



## Instituto Cultural

### Resultados do Inquérito ao Grau de Satisfação de 2024

#### 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 2024, 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 2024

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.

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 membro 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 826 questionários relacionados com os serviços públicos em geral;
- (2) Foram recolhidos 29 questionários relacionados com os serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei.

Foram recolhidos um total de 855 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.



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

文化局  
Instituto Cultural

### 3. Estatística do grau de satisfação dos serviços

Serviços públicos em geral				
N.º de questionários recolhidos		826		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviços prestados pelos trabalhadores	Proactividade	4,58	4,55	0,58
	Atitude		4,60	0,56
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,44	4,49	0,63
	Equipamentos e instalações complementares gerais		4,39	0,69
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,44	0,65
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,52	4,54	0,58
	Fluidez		4,49	0,62
Informações dos serviços	Conveniência na aquisição de informações	4,43	4,42	0,65
	Precisão das informações		4,45	0,63
	Utilidade das informações		4,42	0,63
Garantias dos serviços	Cobertura da Carta de qualidade	4,51	4,51	0,60
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de qualidade		4,51	0,60
Serviços electrónicos	Acessibilidade	4,42	4,42	0,66
	Segurança		4,45	0,63
	Cobertura dos serviços electrónicos		4,39	0,68
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,37	4,37	0,69
	Meios de publicação das informações		4,36	0,68
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,38	4,38	0,68



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		29		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviços prestados pelos trabalhadores	Proactividade	4,92	4,92	0,26
	Atitude		4,92	0,26
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,84	4,81	0,48
	Equipamentos e instalações complementares gerais		4,85	0,36
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,85	0,36
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,89	4,89	0,41
	Fluidez		4,89	0,41
Informações dos serviços	Conveniência na aquisição de informações	4,88	4,85	0,35
	Precisão das informações		4,89	0,31
	Utilidade das informações		4,89	0,31
Garantias dos serviços	Cobertura da Carta de qualidade	4,87	4,89	0,31
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de qualidade		4,85	0,44
Serviços electrónicos	Acessibilidade	4,85	4,82	0,47
	Segurança		4,89	0,31
	Cobertura dos serviços electrónicos		4,85	0,35
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,87	4,89	0,31
	Meios de publicação das informações		4,85	0,35
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,89	4,89	0,41



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		855		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviços prestados pelos trabalhadores	Proactividade	4,59	4,57	0,58
	Atitude		4,61	0,55
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,45	4,50	0,63
	Equipamentos e instalações complementares gerais		4,40	0,69
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,45	0,65
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,53	4,55	0,58
	Fluidez		4,51	0,62
Informações dos serviços	Conveniência na aquisição de informações	4,44	4,43	0,65
	Precisão das informações		4,46	0,63
	Utilidade das informações		4,44	0,63
Garantias dos serviços	Cobertura da Carta de qualidade	4,52	4,52	0,60
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de qualidade		4,52	0,59
Serviços electrónicos	Acessibilidade	4,44	4,43	0,66
	Segurança		4,47	0,62
	Cobertura dos serviços electrónicos		4,41	0,67
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4,39	4,39	0,69
	Meios de publicação das informações		4,38	0,68
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,40	4,40	0,68



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

文化局  
Instituto Cultural

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

O IC recolheu um total de 855 questionários no âmbito do inquérito ao grau de satisfação de 2024, dos quais 826 se relacionaram com os “serviços públicos em geral” e representaram 96,61% do total de questionários, tendo os restantes 29 tido a ver com os “serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei” e traduzindo em 3,39% 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” (4,59 valores), “procedimentos e formalidades” (4,53 valores), “garantias dos serviços” (4,52 valores), “ambiente e instalações complementares” (4,45 valores), “informações dos serviços” e “serviços electrónicos” (com a mesma pontuação de 4,44 valores), “integração de serviços” (4,40 valores) e “informações sobre o desempenho” (4,39 valores).

Entre os factores de inquérito acima referidos, o factor dos “serviços prestados pelos trabalhadores” recebeu a pontuação mais alta (4,59 valores), reflectindo que os serviços prestados pelos trabalhadores foram reconhecidos pela maioria dos utentes dos serviços. Pese embora todos os factores de inquérito tiveram um valor superior ao nível de satisfação correspondente ao valor de 4, ainda há espaço para melhorias nos serviços relevantes. Portanto, o IC deve continuar a rever e melhorar os serviços ao público a prestar.

#### 5. Medidas de melhoramento

O IC lançou os seguintes medidas e serviços convenientes:

- (1) Aperfeiçoar o ambiente das bibliotecas públicas, de modo a satisfazer as necessidades dos leitores em relação ao espaço de leitura.
- (2) Para aumentar o nível de segurança cibernética das bibliotecas públicas, passou a ser obrigatória, ao fazer *login* na página electrónica das bibliotecas públicas ou na aplicação móvel “A Minha Biblioteca”, a utilização de um nome de conta personalizado, salvaguardando assim a privacidade dos dados pessoais dos leitores.



澳門特別行政區政府  
Governo da Região Administrativa Especial de Macau

文化局  
Instituto Cultural

- (3) Continuar a aumentar os recursos electrónicos das bibliotecas públicas, por exemplo, integrar os recursos para crianças nas plataformas de “Miss Humblebee’s Academy” e de “Audiolivros das Bibliotecas de Macau”.
- (4) Continuar a promover os trabalhos relacionados com a digitalização de materiais incorporados ao acervo, a fim de evitar a sua deterioração causada pela exposição prolongada à luz natural, ao ar e à humidade, bem como de facilitar às pessoas de diferentes regiões a leitura e estudo desses materiais antigos e preciosos.
- (5) Recrutar e formar reforçadamente as guias que dominem o inglês e o português para o Museu de Macau, de forma a responder às necessidades multilingues.
- (6) Optimizar o ambiente dos recintos de exposição do Museu de Macau, ao nível de climatização, controlo de temperatura e humidade, gestão de fluxos de visitantes, no sentido de melhorar as experiências dos visitantes.

## 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). Tendo sido feita a comparação entre 2024 e 2023 relativamente aos 8 factores de inquérito, as pontuações de “integração de serviços”, “serviços electrónicos” e “informações sobre o desempenho” aumentaram consideravelmente, respectivamente, 4,02%, 3,98% e 3,54%. Em 2024, registou-se a taxa de cumprimento de 100% nos indicadores de qualidade dos respectivos itens dos serviços incluídos na Carta de Qualidade, o que superou as estimativas.

Factores de inquérito	Ano 2023	Ano 2024	Taxa de variação %
Serviços prestados pelos trabalhadores	4,47	4,59	+2,68
Ambiente e instalações complementares	4,33	4,45	+2,77
Procedimentos e formalidades	4,45	4,53	+1,80
Informações dos serviços	4,33	4,44	+2,54
Garantias dos serviços	4,41	4,52	+2,49
Serviços electrónicos	4,27	4,44	+3,98
Informações sobre o desempenho	4,24	4,39	+3,54
Integração de serviços	4,23	4,40	+4,02



## 7. Conclusão e perspectivas futuras

Fazendo um balanço sobre o inquérito ao grau de satisfação de 2024, a avaliação feita pelos inquiridos em relação aos serviços prestados pelo IC atingiu o nível de satisfação. Com o rápido desenvolvimento da sociedade, os serviços públicos devem adaptar-se ao nível de desenvolvimento social, surgindo inevitavelmente o aumento das exigências do público relativamente aos serviços prestados pelos serviços e entidades públicos, portanto, para responder às necessidades da população, é necessária a melhoria contínua da eficiência e da qualidade dos serviços.