

Instituto Cultural

Resultados do Inquérito ao Grau de Satisfação de 2025

1. Apresentação do inquérito

Objectivo do inquérito: De acordo com o “Mecanismo destinado à recolha de opiniões junto do público sobre os serviços prestados” do Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional, o Instituto realizou um inquérito sobre o grau de satisfação dos utentes. Os resultados permitirão rever a qualidade dos serviços prestados, alcançar a meta da melhoria permanente e aumentar a satisfação dos utentes.

Período do inquérito: 1 de Janeiro de 2025 a 19 de Janeiro de 2026

Objecto do inquérito: Serviços prestados por este Instituto ao público, incluindo nos 12 serviços onde já foi implementada a carta de qualidade.

Destinatários do inquérito: Residentes e instituições/associações que utilizam os serviços deste Instituto.

Método do inquérito: Questionários com amostragem aleatória.

Conteúdo do inquérito: Serviços públicos em geral, serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei.

Modo de inquérito: Recolha de opiniões através de preenchimento de questionários no local ou por email.

Escala de avaliação: Escala *Likert* com um sistema de cinco valores

Valor	5	4	3	2	1
Grau	Satisfaz muito	Satisfaz	Razoável/Aceitável	Não satisfaz	Mau

2. Resultados do inquérito

Neste inquérito, foram distribuídos 1463 questionários e recolhidos 1005, todos válidos, dos quais 851 visavam os serviços públicos em geral e 154 os serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei.

Parâmetros de avaliação	Indicadores de avaliação	Serviços públicos em geral			Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei			Serviço global		
		Média do grau de satisfação	Pontuação	Desvio padrão	Média do grau de satisfação	Pontuação	Desvio padrão	Média do grau de satisfação	Pontuação	Desvio padrão
Serviços prestados pelos trabalhadores	Proactividade	4.55	4.51	0.65	4.71	4.71	0.49	4.57	4.54	0.63
	Atitude		4.58	0.61		4.71	0.47		4.60	0.59

Parâmetros de avaliação	Indicadores de avaliação	Serviços públicos em geral			Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei			Serviço global		
		Média do grau de satisfação	Pontuação	Desvio padrão	Média do grau de satisfação	Pontuação	Desvio padrão	Média do grau de satisfação	Pontuação	Desvio padrão
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4.38	4.45	0.67	4.59	4.57	0.57	4.42	4.47	0.65
	Equipamentos e instalações complementares		4.33	0.73		4.60	0.56		4.37	0.71
	Medidas de apoio adoptadas no local		4.37	0.68		4.61	0.55		4.41	0.67
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4.51	4.51	0.64	4.64	4.67	0.56	4.53	4.53	0.63
	Fluidez		4.51	0.64		4.61	0.60		4.52	0.64
Informações sobre os serviços	Conveniência na obtenção de informações	4.41	4.40	0.67	4.62	4.60	0.58	4.45	4.44	0.66
	Precisão das informações		4.42	0.67		4.63	0.57		4.46	0.66
	Utilidade das informações		4.40	0.67		4.62	0.59		4.44	0.67
Garantias dos serviços	Cobertura da carta de qualidade	4.47	4.46	0.67	4.67	4.66	0.50	4.50	4.49	0.65
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		4.47	0.67		4.67	0.50		4.50	0.65
Serviços electrónicos	Acessibilidade	4.34	4.34	0.74	4.51	4.41	0.81	4.36	4.35	0.75
	Segurança		4.35	0.75		4.62	0.61		4.39	0.74
	Cobertura		4.33	0.76		4.49	0.76		4.34	0.76
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.32	4.33	0.71	4.55	4.56	0.64	4.36	4.36	0.70
	Meios de publicação das informações		4.31	0.71		4.53	0.67		4.35	0.71
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4.32	4.32	0.71	4.60	4.60	0.55	4.35	4.35	0.69

3. Análise das “opiniões gerais”

Este inquérito abrange 8 parâmetros de avaliação, subdividido em 18 indicadores. As

pontuações de cada parâmetro, por ordem decrescente, são as seguintes: “serviços prestados pelos trabalhadores” (4,57 valores), “procedimentos e formalidades” (4,53 valores), “garantias dos serviços” (4,50 valores), “informações sobre os serviços” (4,45 valores), “ambiente e instalações complementares” (4,42 valores), “serviços electrónicos” e “informações sobre o desempenho” (com a mesma pontuação de 4,36 valores) e “integração de serviços” (4,35 valores).

Entre os parâmetros acima referidos, os “serviços prestados pelos trabalhadores” recebeu a pontuação mais alta (4,57 valores), o que reflecte que os serviços prestados pelos funcionários deste Instituto foram valorizados pela maioria dos utentes dos serviços. Embora todos os parâmetros sujeitos a inquérito tenham um valor superior correspondente ao valor 4 (nível de satisfação), existe margem para melhorar os serviços relevantes, assim, este Instituto vai continuar a rever e a aperfeiçoar os serviços a prestar ao público.

4. Medidas de aperfeiçoamento e propostas

Este Instituto implementou os seguintes serviços e medidas de aperfeiçoamento:

- (1) Aperfeiçoar constantemente o ambiente de leitura das bibliotecas públicas, actualizar as instalações e equipamentos, no sentido de responder às necessidades dos leitores.
- (2) Prolongar o horário de abertura da Biblioteca do Bairro da Ilha Verde e da Biblioteca de Wong Ieng Kuan no Parque Dr. Sun Yat Sem até às 24h00 desde o dia 1 de Outubro de 2025, mantendo-se também abertas nos feriados obrigatórios e feriados públicos (excepto depois das 14h00 da véspera e nos primeiros três dias do Ano Novo Chinês).
- (3) Lançamento da nova versão do Mapa de Leitura de Macau, que reúne informações sobre os espaços de leitura em cada zona de Macau, permitindo ao público localizar rapidamente os espaços e consultar o respectivo horário de funcionamento.
- (4) Continuar a promover a digitalização do acervo de livros antigos das bibliotecas públicas, tendo já sido concluída a disponibilização *on-line* do terceiro lote de livros em formato digital (maioritariamente livros em português e inglês) em 2025, composto por 280 volumes de 279 títulos. Actualmente, a plataforma *on-line* “Livros Raros e Antigos das Bibliotecas em Formato Digital” já permite a consulta dos 1.138 volumes de 404 títulos de livros históricos e antigos.
- (5) Propor que, em articulação com as exposições do Museu de Arte de Macau (MAM), sejam organizadas actividades complementares, que os recursos educativos da página electrónica do MAM sejam enriquecidos e que a cooperação com as instituições de ensino seja reforçada. Pretende-se organizar mais actividades, *workshops* ou palestras que abordem temas relacionados com as exposições e que sejam especificamente destinadas a essas instituições de ensino.
- (6) Lançou-se, na segunda metade do ano de 2025, os serviços de requerimento *on-line* de classificação de espectáculos públicos. Assim o público pode apresentar o

requerimento através da Plataforma para Empresas e Associações, podendo ainda consultar as informações relevantes e obter os resultados de classificação *on-line*.

- (7) Reforçar a formação dos guias do Museu de Macau nas línguas inglesa e portuguesa, de modo a satisfazer as necessidades dos visitantes em termos de serviços multilingues.

5. Análise comparativa da tendência dos inquéritos ao grau de satisfação (nos dois anos anteriores)

5.1 Grau de satisfação por serviço

(1) Serviços públicos em geral

Parâmetros de avaliação	Indicadores de avaliação	2023		2024		2025	
		Média do grau de satisfação	Pontuação	Média do grau de satisfação	Pontuação	Média do grau de satisfação	Pontuação
Serviços prestados pelos trabalhadores	Proactividade	4.46	4.42	4.58	4.55	4.55	4.51
	Atitude		4.50		4.60		4.58
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4.32	4.35	4.44	4.49	4.38	4.45
	Equipamentos e instalações complementares		4.30		4.39		4.33
	Medidas de apoio adoptadas no local		4.32		4.44		4.37
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4.44	4.45	4.52	4.54	4.51	4.51
	Fluidez		4.43		4.49		4.51
Informações sobre os serviços	Conveniência na obtenção de informações	4.32	4.30	4.43	4.42	4.41	4.40
	Precisão das informações		4.35		4.45		4.42
	Utilidade das informações		4.30		4.42		4.40
Garantias dos serviços	Cobertura da carta de qualidade	4.40	4.39	4.51	4.51	4.47	4.46
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		4.40		4.51		4.47
Serviços electrónicos	Acessibilidade	4.26	4.26	4.42	4.42	4.34	4.34
	Segurança		4.27		4.45		4.35
	Cobertura		4.25		4.39		4.33
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.23	4.24	4.37	4.37	4.32	4.33
	Meios de publicação das informações		4.23		4.36		4.31

Parâmetros de avaliação	Indicadores de avaliação	2023		2024		2025	
		Média do grau de satisfação	Pontuação	Média do grau de satisfação	Pontuação	Média do grau de satisfação	Pontuação
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4.22	4.22	4.38	4.38	4.32	4.32

(2) Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

Parâmetros de avaliação	Indicadores de avaliação	2023		2024		2025	
		Média do grau de satisfação	Pontuação	Média do grau de satisfação	Pontuação	Média do grau de satisfação	Pontuação
Serviços prestados pelos trabalhadores	Proactividade	4.96	4.92	4.92	4.92	4.71	4.71
	Atitude		5.00		4.92		4.71
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4.73	4.83	4.84	4.81	4.59	4.57
	Equipamentos e instalações complementares		4.66		4.85		4.60
	Medidas de apoio adoptadas no local		4.70		4.85		4.61
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4.96	5.00	4.89	4.89	4.64	4.67
	Fluidez		4.92		4.89		4.61
Informações sobre os serviços	Conveniência na obtenção de informações	4.88	4.92	4.88	4.85	4.62	4.60
	Precisão das informações		4.85		4.89		4.63
	Utilidade das informações		4.85		4.89		4.62
Garantias dos serviços	Cobertura da carta de qualidade	4.92	4.92	4.87	4.89	4.67	4.66
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		4.92		4.85		4.67
Serviços electrónicos	Acessibilidade	4.75	4.70	4.85	4.82	4.51	4.41
	Segurança		4.80		4.89		4.62
	Cobertura		4.77		4.85		4.49
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.76	4.76	4.87	4.89	4.55	4.56
	Meios de publicação das informações		4.76		4.85		4.53
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4.86	4.86	4.89	4.89	4.60	4.60

5.2 Grau de satisfação de serviços gerais

Parâmetros de avaliação	Indicadores de avaliação	2023		2024		2025	
		Média do grau de satisfação	Pontuação	Média do grau de satisfação	Pontuação	Média do grau de satisfação	Pontuação
Serviços prestados pelos trabalhadores	Proactividade	4.47	4.43	4.59	4.57	4.57	4.54
	Atitude		4.51		4.61		4.60
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4.33	4.36	4.45	4.50	4.42	4.47
	Equipamentos e instalações complementares		4.30		4.40		4.37
	Medidas de apoio adoptadas no local		4.32		4.45		4.41
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4.45	4.46	4.53	4.55	4.53	4.53
	Fluidez		4.43		4.51		4.52
Informações sobre os serviços	Conveniência na obtenção de informações	4.33	4.31	4.44	4.43	4.45	4.44
	Precisão das informações		4.36		4.46		4.46
	Utilidade das informações		4.31		4.44		4.44
Garantias dos serviços	Cobertura da Carta de Qualidade	4.41	4.40	4.52	4.52	4.50	4.49
	Grau de satisfação dos indicadores da Carta de Qualidade		4.41		4.52		4.50
Serviços electrónicos	Acessibilidade	4.27	4.27	4.44	4.43	4.36	4.35
	Segurança		4.28		4.47		4.39
	Cobertura		4.25		4.41		4.34
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.24	4.25	4.39	4.39	4.36	4.36
	Meios de publicação das informações		4.24		4.38		4.35
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4.23	4.23	4.40	4.40	4.35	4.35

Em comparação com os dois anos anteriores, as pontuações de cada parâmetro de avaliação em 2025, nos serviços públicos gerais e nos serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei, registaram pequenas oscilações, ou seja mantiveram-se todos num nível de satisfação alto, ou seja, superior a 4 valores, o que reflecte que a qualidade dos serviços em geral é reconhecida e valorizada pelos utentes.