



2019年公眾滿意度調查總結報告

INQUÉRITO DO GRAU DE SATISFAÇÃO

RELATÓRIO FINAL 2019

研究暨財政策劃廳

Departamento de Estudos e Planeamento Financeiro

目錄

Índice

1 - 調查簡介	
Breve Apresentação do Inquérito	2
2 - 調查結果	
Resultado do Inquérito	6
3 - 對於“普遍意見”的分析及處理	
Análise e Tratamento das “Opiniões Gerais”	10
4 - 改善措施及建議	
Medidas de melhoramento e sugestões	11
5 - 滿意度調查結果趨勢分析	
Análise da tendência dos resultados dos inquéritos do grau de satisfação efectuados	17
6 - 總結	
Conclusão	25

1 - 調查簡介

按照《服務承諾認可制度》關於收集服務對象意見的規定，公共部門應為推行的服務設立蒐集服務對象意見的機制，以掌握服務對象的意見，達致持續改善服務。基此，財政局於 2019 年 3 月 25 日至 3 月 29 日、6 月 24 日至 6 月 28 日、9 月 23 日至 9 月 27 日、10 月 21 日至 11 月 1 日¹及 12 月 16 日至 12 月 19 日期間，開展有關財政局服務的滿意度問卷調查，該項問卷調查為《服務承諾認可制度》中收集服務對象意見回饋的重要措施。市民對財政局服務給予的評價將有助檢討服務質素，落實持續改善。

1 – Breve Apresentação do Inquérito

De acordo com as disposições do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade no âmbito da recolha de opiniões dos utentes, os serviços públicos devem criar um mecanismo destinado à recolha de opiniões do público sobre a prestação dos seus serviços, a fim de melhor conhecer as mesmas, concretizando o melhoramento contínuo dos serviços prestados. Portanto, esta Direcção de Serviços procedeu no ano transacto, de 25 a 29 de Março; de 24 a 28 de Junho; de 23 a 27 de Setembro; de 16 a 19 de Dezembro; e de 21 de Outubro a 1 de Novembro¹, ao Inquérito do Grau de Satisfação sobre os serviços prestados, o qual constitui uma medida importante ao nível do “feedback” na recolha de opiniões dos utentes do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade. As avaliações feitas pelos cidadãos em relação aos serviços prestados contribuirão para a revisão da qualidade dos serviços e a concretização do seu melhoramento contínuo.

¹於 2019 年 10 月 21 日至 11 月 1 日期間開展的為網上問卷調查，對象分為兩類，對內為財政局員工，對外為各公共部門。

¹ O período de realização de 21 de Outubro a 1 de Novembro de 2019 destinou-se ao inquérito electrónico dirigido ao nível interno, aos funcionários da DSF, e ao nível externo, aos serviços da administração pública.

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2019

問卷調查項目不僅涵蓋《服務承諾》的服務項目，還包括位於氹仔的離島政府綜合服務中心、位於北區的政府綜合服務大樓、財政局總局、財政局資源中心及龍成大廈辦事處向市民大眾提供的服務。此外，調查項目亦涉及對內服務。總體而言，服務範圍包括澳門財稅廳服務、公共審計暨稅務稽查訟務服務、稅務諮詢服務、公物管理範疇服務、公證服務、行政暨財政服務、核數師暨會計師註冊服務及稅務執行的服務，以及財政局網頁提供的電子服務。

為搜集服務對象的不同意見，財政局轄下研究暨財政策劃廳為服務對象制定了服務評分工具，經考慮使用服務對象的個人資料的合法性，訂出適用於服務對象的問卷調查形式。

O objecto do inquérito da DSF abrange não só os serviços incluídos no Programa da Carta de Qualidade, assim como os serviços prestados ao público que se dirige aos Centros de Serviços da RAEM na Taipa e o Centro de Serviços da RAEM na zona norte da cidade, à sede dos Serviços de Finanças, ao Centro de Recursos das Finanças e ao Edifício “Long Cheng” e também os serviços prestados à administração. No geral, o âmbito dos serviços integra os serviços da Repartição de Finanças de Macau, os serviços de Auditoria, Inspeção e Justiça Tributária, os serviços de Informações Fiscais, os serviços da área da Gestão Patrimonial, os serviços Notariais, os serviços Administrativos e Financeiros, os serviços de Registo dos Auditores e Contabilistas, os serviços das execuções fiscais e os serviços electrónicos disponíveis na página electrónica oficial da DSF.

De forma a obter as diversas opiniões dos utentes dos nossos serviços, o DEPF criou os instrumentos de notação e determinou as formas de inquérito que se aplicam aos utentes, tendo em conta a legitimidade da utilização dos dados pessoais dos inquiridos.

Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2019

滿意度問卷調查表設置 9 項評估因素，包括方便程度、員工服務、環境設備、內部流程、服務效果、服務資訊、電子服務、服務承諾及整體服務。從附件三所載的問卷範本，可見這些評估因素內設置了不同項目，以確保調查覆蓋範圍的完整性，以及收集服務對象對有關服務的各方面意見。

透過五分制的評分標準，受訪者在問卷每個項目提供的答案選項作出選擇，藉此客觀地表達意見。1 分為“極不滿意”、2 分為“不滿意”、3 分為“一般”、4 分為“滿意”、5 分為“極滿意”。受訪者給予“不滿意”或“極不滿意”評分時，應指出感到不滿的原因。

O Inquérito do Grau de Satisfação integra 9 factores de avaliação: Acessibilidade; Serviços dos Trabalhadores; Ambiente e Instalações; Procedimento Interno; Resultado dos Serviços; Informação dos Serviços Prestados; Serviços Electrónicos; Carta de Qualidade e Serviço Global. Em cada factor de avaliação vêm incluídos diversos itens, conforme os modelos de questionário a fim de assegurar a integridade da área de cobertura do inquérito, bem como sejam recolhidas as opiniões dos utentes sobre os diversos aspectos.

Face a cada item, o questionado manifesta objectivamente as suas opiniões, através de uma escala de cinco valores, com as opções das respostas constantes do questionário, sendo o valor 1 correspondente ao grau “Mau”, o valor 2 ao grau “Não satisfaz”, o valor 3 ao grau “Satisfaz pouco”, o valor 4 ao grau “Satisfaz” e o valor 5 ao grau “Satisfaz muito”. Quando as respostas são classificadas com “Mau” ou “Não satisfaz”, os questionados devem apresentar os seus motivos de insatisfação.

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2019

然而，倘問卷某條問題不適用於受訪者，或受訪者未能理解問題時，可選“拒答／不適用”答案選項，這些答案不納入統計範圍。

最後，倘問卷出現三個或以上空白答案時，將被視作無效問卷。

Ainda, quando alguma pergunta não é aplicável ao questionado ou quando este não compreende a pergunta, é disponibilizada a opção de “Sem opinião/ Não se aplica” no questionário, não sendo estas respostas incluídas na estatística.

Em último, considera-se o questionário inválido quando o questionado não responde a 3 ou mais perguntas.

Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2019

2 - 調查結果

2 – Resultado do Inquérito

表I：一般公共服務 Tabela I : Serviços Públicos Gerais					
回收有效問卷數 Número de questionários válidos recolhidos			562		
			平均滿意度 Média do grau de satisfação	滿意度 Grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
1	方便程度 Acessibilidade	服務時間 Horário dos serviços	4.20	4.25	0.62
2		服務地點 Local da prestação dos serviços		4.24	0.64
3		聯絡方法 Meios de contacto		4.11	0.65
4	員工服務 Serviços dos Trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.23	4.26	0.68
5		專業程度 Grau de profissionalização		4.25	0.67
6		服務效率 Eficiência dos serviços		4.21	0.69
7		主動性 Iniciativa		4.18	0.72
8	環境設備 Ambiente e Instalações	舒適程度 Grau de conforto	4.15	4.16	0.69
9		設施配置 Disposição das instalações		4.14	0.68
10	內部流程 Procedimento Interno	等候時間 Tempo de espera	4.13	4.09	0.80
11		簡捷程度 Simplicidade e celeridade		4.11	0.75
12		公正無私 Imparcialidade		4.18	0.67
13	服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização	4.30	4.30	0.63
14	服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	資訊宣傳 Divulgação da informação	3.87	3.84	0.75
15		資訊準確度 Exactidão da informação		3.90	0.72
16	電子服務 Serviços Electrónicos	電子服務範圍足夠程度 Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3.86	3.85	0.66
17		電子服務滿意程度 Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3.88	0.66
18	服務承諾 Carta de Qualidade	服務承諾所提供項目的足夠度 Grau de suficiência do âmbito da Carta de Qualidade	4.09	4.13	0.62
19		服務指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores		4.06	0.60
20		服務指標清晰度 Clareza dos indicadores		4.07	0.62
21	整體服務 Serviço Global		4.11	4.11	0.49

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2019

表II - 審批及執法性公共服務					
Tabela II - Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei					
回收有效問卷數 Número de questionários válidos recolhidos			183		
			平均滿意度 Média do grau de satisfação	滿意度 Grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
1	方便程度 Acessibilidade	服務時間 Horário dos serviços	4.21	4.32	0.63
2		服務地點 Local da prestação dos serviços		4.17	0.73
3		聯絡方法 Meios de contacto		4.15	0.67
4	員工服務 Serviços dos Trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.34	4.37	0.63
5		專業程度 Grau de profissionalização		4.34	0.64
6		服務效率 Eficiência dos serviços		4.34	0.66
7		主動性 Iniciativa		4.29	0.68
8	環境設備 Ambiente e Instalações	舒適程度 Grau de conforto	4.17	4.20	0.72
9		設施配置 Disposição das instalações		4.15	0.73
10	內部流程 Procedimento Interno	等候時間 Tempo de espera	4.32	4.32	0.76
11		簡捷程度 Simplicidade e celeridade		4.30	0.73
12		公正無私 Imparcialidade		4.34	0.63
13	服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização	4.37	4.37	0.69
14	服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	資訊宣傳 Divulgação da informação	3.85	3.83	0.76
15		資訊準確度 Exactidão da informação		3.87	0.76
16	電子服務 Serviços Electrónicos	電子服務範圍足夠程度 Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3.88	3.87	0.70
17		電子服務滿意程度 Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3.89	0.66
18	服務承諾 Carta de Qualidade	服務承諾所提供項目的足夠度 Grau de suficiência do âmbito da Carta de Qualidade	4.07	4.07	0.68
19		服務指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores		4.08	0.70
20		服務指標清晰度 Clareza dos indicadores		4.06	0.70
21	整體服務 Serviço Global		4.13	4.13	0.56

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2019

表III - 沒有列出的服務
Tabela III - Serviços não listados

回收有效問卷數 Número de questionários válidos recolhidos			13		
			平均滿意度 Média do grau de satisfação	滿意度 Grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
1	方便程度 Acessibilidade	服務時間 Horário dos serviços	4.02	4.00	0.41
2		服務地點 Local da prestação dos serviços		4.00	0.43
3		聯絡方法 Meios de contacto		4.06	0.67
4	員工服務 Serviços dos Trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.04	4.08	0.28
5		專業程度 Grau de profissionalização		4.08	0.51
6		服務效率 Eficiência dos serviços		4.00	0.41
7		主動性 Iniciativa		4.00	0.41
8	環境設備 Ambiente e Instalações	舒適程度 Grau de conforto	3.92	3.92	0.28
9		設施配置 Disposição das instalações		3.92	0.49
10	內部流程 Procedimento Interno	等候時間 Tempo de espera	3.95	4.00	0.41
11		簡捷程度 Simplicidade e celeridade		3.85	0.55
12		公正無私 Imparcialidade		4.00	0.41
13	服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização	4.08	4.08	0.49
14	服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	資訊宣傳 Divulgação da informação	3.88	3.85	0.38
15		資訊準確度 Exactidão da informação		3.92	0.28
16	電子服務 Serviços Electrónicos	電子服務範圍足夠程度 Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3.74	3.67	0.49
17		電子服務滿意程度 Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3.82	0.40
18	服務承諾 Carta de Qualidade	服務承諾所提供項目的足夠度 Grau de suficiência do âmbito da Carta de Qualidade	3.81	3.83	0.58
19		服務指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores		3.83	0.58
20		服務指標清晰度 Clareza dos indicadores		3.75	0.62
21	整體服務 Serviço Global		4.08	4.08	0.28

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2019

表IV：全部服務 Tabela IV : Todos os Serviços					
回收有效問卷數量 Número de questionários válidos recolhidos			758		
			平均滿意度 Média do grau de satisfação	滿意度 Grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
1	方便程度 Acessibilidade	服務時間 Horário dos serviços	4.20	4.26	0.62
2		服務地點 Local da prestação dos serviços		4.22	0.66
3		聯絡方法 Meios de contacto		4.12	0.65
4	員工服務 Serviços dos Trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.25	4.29	0.67
5		專業程度 Grau de profissionalização		4.27	0.66
6		服務效率 Eficiência dos serviços		4.24	0.68
7		主動性 Iniciativa		4.20	0.71
8	環境設備 Ambiente e Instalações	舒適程度 Grau de conforto	4.15	4.16	0.69
9		設施配置 Disposição das instalações		4.14	0.69
10	內部流程 Procedimento Interno	等候時間 Tempo de espera	4.17	4.14	0.80
11		簡捷程度 Simplicidade e celeridade		4.15	0.75
12		公正無私 Imparcialidade		4.21	0.66
13	服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização	4.31	4.31	0.64
14	服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	資訊宣傳 Divulgação da informação	3.86	3.84	0.75
15		資訊準確度 Exactidão da informação		3.89	0.72
16	電子服務 Serviços Electrónicos	電子服務範圍足夠程度 Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3.87	3.85	0.67
17		電子服務滿意程度 Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3.88	0.65
18	服務承諾 Carta de Qualidade	服務承諾所提供項目的足夠度 Grau de suficiência do âmbito da Carta de Qualidade	4.08	4.11	0.63
19		服務指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores		4.06	0.62
20		服務指標清晰度 Clareza dos indicadores		4.06	0.63
21	整體服務 Serviço Global		4.11	4.11	0.50

3 - 對於“普遍意見”的分析及處理

2019 年期間完成有效問卷中，合共得到 115 項關於財政局提供服務方面的建議及意見。

經分析對於所提供服務的建議及評價，包括加強資訊宣傳、簡化手續及增加網上服務項目方面，財政局計劃不斷加強稅務自動化及電子化，透過持續優化非櫃位服務及宣傳工作，讓納稅人毋須親臨本局便可隨時隨地辦理稅務手續。

3 – Análise e Tratamento das “Opiniões Gerais”

Do total de inquéritos válidos preenchidos ao longo de 2019, obtiveram-se 115 sugestões e comentários referentes aos serviços prestados da DSF.

Atendendo às sugestões e comentários sobre os serviços prestados, nomeadamente, “reforçar a divulgação da informação”, “simplificar os procedimentos” e “alargar o leque de serviços electrónicos”, a DSF planeia continuamente o reforço da automatização e da electrónica em matéria fiscal, através da optimização contínua dos serviços sem balcão e das acções divulgativas de modo a permitir ao contribuinte o tratamento, a qualquer tempo e em qualquer local, das formalidades fiscais sem a sua deslocação pessoal aos serviços.

4 - 改善措施及建議

經分析普遍意見及受訪者對整體提供的服務感到不滿的原因，根據 2019 年期間進行調查的結果，財政局採取了下列的改善措施，同時亦建議新的措施：

1. 在“方便程度”方面，財政局不斷為納稅人提供各種便利，以讓其取得服務及資訊，除了財政局大樓各稅務部門、收納處、其他部門、北區政府綜合服務大樓、氹仔政府綜合服務中心及稅務執行處，於星期一至星期五（中午無休）提供的服務外，還設有二十四小時運作的稅務熱線。此外，設於財政局大樓及各服務中心的自助服務機亦已投入運作，納稅人可藉此查詢稅務資訊。為配合有關的措施，財政局開發了“澳門稅務資訊 Macau Tax”移動裝置應用程式，以達致優化電子政務及加強與市民溝通的目的。

4 – Medidas de melhoria e sugestões

Da análise das opiniões gerais e dos motivos de insatisfação alegados pelos inquiridos sobre os serviços prestados em geral, e conforme os resultados dos inquéritos realizados no decurso do ano 2019, a DSF debruçou-se nas seguintes medidas de melhoria e propôs novas medidas:

1. No âmbito da “Acessibilidade”, a DSF promove continuamente facilidades no acesso aos serviços e informações por parte dos contribuintes, dispondo ao seu alcance uma linha aberta para informações fiscais, 24 horas em funcionamento, para além dos serviços em funcionamento a tempo inteiro, sem interrupção para o almoço, durante os dias da semana prestados nas subunidades fiscais, recebedorias e outras subunidades do edifício “Finanças” e nos Centros de Serviços da RAEM, na zona norte de Macau e na Taipa, para além da Repartição das Execuções Fiscais. Estão disponíveis, também, em funcionamento no edifício “Finanças” e nos centros adicionais da DSF, os quiosques de atendimento

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2019

automático que servem para consulta de informações fiscais por parte do contribuinte. Em complementaridade, existe uma aplicação para dispositivo móvel que se designa por “Macau Tax” que tem por objectivo otimizar o governo electrónico e reforçar a comunicação com a população.

2. 在“員工服務”方面，財政局不斷為工作人員安排培訓計劃，藉此提升員工的能力。

為加強本局人員尤其新入職同事對個人資料保護的認識，本局計劃開辦“電子學習系統——個人資料保護課程”。

此外，為提升人員質素以及配合培訓需求，本局計劃加強工作人員的採購實務的技巧和能力，提升採購方面的工作能力及法律認知，確保其具備專業知識及技能，以達至整體的工作效率和工作質量。

2. No âmbito dos “Serviços dos Trabalhadores”, esta Direcção de Serviços planeia continuamente programas de formação para a melhoria das competências dos trabalhadores.

Com vista ao reforço do conhecimento da protecção de dados pessoais por parte do pessoal desta Direcção dos Serviços, designadamente, dos colegas que ingressaram recentemente, a DSF planeia a organização de “Cursos de protecção de dados pessoais através do sistema da aprendizagem electrónica.

Para elevar ainda a qualidade do pessoal e responder às necessidades de formação, a DSF prevê intensificar as técnicas praticadas e a capacidade na contratação (aquisições) por parte dos trabalhadores, de forma a aperfeiçoar as suas capacidades profissionais e o seu

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2019

conhecimento jurídico sobre a contratação, garantindo-lhes o conhecimento profissional e as ferramentas necessárias para alcançarem de forma geral a eficiência e a qualidade no trabalho.

3. 關於“內部流程”及服務的簡捷程度方面，因應服務對象最常提出關於所提供服務的建議及評價，建議持續進行加強稅務自動化及電子化的工作，透過不斷優化非櫃位服務及宣傳工作，讓納稅人毋須親臨本局便可隨時隨地辦理稅務手續。

3. Em relação ao “Procedimento interno” e no contorno da simplicidade e celeridade dos serviços, a DSF face às sugestões e comentários mais frequentes dos utentes sobre os serviços prestados, propõe-se o reforço contínuo da automatização e da electronização em matéria fiscal, através da optimização contínua dos serviços sem balcão e das acções divulgativas de modo a permitir ao contribuinte o tratamento, a qualquer tempo e em qualquer local, das formalidades fiscais sem a necessidade da sua deslocação pessoal aos serviços.

4. 在“服務宣傳”方面，針對向青年人群體加強宣導稅務知識，另外，亦因應社會變遷和發展需求，提出了制定或修改法律予以配合。

4. Na área da “Divulgação dos Serviços”, a tónica foi posta na intensificação da sensibilização dos conhecimentos em matéria fiscal da comunidade jovem, a par disso, atendendo à mudança sucessiva da sociedade e às necessidades do desenvolvimento, propôs a formulação ou modificação da

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2019

lei.

因此，財政局曾到訪多間中學向約 500 名畢業班同學進行稅務講座，分享稅務知識，使同學有基礎的稅務概念。

Assim, várias visitas às escolas secundárias foram conduzidas pela DSF para a realização de palestras em matéria fiscal destinadas a cerca de 500 finalistas, visando partilhar os conhecimentos fiscais de forma a sensibilizar os alunos com noções fiscais básicas.

5. 最後，在“電子服務”方面，財政局配合特區政府“智慧城市”發展及“智慧政務”建設，於一月初通過行政公職局的《澳門公共服務一戶通》流動應用程式及“通用預約及輪候平台”網頁，增設網上預約及領取即日籌服務，便利市民靈活規劃辦理各項稅務手續，減省現場輪候時間。

5. Por fim, em matéria de “Serviços electrónicos” e em articulação com o desenvolvimento de uma “Cidade Inteligente” e a construção de um “Governo Inteligente” preconizados pelo Governo da RAEM, no início de Janeiro, a DSF lançou o novo serviço de marcação prévia *online* e do levantamento da senha no próprio dia através da “Plataforma comum de marcação prévia e espera” incorporada na aplicação móvel do “Acesso comum aos serviços públicos da RAEM” da Direcção dos Serviços de Administração e Função Pública, e na sua página electrónica, de maneira a facilitar os cidadãos a planearem com flexibilidade o tratamento das diversas formalidades fiscais, reduzindo o tempo de espera no

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2019

local de atendimento.

財政局於十二月完成全新版本的流動應用程式“澳門稅務資訊（Macau Tax）”的開發及測試，新增簡易查詢稅務資訊，市民只需輸入稅務編號或澳門特區居民身份證號碼便可查閱如有否退還職業稅等資料；另亦新增個人電子帳戶登入功能，可詳細查詢個人稅務資料，例如稅單資料、是否屬特區政府債務人及更改稅務通訊地址等等。

為讓更多市民使用財政局的服務，計劃擴展本局移動裝置應用程式的功能，從而吸引更多人採用電子方式辦理稅務手續，故此，本局將致力推行電子繳稅及電子申請各類證明書。

Em Dezembro, a DSF concluiu o desenvolvimento e os testes da nova versão da aplicação móvel “Macau Tax”, com a introdução da consulta simples de informação fiscal tal como, saber a existência ou não da restituição do Imposto Profissional só com a introdução por parte do cidadão do seu número fiscal ou número do Bilhete de Identidade de Residente da RAEM. Por outro lado, foi disponibilizada a nova função do acesso à conta electrónica pessoal que permite a consulta de informações detalhadas dos dados pessoais fiscais, designadamente, os conhecimentos de cobrança, a existência ou não de dívidas à RAEM e a alteração da morada de correspondência para efeitos fiscais.

Atendendo à adesão dos utentes, planeia-se a extensão das funcionalidades do aplicativo móvel da DSF, de forma a incentivar mais pessoas a aderirem o meio electrónico no tratamento das formalidades fiscais. Assim, a DSF vai envidar esforços para promover o pagamento de impostos e o

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2019

pedido dos diversos tipos de certidão, ambos por via electrónica.

在財政局網頁方面，財政局計劃開展如下工作：配合行政公職局的指引，重新規劃本局網站；開發稅務查詢網頁系統；以及增加定期憑單及不定期憑單的繳納途徑等等。

No âmbito da página electrónica da DSF, a DSF planeia nomeadamente a reformulação do sítio electrónico em consideração com as orientações dadas pelo SAFP; o desenvolvimento do sistema da página electrónica de consulta das informações fiscais; o acréscimo de vias de pagamento mediante guias de pagamento de natureza regular e eventual, entre outros.

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2019

5 - 滿意度調查結果趨勢分析

5 – Análise da tendência dos
resultados dos inquéritos do grau de
satisfação efectuados

5.1 一般公共服務

5.1 Serviços públicos gerais

表V：一般公共服務 Tabela V : Serviços Públicos Gerais					
調查因素 Factores de inquérito	分項內容 Item	2018 年 Ano de 2018		2019 年 Ano de 2019	
		分項得分 Valor	平均滿意度 Média do grau de satisfação	分項得分 Valor	平均滿意度 Média do grau de satisfação
方便程度 Acessibilidade	服務時間 Horário dos serviços	4.09	4.16	4.20	4.25
	服務地點 Local da prestação dos serviços		4.11		4.24
	聯絡方法 Meios de contacto		4.01		4.11
員工服務 Serviços dos Trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.07	4.14	4.23	4.26
	專業程度 Grau de profissionalização		4.10		4.25
	服務效率 Eficiência dos serviços		4.04		4.21
	主動性 Iniciativa		4.00		4.18
環境設備 Ambiente e Instalações	舒適程度 Grau de conforto	3.98	3.99	4.15	4.16
	設施配置 Disposição das instalações		3.98		4.14
內部流程 Procedimento Interno	等候時間 Tempo de espera	3.98	3.90	4.13	4.09
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade		3.98		4.11
	公正無私 Imparcialidade		4.06		4.18
服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização	4.09	4.09	4.30	4.30
服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	資訊宣傳 Divulgação da informação	3.80	3.78	3.87	3.84
	資訊準確度 Exactidão da informação		3.83		3.90
電子服務 Serviços Electrónicos	電子服務範圍足夠程度 Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3.77	3.78	3.86	3.85
	電子服務滿意程度 Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3.77		3.88
服務承諾 Carta de Qualidade	服務承諾所提供項目的足夠度 Grau de suficiência do âmbito da Carta de Qualidade	3.88	3.86	4.09	4.13
	服務指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores		3.89		4.06
	服務指標清晰度 Clareza dos indicadores		3.90		4.07
整體服務 Grau de Satisfação do Serviço Global		4.02	4.02	4.11	4.11

Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2019

表VI：一般公共服務
Tabela VI : Serviços Públicos Gerais

調查因素 Factores de inquérito	2018 年 Ano de 2018	2019 年 Ano de 2019	變化 Variação
方便程度 Acessibilidade	4.09	4.20	0.11
員工服務 Serviços dos Trabalhadores	4.07	4.23	0.16
環境設備 Ambiente e Instalações	3.98	4.15	0.17
內部流程 Procedimento Interno	3.98	4.13	0.15
服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	4.09	4.30	0.21
服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	3.80	3.87	0.07
電子服務 Serviços Electrónicos	3.77	3.86	0.09
服務承諾 Carta de Qualidade	3.88	4.09	0.21
整體服務 Grau de Satisfação do Serviço Global	4.02	4.11	0.09

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2019

5.2 監督、審批及執法性公共服務

5.2 Serviços públicos no âmbito da
fiscalização, aprovação e aplicação da lei

表VII - 監督、審批及執法性公共服務 Tabela VII - Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei					
調查因素 Factores de inquérito	分項內容 Item	2018 年 Ano de 2018		2019 年 Ano de 2019	
		分項得分 Valor	平均滿意度 Média do grau de satisfação	分項得分 Valor	平均滿意度 Média do grau de satisfação
方便程度 Acessibilidade	服務時間 Horário dos serviços	4.06	4.13	4.21	4.32
	服務地點 Local da prestação dos serviços		4.08		4.17
	聯絡方法 Meios de contacto		3.97		4.15
員工服務 Serviços dos Trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.18	4.24	4.34	4.37
	專業程度 Grau de profissionalização		4.19		4.34
	服務效率 Eficiência dos serviços		4.19		4.34
	主動性 Iniciativa		4.11		4.29
環境設備 Ambiente e Instalações	舒適程度 Grau de conforto	4.08	4.09	4.17	4.20
	設施配置 Disposição das instalações		4.08		4.15
內部流程 Procedimento Interno	等候時間 Tempo de espera	4.14	4.05	4.32	4.32
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade		4.18		4.30
	公正無私 Imparcialidade		4.20		4.34
服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização	4.18	4.18	4.37	4.37
服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	資訊宣傳 Divulgação da informação	3.66	3.65	3.85	3.83
	資訊準確度 Exactidão da informação		3.68		3.87
電子服務 Serviços Electrónicos	電子服務範圍足夠程度 Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3.91	3.84	3.88	3.87
	電子服務滿意程度 Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3.97		3.89
服務承諾 Carta de Qualidade	服務承諾所提供項目的足夠度 Grau de suficiência do âmbito da Carta de Qualidade	3.90	3.85	4.07	4.07
	服務指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores		3.91		4.08
	服務指標清晰度 Clareza dos indicadores		3.94		4.06
整體服務 Grau de Satisfação do Serviço Global		4.09	4.09	4.13	4.13

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2019

表VIII - 監督、審批及執法性公共服務

Tabela VIII - Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

調查因素 Factores de inquérito	2018 年 Ano de 2018	2019 年 Ano de 2019	變化 Variação
方便程度 Acessibilidade	4.06	4.21	0.15
員工服務 Serviços dos Trabalhadores	4.18	4.34	0.16
環境設備 Ambiente e Instalações	4.08	4.17	0.09
內部流程 Procedimento Interno	4.14	4.32	0.18
服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	4.18	4.37	0.20
服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	3.66	3.85	0.19
電子服務 Serviços Electrónicos	3.91	3.88	-0.03
服務承諾 Carta de Qualidade	3.90	4.07	0.17
整體服務 Grau de Satisfação do Serviço Global	4.09	4.13	0.04

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2019

5.3 沒有列出的服務

5.3 Serviços não listados

表IX - 沒有列出的服務 Tabela IX - Serviços não listados					
調查因素 Factores de inquérito	分項內容 Item	2018 年 Ano de 2018		2019 年 Ano de 2019	
		分項得分 Valor	平均滿意度 Média do grau de satisfação	分項得分 Valor	平均滿意度 Média do grau de satisfação
方便程度 Acessibilidade	服務時間 Horário dos serviços	4.13	4.21	4.02	4.00
	服務地點 Local da prestação dos serviços		4.13		4.00
	聯絡方法 Meios de contacto		4.06		4.06
員工服務 Serviços dos Trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.18	4.23	4.04	4.08
	專業程度 Grau de profissionalização		4.19		4.08
	服務效率 Eficiência dos serviços		4.17		4.00
	主動性 Iniciativa		4.13		4.00
環境設備 Ambiente e Instalações	舒適程度 Grau de conforto	4.08	4.10	3.92	3.92
	設施配置 Disposição das instalações		4.06		3.92
內部流程 Procedimento Interno	等候時間 Tempo de espera	4.09	4.08	3.95	4.00
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade		4.06		3.85
	公正無私 Imparcialidade		4.12		4.00
服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização	4.22	4.22	4.08	4.08
服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	資訊宣傳 Divulgação da informação	3.75	3.71	3.89	3.85
	資訊準確度 Exactidão da informação		3.78		3.92
電子服務 Serviços Electrónicos	電子服務範圍足夠程度 Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3.96	3.89	3.75	3.67
	電子服務滿意程度 Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.04		3.82
服務承諾 Carta de Qualidade	服務承諾所提供項目的足夠度 Grau de suficiência do âmbito da Carta de Qualidade	3.99	3.95	3.80	3.83
	服務指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores		4.03		3.83
	服務指標清晰度 Clareza dos indicadores		4.00		3.75
整體服務 Grau de Satisfação do Serviço Global		4.19	4.19	4.08	4.08

Direcção dos Serviços de Finanças
"Inquérito do Grau de Satisfação" – Relatório Final 2019

表X - 沒有列出的服務
Tabela X - Serviços não listados

調查因素 Factores de inquérito	2018 年 Ano de 2018	2019 年 Ano de 2019	變化 Variação
方便程度 Acessibilidade	4.13	4.02	-0.11
員工服務 Serviços dos Trabalhadores	4.18	4.04	-0.14
環境設備 Ambiente e Instalações	4.08	3.92	-0.16
內部流程 Procedimento Interno	4.09	3.95	-0.14
服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	4.22	4.08	-0.14
服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	3.75	3.89	0.14
電子服務 Serviços Electrónicos	3.96	3.75	-0.21
服務承諾 Carta de Qualidade	3.99	3.80	-0.19
整體服務 Grau de Satisfação do Serviço Global	4.19	4.08	-0.11

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2019

5.4 全部服務

5.4 Todos os Serviços

表XI : 全部服務 Tabela XI : Todos os Serviços					
調查因素 Factores de inquérito	分項內容 Item	2018 年 Ano de 2018		2019 年 Ano de 2019	
		分項得分 Valor	平均滿意度 Média do grau de satisfação	分項得分 Valor	平均滿意度 Média do grau de satisfação
方便程度 Acessibilidade	服務時間 Horário dos serviços	4.10	4.17	4.20	4.26
	服務地點 Local da prestação dos serviços		4.11		4.22
	聯絡方法 Meios de contacto		4.02		4.12
員工服務 Serviços dos Trabalhadores	服務態度 Atitude dos serviços	4.12	4.18	4.25	4.29
	專業程度 Grau de profissionalização		4.14		4.27
	服務效率 Eficiência dos serviços		4.10		4.24
	主動性 Iniciativa		4.05		4.20
環境設備 Ambiente e Instalações	舒適程度 Grau de conforto	4.03	4.03	4.15	4.16
	設施配置 Disposição das instalações		4.02		4.14
內部流程 Procedimento Interno	等候時間 Tempo de espera	4.03	3.97	4.17	4.14
	簡捷程度 Simplicidade e celeridade		4.03		4.15
	公正無私 Imparcialidade		4.10		4.21
服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	符合使用目的 Conformidade com a finalidade de utilização	4.14	4.14	4.31	4.31
服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	資訊宣傳 Divulgação da informação	3.77	3.74	3.86	3.84
	資訊準確度 Exactidão da informação		3.79		3.89
電子服務 Serviços Electrónicos	電子服務範圍足夠程度 Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3.83	3.81	3.87	3.85
	電子服務滿意程度 Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3.85		3.88
服務承諾 Carta de Qualidade	服務承諾所提供項目的足夠度 Grau de suficiência do âmbito da Carta de Qualidade	3.91	3.88	4.08	4.11
	服務指標滿意度 Grau de satisfação dos indicadores		3.92		4.06
	服務指標清晰度 Clareza dos indicadores		3.93		4.06
整體服務 Grau de Satisfação do Serviço Global		4.08	4.08	4.11	4.11

Direcção dos Serviços de Finanças
“Inquérito do Grau de Satisfação” – Relatório Final 2019

表XII : 全部服務
Tabela XII : Todos os Serviços

調查因素 Factores de inquérito	2018 年 Ano de 2018	2019 年 Ano de 2019	變化 Variação
方便程度 Acessibilidade	4.10	4.20	0.10
員工服務 Serviços dos Trabalhadores	4.12	4.25	0.13
環境設備 Ambiente e Instalações	4.03	4.15	0.13
內部流程 Procedimento Interno	4.03	4.17	0.14
服務效果 Resultado dos Serviços Prestados	4.14	4.31	0.17
服務資訊 Informação dos Serviços Prestados	3.77	3.86	0.10
電子服務 Serviços Electrónicos	3.83	3.87	0.03
服務承諾 Carta de Qualidade	3.91	4.08	0.17
整體服務 Grau de Satisfação do Serviço Global	4.08	4.11	0.04

6 - 總結

本調查報告總結有關收集意見的工作，讓市民大眾有系統地明白財政局意見收集機制的運作情況，並且作為持續優化服務的參考依據。

鑑於本報告為年報，各項目的滿意度採用 2019 年問卷調查取得的數據為基礎，與 2018 年的年度結果作出比較分析。

2019 年財政局整體形象得分為 4.11 分，評分制度為 1 分至 5 分（見第 9 頁表 IV），較 2018 年增加 0.04 分。

問卷各項評估因素中以“服務效果”錄得的滿意度最高，為 4.31 分；“服務資訊”取得的滿意度最低，為 3.86 分（見第 9 頁表 IV）。

6 – Conclusão

Serve este relatório para compreender de forma sistemática o funcionamento do mecanismo de recolha de opinião adoptado pela DSF, com a apresentação do balanço de trabalhos realizados constituindo uma referência para o aperfeiçoamento contínuo dos serviços.

Sendo um relatório anual, a análise comparativa do grau de satisfação reporta-se aos resultados do grau de satisfação do Inquérito realizado em 2019 face aos resultados anuais obtidos em 2018.

A imagem global da DSF em 2019 é equivalente a 4.11, numa escala de 1 a 5 (Tabela IV da página 9). Face ao ano 2018, este valor registou um aumento de 0.04 valores.

Dos factores do inquérito, o “Resultado dos Serviços Prestados” salienta-se com um grau de satisfação mais elevado, equivalente a 4.31 valores, por outro lado, o parâmetro “Informação dos Serviços Prestados” obteve um grau de satisfação inferior, com 3.86 valores (Tabela IV da página 9).