultados estatísticos sobre o grau de satisfação dos serviços

Serviços públicos gerais				
N.º dos questionários recolhidos		606		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,42	4,38	0,63
	Atitude		4,46	0,63
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,26	4,34	0,67
	Hardware e apetrechamento das instalações		4,19	0,71
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,24	0,68
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,40	4,41	0,62
	Conveniência das formalidades		4,39	0,63
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4,27	4,24	0,67
	Precisão das informações		4,27	0,64
	Detalhes das informações		4,30	0,65
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,34	4,33	0,65
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,35	0,66
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,22	4,22	0,69
	Segurança dos serviços electrónicos		4,25	0,66
	Abrangência dos serviços electrónicos		4,18	0,71
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,20	4,21	0,68
	Canais de divulgação das informações		4,20	0,70
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,23	4,23	0,70



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
N.º dos questionários recolhidos		7		
Factores do inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	5,00	5,00	0,00
	Atitude		5,00	0,00
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,86	4,86	0,38
	Hardware e apetrechamento das instalações		4,86	0,38
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,86	0,38
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,79	4,71	0,76
	Conveniência das formalidades		4,86	0,38
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4,81	4,71	0,76
	Precisão das informações		4,86	0,38
	Detalhes das informações		4,86	0,38
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	5,00	5,00	0,00
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		5,00	0,00
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,95	5,00	0,00
	Segurança dos serviços electrónicos		5,00	0,00
	Abrangência dos serviços electrónicos		4,86	0,38
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,93	4,86	0,38
	Canais de divulgação das informações		5,00	0,00
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,86	4,86	0,38



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau  
文化局  
Instituto Cultural

Grau de satisfação do serviço global				
N.º dos questionários recolhidos		613		
Factores do inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,43	4,39	0,63
	Atitude		4,46	0,63
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,26	4,34	0,67
	Hardware e apetrechamento das instalações		4,20	0,71
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,25	0,68
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,40	4,42	0,62
	Conveniência das formalidades		4,39	0,62
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4,28	4,25	0,67
	Precisão das informações		4,27	0,64
	Detalhes das informações		4,30	0,65
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,35	4,34	0,65
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,35	0,66
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,23	4,23	0,69
	Segurança dos serviços electrónicos		4,26	0,67
	Abrangência dos serviços electrónicos		4,19	0,72
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,21	4,21	0,69
	Canais de divulgação das informações		4,21	0,70
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,24	4,24	0,70

#### 4. Análise e tratamento das “opiniões gerais”

Este Instituto recolheu um total de 613 questionários referentes ao inquérito do grau de



satisfação de 2022, dos quais 606 se relacionaram com os “serviços públicos gerais” e representaram 98,85% do total de questionários, tendo os restantes 7 tido a ver com os “serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei” e traduzindo em 1,15% no total de questionários.

Este inquérito do grau de satisfação integra 8 factores que se referem aos 18 itens. No questionário, foi utilizada a escala de 5 valores (o valor 1 correspondente ao grau “Mau”, o valor 2 ao grau “Não satisfaz”, o valor 3 ao grau “Razoável/Aceitável”, o valor 4 ao grau “Satisfaz” e o valor 5 ao grau “Satisfaz muito”).

Os resultados abrangentes do inquérito do “Grau de satisfação do serviço global” revelam que o valor médio do grau de satisfação para 8 factores é superior ao nível de satisfação correspondente ao valor 4. As pontuações de cada factores são ordenadas por ordem decrescente: “serviço prestado pelos trabalhadores” (4,43 pontos), “procedimentos e formalidades” (4,40 pontos), “garantias do serviço” (4,35 pontos), “informações dos serviços” (4,28 pontos), “ambiente e instalações complementares” (4,26 pontos), “integração de serviços” (4,24 pontos) “serviços electrónicos” (4,23 pontos) e “informações sobre o desempenho” (4,21 pontos).

— Entre os factores de inquérito acima referidos, o “serviço prestado pelos trabalhadores” recebeu a pontuação mais alta (4,43 pontos), reflectindo que os trabalhadores deste Instituto se têm empenhado em proporcionar aos cidadãos serviços de alta qualidade tendo em conta o princípio de “ter por base a população”. Embora as pontuações dos restantes factores de inquérito com pontos relativamente baixos também sejam superiores ao nível de satisfação correspondente ao valor 4, este Instituto ainda deve aceitar as “opiniões gerais” dos inquiridos, continuando a rever e melhorar para otimizar os serviços ao público a prestar.

Relativamente ao serviço “apreciação de pedido de autorização para a produção e realização, em Macau, de filmes de ficção, de documentário, de publicidade, ou outras filmagens” abrangido nos “serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei”, é provável que a diminuição do número de pedidos de 195 em 2021 para 171 em 2022 estivesse relacionada com a prevenção e controlo da epidemia e a apreciação rigorosa feita pelos serviços interdepartamentais em relação ao requerimento de realização de actividades em locais públicos. O número de questionários recolhidos diminuiu de 15 para 7, o que constitui uma amostra relativamente pequena, sendo necessário reforçar a recolha de questionários no futuro e incentivar os requerentes a preenchê-los.

## 5. Medidas de melhoramento

— No âmbito dos “serviços públicos gerais”, os serviços relacionados com as bibliotecas incluem “circuito de leitura”, “referência de documentação sobre Macau”, “atribuição do ISBN”, “apoio no encaminhamento do requerimento do ISRC” e “processar pedidos de visita às bibliotecas na dependência do Instituto Cultural”. Os serviços prestados pelas bibliotecas



públicas do Instituto Cultural têm necessitado de melhoria contínua, o que impulsiona o progresso constante das bibliotecas públicas do Instituto Cultural. Em 2022, as bibliotecas públicas do Instituto Cultural lançaram activamente várias medidas e serviços convenientes para satisfazer as necessidades da população, como por exemplo, (1) melhoria contínua do ambiente das bibliotecas públicas do Instituto Cultural para satisfazer as necessidades dos cidadãos em termos de espaço de leitura; (2) melhoria da aplicação móvel da biblioteca “A Minha Biblioteca” para adicionar funções de pagamento electrónico *online* e de mudança de contas; (3) lançamento de *ebooks* da “A moment of whale selection” (em chinês: 一刻鯨選) (audiolivros e lições de áudio), espera-se que nesta era digital, em que os leitores em geral apresentam um uso excessivo dos olhos, seja prestado um serviço inovador que lhes permita absorver informações através da audição, possibilitando o empréstimo e audição de audiolivros a qualquer momento e em qualquer lugar.

No que diz respeito ao serviço de visitas guiadas aos museus no âmbito dos “serviços públicos gerais”, este Instituto está a otimizar o serviço referido, além de revisão dos textos usados pelos guias e das qualificações de visitas guiadas, também realiza as inspecções irregulares para garantir que os guias estão aptos a fornecer serviços de visitas guiadas de qualidade. Por outro lado, os grupos que prestam serviços de visitas guiadas também serão obrigados a apresentar relatórios mensais sobre os problemas com que se deparam na prestação de serviços de visitas guiadas, de modo a que este Instituto possa tomar prontamente as medidas de acompanhamento com o objectivo de enriquecer ainda mais a experiência dos utilizadores dos serviços de visitas guiadas.

Quanto ao serviço “apreciação de pedido de autorização para a produção e realização, em Macau, de filmes de ficção, de documentário, de publicidade, ou outras filmagens” abrangido nos “serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei”, dado que é necessária a utilização da “Conta Única de Macau” para fazer *login* na plataforma electrónica de candidatura, algumas organizações indicaram que não abriram contas relevantes e apresentaram as suas candidaturas por correio electrónico ou por outros meios. No futuro, este Instituto irá reforçar a promoção das funções da “Conta Única de Macau”, a fim de incentivar a utilização da conta única para fazer o requerimento de licenças de filmagem.

## 6. Análise da tendência

Com base nos inquéritos do grau de satisfação de dois anos consecutivos realizados por parte deste Instituto, o grau de satisfação dos inquiridos relativamente aos serviços atingiu o nível de satisfação ou superior. Além disso, o grau de satisfação dos 8 factores de inquérito de 2022 aumentou em comparação com 2021. Este Instituto continuará a otimizar as medidas e procedimentos dos serviços públicos para melhorar a qualidade dos serviços ao público.



Considerando as pontuações de todos os factores de inquérito, as de “garantias do serviço”, “integração de serviços” e “serviços electrónicos” aumentaram consideravelmente, com o crescimento homólogo de mais de 2%, respectivamente, 2,59% (4,35 pontos), 2,17% (4,24 pontos) e 2,17% (4,23 pontos), reflectindo que os serviços lançados por parte deste Instituto nos últimos anos e incluídos na Carta de Qualidade alcançaram efeitos positivos. Em 2022, registou-se a taxa de cumprimento de 100% na maior parte dos indicadores qualitativos de serviços, o que traduz também os resultados notáveis alcançados por este Instituto através da melhoria contínua de serviços incluídos na Carta de Qualidade.

Factores de inquérito	Ano 2021	Ano 2022	Taxa de variação %
Serviço prestado pelos trabalhadores	4,40	4,43	+0,68
Ambiente e instalações complementares	4,25	4,26	+0,24
Procedimentos e formalidades	4,37	4,40	+0,69
Informações dos serviços	4,23	4,28	+1,18
Garantias do serviço	4,24	4,35	+2,59
Serviços electrónicos	4,14	4,23	+2,17
Informações sobre o desempenho	4,17	4,21	+0,96
Integração de serviços	4,15	4,24	+2,17

## 7. Conclusão e perspectivas futuras

Fazendo um balanço sobre o inquérito do grau de satisfação de 2022, a avaliação dos inquiridos em relação aos serviços prestados por este Instituto atingiu o nível de satisfação ou superior, as pontuações de todos os serviços relevantes aumentaram em comparação com as de 2021. No entanto, a melhoria contínua e a optimização dos procedimentos dos serviços ainda são necessárias para prestar serviços de qualidade ao público. Com base nas opiniões recolhidas neste inquérito, este Instituto irá melhorar os seus serviços, visando elevar o nível de serviço de acordo com as linhas de acção governativa.