



Instituto Cultural

Resultados do Inquérito ao Grau de Satisfação de 2023

1. Objectivo do inquérito

Com o intuito de recolha de opiniões dos utentes dos serviços sobre o grau de satisfação dos serviços prestados pelo Instituto Cultural (IC), as subunidades orgânicas e os organismos dependentes do IC realizaram o inquérito ao grau de satisfação relativamente a 10 itens dos serviços reconhecidos e incluídos na Carta de Qualidade em 2023, através da recolha dos comentários dos destinatários dos serviços prestados, de forma a rever a qualidade dos serviços prestados e alcançar o objectivo de optimização contínua.

2. Resumo do conteúdo do inquérito

2.1 Período do inquérito: 1 de Janeiro a 31 de Dezembro de 2023

2.2 Âmbito do inquérito

Objecto do inquérito: No inquérito, envolveram-se os serviços prestados pelos 5 subunidades orgânicas e organismos dependentes do IC, 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.

Destinatários do inquérito: Residentes e instituições/associações de Macau, turistas, estudantes estrangeiros que estudam em Macau e trabalhadores não residentes que trabalham em Macau.

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

2.4 Proporção de amostragem

Tipos de serviços:

- (1) Os serviços públicos em geral abrangem 9 itens dos serviços 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 microfímes, serviços dos museus na dependência do IC, processar pedidos de visita às bibliotecas na dependência do IC, realização da classificação etária para projectos de espectáculos públicos e processar pedido de renovação dos Amigos



do MAM;

- (2) Um item, incluído na Carta de Qualidade e abrangido nos serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei, é apreciação de pedidos de autorização para a produção e realização, em Macau, de filmes de ficção, de documentário, de publicidade, ou outras filmagens.

Número de amostras:

- (1) Foram recolhidos 728 questionários relacionados com os serviços públicos em geral;
- (2) Foram recolhidos 14 questionários relacionados com os serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei.

Foram recolhidos um total de 742 questionários referentes aos dois tipos de serviços.

2.5 Desenho do questionário

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

Escala de avaliação:

- (1) Escala *Likert* com um sistema de cinco valores

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

- (2) *Design* semi-aberto
Deve-se reservar um espaço adequado no questionário, para que os questionados preencham os motivos e as informações complementares quando responderem às perguntas com “Mau” ou “Não satisfaz”.
- (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. Estatística do grau de satisfação dos serviços

Serviços públicos em geral				
N.º de questionários recolhidos		728		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviços prestados pelos trabalhadores	Proactividade	4,46	4,42	0,68
	Atitude		4,50	0,63
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,32	4,35	0,73
	Equipamentos e instalações complementares gerais		4,30	0,75
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,32	0,71
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,44	4,45	0,62
	Fluidez		4,43	0,66
Informações dos serviços	Conveniência na aquisição de informações	4,32	4,30	0,73
	Precisão das informações		4,35	0,69
	Utilidade das informações		4,30	0,72
Garantias dos serviços	Cobertura da Carta de qualidade	4,40	4,39	0,68
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de qualidade		4,40	0,67
Serviços electrónicos	Acessibilidade	4,26	4,26	0,74
	Segurança		4,27	0,73
	Cobertura dos serviços electrónicos		4,25	0,76
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,23	4,24	0,74
	Meios de publicação das informações		4,23	0,76
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,22	4,22	0,73



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 de questionários recolhidos		14		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviços prestados pelos trabalhadores	Proactividade	4,96	4,92	0,26
	Atitude		5,00	0,00
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,73	4,83	0,38
	Equipamentos e instalações complementares gerais		4,66	0,50
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,70	0,48
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,96	5,00	0,00
	Fluidez		4,92	0,26
Informações dos serviços	Conveniência na aquisição de informações	4,88	4,92	0,26
	Precisão das informações		4,85	0,36
	Utilidade das informações		4,85	0,36
Garantias dos serviços	Cobertura da Carta de qualidade	4,92	4,92	0,26
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de qualidade		4,92	0,26
Serviços electrónicos	Acessibilidade	4,75	4,70	0,48
	Segurança		4,80	0,42
	Cobertura dos serviços electrónicos		4,77	0,44
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,76	4,76	0,59
	Meios de publicação das informações		4,76	0,59
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,84	4,86	0,37



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 de questionários recolhidos		742		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviços prestados pelos trabalhadores	Proactividade	4,47	4,43	0,68
	Atitude		4,51	0,63
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,33	4,36	0,73
	Equipamentos e instalações complementares gerais		4,30	0,75
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,32	0,71
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,45	4,46	0,62
	Fluidez		4,43	0,65
Informações dos serviços	Conveniência na aquisição de informações	4,33	4,31	0,73
	Precisão das informações		4,36	0,69
	Utilidade das informações		4,31	0,72
Garantias dos serviços	Cobertura da Carta de qualidade	4,41	4,40	0,67
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de qualidade		4,41	0,67
Serviços electrónicos	Acessibilidade	4,27	4,27	0,73
	Segurança		4,28	0,73
	Cobertura dos serviços electrónicos		4,25	0,75
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,24	4,25	0,74
	Meios de publicação das informações		4,24	0,76
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,23	4,23	0,73



4. Análise e tratamento das “opiniões gerais”

O IC recolheu um total de 742 questionários no âmbito do inquérito ao grau de satisfação de 2023, dos quais 728 se relacionaram com os “serviços públicos em geral” e representaram 98,11% do total de questionários, tendo os restantes 14 tido a ver com os “serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei” e traduzindo em 1,89% no total de questionários.

Este inquérito ao grau de satisfação incluiu 8 factores de inquérito referentes aos 18 itens. No questionário, foi adoptada a Escala *Likert* com um sistema de cinco valores (o valor de 1 correspondente ao grau “Mau”, o valor de 2 ao grau “Não satisfaz”, o valor de 3 ao grau “Razoável/Aceitável”, o valor de 4 ao grau “Satisfaz” e o valor de 5 ao grau “Satisfaz muito”).

Os resultados abrangentes do inquérito ao “grau de satisfação do serviço global” revelaram que a média do grau de satisfação dos 8 factores de inquérito atingiu um valor superior ao valor de 4, ou seja, ao nível de satisfação. As pontuações de cada factor de inquérito foram ordenadas por ordem decrescente: “serviços prestados pelos trabalhadores” (4,47 valores), “procedimentos e formalidades” (4,45 valores), “garantias dos serviços” (4,41 valores), “ambiente e instalações complementares” (4,33 valores), “informações dos serviços” (4,33 valores), “serviços electrónicos” (4,27 valores), “informações sobre o desempenho” (4,24 valores) e “integração de serviços” (4,23 valores).

Entre os factores de inquérito acima referidos, o factor dos “serviços prestados pelos trabalhadores” recebeu a pontuação mais alta (4,43 valores), reflectindo que os serviços prestados pelos trabalhadores foram reconhecidos pela maioria dos utentes dos serviços, o que demonstrou o empenho do IC na prestação dos serviços de alta qualidade aos cidadãos tendo em conta o princípio de “ter por base a população”. Alguns factores com valores relativamente baixos, em particular, “integração de serviços”, “informações sobre o desempenho” e “serviços electrónicos”, também tiveram um valor superior ao nível de satisfação correspondente ao valor de 4, no entanto, ainda há espaço para melhorias nos serviços relevantes. Através deste inquérito, o IC deve tomar em consideração as opiniões dos utentes dos serviços, continuar a rever e melhorar os serviços ao público a prestar.

5. Medidas de melhoramento

Em relação aos “serviços públicos em geral”, o IC lançou as seguintes medidas e serviços convenientes:

- (1) Actualizar as instalações e os equipamentos de *hardware* e *software* das bibliotecas públicas e optimizar as áreas de serviço das bibliotecas, de modo a proporcionar aos



leitores um ambiente de leitura de alta qualidade, mais confortável e repleto de recursos.

- (2) Cooperar com a Direcção dos Serviços de Educação e de Desenvolvimento da Juventude na instalação de cacifos automatizados para o levantamento de livros em várias escolas do ensino não superior, para servir os seus alunos, no sentido de permitir aos alunos levantarem e devolverem, dentro da própria escola, os livros e os materiais audiovisuais requisitados às bibliotecas públicas.
- (3) Continuar a promover os trabalhos relacionados com a digitalização de materiais incorporados ao acervo, por exemplo, foram transformados os livros mais preciosos da Biblioteca Sir Robert Ho Tung, designadamente, os conjuntos provenientes da Colecção da Biblioteca Ka Ip Tong, anteriormente coligidos por Lao Seng Kun da dinastia Qing, e a versão das *Crónicas do Distrito de Xiangshan* (Xiangshan Xian Zhi) publicada nos reinados do imperador Qianlong da dinastia Qing, em livros electrónicos e publicados na “Plataforma de Leitura Online” pertencente aos recursos electrónicos no sítio *web* da Biblioteca Pública do IC.

Para o serviço relativo à “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, existem algumas entidades que ainda não abriram a sua conta e apresentaram a sua candidatura por correio electrónico ou por outros meios. O IC vai continuar a apoiar o desenvolvimento da governação electrónica, otimizar a plataforma electrónica de candidatura, bem como incentivar o sector e os utentes a utilizarem a conta única para fazer o requerimento na plataforma electrónica.

6. Análise da tendência

Com base nos inquéritos ao grau de satisfação de dois anos consecutivos realizados por parte do IC, o grau de satisfação dos inquiridos relativamente aos serviços atingiu o nível de satisfação ou superior (*vide* a tabela abaixo). Relativamente aos 8 factores de inquérito, o grau de satisfação dos 7 factores de 2023 aumentou em comparação com 2022, excepto o relativo a “integração de serviços” com ligeira diminuição. Entre os 7 factores, as pontuações de “ambiente e instalações complementares”, “garantias dos serviços”, “informações dos serviços” e “procedimentos e formalidades” aumentaram consideravelmente, com o crescimento homólogo de mais de 1%, respectivamente, 1,64% (4,33 valores), 1,38% (4,41 valores), 1,17% (4,33 valores) e 1,14% (4,45 valores), reflectindo que os serviços lançados pelo IC e incluídos na Carta de Qualidade obtiveram



efeitos positivos. Em 2023, registou-se a taxa de cumprimento de 100% nos indicadores de qualidade dos respectivos itens dos serviços incluídos na Carta de Qualidade. Com o rápido desenvolvimento da sociedade, os serviços públicos devem adaptar-se ao nível de desenvolvimento social, surge inevitavelmente o aumento das exigências do público relativamente aos serviços prestados pelos serviços e entidades públicos, para responder às necessidades da população, é necessária a melhoria contínua da eficiência e da qualidade dos serviços.

Factores de inquérito	Ano 2022	Ano 2023	Taxa de variação %
Serviços prestados pelos trabalhadores	4,43	4,47	+0,90
Ambiente e instalações complementares	4,26	4,33	+1,64
Procedimentos e formalidades	4,40	4,45	+1,14
Informações dos serviços	4,28	4,33	+1,17
Garantias dos serviços	4,35	4,41	+1,38
Serviços electrónicos	4,23	4,27	+0,95
Informações sobre o desempenho	4,21	4,24	+0,71
Integração de serviços	4,24	4,23	-0,24

7. Conclusão e perspectivas futuras

Fazendo um balanço sobre o inquérito ao grau de satisfação de 2023, a avaliação feita pelos inquiridos em relação aos serviços prestados pelo IC atingiu o nível de satisfação, mas na análise do inquérito pode-se constatar que ainda há espaço para melhorias, para esse efeito, o IC vai continuar a rever e melhorar os seus serviços, bem como empenhar-se na prestação dos serviços públicos de alta eficiência e qualidade ao público.