



財政局

Direcção dos Serviços de Finanças

二零一一年度公眾滿意度調查
O Grau de Satisfação do Público
2011

研究暨財政策劃廳

Departamento de Estudos e Planeamento Financeiro



目錄

1 - 報告摘要.....	5
2 - 引言.....	6
3 - 「公眾滿意度」調查分析.....	13
3.1 - 整體調查分析.....	13
3.2 - 按評估項目分析.....	53
3.2.1 - 人員質素.....	53
3.2.2 - 服務時間.....	55
3.2.3 - 服務效率.....	57
3.3 - 總結各中心調查之分析.....	59
3.3.1 - 房屋稅及地稅中心.....	59
3.3.2 - 所得補充稅 B 組中心.....	60
3.3.3 - 營業稅中心.....	60
3.3.4 - 稅務諮詢中心.....	61
3.3.5 - 職業稅中心.....	62
3.3.6 - 資產移轉印花稅中心.....	63
3.3.7 - 機動車輛稅暨旅遊稅中心.....	64
3.3.8 - 收納處.....	64
3.3.9 - 氹仔接待中心.....	65
3.3.10 - 政府綜合服務大樓 - 稅務接待.....	66
3.3.11 - 局長辦公室.....	66
3.3.12 - 公證處.....	67
3.3.13 - 公物管理廳.....	67
3.3.14 - 樓宇管理及保養處.....	68
3.3.15 - 公共會計廳.....	68
3.3.16 - 公共開支處.....	70
3.3.17 - 公共審計暨稅務稽查訟務廳.....	71
3.3.18 - 稅務管理及訟務處.....	71
3.3.19 - 資訊開發及管理處.....	72
3.3.20 - 設計暨組織處.....	73



3.3.21 - 違例處理中心.....	73
3.3.22 - 對外稽查中心.....	74
3.3.23 - 所得補充稅 A 組中心.....	74
3.3.24 - 行政暨財政處.....	75
3.3.25 - 人力資源暨行政事務科.....	75
3.3.26 - 財政及財產管理科.....	76
3.3.27 - 核數師暨會計師註冊委員會.....	77
3.4 - 問卷調查之滿意度.....	77
3.5 - 解決問題能力之分析.....	84
3.6 - 改善服務意見之分析.....	90
3.7 - 對新落成政府綜合服務大樓之認知程度分析.....	95
3.8 - 服務改進之分析.....	97
3.9 - 對問卷有關《服務承諾》提供項目之分析.....	99
4 - 總結及完善服務建議之分析.....	103
4.1 - 總結.....	103
4.2 - 完善服務建議之分析.....	105

附件:

- 中文、葡文及英文問卷。



ÍNDICE

1.	SÍNTESE DO RELATÓRIO	5
2.	INTRODUÇÃO	6
3.	ANÁLISE DOS INQUÉRITOS AO “GRAU DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO”. 13	
3.1.	Análise Global dos Inquéritos.....	13
3.2.	Análise dos Inquéritos por Parâmetro Classificativo.....	53
3.2.1.	Qualidade do Pessoal	53
3.2.2.	Rapidez dos Serviços.....	55
3.2.3.	Eficiência dos Serviços.....	57
3.3.	Análise dos Inquéritos realizados por Subunidade.....	59
3.3.1.	Núcleo da Contribuição Predial e Rendas	59
3.3.2.	Núcleo do Imposto Complementar de Rendimentos – Grupo B	60
3.3.3.	Núcleo da Contribuição Industrial	60
3.3.4.	Núcleo de Informações Fiscais.....	61
3.3.5.	Núcleo do Imposto Profissional.....	62
3.3.6.	Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens.....	63
3.3.7.	Núcleo do Imposto sobre Veículos Motorizados e Imposto de Turismo.....	64
3.3.8.	Recebedoria	64
3.3.9.	Centro de Atendimento da Taipa	65
3.3.10.	Centro de Serviços da RAEM - Atendimento Fiscal	66
3.3.11.	Direcção.....	66
3.3.12.	Divisão de Notariado.....	67
3.3.13.	Departamento de Gestão Patrimonial	67
3.3.14.	Divisão de Administração e Conservação de Edifícios.....	68
3.3.15.	Departamento de Contabilidade Pública.....	68
3.3.16.	Divisão de Despesas Públicas	70
3.3.17.	Departamento de Auditoria, Inspeção e Justiça Tributária	71
3.3.18.	Divisão de Administração Justiça Tributárias	71
3.3.19.	Divisão de Desenvolvimento e Gestão Informática	72
3.3.20.	Divisão de Concepção e Organização.....	73
3.3.21.	Núcleo de Transgressões	73
3.3.22.	Núcleo de Fiscalização Externa	74
3.3.23.	Núcleo do Imposto Complementar – Grupo A	74
3.3.24.	Divisão Administrativa e Financeira.....	75
3.3.25.	Secção de Recursos Humanos e Expediente.....	75
3.3.26.	Secção de Administração Financeira e Patrimonial	76
3.3.27.	Comissão de Registo dos Auditores e dos Contabilistas	77



3.4.	<i>O Grau de Satisfação do Inquérito</i>	<i>77</i>
3.5.	<i>Análise da Capacidade de Resolução dos Problemas</i>	<i>84</i>
3.6.	<i>Análise das Sugestões e Comentários propostos.....</i>	<i>90</i>
3.7.	<i>Análise do Grau de Conhecimento dos Utentes sobre o novo Centro de Serviços da RAEM</i>	<i>95</i>
3.8.	<i>Análise sobre a Evolução dos Serviços</i>	<i>97</i>
3.9.	<i>Análise dos Inquéritos sobre os Serviços Incluídos na Carta de Qualidade.....</i>	<i>99</i>
4.	<i>CONCLUSÃO E ANÁLISE DAS PROPOSTAS DE MELHORIA DE DESEMPENHO.....</i>	<i>103</i>
4.1.	<i>Conclusões.....</i>	<i>103</i>
4.2.	<i>Análise das Propostas de Melhoria de Desempenho.....</i>	<i>105</i>

Anexos:

- Instrumentos de avaliação nas versões Chinesa, Portuguesa e Inglesa.



1. 報告摘要

對於財政局 2011 年之整體服務，公眾給予之平均滿意度為 4.38 分（評分制度為 1 至 5 分），較 2010 年上升 0.02 分（見第 13 頁表）。

經分析問卷評估項目，取得最佳滿意度平均值為獲得 4.45 分之「服務時間」和 4.44 分之「人員質素」。「服務效率」取得滿意度最低，為 4.28 分（見第 15 頁圖）。公眾對四個項目滿意度相比 2010 年之評分均輕微下降。

2011 年財政局成功解決納稅人問題之百分比為 88.1%，較 2010 年增加 4.1%（見第 84 頁圖）。2011 年受訪者表示認識政府綜合服務大樓之百分比與 2010 年錄得之 62.5% 比較，增加 5%（見第 94 頁圖）。至於使用服務者認為本局服務有否較去年改善方面，表示肯定者比上年減少 8.9%（見第 96 頁圖）。

1. SÍNTESE DO RELATÓRIO

Em 2011, o Serviço Global prestado pela DSF registou uma média do grau de satisfação do público de 4.38, na escala de 1 a 5 valores. Face a 2010, este valor evidenciou um aumento de 0.02 valores (ver a tabela da página 13).

Analisando os parâmetros avaliativos do inquérito, verifica-se que as médias do grau de satisfação mais elevadas pertencem à “Rapidez dos Serviços”, com 4.45 e à “Qualidade do Pessoal”, com 4.44. A média do grau de satisfação do público inferior pertence à “Eficiência dos Serviços”, com 4.28 valores (ver o gráfico da página 15). Face aos valores registados em 2010, verifica-se uma ligeira diminuição global dos graus de satisfação do público, nos quatro factores de avaliação.

A taxa de sucesso da DSF relativa à capacidade de resolução dos problemas dos utentes registou em 2011, um acréscimo de 4,1% face à registada em 2010, atingindo um total equivalente a 88,1% (ver o gráfico da página 84). Quanto à taxa referente ao número de inquiridos que conhecem o Centro de Serviços da RAEM, verificou-se um acréscimo de 5%, em 2011 face a 62,5%, taxa registada em 2010 (ver o gráfico da página 94). No âmbito da percepção dos utentes sobre a evolução dos serviços em geral, face ao ano transacto verificou-se uma diminuição de 8,9% do número de inquiridos que consideraram ter havido evolução dos serviços (ver o gráfico da página 96).



2. 引言

參考財政局自 2003 年開始之研究方法，研究暨財政策劃廳於 2011 年開展了「公眾滿意度」季度問卷調查。

問卷內容根據財政局之架構及權限、各附屬單位之區域、規模、使用服務者之人流及財政局之可用資源設計。特此，準備了兩款備有中文、葡文及英文版問卷調查表，見附件。一款問卷是讓財政局大樓一樓以上樓層服務使用者填寫，另一種問卷提供予財政局各附屬稅務單位、政府綜合服務大樓及氹仔接待中心之服務使用者填寫。

問卷按季度形式進行，於下列期間每個工作天早上 9 時 15 分至下午 5 時 30 分，在財政局大樓各附屬稅務中心接待櫃位、財政局大樓一樓訪客登記處、政府綜合服務大樓及氹仔接待中心開展：

- 第一季度：
 - 三月十四日至三月二十五日
(財政局各附屬稅務單位櫃

2. INTRODUÇÃO

O Departamento de Estudos e Planeamento Financeiro elaborou um inquérito trimestral ao “Grau de Satisfação do Público”, em 2011, tomando como referência o estudo iniciado pela Direcção dos Serviços de Finanças, no ano 2003.

O inquérito foi elaborado de acordo com a orgânica e competências, bem como as áreas, dimensões, fluxo de utentes e recursos disponíveis no próprio serviço. Assim, elaboraram-se dois instrumentos de avaliação nas versões Chinesa, Portuguesa e Inglesa, em anexo, um destinado aos utentes dos serviços citos nos andares superiores ao 1º piso do Edifício “Finanças”, outro destinado aos utentes que recorrem às subunidades fiscais e aos Centros de Serviços da RAEM e da Taipa.

O inquérito foi realizado trimestralmente, nos dias úteis, no horário compreendido das 9h15 às 17h30, entre os diversos balcões de atendimento das subunidades fiscais e balcão de registo de visitantes, sito no 1º piso do Edifício “Finanças” e Centros de Serviços da RAEM e da Taipa, nos seguintes períodos:

- 1º trimestre:
 - De 14 a 25 de Março (inquérito realizado aos balcões das



- 位、政府綜合服務大樓及氹仔接待中心)
- 三月二十八日至四月二十一日 (財政局大樓一樓訪客登記處)
- 第二季度 :
 - 五月二十三日至六月三日 (財政局各附屬稅務單位櫃位、政府綜合服務大樓及氹仔接待中心)
 - 六月七日至七月一日 (財政局大樓一樓訪客登記處)
- 第三季度 :
 - 八月二十九日至九月九日 (各附屬稅務單位櫃位、政府綜合服務大樓及氹仔接待中心)
 - 九月十二日至十月七日 (財政局大樓一樓訪客登記處)
- 第四季度
 - 十月三十一日至十一月十一日
- subunidades fiscais da DSF e Centros de Atendimento adicionais);
- De 28 de Março a 21 de Abril (inquérito realizado ao balcão de registo de visitantes no 1º piso do Edifício "Finanças");
- 2º trimestre:
 - De 23 de Maio a 3 de Junho (inquérito realizado aos balcões das subunidades fiscais da DSF e Centros de Atendimento adicionais);
 - De 7 de Junho a 1 de Julho (inquérito realizado ao balcão de registo de visitantes no 1º piso do Edifício "Finanças");
- 3º trimestre:
 - De 29 de Agosto a 9 de Setembro (inquérito realizado aos balcões das subunidades fiscais e Centros de Atendimento adicionais);
 - De 12 de Setembro a 7 Outubro (inquérito realizado ao balcão de registo de visitantes no 1º piso do Edifício "Finanças");
- 4º trimestre:
 - De 31 de Outubro a 11 de



- (各附屬稅務單位櫃位、政府綜合服務大樓及氹仔接待中心)
- 十一月十四日至十二月九日 (財政局大樓一樓訪客登記處) 。

問卷調查表以編號登記。至於有效性方面，問卷錄得多於三個空白答案以及每附屬單位收集問卷總數不足五份，該等問卷予以取消。

2011 年成功收集問卷共 2,900 份，其中 95 份予以取消 (見第 12 頁表 I)。有效問卷中，1,950 份屬第一組問卷受訪者，分別於財政局大樓附屬稅務單位櫃位、政府綜合服務大樓及氹仔接待中心填寫。其餘 855 份來自財政局大樓一樓訪客登記處填寫問卷之第二組受訪人士。

基於有需要進行年度及季度性比較分析，每季問卷調查均採用同一結構和研究方法。問卷根據評估之目的而設計，

Novembro (inquérito realizado aos balcões das subunidades fiscais e Centros de Atendimento adicionais);

- De 14 de Novembro a 9 de Dezembro (inquérito realizado ao balcão de registo de visitantes no 1º piso do Edifício "Finanças").

Os instrumentos de notação foram numerados e respectivamente à validação dos questionários foi considerado o cancelamento dos inquéritos que continham mais de três respostas em branco, assim como a anulação dos inquéritos cujo total recolhido por subunidade seja inferior a 5.

No total, em 2011 recolheram-se 2900 instrumentos de notação, com 95 anulações de resultados (ver a Tabela I da página 12). Do total de inquéritos válidos, 1950 pertencem ao 1º grupo de inquéritos que correspondem aos inquéritos realizados aos balcões das subunidades fiscais do Edifício "Finanças" e nos Centros de Atendimento adicionais. Os restantes 855 inquéritos pertencem ao 2º grupo de inquéritos que foram realizados ao balcão de registo de visitantes, no 1º piso do Edifício "Finanças".

A necessidade de efectuar uma análise comparativa anual e trimestral determinou a manutenção, quer da estrutura, quer da metodologia utilizada neste estudo. A estrutura



採用封閉形式問題，確保獲得具體答案，避免漏洞以助統計數據及分析結果。問卷根據「環境設施」、「人員質素」、「服務時間」及「服務效率」四個評估項目編制，每項目設定三至四條問題，而於附屬稅務中心及各接待中心進行的問卷，為「環境設施」一項增設七條有關舒適及設施安排的問題。此外，除原有問卷關於搜集及評估納稅人對使用《服務承諾》涵蓋項目之意見外，還引入一條封閉式問題，藉此瞭解受訪者對《服務承諾》之認識。

本報告採用之研究方法，一方面就問卷「環境設施」項目作整體性分析，另一方面獨立析「人員質素」、「服務時間」及「服務效率」三個調查項目作獨立性分析，從而比較分析各附屬單位服務素質。「環境設施」分析項目不包括各個稅務中心之服務素質評估，僅作整體性之分析。

do questionário foi preparada em conformidade com os objectivos de avaliação e apresenta, em geral, questões de resposta fechada para assegurar respostas concretas, evitando lacunas o que facilita as tarefas de apuramento e tratamento estatísticos dos dados, bem como a análise dos resultados. O inquérito foi elaborado com base nos 4 factores de avaliação, nomeadamente, “Qualidade das Instalações”, “Qualidade do Pessoal”, “Rapidez dos Serviços” e “Eficiência dos Serviços”, e para cada factor foram formuladas entre 3 e 4 questões de auscultação, com excepção do parâmetro “Qualidade das Instalações” que apresenta, no inquérito realizado para as subunidades fiscais e os Centros de Atendimento, mais 7 questões no âmbito, respectivamente, da comodidade e disposição das instalações. Para além da secção no inquérito que visa auscultar e avaliar a percepção dos contribuintes que procuram os diversos serviços incluídos no Programa da Carta de Qualidade, foi introduzida uma nova questão de resposta fechada sobre o conhecimento dos inquiridos relativamente à Carta de Qualidade.

A metodologia incorpora uma análise global dos inquéritos do parâmetro “Qualidade das Instalações” e uma análise individual de três parâmetros classificativos, a “Qualidade do Pessoal”, a “Rapidez dos Serviços” e a “Eficiência dos Serviços”, que contém uma avaliação comparativa das diversas subunidades. O parâmetro “Qualidade das



為開展調查，特利用資料庫及試算表軟件制作數據庫，從問卷搜集所得原始數據計得統計資料。由於任何數據庫均存在因數位問題而可能出現小數點後數位值輕微誤差，本調查報告統計結果可能出現輕微誤差。

2011 年接受訪者人士中，96.1%表示財政局整體服務為「好 / 良 / 優」，較 2010 年上升 1.6% (見第 22 頁圖)。

「人員質素」得分較高，95.4%之受訪者給予該項目最高評分，其次為「服務時間」，其百分比為 94.5 %及「環境設施」，其百分比為 94.4% (見第 17 頁、第 19 頁和第 16 頁圖)。「服務效率」所得評分較其他項目低，92.3%之受訪者給予此項目上述評分組別 (見第 21 頁圖)。相對載於 2010 年滿意度調查報告內之百分比，只有「人員質素」項目得到「好 / 良 / 優」評語之百分比輕微下跌 0.7%。

Instalações” permanece excluído desta avaliação por se tratar de um factor cuja principal característica se refere ao cômputo geral de análise.

Para este estudo foi elaborada uma base de dados em *Access* e *Excel* que permitiu a validação dos dados estatísticos, sendo uma das características de qualquer base de dados a existência de erros aleatórios derivados do número de casas decimais utilizadas para efeitos de cálculo.

Do total de inquiridos em 2011, 96,1% responderam que o Serviço Global da DSF é “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, valor que evidencia um aumento de 1,6% face à percentagem obtida, em 2010 (ver o gráfico da página 22). A “Qualidade do Pessoal” registou uma percentagem superior, face aos restantes factores de avaliação, com 95,4%, seguida da “Rapidez dos Serviços”, com 94,5% e a “Qualidade das Instalações”, com 94,4% (ver os gráficos das páginas 17, 19 e 16). A “Eficiência dos Serviços” registou uma percentagem inferior aos restantes parâmetros, com 92,3% (ver o gráfico da página 21). Face às percentagens registadas no relatório de 2010, verificou-se uma ligeira diminuição de 0,7% apenas no parâmetro “Qualidade do Pessoal”.

Relativamente ao conjunto classificativo “Mau/ Péssimo”, verificou-se que quer o Serviço Global quer os restantes quatro parâmetros,



整體服務和四個分析項目被評「差 / 劣」百分比均有所下降。只有「環境設施」與「服務時間」錄得該項評語之百分比各為 0.1% (見第 16 頁和第 21 頁圖)。其餘分析項目所得百分比為 0%。

至於解決問題能力方面，受訪者總數中，88.1%表示只須前往財政局一次便能處理同一事項，與去年比較增加 4.1% (見第 84 頁圖)。

obtiveram melhorias das percentagens. Apenas a “Qualidade das Instalações” e a “Eficiência dos Serviços” registaram 0,1%, cada (ver os gráficos das páginas 16 e 21). Os restantes parâmetros obtiveram 0%.

Quanto à capacidade de resolução dos problemas, 88,1% do número total de inquiridos afirmaram ter deslocado só uma vez às instalações da DSF para tratar do mesmo assunto, percentagem que apresenta um aumento de 4,1%, face ao ano transacto (ver o gráfico da página 84).



表一：各附屬單位問卷數目
Tabela I: Número de Inquéritos por Subunidade

稅務部門 Subunidades Fiscais	受訪數目 Número de Inquéritos	佔百分比 % Percentagens %
房屋稅及地稅中心 Núcleo da Contribuição Predial e Rendas	138	5%
所得補充稅B組中心 Núcleo do Imposto Complementar de Rendimentos – Grupo B	95	3%
營業稅中心 Núcleo da Contribuição Industrial	145	5%
稅務諮詢中心 Núcleo de Informações Fiscais	145	5%
職業稅中心 Núcleo do Imposto Profissional	186	7%
資產移轉印花稅中心 Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens	107	4%
機動車輛稅暨旅遊稅中心 Núcleo do Imposto sobre Veículos Motorizados e Imposto de Turismo	64	2%
收納處 Recebedoria	154	5%
氹仔接待中心 Centro de Atendimento Taipa	241	9%
政府綜合服務大樓 - 稅務接待 Centro de Serviços da RAEM - Atendimento Fiscal	675	24%
其他部門 Outras Subunidades		
公證處 Divisão de Notariado	58	2%
資訊開發及管理處 Divisão de Desenvolvimento e Gestão Informática	7	0%
局長辦公室 Direcção	20	1%
公物管理廳 Departamento de Gestão Patrimonial	27	1%
公共開支處 Divisão de Despesas Públicas	66	2%
公共會計廳 Departamento de Contabilidade Pública	8	0%
設計暨組織處 Divisão de Concepção e Organização	6	0%
違例處理中心 Núcleo de Transgressões	88	3%
對外稽查中心 Núcleo de Fiscalização Externa	196	7%
所得補充稅A組中心 Núcleo de Imposto Complementar-Grupo A	89	3%
稅務管理及訟務處 Divisão de Administração Justiça Tributárias	60	2%
公共審計暨稅務稽查訟務廳 Departamento de Auditoria, Inspeção e Justiça Tributária	7	0%
人力資源暨行政事務科 Secção de Recursos Humanos e Expediente	7	0%
財政及財產管理科 Secção de Administração Financeira e Patrimonial	84	3%
行政暨財政處 Divisão Administrativa e Financeira	33	1%
樓宇管理及保養處 Divisão de Administração e Conservação de Edifícios	62	2%
核數師暨會計師註冊委員會 Comissão de Registo dos Auditores e dos Contabilistas	37	1%
問卷總數 Número total de Inquéritos	2805	100%

備註：報表中「其他附屬單位」指問卷人士填寫提供服務之部門。

Nota: Na tabela as “outras subunidades” referem-se às unidades de prestação dos serviços assinaladas pelos utentes que preencheram os inquéritos.



3. 「公眾滿意度」調查分析

3. ANÁLISE DOS INQUÉRITOS AO "GRAU DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO"

3.1. 整體調查分析

3.1. Análise Global dos Inquéritos

根據 2011 年完成問卷調查總數，受訪者數目最多之部門為政府綜合服務大樓稅務中心（見第 12 頁表 I）。

Do número total de inquéritos realizados no ano 2011, verificou-se maior afluência de inquiridos no Centro de Serviços da RAEM – Atendimento fiscal (ver a Tabela I da página 12).

財政局於 2011 年所獲公眾平均滿意度為 4.38 分（表二），相比 2010 年上升 0.02 分。

A DSF apresentou, em 2011, uma média do Grau de Satisfação do Público de 4.38 (Tabela II), ou seja, uma variação de mais 0.02 face ao valor registado em 2010.

表二：整體服務水平滿意度分佈
Tabela II : Distribuição do Grau de Satisfação a Nível do Serviço Global

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
個案數目 Nº de casos	14	0	0	95	946	1194	556	2805	4.38	0.54
佔百分比 % Percentagens %	0.5%	0.0%	0.0%	3.4%	33.7%	42.6%	19.8%			

獨立研究已完成問卷所載各條問題結果，繼而整體分析後，問題 12「本局提供資訊符合納稅人要求」結果最受關注，所獲平均滿意度較其餘問題低，為 4.26 分，評分制度為 1 至 5 分(表三)。

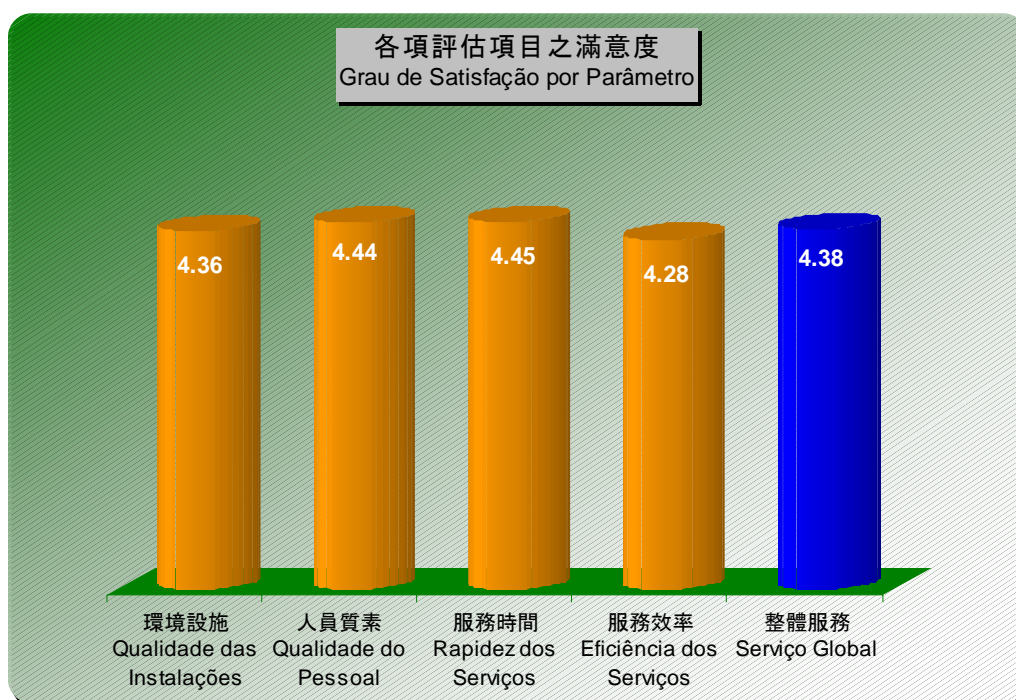
Analisando individualmente e em termos globais os resultados de cada componente do inquérito realizado, verificou-se que a questão n.º 12 (Fiabilidade das informações obtidas) é mais relevante, na medida em que, apresentou uma média do grau de satisfação inferior às restantes, com 4.26 valores, na escala de 1 a 5 (Tabela III).



表三 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela III - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

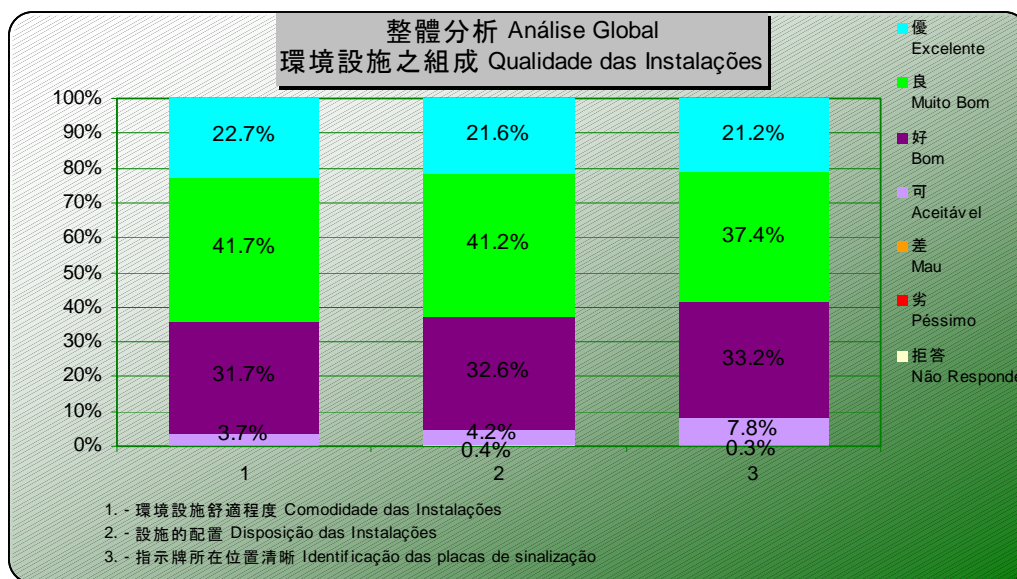
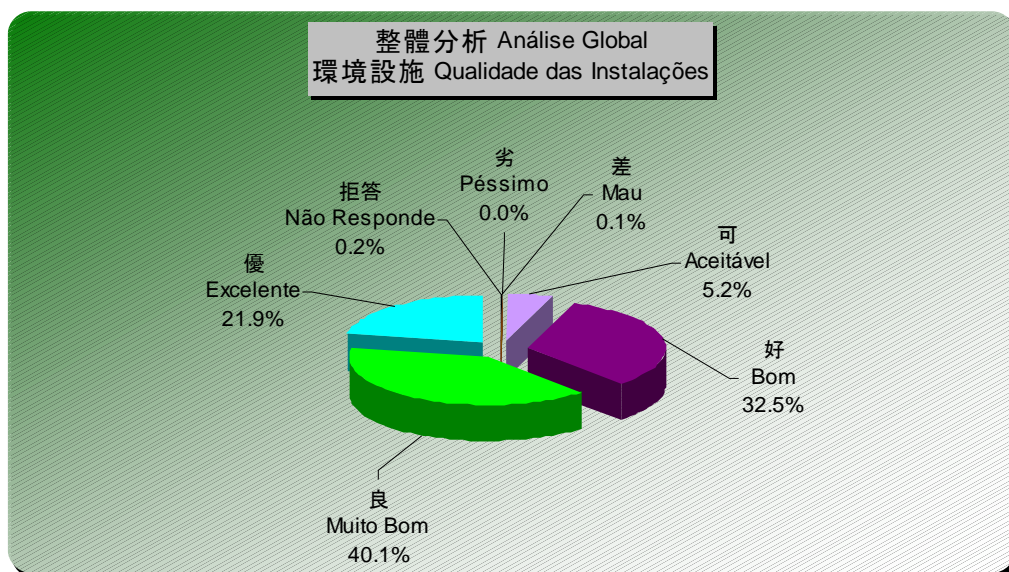
整體
Global

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
環境設施 Qualidade das Instalações										
1 環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	2 0.1%	1 0.0%	1 0.0%	104 3.7%	890 31.7%	1169 41.7%	638 22.7%	2805	4.397	0.479
2 設施的配置 Disposição das Instalações	10 0.4%	0 0.0%	0 0.0%	118 4.2%	914 32.6%	1156 41.2%	607 21.6%	2805	4.382	0.533
3 指示牌所在位置清晰 (例如: 服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex: balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	4 0.1%	1 0.0%	9 0.3%	218 7.8%	931 33.2%	1048 37.4%	594 21.2%	2805	4.314	0.572
人員質素 Qualidade do Pessoal										
5 態度 Atitude	1 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	119 4.2%	794 28.3%	1066 38.0%	825 29.4%	2805	4.442	0.493
6 積極性 Iniciativa	1 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	128 4.6%	797 28.4%	1041 37.1%	838 29.9%	2805	4.439	0.502
7 效率 Eficiência	3 0.1%	0 0.0%	1 0.0%	133 4.7%	767 27.3%	1050 37.4%	851 30.3%	2805	4.443	0.521
服務時間 Rapidez dos Serviços										
8 親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	3 0.1%	0 0.0%	0 0.0%	142 5.1%	759 27.1%	1003 35.8%	898 32.0%	2805	4.449	0.529
9 提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	5 0.2%	0 0.0%	1 0.0%	158 5.6%	735 26.2%	1016 36.2%	890 31.7%	2805	4.442	0.553
服務效率 Eficiência dos Serviços										
11 取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	1 0.0%	0 0.0%	1 0.0%	226 8.1%	1122 40.0%	961 34.3%	494 17.6%	2805	4.266	0.529
12 本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	1 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	222 7.9%	1162 41.4%	911 32.5%	509 18.1%	2805	4.265	0.528
13 因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	6 0.2%	2 0.1%	5 0.2%	216 7.7%	1109 39.5%	932 33.2%	535 19.1%	2805	4.275	0.573
14 服務符合閣下要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	13 0.5%	0 0.0%	1 0.0%	169 6.0%	1069 38.1%	926 33.0%	627 22.4%	2805	4.329	0.589



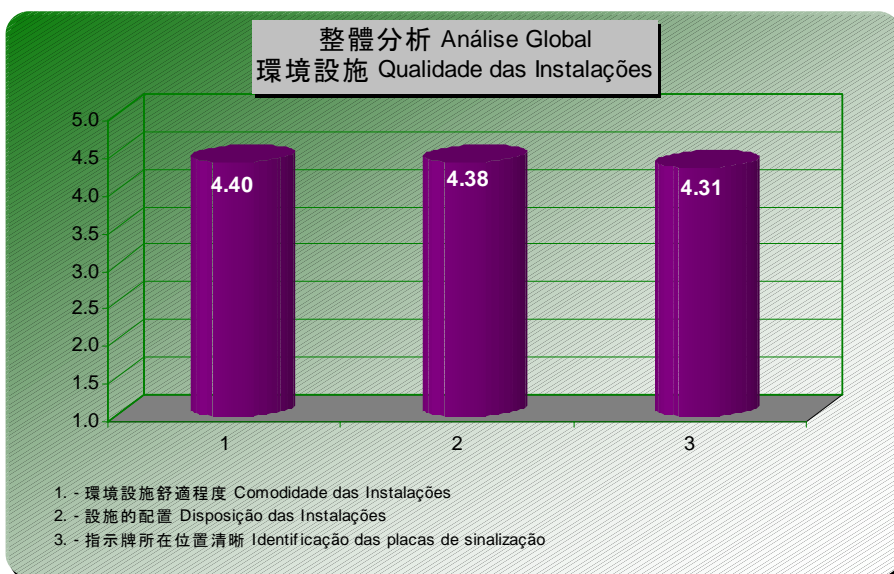
從整體角度分析，認為「環境設施」項目「好 / 良 / 優」者佔 2011 年總受訪人士數目的 94.5%，較 2010 年上升 1.3%。另一方面，此項目錄得「差 / 劣」評分之百分比為 0.1%，較 2010 年錄得的 0.5% 為佳。

Da análise global, verifica-se que 94,5% do total de inquiridos em 2011 consideraram a “Qualidade das Instalações” “Boa/ Muito Boa/ Excelente”, valor que registou um acréscimo de 1,3%, face ao valor registado em 2010. Por outro lado, este parâmetro também registou uma melhoria da percentagem referente ao número de respostas obtidas nas classificações “Mau/ Péssimo”, adquirindo 0,1% face aos 0,5% registados em 2010.



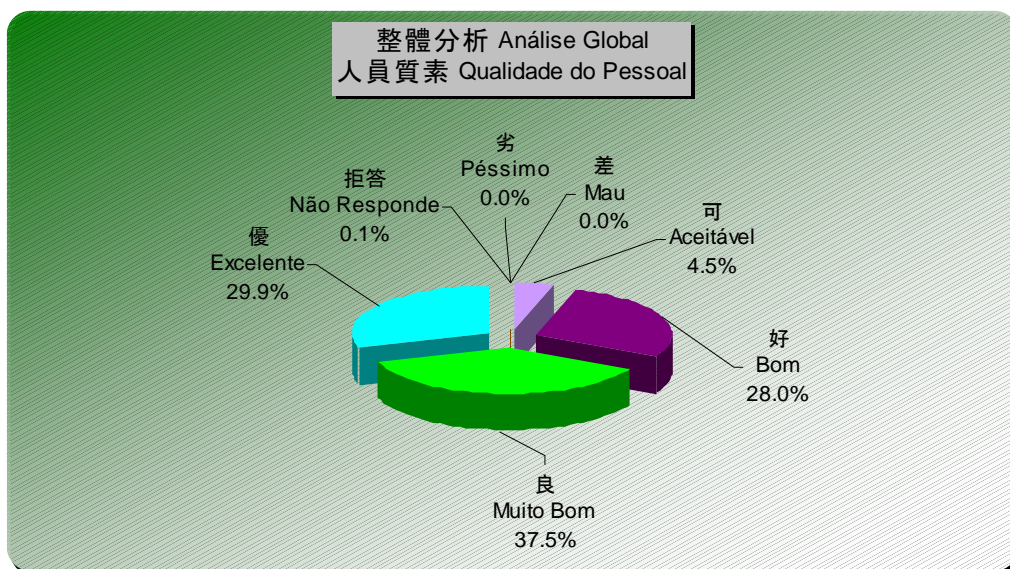
分析「環境設施」項目內的問題，公眾對問題 3「指示牌所在位置清晰」之答案尤為突出，給予「好 / 良 / 優」評級最少，該題同時亦錄得最多「差 / 劣」評級。故此，錄得滿意度最低，在 1 至 5 分之評分制度中得到 4.31 分。

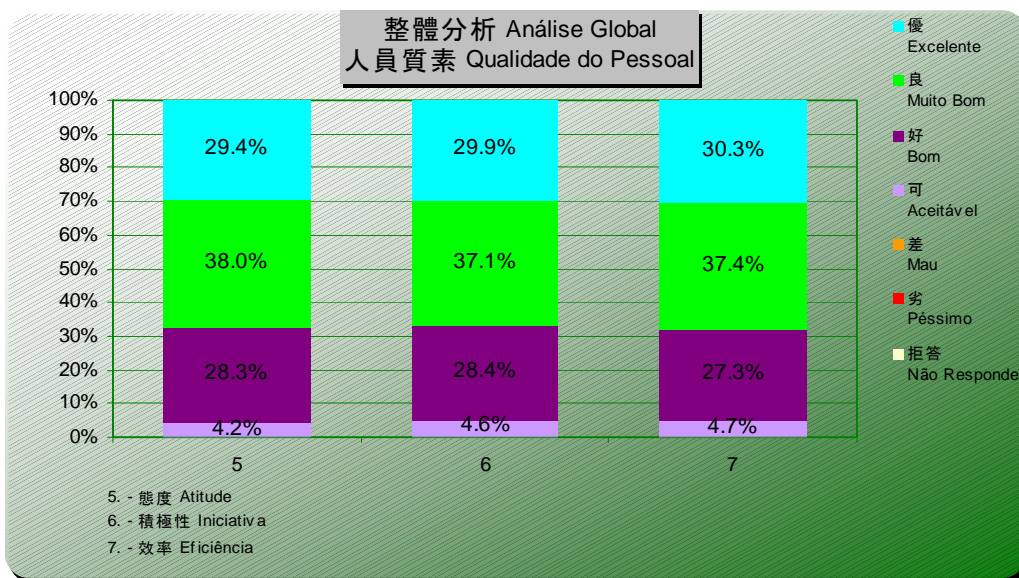
Analisando individualmente cada componente deste parâmetro, verifica-se que a questão nº 3 (Identificação das placas de sinalização) é de maior relevância, na medida em que, por um lado, reúne menor número de respostas obtidas nas classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, por outro, reúne maior número de respostas obtidas nas classificações “Mau/ Pésimo”. Consequentemente, é a componente que apresenta um grau de satisfação inferior, com 4.31, na escala de 1 a 5 valores.



使用本局服務者對接待服務質素仍維持相當正面的評價。2011年 95.4%之受訪者認為「人員質素」項目「好 / 良 / 優」者，較 2010 年減少 0.7%。錄得「差/劣」評語之百分比為 0%，較去年進步。

Na perspectiva do utente, a qualidade do serviço de atendimento da DSF mantém-se muito positiva. Do número total de inquiridos em 2011, 95,4% consideraram a “Qualidade do Pessoal” “Boa/ Muito Boa/ Excelente”, valor que registou uma variação de menos 0,7%, face ao valor registado em 2010. As classificações “Mau/ Péssimo” registaram no total 0%, o que representa uma melhoria, face à percentagem adquirida no ano antecedente.



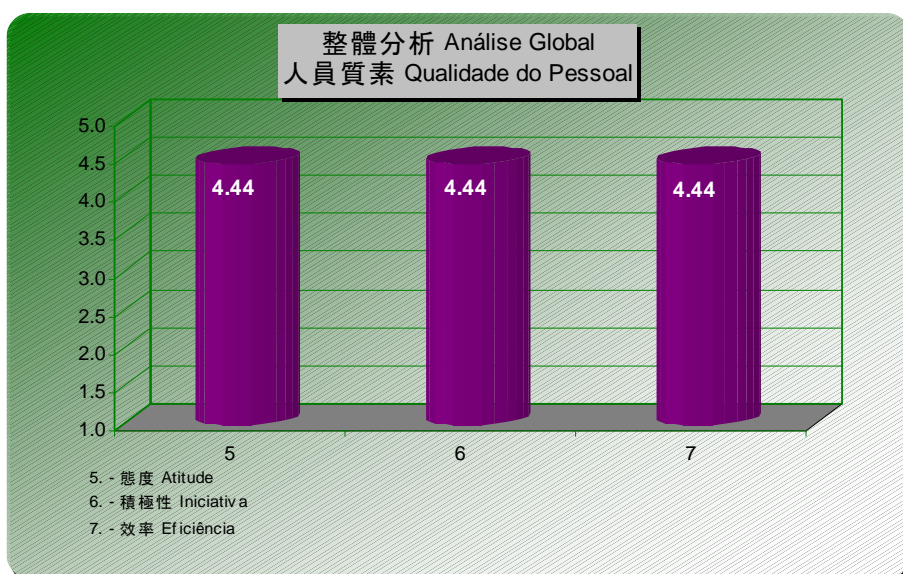


逐一分析項目內問題，全部均取得相當於 4.44 分之滿意度，評分制度為 1 至 5 分。

所有問題錄得之滿意度較 2010 年輕微下降，問題 6 所得滿意度減少 0.03 分，其餘每條問題之滿意度亦下降 0.04 分。

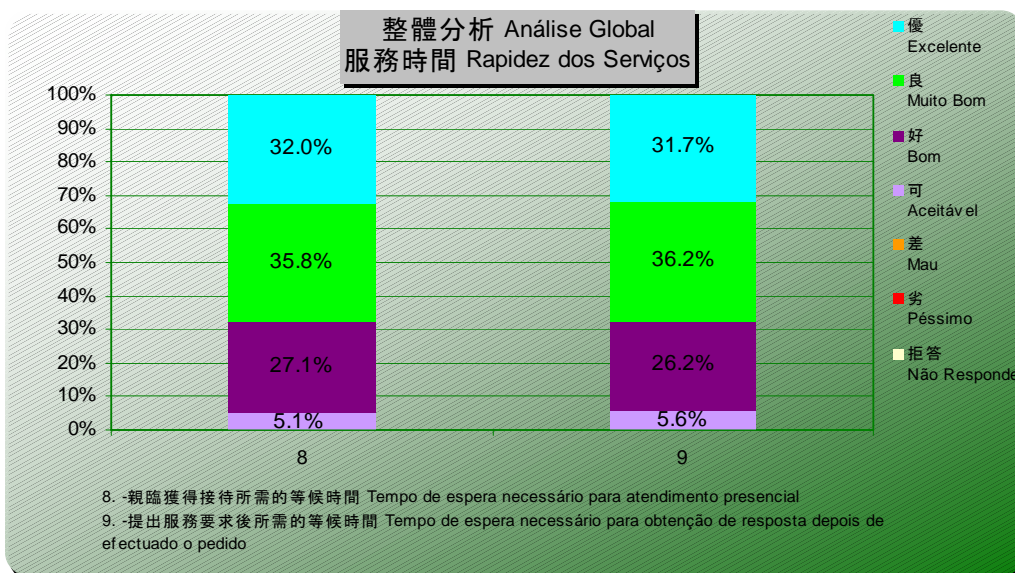
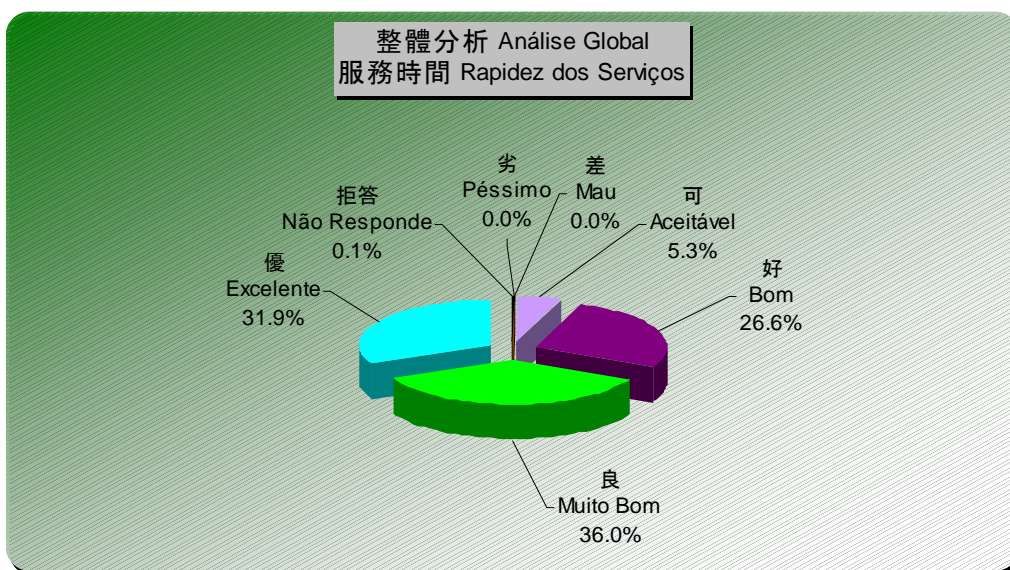
Da análise individual de cada componente constata-se que todas obtiveram graus de satisfação equivalentes a 4.44, na escala de 1 a 5.

Face a 2010, todas as componentes registaram ligeiros decréscimos do grau de satisfação do público, tendo a questão n.º 6 (Iniciativa) registado um decréscimo de 0.03 e as restantes componentes registaram, respectivamente, um decréscimo de 0.04 cada.



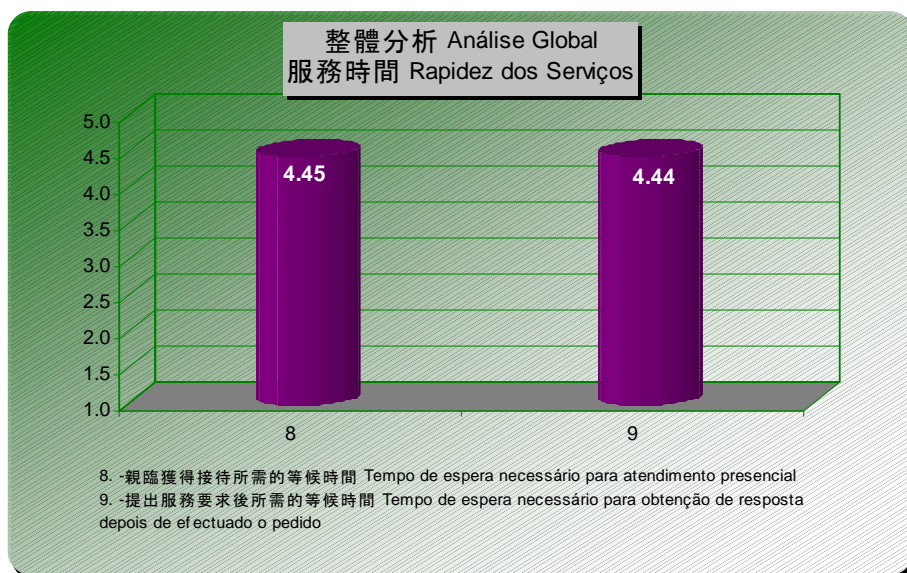
「服務時間」項目評級為「好 / 良 / 優」與評級為「差 / 劣」之百分比皆有所改善。前者所得百分比佔總數94.5%，後者錄得0%。

A "Rapidez dos Serviços" registou uma melhoria das percentagens referentes aos conjuntos classificativos "Bom/ Muito Bom/ Excelente" e "Mau/ Péssimo". Do número total de respostas, 94,5% obtiveram as classificações "Bom/ Muito Bom/ Excelente" e 0% obtiveram "Mau/ Péssimo".



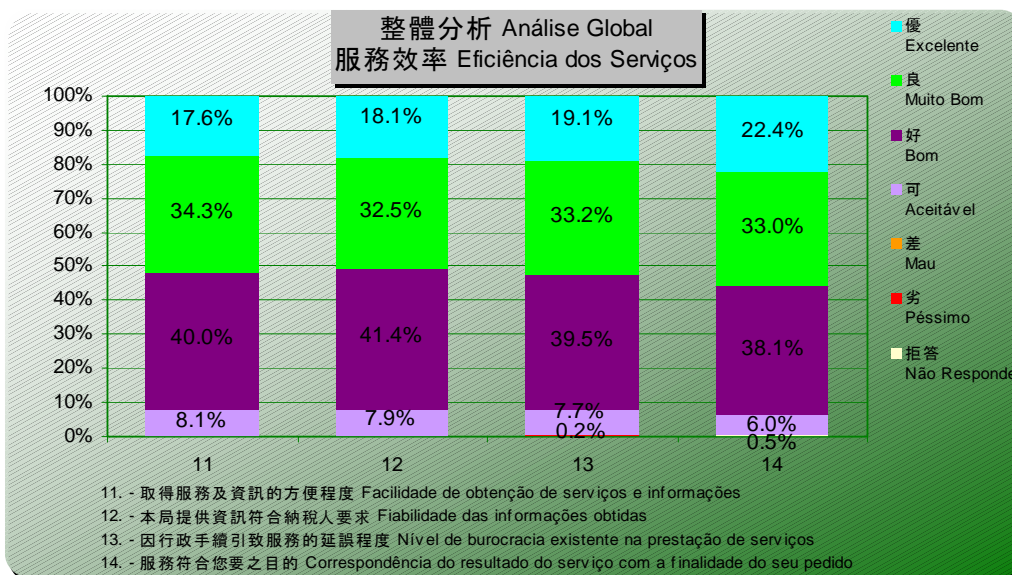
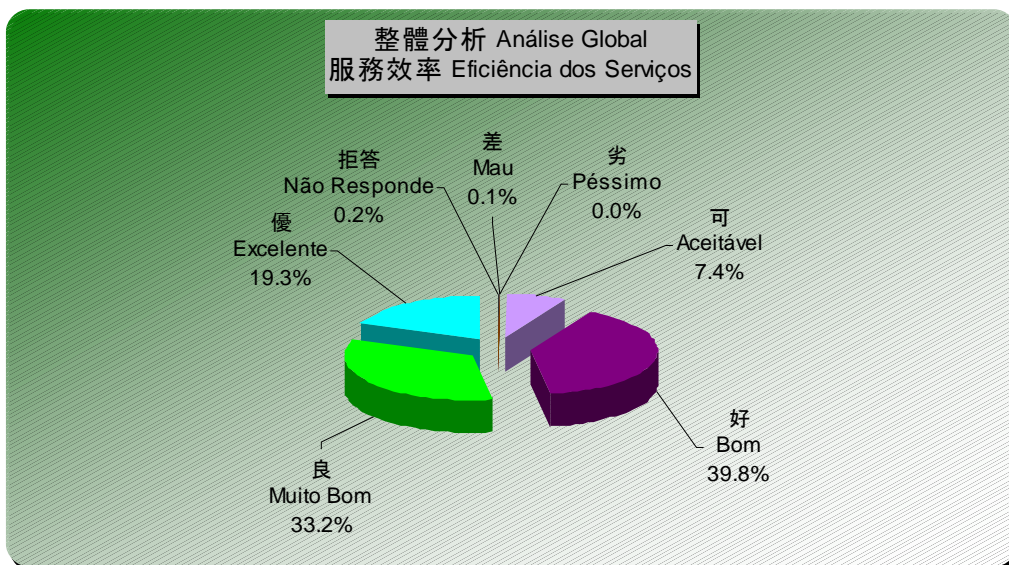
獨立分析各條問題，問題 9「親臨獲得接待所需的等候時間」與其餘問題之結果有所不同，其獲評級為「好 / 良 / 優」之百分比略遜於其他問題，遭受「差 / 劣」評級之百分比亦稍高於其餘問題，因此錄得之滿意度最低。

Da análise individual das componentes, constata-se que a questão n.º 9 (Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido) diferencia-se da remanescente, por um lado, com uma percentagem ligeiramente inferior relativamente às classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, por outro lado, com uma percentagem ligeiramente superior quanto às classificações “Mau/ Péssimo”, registando deste modo um grau de satisfação inferior.



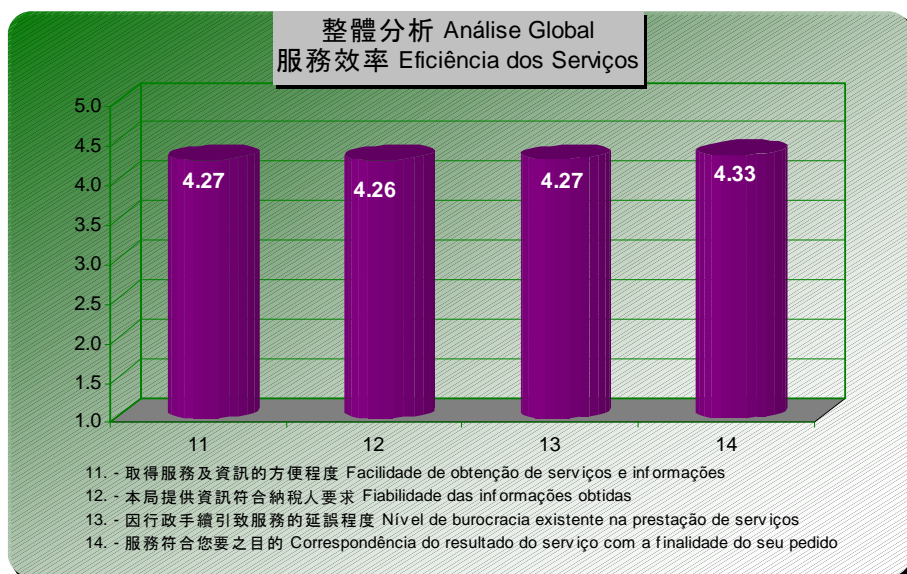
「服務效率」得到「好/良/優」評語之百分比為 92.3%，較 2010 年增加 2%。
另一方面，「差/劣」組別評語之百分比下降 0.2%。

Face a 2010, a “Eficiência dos Serviços” registou um aumento de 2% quanto ao número de respostas obtidas no conjunto classificativo “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, registando no total 92,3%. Por outro lado, obteve uma redução de 0,2% da percentagem do número de respostas obtidas com as classificações “Mau/ Péssimo”.



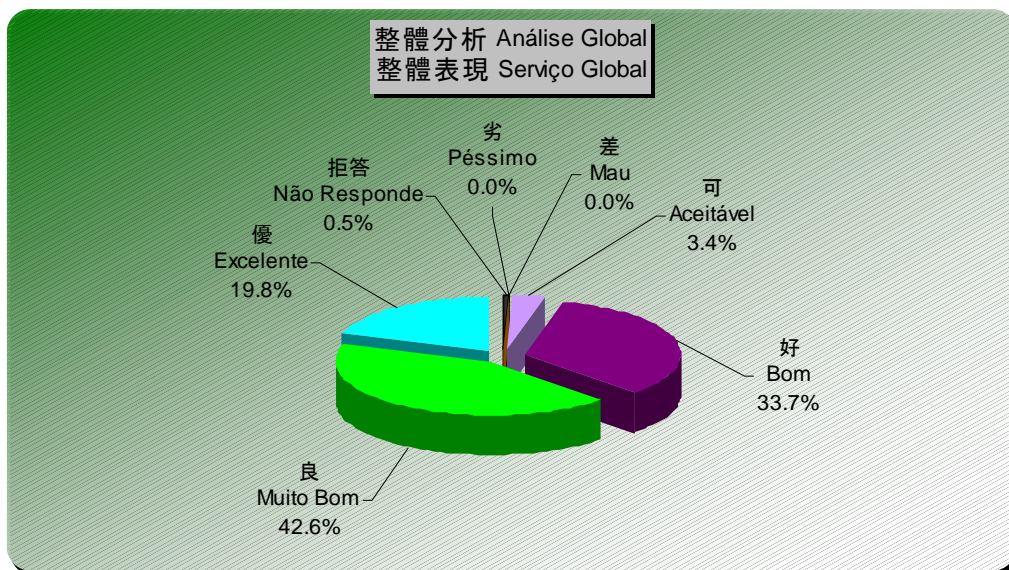
獨立分析各條問題，問題 12「本局提供資訊符合納稅人要求」獲給予「好/良/優」評級之百分比稍低於其餘問題，取得最低滿意度。

Da análise individual de cada componente, conclui-se que a questão n.º 12 (Fiabilidade das informações obtidas) registou uma percentagem ligeiramente inferior às restantes quanto ao número de respostas com as classificações “Muito Bom e Excelente”, tendo registado um grau de satisfação inferior.



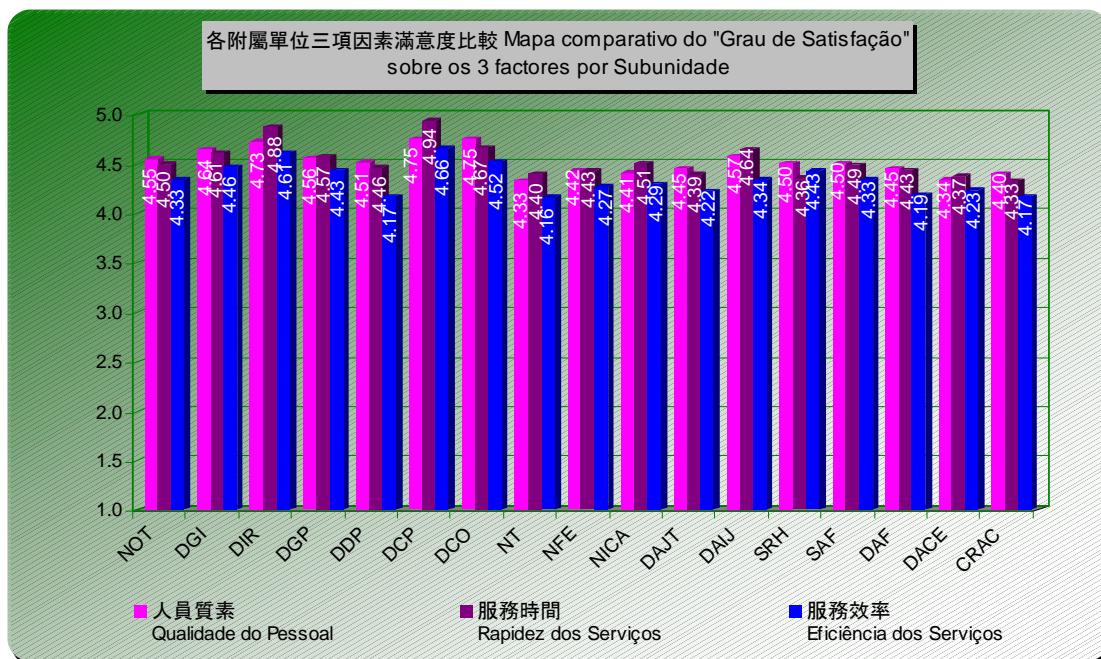
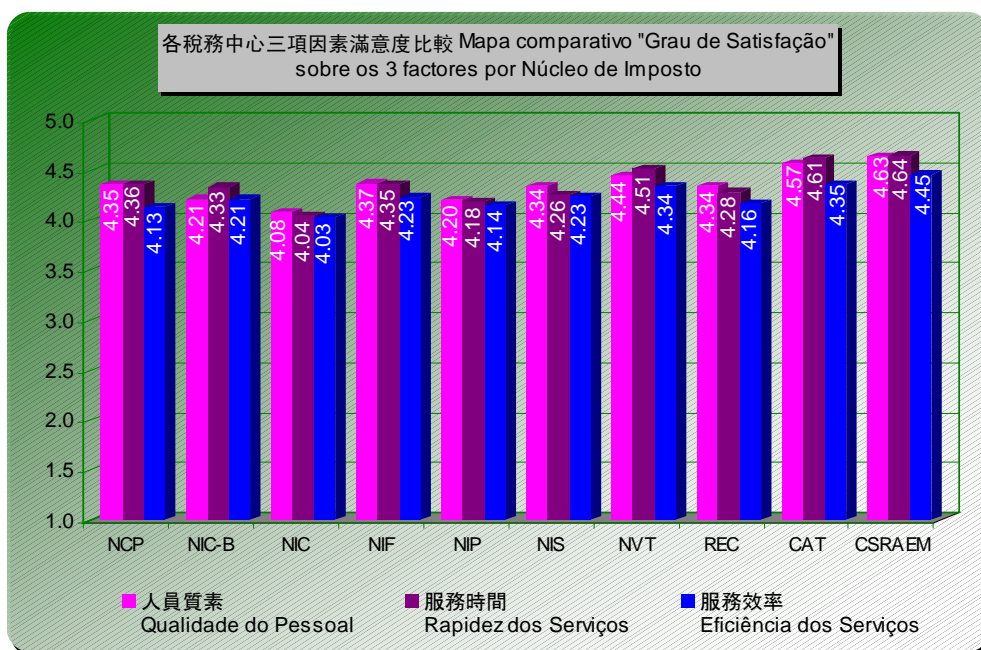
2011 年接受本局問卷調查人士中，對財政局整體服務給予「好/良/優」評價之百分比增加 1.6%。另一方面，將整體服務評價為「差/劣」之百分比為 0%，較去年錄得之百分比亦減少 0.1%。

Constatou-se, em 2011, uma melhoria de 1,6% de inquiridos que consideram o Serviço Global prestado pela DSF “Bom/ Muito Bom/ Excelente”. Por outro lado, as classificações “Mau/ Péssimo” apresentam também uma melhoria de 0,1%, face ao ano transacto, registando 0%, em 2011.



下頁圖表及報表（表四），展示了每個附屬單位三個評估項目之滿意度分佈，所有組織附屬單位在「人員質素」及「服務時間」項目錄得突出之滿意度。

Analisando os mapas e respectiva tabela (Tabela IV) apresentados em seguida, sobre a distribuição do grau de satisfação dos três parâmetros de avaliação por cada subunidade, verifica-se que os parâmetros “Qualidade do Pessoal” e “Rapidez dos Serviços” evidenciam-se em todas as subunidades orgânicas com graus de satisfação eminentes.





表四：各附屬單位三項因素之滿意度
Tabela IV: Grau de Satisfação sobre os 3 factores por Subunidade

稅務部門 Subunidades Fiscais	人員質素 Qualidade do Pessoal	服務時間 Rapidez dos Serviços	服務效率 Eficiência dos Serviços
房屋稅及地稅中心 Núcleo da Contribuição Predial e Rendas	4.35	4.36	4.13
所得補充稅B組中心 Núcleo do Imposto Complementar de Rendimentos – Grupo B	4.21	4.33	4.21
營業稅中心 Núcleo da Contribuição Industrial	4.08	4.04	4.03
稅務諮詢中心 Núcleo de Informações Fiscais	4.37	4.35	4.23
職業稅中心 Núcleo do Imposto Profissional	4.20	4.18	4.14
資產移轉印花稅中心 Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens	4.34	4.26	4.23
機動車輛稅暨旅遊稅中心 Núcleo do Imposto sobre Veículos Motorizados e Imposto de Turismo	4.44	4.51	4.34
收納處 Recebedoria	4.34	4.28	4.16
氹仔接待中心 Centro de Atendimento Taipa	4.57	4.61	4.35
政府綜合服務大樓 - 稅務接待 Centro de Serviços da RAEM - Atendimento Fiscal	4.63	4.64	4.45
其他部門 Outras Subunidades			
公證處 Divisão de Notariado	4.55	4.50	4.33
資訊開發及管理處 Divisão de Desenvolvimento e Gestão Informática	4.64	4.61	4.46
局長辦公室 Direcção	4.73	4.88	4.61
公物管理廳 Departamento de Gestão Patrimonial	4.56	4.57	4.43
公共開支處 Divisão de Despesas Públicas	4.51	4.46	4.17
公共會計廳 Departamento de Contabilidade Pública	4.75	4.94	4.66
設計暨組織處 Divisão de Concepção e Organização	4.75	4.67	4.52
違例處理中心 Núcleo de Transgressões	4.33	4.40	4.16
對外稽查中心 Núcleo de Fiscalização Externa	4.42	4.43	4.27
所得補充稅A組中心 Núcleo de Imposto Complementar-Grupo A	4.41	4.51	4.29
稅務管理及訟務處 Divisão de Administração Justiça Tributárias	4.45	4.39	4.22
公共審計暨稅務稽查訟務廳 Departamento de Auditoria, Inspeção e Justiça Tributária	4.57	4.64	4.34
人力資源暨行政事務科 Secção de Recursos Humanos e Expediente	4.50	4.36	4.43
財政及財產管理科 Secção de Administração Financeira e Patrimonial	4.50	4.49	4.33
行政暨財政處 Divisão Administrativa e Financeira	4.45	4.43	4.19
樓宇管理及保養處 Divisão de Administração e Conservação de Edifícios	4.34	4.37	4.23
核數師暨會計師註冊委員會 Comissão de Registo dos Auditores e dos Contabilistas	4.40	4.33	4.17

註：報表只顯示有效問卷（不屬無效或問卷未被取消）所指的附屬單位。為作出統計分析，每附屬單位收集問卷總數不足五份，該等問卷視為無效。問卷錄得多於三個空白答案，亦視為無效。

Nota: Na tabela só constam as subunidades assinaladas nos inquéritos que não foram anulados ou cancelados. Para efeitos de análise estatística consideram-se anulados os inquéritos cujo total recolhido por subunidade seja inferior a 5, e consideram-se cancelados os inquéritos que contenham 3 ou mais respostas em branco.



下列各報表顯示不同附屬單位按分析項目分類下各項問題之年度滿意度分佈情況。

As tabelas apresentadas a seguir revelam a distribuição anual do grau de satisfação para cada pergunta e dentro de cada factor ou parâmetro classificativo pelas diferentes subunidades.



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

房屋稅及地稅中心
Núcleo da Contribuição Predial e Rendas

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0	0	0	9	52	65	12	138	4.257	0.453
		0.0%	0.0%	0.0%	6.5%	37.7%	47.1%	8.7%			
1.1	等候地區 Área de espera	0	0	0	8	58	60	12	138	4.246	0.441
		0.0%	0.0%	0.0%	5.8%	42.0%	43.5%	8.7%			
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	54	0	2	9	39	26	8	138	4.095	2.061
		39.1%	0.0%	1.4%	6.5%	28.3%	18.8%	5.8%			
1.3	冷氣的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	4	5	57	52	20	138	4.239	0.580
		0.0%	0.0%	2.9%	3.6%	41.3%	37.7%	14.5%			
1.4	照明度 Luminosidade	0	0	0	11	57	49	21	138	4.250	0.510
		0.0%	0.0%	0.0%	8.0%	41.3%	35.5%	15.2%			
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	10	58	56	14	138	4.232	0.472
		0.0%	0.0%	0.0%	7.2%	42.0%	40.6%	10.1%			
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	0	9	60	55	14	138	4.236	0.461
		0.0%	0.0%	0.0%	6.5%	43.5%	39.9%	10.1%			
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	1	0	0	9	55	57	16	138	4.259	0.592
		0.7%	0.0%	0.0%	6.5%	39.9%	41.3%	11.6%			
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	0	10	58	56	14	138	4.232	0.472
		0.0%	0.0%	0.0%	7.2%	42.0%	40.6%	10.1%			
3	指示牌所在位置清晰(例如:服務櫃台,出入口,緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex: balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0	0	0	16	60	46	16	138	4.167	0.538
		0.0%	0.0%	0.0%	11.6%	43.5%	33.3%	11.6%			
4	如何評價本局「電腦派籌輪候系統」的運作? Como qualifica o funcionamento do "sistema electrónico de filas de espera"?	0	0	0	8	47	63	20	138	4.315	0.468
		0.0%	0.0%	0.0%	5.8%	34.1%	45.7%	14.5%			
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	0	0	3	52	62	21	138	4.355	0.402
		0.0%	0.0%	0.0%	2.2%	37.7%	44.9%	15.2%			
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	3	52	62	21	138	4.355	0.402
		0.0%	0.0%	0.0%	2.2%	37.7%	44.9%	15.2%			
7	效率 Eficiência	0	0	0	2	56	59	21	138	4.351	0.389
		0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	40.6%	42.8%	15.2%			
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0	0	0	3	49	68	18	138	4.355	0.388
		0.0%	0.0%	0.0%	2.2%	35.5%	49.3%	13.0%			
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0	0	0	2	50	69	17	138	4.359	0.367
		0.0%	0.0%	0.0%	1.4%	36.2%	50.0%	12.3%			
服務效率 Eficiência dos Serviços											
11	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	0	0	10	77	45	6	138	4.134	0.425
		0.0%	0.0%	0.0%	7.2%	55.8%	32.6%	4.3%			
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	11	76	44	7	138	4.130	0.441
		0.0%	0.0%	0.0%	8.0%	55.1%	31.9%	5.1%			
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0	0	0	14	76	42	6	138	4.094	0.462
		0.0%	0.0%	0.0%	10.1%	55.1%	30.4%	4.3%			
14	服務符合關下要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	1	0	0	11	73	45	8	138	4.142	0.570
		0.7%	0.0%	0.0%	8.0%	52.9%	32.6%	5.8%			



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

所得補充稅B組中心
Núcleo do Imposto Complementar de Rendimentos – Grupo B

		拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%	43.2%	47.4%	8.4%	95	4.311	0.343
1.1	等候地區 Área de espera	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%	46.3%	44.2%	7.4%	95	4.274	0.363
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	46.4%	0.0%	0.0%	3.2%	20.0%	22.1%	6.3%	95	4.276	2.174
1.3	冷氣的溫度 Temperatura do ar-condicionado	1.1%	0.0%	5.3%	3.2%	38.9%	42.1%	9.5%	95	4.170	0.775
1.4	照明度 Luminosidade	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%	45.3%	40.0%	10.5%	95	4.263	0.424
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%	42.1%	45.3%	10.5%	95	4.311	0.380
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0.0%	0.0%	0.0%	3.2%	42.1%	43.2%	11.6%	95	4.300	0.409
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0.0%	0.0%	2.1%	3.2%	38.9%	42.1%	13.7%	95	4.274	0.535
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%	38.9%	43.2%	13.7%	95	4.311	0.439
3	指示牌所在位置清晰(例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0.0%	0.0%	1.1%	9.5%	44.2%	31.6%	13.7%	95	4.179	0.569
4	如何評價本局「電腦派籌候系統」的運作? Como qualifica o funcionamento do "sistema electrónico de filas de espera" ?	0.0%	0.0%	0.0%	1.1%	41.1%	43.2%	14.7%	95	4.353	0.378
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	50.5%	33.7%	9.5%	95	4.200	0.452
6	積極性 Iniciativa	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%	52.6%	30.5%	11.6%	95	4.216	0.448
7	效率 Eficiência	1.1%	0.0%	0.0%	6.3%	47.4%	35.8%	9.5%	95	4.213	0.626
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0.0%	0.0%	0.0%	2.1%	42.1%	37.9%	17.9%	95	4.347	0.419
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%	41.1%	37.9%	16.8%	95	4.316	0.456
服務效率 Eficiência dos Serviços											
11	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%	52.6%	31.6%	10.5%	95	4.211	0.441
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	51.6%	32.6%	9.5%	95	4.195	0.451
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%	57.9%	27.4%	10.5%	95	4.200	0.421
14	服務符合閣下要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0.0%	0.0%	0.0%	4.2%	55.8%	28.4%	11.6%	95	4.216	0.429



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

營業稅中心
Núcleo da Contribuição Industrial

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquiridos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0	0	0	12	58	65	10	145	4.210	0.470
1.1	等候地區 Área de espera	0	0	0	12	58	64	11	145	4.214	0.474
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	61	0	0	8	30	38	8	145	4.226	2.128
1.3	冷氣的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	3	14	59	54	15	145	4.152	0.596
1.4	照明度 Luminosidade	0	0	0	16	57	58	14	145	4.186	0.524
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	11	64	54	16	145	4.221	0.482
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	0	12	62	52	19	145	4.228	0.503
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0	0	0	15	56	53	21	145	4.224	0.540
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	0	17	56	53	19	145	4.197	0.551
3	指示牌所在位置清晰(例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0	0	0	20	57	50	18	145	4.159	0.570
4	如何評價本局「電腦派籌輪候系統」的運作? Como qualifica o funcionamento do "sistema electrónico de filas de espera" ?	0	0	1	12	56	56	20	145	4.234	0.540
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	0	0	20	71	40	14	145	4.097	0.544
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	22	67	41	15	145	4.093	0.565
7	效率 Eficiência	0	0	0	27	64	38	16	145	4.055	0.601
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0	0	0	25	64	43	13	145	4.066	0.578
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0	0	0	30	63	40	12	145	4.014	0.601
服務效率 Eficiência dos Serviços											
11	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	0	0	18	80	40	7	145	4.062	0.489
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	17	90	31	7	145	4.038	0.468
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0	0	0	24	80	34	7	145	4.000	0.524
14	服務符合閣下要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	23	80	34	8	145	4.014	0.524



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)
稅務諮詢中心
Núcleo de Informações Fiscais

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0	0	0	6	54	68	17	145	4.310	0.425
1.1	等候地區 Área de espera	0	0	0	6	58	65	16	145	4.293	0.423
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	53	0	0	8	39	35	10	145	4.212	2.074
1.3	冷氣的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	0	6	54	70	15	145	4.303	0.418
1.4	照明度 Luminosidade	0	0	0	8	54	64	19	145	4.297	0.458
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	6	50	72	17	145	4.324	0.423
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	0	7	52	67	19	145	4.314	0.445
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	3	0	3	11	50	60	18	145	4.218	0.840
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	1	13	52	59	20	145	4.238	0.550
3	指示牌所在位置清晰(例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex: balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0	0	1	12	57	59	16	145	4.217	0.526
4	如何評價本局「電腦派籌候系統」的運作? Como qualifica o funcionamento do "sistema electrónico de filas de espera" ?	0	0	0	9	56	59	21	145	4.286	0.478
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	0	0	8	42	65	30	145	4.376	0.484
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	9	44	62	30	145	4.359	0.499
7	效率 Eficiência	0	0	0	9	43	62	31	145	4.366	0.501
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0	0	0	8	50	56	31	145	4.352	0.493
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0	0	0	9	47	59	30	145	4.348	0.501
服務效率 Eficiência dos Serviços											
11	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	0	0	8	66	57	14	145	4.238	0.441
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	9	68	54	14	145	4.221	0.452
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0	0	0	13	63	55	14	145	4.197	0.494
14	服務符合閣下要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	10	63	53	19	145	4.245	0.483



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)
職業稅中心
Núcleo do Imposto Profissional

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0	0	0	6	74	90	16	186	4.296	4.280
		0.0%	0.0%	0.0%	3.2%	39.8%	48.4%	8.6%			
1.1	等候地區 Área de espera	0	0	0	6	79	86	15	186	4.280	0.389
		0.0%	0.0%	0.0%	3.2%	42.5%	46.2%	8.1%			
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	89	0	3	8	41	38	7	186	4.124	2.111
		47.8%	0.0%	1.6%	4.3%	22.0%	20.4%	3.8%			
1.3	冷氣的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	1	6	11	74	76	18	186	4.161	0.642
		0.0%	0.5%	3.2%	5.9%	39.8%	40.9%	9.7%			
1.4	照明度 Luminosidade	0	0	0	15	77	79	15	186	4.212	0.473
		0.0%	0.0%	0.0%	8.1%	41.4%	42.5%	8.1%			
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	10	77	83	16	186	4.255	0.433
		0.0%	0.0%	0.0%	5.4%	41.4%	44.6%	8.6%			
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	1	10	78	80	17	186	4.242	0.466
		0.0%	0.0%	0.5%	5.4%	41.9%	43.0%	9.1%			
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0	0	0	6	83	77	20	186	4.282	0.406
		0.0%	0.0%	0.0%	3.2%	44.6%	41.4%	10.8%			
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	1	0	0	9	82	74	20	186	4.259	0.536
		0.5%	0.0%	0.0%	4.8%	44.1%	39.8%	10.8%			
3	指示牌所在位置清晰(例如:服務櫃台,出入口,緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex: balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0	0	0	19	72	73	22	186	4.212	0.524
		0.0%	0.0%	0.0%	10.2%	38.7%	39.2%	11.8%			
4	如何評價本局「電腦派籌輪候系統」的運作? Como qualifica o funcionamento do "sistema electrónico de filas de espera"?	0	0	0	6	65	94	21	186	4.333	0.402
		0.0%	0.0%	0.0%	3.2%	34.9%	50.5%	11.3%			
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	0	0	21	69	73	23	186	4.207	0.542
		0.0%	0.0%	0.0%	11.3%	37.1%	39.2%	12.4%			
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	25	70	64	27	186	4.183	0.578
		0.0%	0.0%	0.0%	13.4%	37.6%	34.4%	14.5%			
7	效率 Eficiência	0	0	0	24	65	69	28	186	4.207	0.576
		0.0%	0.0%	0.0%	12.9%	34.9%	37.1%	15.1%			
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0	0	0	21	83	58	24	186	4.172	0.540
		0.0%	0.0%	0.0%	11.3%	44.6%	31.2%	12.9%			
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0	0	0	20	82	57	27	186	4.191	0.543
		0.0%	0.0%	0.0%	10.8%	44.1%	30.6%	14.5%			
服務效率 Eficiência dos Serviços											
11	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	0	0	12	103	62	9	186	4.151	0.418
		0.0%	0.0%	0.0%	6.5%	55.4%	33.3%	4.8%			
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	13	107	57	9	186	4.132	0.422
		0.0%	0.0%	0.0%	7.0%	57.5%	30.6%	4.8%			
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0	0	0	14	104	58	10	186	4.134	0.436
		0.0%	0.0%	0.0%	7.5%	55.9%	31.2%	5.4%			
14	服務符合閣下要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	13	99	63	11	186	4.159	0.435
		0.0%	0.0%	0.0%	7.0%	53.2%	33.9%	5.9%			



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)
資產移轉印花稅中心
Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
環境設施 Qualidade das Instalações										
1 環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%	42.1%	43.0%	12.1%	107	4.308	0.404
1.1 等候地區 Área de espera	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%	44.9%	37.4%	15.0%	107	4.308	0.421
1.2 洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	35.5%	0.0%	0.0%	6.5%	27.1%	21.5%	9.3%	107	4.210	2.070
1.3 冷氣的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0.0%	0.0%	0.9%	6.5%	38.3%	39.3%	15.0%	107	4.262	0.534
1.4 照明度 Luminosidade	0.0%	0.0%	0.0%	4.7%	37.4%	43.9%	14.0%	107	4.313	0.448
2 設施的配置 Disposição das Instalações	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%	41.1%	39.3%	16.8%	107	4.336	0.428
2.1 座椅安排 Cadeiras disponíveis	0.0%	0.0%	0.0%	4.7%	42.1%	38.3%	15.0%	107	4.294	0.455
2.2 飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0.0%	0.0%	0.0%	3.7%	40.2%	40.2%	15.9%	107	4.322	0.441
2.3 填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0.0%	0.0%	0.0%	6.5%	37.4%	39.3%	16.8%	107	4.299	0.495
3 指示牌所在位置清晰(例如:服務櫃台,出入口,緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex: balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0.0%	0.0%	0.0%	7.5%	43.9%	35.5%	13.1%	107	4.234	0.492
4 如何評價本局「電腦派籌候系統」的運作? Como qualifica o funcionamento do "sistema electrónico de filas de espera"?	0.0%	0.0%	0.0%	4.7%	37.4%	43.0%	15.0%	107	4.318	0.452
人員質素 Qualidade do Pessoal										
5 態度 Atitude	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%	38.3%	43.9%	15.0%	107	4.341	0.415
6 積極性 Iniciativa	0.0%	0.0%	0.0%	2.8%	38.3%	42.1%	16.8%	107	4.350	0.425
7 效率 Eficiência	0.0%	0.0%	0.0%	5.6%	32.7%	45.8%	15.9%	107	4.332	0.471
服務時間 Rapidez dos Serviços										
8 親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0.9%	0.0%	0.0%	5.6%	43.0%	35.5%	15.0%	107	4.274	0.627
9 提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0.9%	0.0%	0.0%	12.1%	31.8%	38.3%	16.8%	107	4.241	0.707
服務效率 Eficiência dos Serviços										
11 取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0.0%	0.0%	0.0%	3.7%	46.7%	40.2%	9.3%	107	4.257	0.408
12 本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0.0%	0.0%	0.0%	3.7%	51.4%	35.5%	9.3%	107	4.234	0.408
13 因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0.0%	0.0%	0.0%	7.5%	49.5%	30.8%	12.1%	107	4.201	0.485
14 服務符合閣下要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0.0%	0.0%	0.0%	7.5%	42.1%	39.3%	11.2%	107	4.234	0.482



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)
機動車輛稅暨旅遊稅中心
Núcleo do Imposto sobre Veículos Motorizados e Imposto de Turismo

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
環境設施 Qualidade das Instalações										
1 環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0	0	0	2	22	26	14	64	4.391	0.450
1.1 等候地區 Área de espera	0	0	0	2	24	23	15	64	4.383	0.461
1.2 洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	19	0	3	6	17	9	10	64	4.056	1.991
1.3 冷氣的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	1	4	21	23	15	64	4.320	0.593
1.4 照明度 Luminosidade	0	0	0	6	19	24	15	64	4.328	0.565
2 設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	2	22	24	16	64	4.406	0.462
2.1 座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	0	2	23	23	16	64	4.398	0.464
2.2 飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0	0	0	3	21	25	15	64	4.383	0.486
2.3 填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	0	2	23	24	15	64	4.391	0.458
3 指示牌所在位置清晰 (例如：服務櫃台，出入口，緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex: balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0	0	0	5	21	23	15	64	4.336	0.542
4 如何評價本局「電腦派籌輪候系統」的運作？ Como qualifica o funcionamento do "sistema electrónico de filas de espera" ?	0	0	0	2	20	25	17	64	4.430	0.462
人員質素 Qualidade do Pessoal										
5 態度 Atitude	0	0	0	3	16	26	19	64	4.453	0.494
6 積極性 Iniciativa	0	0	0	4	16	26	18	64	4.422	0.521
7 效率 Eficiência	0	0	0	3	18	24	19	64	4.438	0.500
服務時間 Rapidez dos Serviços										
8 親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0	0	0	0	15	29	20	64	4.539	0.371
9 提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0	0	0	0	18	31	15	64	4.477	0.361
服務效率 Eficiência dos Serviços										
11 取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	0	0	2	26	23	13	64	4.352	0.451
12 本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	2	27	22	13	64	4.344	0.453
13 因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0	0	0	2	28	21	13	64	4.336	0.455
14 服務符合閣下要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	2	27	22	13	64	4.344	0.453



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

收納處
Recebedoria

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
環境設施 Qualidade das Instalações										
1 環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 4.5%	58 37.7%	72 46.8%	17 11.0%	154	4.299	0.430
1.1 等候地區 Área de espera	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 4.5%	59 38.3%	69 44.8%	19 12.3%	154	4.302	0.437
1.2 洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	70 45.5%	0 0.0%	0 0.0%	9 5.8%	41 26.6%	27 17.5%	7 4.5%	154	4.137	2.100
1.3 冷氣的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	10 6.5%	58 37.7%	64 41.6%	22 14.3%	154	4.286	0.481
1.4 照明度 Luminosidade	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	10 6.5%	62 40.3%	62 40.3%	20 13.0%	154	4.266	0.475
2 設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 5.8%	61 39.6%	62 40.3%	22 14.3%	154	4.286	0.471
2.1 座椅安排 Cadeiras disponíveis	1 0.6%	0 0.0%	0 0.0%	12 7.8%	63 40.9%	57 37.0%	21 13.6%	154	4.245	0.605
2.2 飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	9 5.8%	0 0.0%	0 0.0%	13 8.4%	59 38.3%	55 35.7%	18 11.7%	154	4.224	1.110
2.3 填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	11 7.1%	62 40.3%	61 39.6%	20 13.0%	154	4.256	0.486
3 指示牌所在位置清晰 (例如: 服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex: balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	1 0.6%	0 0.0%	2 1.3%	11 7.1%	62 40.3%	57 37.0%	21 13.6%	154	4.225	0.648
4 如何評價本局「電腦派籌輪候系統」的運作? Como qualifica o funcionamento do "sistema electrónico de filas de espera" ?	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	11 7.1%	54 35.1%	66 42.9%	23 14.9%	154	4.292	0.494
人員質素 Qualidade do Pessoal										
5 態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 5.8%	54 35.1%	62 40.3%	29 18.8%	154	4.331	0.489
6 積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 5.8%	53 34.4%	62 40.3%	30 19.5%	154	4.338	0.491
7 效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 5.8%	51 33.1%	63 40.9%	31 20.1%	154	4.347	0.493
服務時間 Rapidez dos Serviços										
8 親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	17 11.0%	47 30.5%	62 40.3%	28 18.2%	154	4.273	0.566
9 提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	17 11.0%	46 29.9%	61 39.6%	30 19.5%	154	4.282	0.571
服務效率 Eficiência dos Serviços										
11 取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	14 9.1%	74 48.1%	48 31.2%	18 11.7%	154	4.182	0.504
12 本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	14 9.1%	78 50.6%	45 29.2%	17 11.0%	154	4.166	0.499
13 因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	16 10.4%	75 48.7%	47 30.5%	16 10.4%	154	4.153	0.512
14 服務符合閣下要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	17 11.0%	74 48.1%	43 27.9%	20 13.0%	154	4.159	0.535



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)
氹仔接待中心
Centro de Atendimento Taipa

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
環境設施 Qualidade das Instalações										
1 環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0	0	0	12	89	90	50	241	4.344	0.483
1.1 等候地區 Área de espera	0	0	0	12	93	86	50	241	4.336	0.484
1.2 洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	114	0	0	10	55	42	20	241	4.244	2.155
1.3 冷氣的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	0	12	83	97	49	241	4.355	0.478
1.4 照明度 Luminosidade	1	0	0	12	85	93	50	241	4.352	0.557
2 設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	16	82	94	49	241	4.332	0.508
2.1 座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	0	18	91	84	48	241	4.299	0.522
2.2 飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	4	0	0	16	83	89	49	241	4.327	0.752
2.3 填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	0	19	96	78	48	241	4.282	0.530
3 指示牌所在位置清晰 (例如：服務櫃台，出入口，緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex: balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0	0	2	22	84	80	53	241	4.278	0.593
4 如何評價本局「電腦派籌候系統」的運作？ Como qualifica o funcionamento do "sistema electrónico de filas de espera" ?	0	0	0	11	74	92	64	241	4.411	0.489
人員質素 Qualidade do Pessoal										
5 態度 Atitude	0	0	0	0	42	123	76	241	4.571	0.343
6 積極性 Iniciativa	0	0	0	0	48	116	77	241	4.560	0.356
7 效率 Eficiência	0	0	0	0	45	115	81	241	4.575	0.354
服務時間 Rapidez dos Serviços										
8 親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0	0	0	0	40	105	96	241	4.616	0.358
9 提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0	0	0	0	39	109	93	241	4.612	0.353
服務效率 Eficiência dos Serviços										
11 取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	0	0	4	102	91	44	241	4.355	0.410
12 本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	5	107	84	45	241	4.340	0.424
13 因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0	0	0	8	108	81	44	241	4.317	0.447
14 服務符合閣下要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	2	103	75	61	241	4.400	0.424



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)
政府綜合服務大樓 - 稅務接待
Centro de Serviços da RAEM - Atendimento Fiscal

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
環境設施 Qualidade das Instalações										
1 環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	1	1	0	12	153	185	323	675	4.594	0.507
1.1 等候地區 Área de espera	5	1	0	10	149	200	310	675	4.593	0.607
1.2 洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	297	0	0	7	91	135	145	675	4.544	2.281
1.3 冷氣的溫度 Temperatura do ar-condicionado	3	0	3	21	182	217	249	675	4.492	0.589
1.4 照明度 Luminosidade	2	0	0	18	176	213	266	675	4.527	0.533
2 設施的配置 Disposição das Instalações	9	0	0	12	165	220	269	675	4.551	0.687
2.1 座椅安排 Cadeiras disponíveis	1	0	0	10	162	222	280	675	4.565	0.473
2.2 飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	108	0	1	16	149	187	214	675	4.511	1.713
2.3 填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	69	3	4	20	157	200	222	675	4.470	1.461
3 指示牌所在位置清晰 (例如: 服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex: balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	2	1	2	36	174	215	245	675	4.460	0.608
4 如何評價本局「電腦派籌輪候系統」的運作? Como qualifica o funcionamento do "sistema electrónico de filas de espera" ?	1	0	0	10	145	227	292	675	4.587	0.468
人員質素 Qualidade do Pessoal										
5 態度 Atitude	0	0	0	14	115	200	346	675	4.640	0.445
6 積極性 Iniciativa	0	0	0	15	117	202	341	675	4.633	0.450
7 效率 Eficiência	1	0	1	17	112	206	338	675	4.626	0.499
服務時間 Rapidez dos Serviços										
8 親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	1	0	0	12	112	203	347	675	4.648	0.470
9 提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	3	0	1	10	115	205	341	675	4.642	0.536
服務效率 Eficiência dos Serviços										
11 取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	0	1	48	193	184	249	675	4.431	0.573
12 本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	44	203	196	232	675	4.424	0.550
13 因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	5	2	5	30	177	214	242	675	4.452	0.694
14 服務符合關下要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	11	0	1	23	175	205	260	675	4.508	0.757



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

局長辦公室
Direcção

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.0%	2 10.0%	10 50.0%	7 35.0%	20	4.550	0.484
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.0%	2 10.0%	11 55.0%	6 30.0%	20	4.525	0.472
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.0%	2 10.0%	11 55.0%	6 30.0%	20	4.525	0.472
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 10.0%	7 35.0%	11 55.0%	20	4.725	0.343
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 10.0%	7 35.0%	11 55.0%	20	4.725	0.343
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 10.0%	7 35.0%	11 55.0%	20	4.725	0.343
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 25.0%	15 75.0%	20	4.875	0.222
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 25.0%	15 75.0%	20	4.875	0.222
服務效率 Eficiência dos Serviços											
11	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 25.0%	9 45.0%	6 30.0%	20	4.525	0.380
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 25.0%	6 30.0%	9 45.0%	20	4.600	0.417
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 15.0%	8 40.0%	9 45.0%	20	4.650	0.366
14	服務符合您要之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 15.0%	7 35.0%	10 50.0%	20	4.675	0.373



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

公證處
Divisão de Notariado

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 3.4%	15 25.9%	25 43.1%	16 27.6%	58	4.457	0.462
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 3.4%	13 22.4%	28 48.3%	15 25.9%	58	4.466	0.448
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 10.3%	14 24.1%	24 41.4%	14 24.1%	58	4.345	0.579
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.7%	14 24.1%	21 36.2%	22 37.9%	58	4.543	0.442
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.7%	15 25.9%	18 31.0%	24 41.4%	58	4.552	0.456
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.7%	14 24.1%	19 32.8%	24 41.4%	58	4.560	0.450
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 6.9%	13 22.4%	16 27.6%	25 43.1%	58	4.500	0.570
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 6.9%	12 20.7%	19 32.8%	23 39.7%	58	4.491	0.558
服務效率 Eficiência dos Serviços											
11	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 10.3%	20 34.5%	18 31.0%	14 24.1%	58	4.293	0.585
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 10.3%	20 34.5%	14 24.1%	18 31.0%	58	4.328	0.611
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 8.6%	20 34.5%	17 29.3%	16 27.6%	58	4.336	0.573
14	服務符合您之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 6.9%	20 34.5%	16 27.6%	18 31.0%	58	4.379	0.557



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

公物管理廳
Departamento de Gestão Patrimonial

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 22.2%	14 51.9%	7 25.9%	27	4.519	0.353
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 25.9%	13 48.1%	7 25.9%	27	4.500	0.367
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.7%	5 18.5%	16 59.3%	5 18.5%	27	4.444	0.424
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 22.2%	11 40.7%	10 37.0%	27	4.574	0.385
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 22.2%	12 44.4%	9 33.3%	27	4.556	0.376
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 22.2%	12 44.4%	9 33.3%	27	4.556	0.376
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 22.2%	10 37.0%	11 40.7%	27	4.593	0.393
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	8 29.6%	8 29.6%	11 40.7%	27	4.556	0.424
服務效率 Eficiência dos Serviços											
11	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.7%	8 29.6%	16 59.3%	2 7.4%	27	4.333	0.392
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.7%	9 33.3%	12 44.4%	5 18.5%	27	4.370	0.451
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.7%	7 25.9%	10 37.0%	9 33.3%	27	4.481	0.490
14	服務符合您要之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	8 29.6%	9 33.3%	10 37.0%	27	4.537	0.414



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

樓宇管理及保養處
Divisão de Administração e Conservação de Edifícios

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 9.7%	18 29.0%	27 43.5%	11 17.7%	62	4.298	0.547
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 8.1%	19 30.6%	27 43.5%	11 17.7%	62	4.315	0.522
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 9.7%	18 29.0%	27 43.5%	11 17.7%	62	4.298	0.547
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 9.7%	20 32.3%	21 33.9%	15 24.2%	62	4.315	0.574
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 9.7%	18 29.0%	22 35.5%	16 25.8%	62	4.339	0.578
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 9.7%	16 25.8%	24 38.7%	16 25.8%	62	4.355	0.575
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 9.7%	15 24.2%	24 38.7%	17 27.4%	62	4.371	0.579
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 11.3%	14 22.6%	22 35.5%	19 30.6%	62	4.371	0.614
服務效率 Eficiência dos Serviços											
11	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 14.5%	23 37.1%	22 35.5%	8 12.9%	62	4.161	0.585
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 11.3%	25 40.3%	19 30.6%	11 17.7%	62	4.218	0.570
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	8 12.9%	19 30.6%	24 38.7%	11 17.7%	62	4.242	0.592
14	服務符合您要之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 8.1%	22 35.5%	24 38.7%	11 17.7%	62	4.290	0.524



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

公共會計廳
Departamento de Contabilidade Pública

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	3 37.5%	4 50.0%	8	4.688	0.372
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	4 50.0%	3 37.5%	8	4.625	0.354
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	1 12.5%	3 37.5%	3 37.5%	8	4.438	0.678
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	2 25.0%	5 62.5%	8	4.750	0.378
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	2 25.0%	5 62.5%	8	4.750	0.378
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	2 25.0%	5 62.5%	8	4.750	0.378
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	7 87.5%	8	4.938	0.177
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	7 87.5%	8	4.938	0.177
服務效率 Eficiência dos Serviços											
11	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	1 12.5%	3 37.5%	3 37.5%	8	4.438	0.678
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	1 12.5%	1 12.5%	5 62.5%	8	4.563	0.729
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 37.5%	5 62.5%	8	4.813	0.259
14	服務符合您之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 37.5%	5 62.5%	8	4.813	0.259



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

公共開支處
Divisão de Despesas Públicas

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
環境設施 Qualidade das Instalações										
1 環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.5%	21 31.8%	34 51.5%	10 15.2%	66	4.394	0.377
2 設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.5%	21 31.8%	34 51.5%	10 15.2%	66	4.394	0.377
3 指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台、出入口、緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 4.5%	19 28.8%	34 51.5%	10 15.2%	66	4.364	0.443
人員質素 Qualidade do Pessoal										
5 態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.5%	21 31.8%	20 30.3%	24 36.4%	66	4.500	0.456
6 積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.5%	18 27.3%	24 36.4%	23 34.8%	66	4.515	0.438
7 效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.5%	19 28.8%	22 33.3%	24 36.4%	66	4.515	0.447
服務時間 Rapidez dos Serviços										
8 親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 4.5%	17 25.8%	25 37.9%	21 31.8%	66	4.462	0.499
9 提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 4.5%	17 25.8%	25 37.9%	21 31.8%	66	4.462	0.499
服務效率 Eficiência dos Serviços										
11 取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	10 15.2%	29 43.9%	21 31.8%	6 9.1%	66	4.098	0.563
12 本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 13.6%	27 40.9%	22 33.3%	8 12.1%	66	4.152	0.568
13 因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	11 16.7%	25 37.9%	21 31.8%	9 13.6%	66	4.129	0.610
14 服務符合您要之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 9.1%	22 33.3%	24 36.4%	14 21.2%	66	4.303	0.554



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

公共審計暨稅務稽查訟務廳
Departamento de Auditoria, Inspeção e Justiça Tributária

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 28.6%	5 71.4%	0 0.0%	7	4.357	0.244
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 28.6%	4 57.1%	1 14.3%	7	4.429	0.345
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 28.6%	4 57.1%	1 14.3%	7	4.429	0.345
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 14.3%	4 57.1%	2 28.6%	7	4.571	0.345
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 14.3%	4 57.1%	2 28.6%	7	4.571	0.345
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 14.3%	4 57.1%	2 28.6%	7	4.571	0.345
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 71.4%	2 28.6%	7	4.643	0.244
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 71.4%	2 28.6%	7	4.643	0.244
服務效率 Eficiência dos Serviços											
11	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 14.3%	1 14.3%	5 71.4%	0 0.0%	7	4.214	0.567
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 14.3%	1 14.3%	5 71.4%	0 0.0%	7	4.214	0.567
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 28.6%	4 57.1%	1 14.3%	7	4.429	0.345
14	服務符合您之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 14.3%	5 71.4%	1 14.3%	7	4.500	0.289



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

稅務管理及訟務處
Divisão de Administração Justiça Tributárias

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 5.0%	14 23.3%	35 58.3%	8 13.3%	60	4.375	0.438
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 8.3%	11 18.3%	32 53.3%	12 20.0%	60	4.383	0.524
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 11.7%	17 28.3%	28 46.7%	8 13.3%	60	4.250	0.556
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 3.3%	18 30.0%	24 40.0%	16 26.7%	60	4.433	0.465
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.7%	18 30.0%	25 41.7%	16 26.7%	60	4.458	0.425
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 1.7%	19 31.7%	22 36.7%	18 30.0%	60	4.467	0.440
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 10.0%	16 26.7%	17 28.3%	21 35.0%	60	4.392	0.611
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 11.7%	13 21.7%	20 33.3%	20 33.3%	60	4.383	0.627
服務效率 Eficiência dos Serviços											
11	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	10 16.7%	16 26.7%	28 46.7%	6 10.0%	60	4.167	0.601
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	8 13.3%	21 35.0%	25 41.7%	6 10.0%	60	4.175	0.559
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 10.0%	19 31.7%	30 50.0%	5 8.3%	60	4.233	0.508
14	服務符合您要之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 6.7%	18 30.0%	30 50.0%	8 13.3%	60	4.317	0.478



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

資訊開發及管理處
Divisão de Desenvolvimento e Gestão Informática

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquiridos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 14.3%	5 71.4%	1 14.3%	7	4.500	0.289
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 85.7%	1 14.3%	7	4.571	0.189
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 42.9%	3 42.9%	1 14.3%	7	4.357	0.378
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 71.4%	2 28.6%	7	4.643	0.244
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 71.4%	2 28.6%	7	4.643	0.244
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 71.4%	2 28.6%	7	4.643	0.244
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 14.3%	4 57.1%	2 28.6%	7	4.571	0.345
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 14.3%	3 42.9%	3 42.9%	7	4.643	0.378
服務效率 Eficiência dos Serviços											
11	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 28.6%	4 57.1%	1 14.3%	7	4.429	0.345
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 28.6%	4 57.1%	1 14.3%	7	4.429	0.345
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 28.6%	3 42.9%	2 28.6%	7	4.500	0.408
14	服務符合您要之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 28.6%	3 42.9%	2 28.6%	7	4.500	0.408



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

設計暨組織處
Divisão de Concepção e Organização

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
環境設施 Qualidade das Instalações										
1 環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 16.7%	3 50.0%	2 33.3%	6	4.583	0.376
2 設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 33.3%	3 50.0%	1 16.7%	6	4.417	0.376
3 指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 33.3%	3 50.0%	1 16.7%	6	4.417	0.376
人員質素 Qualidade do Pessoal										
5 態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 50.0%	3 50.0%	6	4.750	0.274
6 積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 50.0%	3 50.0%	6	4.750	0.274
7 效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 50.0%	3 50.0%	6	4.750	0.274
服務時間 Rapidez dos Serviços										
8 親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 16.7%	2 33.3%	3 50.0%	6	4.667	0.408
9 提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 66.7%	2 33.3%	6	4.667	0.258
服務效率 Eficiência dos Serviços										
11 取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 50.0%	1 16.7%	2 33.3%	6	4.417	0.492
12 本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 50.0%	0 0.0%	3 50.0%	6	4.500	0.548
13 因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 50.0%	0 0.0%	3 50.0%	6	4.500	0.548
14 服務符合您要之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 33.3%	0 0.0%	4 66.7%	6	4.667	0.516



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

違例處理中心
Núcleo de Transgressões

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.3%	31 35.2%	43 48.9%	12 13.6%	88	4.358	0.394
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.3%	36 40.9%	40 45.5%	10 11.4%	88	4.318	0.388
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex: balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.3%	42 47.7%	34 38.6%	10 11.4%	88	4.284	0.392
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 4.5%	34 38.6%	36 40.9%	14 15.9%	88	4.318	0.456
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 4.5%	33 37.5%	37 42.0%	14 15.9%	88	4.324	0.455
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 3.4%	34 38.6%	34 38.6%	17 19.3%	88	4.352	0.450
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 5.7%	27 30.7%	33 37.5%	23 26.1%	88	4.392	0.511
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 5.7%	25 28.4%	34 38.6%	24 27.3%	88	4.409	0.512
服務效率 Eficiência dos Serviços											
11	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	13 14.8%	38 43.2%	29 33.0%	8 9.1%	88	4.108	0.559
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	15 17.0%	36 40.9%	29 33.0%	8 9.1%	88	4.085	0.583
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	9 10.2%	41 46.6%	27 30.7%	11 12.5%	88	4.176	0.525
14	服務符合您之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 6.8%	38 43.2%	27 30.7%	17 19.3%	88	4.278	0.513



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

對外稽查中心
Núcleo de Fiscalização Externa

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	1 0.5%	0 0.0%	1 0.5%	9 4.6%	62 31.6%	86 43.9%	37 18.9%	196	4.354	0.582
2	設施的配置 Disposição das Instalações	1 0.5%	0 0.0%	0 0.0%	10 5.1%	67 34.2%	79 40.3%	39 19.9%	196	4.351	0.571
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	1 0.5%	0 0.0%	0 0.0%	17 8.7%	64 32.7%	72 36.7%	42 21.4%	196	4.313	0.626
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	1 0.5%	0 0.0%	0 0.0%	5 2.6%	68 34.7%	72 36.7%	50 25.5%	196	4.415	0.549
6	積極性 Iniciativa	1 0.5%	0 0.0%	0 0.0%	6 3.1%	70 35.7%	66 33.7%	53 27.0%	196	4.410	0.564
7	效率 Eficiência	1 0.5%	0 0.0%	0 0.0%	5 2.6%	62 31.6%	73 37.2%	55 28.1%	196	4.444	0.552
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	1 0.5%	0 0.0%	0 0.0%	8 4.1%	57 29.1%	75 38.3%	55 28.1%	196	4.433	0.576
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	1 0.5%	0 0.0%	0 0.0%	12 6.1%	51 26.0%	75 38.3%	57 29.1%	196	4.423	0.609
服務效率 Eficiência dos Serviços											
11	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	1 0.5%	0 0.0%	0 0.0%	21 10.7%	72 36.7%	75 38.3%	27 13.8%	196	4.223	0.619
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	1 0.5%	0 0.0%	0 0.0%	21 10.7%	70 35.7%	67 34.2%	37 18.9%	196	4.254	0.641
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	1 0.5%	0 0.0%	0 0.0%	18 9.2%	71 36.2%	74 37.8%	32 16.3%	196	4.262	0.613
14	服務符合您要之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	1 0.5%	0 0.0%	0 0.0%	13 6.6%	70 35.7%	69 35.2%	43 21.9%	196	4.331	0.602



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

所得補充稅A組中心
Núcleo de Imposto Complementar-Grupo A

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0	0	0	2	32	39	16	89	4.376	0.415
		0.0%	0.0%	0.0%	2.2%	36.0%	43.8%	18.0%			
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	3	28	39	19	89	4.399	0.447
		0.0%	0.0%	0.0%	3.4%	31.5%	43.8%	21.3%			
3	指示牌所在位置清晰(例如:服務櫃台,出入口,緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0	0	0	2	27	43	17	89	4.410	0.410
		0.0%	0.0%	0.0%	2.2%	30.3%	48.3%	19.1%			
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	0	0	8	18	39	24	89	4.399	0.560
		0.0%	0.0%	0.0%	9.0%	20.2%	43.8%	27.0%			
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	8	18	37	26	89	4.410	0.567
		0.0%	0.0%	0.0%	9.0%	20.2%	41.6%	29.2%			
7	效率 Eficiência	0	0	0	8	18	36	27	89	4.416	0.570
		0.0%	0.0%	0.0%	9.0%	20.2%	40.4%	30.3%			
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0	0	0	6	17	32	34	89	4.494	0.546
		0.0%	0.0%	0.0%	6.7%	19.1%	36.0%	38.2%			
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0	0	0	5	18	30	36	89	4.517	0.530
		0.0%	0.0%	0.0%	5.6%	20.2%	33.7%	40.4%			
服務效率 Eficiência dos Serviços											
11	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	0	0	9	29	37	14	89	4.264	0.544
		0.0%	0.0%	0.0%	10.1%	32.6%	41.6%	15.7%			
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	9	30	37	13	89	4.253	0.539
		0.0%	0.0%	0.0%	10.1%	33.7%	41.6%	14.6%			
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0	0	0	8	29	35	17	89	4.298	0.542
		0.0%	0.0%	0.0%	9.0%	32.6%	39.3%	19.1%			
14	服務符合閣下要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	7	26	33	23	89	4.365	0.548
		0.0%	0.0%	0.0%	7.9%	29.2%	37.1%	25.8%			



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

行政暨財政處
Divisão Administrativa e Financeira

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 12.1%	5 15.2%	20 60.6%	4 12.1%	33	4.303	0.558
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 12.1%	6 18.2%	18 54.5%	5 15.2%	33	4.303	0.572
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0 0.0%	0 0.0%	1 3.0%	3 9.1%	6 18.2%	16 48.5%	7 21.2%	33	4.303	0.684
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 6.1%	7 21.2%	15 45.5%	9 27.3%	33	4.439	0.512
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 6.1%	6 18.2%	16 48.5%	9 27.3%	33	4.455	0.506
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 6.1%	6 18.2%	16 48.5%	9 27.3%	33	4.455	0.506
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.0%	10 30.3%	13 39.4%	9 27.3%	33	4.439	0.464
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.0%	11 33.3%	12 36.4%	9 27.3%	33	4.424	0.470
服務效率 Eficiência dos Serviços											
11	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 15.2%	12 36.4%	11 33.3%	5 15.2%	33	4.167	0.608
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 18.2%	10 30.3%	12 36.4%	5 15.2%	33	4.152	0.643
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 18.2%	9 27.3%	11 33.3%	7 21.2%	33	4.197	0.672
14	服務符合您之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 15.2%	10 30.3%	10 30.3%	8 24.2%	33	4.242	0.651



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

人力資源暨行政事務科
Secção de Recursos Humanos e Expediente

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 100.0%	0 0.0%	7	4.500	0.000
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 14.3%	6 85.7%	0 0.0%	7	4.429	0.189
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex: balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 100.0%	0 0.0%	7	4.500	0.000
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 14.3%	5 71.4%	1 14.3%	7	4.500	0.289
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 100.0%	0 0.0%	7	4.500	0.000
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 100.0%	0 0.0%	7	4.500	0.000
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 42.9%	3 42.9%	1 14.3%	7	4.357	0.378
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 42.9%	3 42.9%	1 14.3%	7	4.357	0.378
服務效率 Eficiência dos Serviços											
11	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 14.3%	6 85.7%	0 0.0%	7	4.429	0.189
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 14.3%	6 85.7%	0 0.0%	7	4.429	0.189
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 14.3%	6 85.7%	0 0.0%	7	4.429	0.189
14	服務符合您要之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 14.3%	6 85.7%	0 0.0%	7	4.429	0.189



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

財政及財產管理科
Secção de Administração Financeira e Patrimonial

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.4%	26 31.0%	39 46.4%	17 20.2%	84	4.411	0.419
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 3.6%	22 26.2%	44 52.4%	15 17.9%	84	4.405	0.428
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex: balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 7.1%	22 26.2%	39 46.4%	17 20.2%	84	4.363	0.511
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.4%	19 22.6%	39 46.4%	24 28.6%	84	4.494	0.429
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 3.6%	18 21.4%	37 44.0%	26 31.0%	84	4.494	0.462
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 2.4%	19 22.6%	35 41.7%	28 33.3%	84	4.518	0.442
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 6.0%	20 23.8%	26 31.0%	33 39.3%	84	4.488	0.543
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 6.0%	20 23.8%	27 32.1%	32 38.1%	84	4.482	0.540
服務效率 Eficiência dos Serviços											
11	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	8 9.5%	25 29.8%	42 50.0%	9 10.7%	84	4.262	0.512
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 7.1%	26 31.0%	41 48.8%	11 13.1%	84	4.304	0.485
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 7.1%	25 29.8%	38 45.2%	15 17.9%	84	4.333	0.505
14	服務符合您之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 4.8%	19 22.6%	40 47.6%	21 25.0%	84	4.440	0.475



表五 - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
Tabela V - Distribuição do Grau de Satisfação por Opções (para cada pergunta e dentro de cada factor)

核數師暨會計師註冊委員會
Comissão de Registo dos Auditores e dos Contabilistas

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 5.4%	7 18.9%	22 59.5%	6 16.2%	37	4.405	0.454
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.7%	13 35.1%	18 48.6%	5 13.5%	37	4.351	0.406
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 13.5%	11 29.7%	13 35.1%	8 21.6%	37	4.257	0.619
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.7%	14 37.8%	12 32.4%	10 27.0%	37	4.405	0.469
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.7%	15 40.5%	10 27.0%	11 29.7%	37	4.405	0.484
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.7%	16 43.2%	10 27.0%	10 27.0%	37	4.378	0.477
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 10.8%	10 27.0%	14 37.8%	9 24.3%	37	4.324	0.592
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 10.8%	9 24.3%	15 40.5%	9 24.3%	37	4.338	0.590
服務效率 Eficiência dos Serviços											
11	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 18.9%	16 43.2%	11 29.7%	3 8.1%	37	4.041	0.594
12	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 18.9%	15 40.5%	9 24.3%	6 16.2%	37	4.095	0.644
13	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 13.5%	14 37.8%	10 27.0%	8 21.6%	37	4.216	0.618
14	服務符合您要之目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 5.4%	15 40.5%	11 29.7%	9 24.3%	37	4.338	0.514



3.2. 按評估項目分析

3.2.1. 人員質素

前來財政局之公眾整體仍相當滿意本局之接待服務質素。2011 年，95.4%受訪者對於本局「人員質素」給予「好 / 良 / 優」評級，與上年度相比輕微下降。0% 的受訪者對「人員質素」評級為「差 / 劣」（見第 17 頁圖）。

被評級為「好 / 良 / 優」百分比優於本局整體平均值之附屬稅務中心，從高至低依次為氹仔接待中心（100%）、房屋稅及地稅中心（98.1%）、政府綜合服務大樓（97.6%）及資產移轉印花稅中心（96.3%）。

對於該分析項目遭受「差 / 劣」評語方面，全部附屬單位錄得該評語之百分比為 0%。

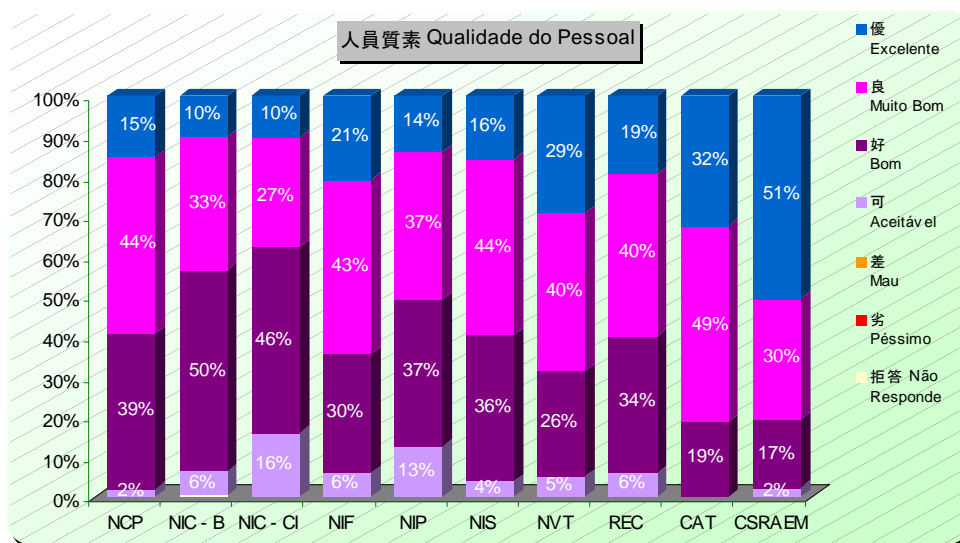
3.2. Análise dos Inquéritos por Parâmetro Classificativo

3.2.1. Qualidade do Pessoal

No cômputo geral, o público que se dirige à DSF mantém-se muito satisfeito quanto à qualidade do serviço de atendimento. Do número total de pessoas inquiridas em 2011, 95,4% consideraram a “Qualidade do Pessoal” “Boa/ Muito Boa/ Excelente”, percentagem ligeiramente inferior à registada no ano anterior, e 0% consideraram a “Qualidade do Pessoal” “Má/ Péssima” (ver o gráfico da página 17).

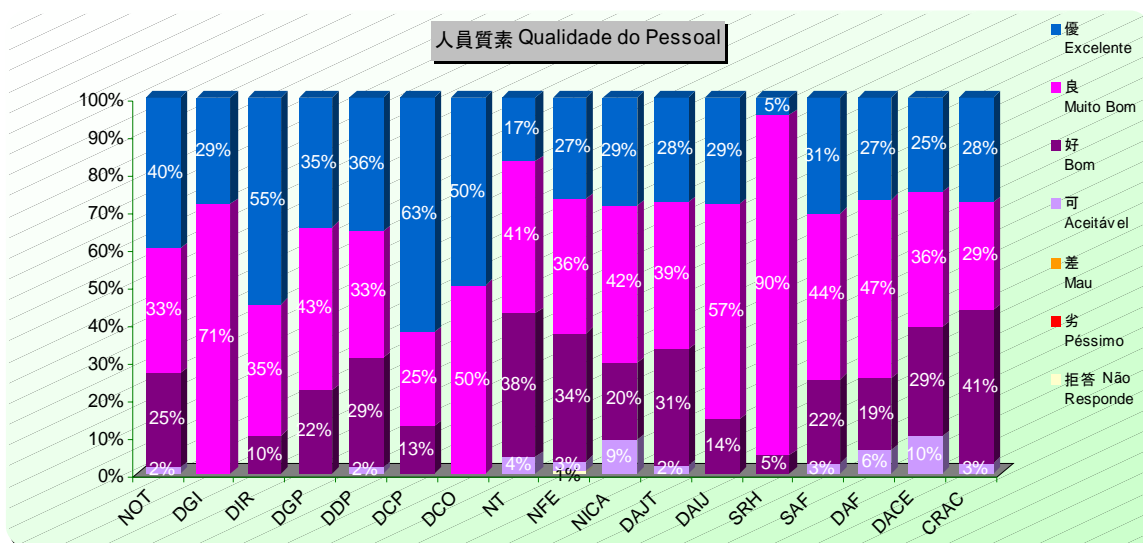
As subunidades fiscais que registaram valores superiores à percentagem global da DSF, no que respeita as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente” foram, por ordem decrescente, o Centro de Atendimento da Taipa, com 100%, o Núcleo da Contribuição Predial e Rendas, com 98,1%, o Centro de Serviços da RAEM, com 97,6% e o Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens, com 96,3%.

Relativamente às classificações “Mau/ Péssimo”, verifica-se que todas as subunidades registaram 0%.



分析其餘組織附屬單位，局長辦公室、資訊開發及管理處、公物管理廳、公共會計廳、設計暨組織處、公共審計暨稅務稽查訟務廳及人力資源暨行政事務科取得全屬「好/良/優」之評語。評級為「差/劣」方面，所有附屬單位錄得 0% 回覆。

Relativamente às restantes subunidades orgânicas, verifica-se que a Direcção, a Divisão de Desenvolvimento e Gestão Informática, o Departamento de Gestão Patrimonial, o Departamento de Contabilidade Pública, a Divisão de Concepção e Organização, o Departamento de Auditoria, Inspeção e Justiça Tributária e a Secção de Recursos Humanos e Expediente, obtiveram todas as respostas no âmbito do conjunto classificativo “Bom/ Muito Bom/ Excelente”. Quanto às classificações negativas, constata-se 0% em todas as subunidades.





3.2.2. 服務時間

總體而言，財政局在「服務時間」獲「好 / 良 / 優」評分之百分比為 94.5%，與 2010 年比較增加 0.1%。取得「差/劣」評級之百分比亦減少 0.3%（見第 19 頁圖）。

取得「好 / 良 / 優」評語之百分比高於財政局總體評分之附屬稅務中心，從高至低為氹仔接待中心（100%）、機動車輛稅暨旅遊稅中心（100%）、房屋稅及地稅中心（98.2%）、政府綜合服務大樓（98%）及所得補充稅 B 組中心（96.8%）。

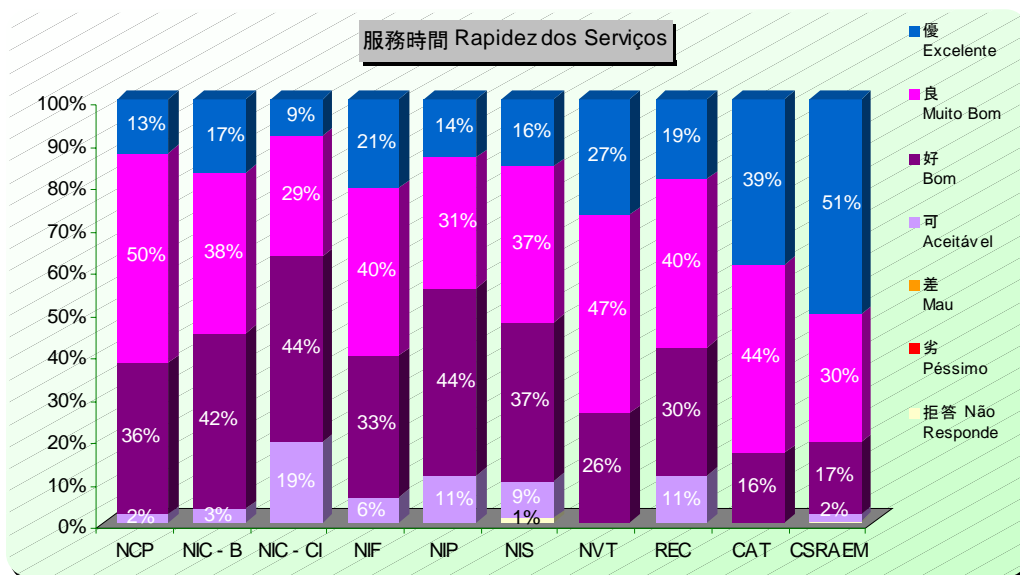
評級為「差/劣」方面，只於政府綜合服務大樓錄得回覆，百分比僅為 0.1%。

3.2.2. Rapidez dos Serviços

Em termos globais, a celeridade dos serviços da DSF atingiu uma melhoria do conjunto de respostas obtidas no conjunto classificativo “Bom/ Muito Bom/ Excelente” equivalente a 0,1%, face ao ano 2010, totalizando 94,5%. Relativamente ao conjunto classificativo “Mau/ Péssimo”, registou também uma melhoria de 0,3% (ver o gráfico da página 19).

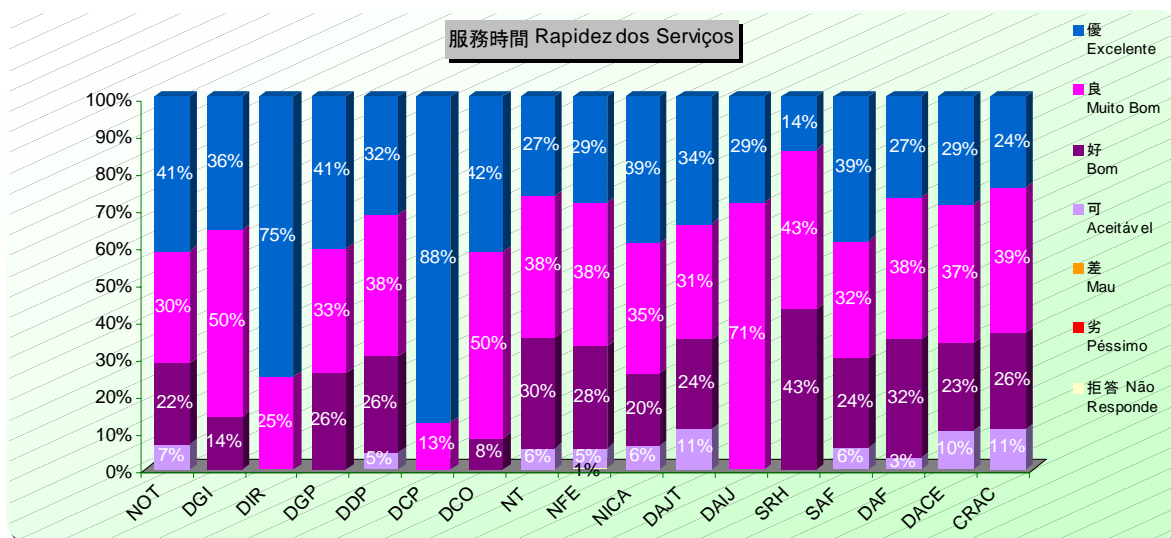
As subunidades fiscais que registaram percentagens superiores à percentagem global da DSF, no que respeita as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente” foram, por ordem decrescente, o Centro de Atendimento da Taipa, com 100%, o Núcleo do Imposto sobre Veículos Motorizados e Imposto de Turismo, com 100%, o Núcleo da Contribuição Predial e Rendas, com 98,2%, o Centro de Serviços da RAEM, com 98% e o Núcleo do Imposto Complementar de Rendimentos – Grupo B, com 96,8%.

Quanto às classificações “Mau/ Péssimo” verifica-se apenas uma percentagem ligeira de 0,1% no Centro de Serviços da RAEM.



局長辦公室、資訊開發及管理處、公物管理廳、公共會計廳、設計暨組織處、公共審計暨稅務稽查訟務廳及人力資源暨行政事務科取得全屬「好/良/優」之評語。評級為「差/劣」方面，沒有錄得任何回覆。

A Direcção, a Divisão de Desenvolvimento e Gestão Informática, o Departamento de Gestão Patrimonial, o Departamento de Contabilidade Pública, a Divisão de Concepção e Organização, o Departamento de Auditoria, Inspeção e Justiça Tributária e a Secção de Recursos Humanos e Expediente, obtiveram todas as respostas no conjunto classificativo “Bom/ Muito Bom/ Excelente”. Quanto às classificações negativas não há qualquer registo.





3.2.3. 服務效率

「服務效率」是三個評估項目中獲評「好 / 良 / 優」百分比最低之項目，為92.3%，較2010年上升2%。另一方面，此項目獲評「差 / 劣」之百分比較上年微降0.2%（見第21頁圖）。

被評為「好/良/優」之百分比優於財政局整體平均值之附屬稅務單位，從高至低依次為氹仔接待中心(98%)、機動車輛稅暨旅遊稅中心(96.9%)、所得補充稅B組中心(95%)、資產移轉印花稅中心(94.4%)、政府綜合服務大樓(93.7%)、稅務諮詢中心(93.1%)及職業稅中心(93%)。

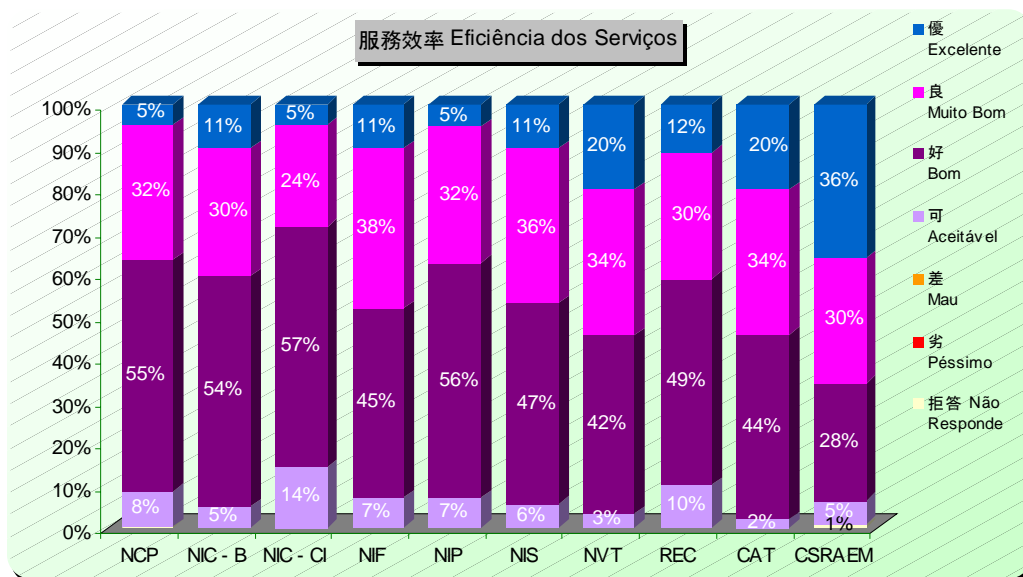
獲評級為「差 / 劣」方面，只於政府綜合服務大樓錄得回覆，百分比僅為0.3%。

3.2.3. Eficiência dos Serviços

Dos 3 parâmetros avaliativos, a “Eficiência dos Serviços” registou uma percentagem inferior do conjunto de respostas obtidas nas classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, com 92,3%. Face ao ano 2010, este valor apresentou um acréscimo de 2%. Por outro lado, quanto à percentagem de respostas adquiridas no conjunto classificativo “Mau/ Péssimo”, constatou-se uma melhoria ligeira de 0,2% (ver o gráfico da página 21).

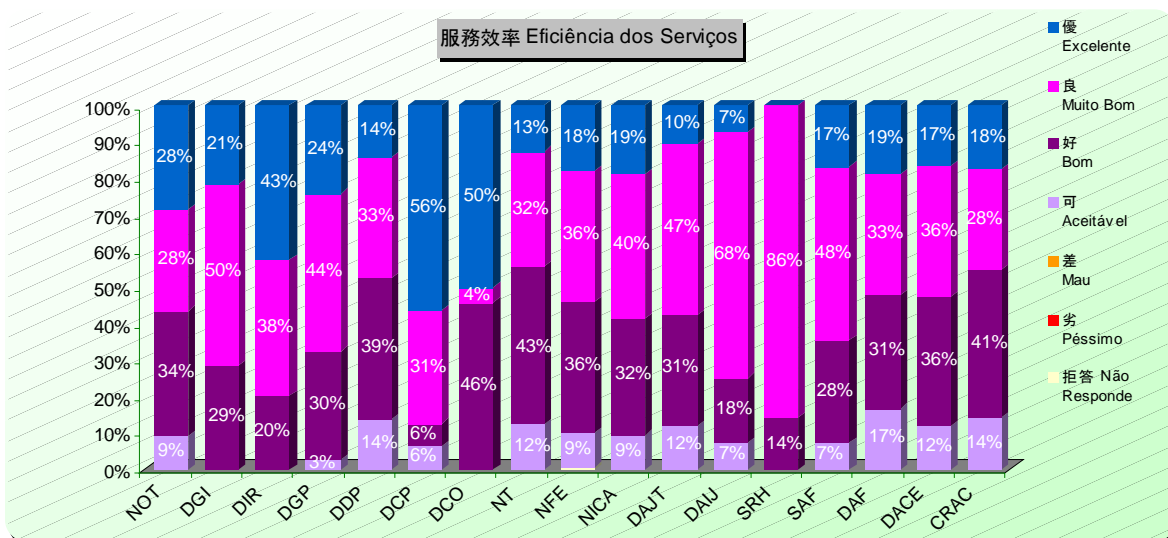
As subunidades fiscais que registaram valores anuais superiores à média global da DSF, no que respeita as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente” foram, por ordem decrescente, o Centro de Atendimento da Taipa, com 98%, o Núcleo do Imposto sobre Veículos Motorizados e Imposto de Turismo, com 96,9%, o Núcleo do Imposto Complementar de Rendimentos – Grupo B, com 95%, o Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens, com 94,4%, o Centro de Serviços da RAEM, com 93,7%, o Núcleo de Informações Fiscais, com 93,1% e o Núcleo do Imposto Profissional, com 93%.

No âmbito das classificações “Mau/ Péssimo”, apenas o Centro de Serviços da RAEM registou uma percentagem ligeira de 0,3%.



分析其餘組織附屬中心之結果，局長辦公室、資訊開發及管理處、設計暨組織處及人力資源暨行政事務科錄得 100% 全屬「好/良/優」之評語。所有附屬單位錄得 0% 「差/劣」組別評語。

Da análise das restantes subunidades orgânicas verifica-se que a Direcção, a Divisão de Desenvolvimento e Gestão Informática, a Divisão de Concepção e Organização e a Secção de Recursos Humanos e Expediente registaram 100% das respostas no conjunto classificativo “Bom/ Muito Bom/ Excelente”. Quanto às classificações negativas registaram-se 0% em todas as subunidades.





3.3. 總結各中心調查之分析

3.3.1. 房屋稅及地稅中心

2011 年於房屋稅及地稅中心接受訪者總數中，98%認為接待服務「好/良/優」。給予「差/劣」評語之百分比與去年相同，為 0%。

該附屬中心總受訪者中，認為「服務時間」屬「好/良/優」級別者佔 98%。作出「差/劣」評語者之百分比與去年一樣，同為 0%。

「服務效率」一項錄得「好/良/優」組別評語之百分比為 92%。給予「差/劣」評語之百分比亦為 0%。

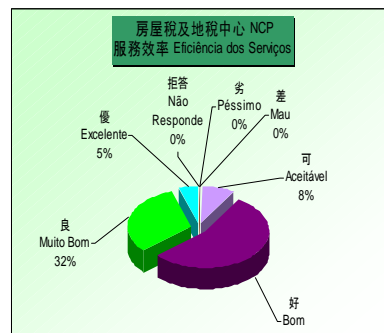
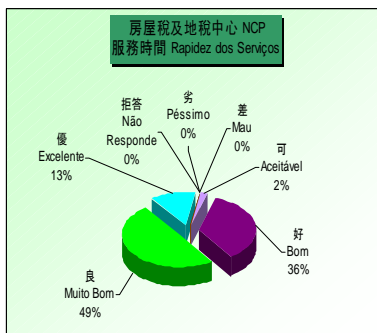
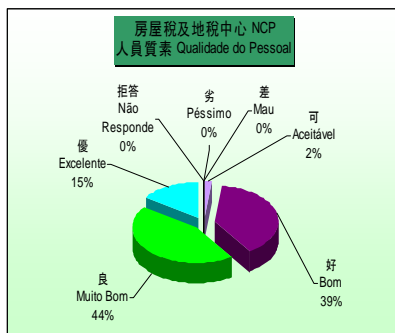
3.3. Análise dos Inquéritos realizados por Subunidade

3.3.1. Núcleo da Contribuição Predial e Rendas

Do número total de inquiridos no Núcleo da Contribuição Predial e Rendas em 2011, 98% consideraram o serviço de atendimento “Bom/ Muito Bom/ Excelente”. Quanto à percentagem referente ao número de respostas nas classificações negativas verificou-se 0%, tal como no ano antecedente.

Do total de inquiridos nesta subunidade, 98% consideraram a celeridade dos serviços “Boa/ Muito Boa/ Excelente”. O resultado das respostas obtidas nas classificações “Mau/ Péssimo” manteve-se igual ao do ano transacto, ou seja 0%.

A “Eficiência dos Serviços” obteve 92% de respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente” e registou, também, 0% quanto ao número de respostas obtidas com as classificações “Mau/ Péssimo”.



3.3.2. 所得補充稅 B 組中心

所得補充稅 B 組中心之「人員質素」獲評「好/良/優」之百分比為 94%，「差/劣」評語之百分比為 0%。

「服務時間」獲評為「好/良/優」之百分比為 97%，0%認為該項目「差/劣」。

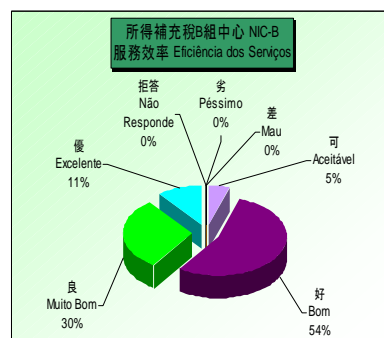
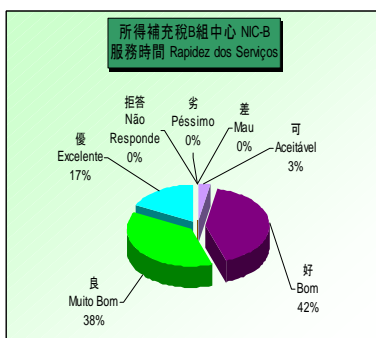
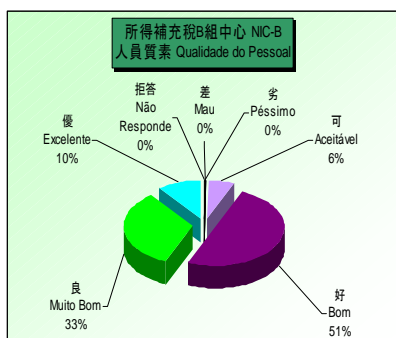
「服務效率」一項錄得「好/良/優」評語之百分比為 95%，0%認為該項目「差/劣」。

3.3.2. Núcleo do Imposto Complementar de Rendimentos – Grupo B

A “Qualidade do Pessoal” do Núcleo do Imposto Complementar de Rendimentos – Grupo B registou 94% de respostas obtidas nas classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente” e obteve 0% do conjunto de respostas com as classificações “Mau/ Péssimo”.

A celeridade dos serviços reuniu 97% de respostas obtidas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente” e obteve 0% de respostas obtidas com as classificações “Mau/ Péssimo”.

A “Eficiência dos Serviços” registou 95% de respostas no conjunto classificativo “Bom/ Muito Bom/ Excelente” e registou 0% de respostas obtidas com as classificações “Mau/ Péssimo”.



3.3.3. 營業稅中心

對於營業稅中心櫃位接待服務，取得「好/良/優」評級之百分比總計 84%，

3.3.3. Núcleo da Contribuição Industrial

O serviço de atendimento prestado aos balcões do Núcleo da Contribuição Industrial obteve um total de 84% de respostas no conjunto

0%填寫問卷人士給予「差/劣」評級。

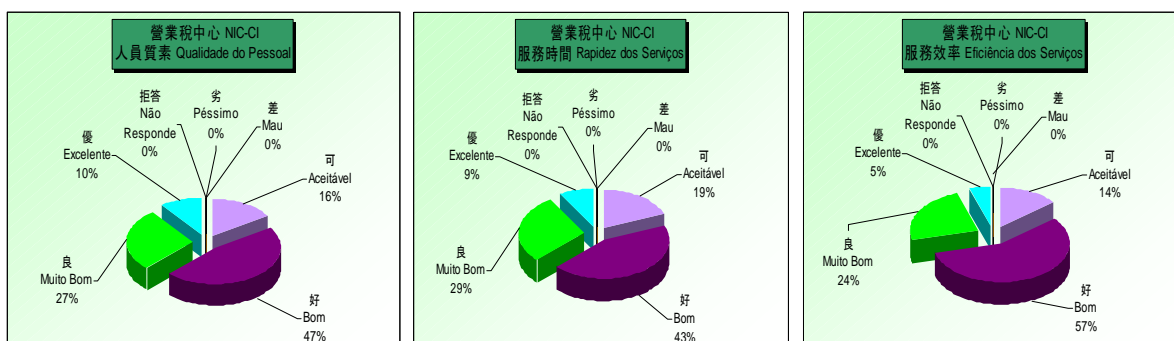
「服務時間」評估項目取得「好/良/優」評級之百分比為 81%。「差/劣」評級之百分比則錄得 0%。

「服務效率」錄得「好/良/優」之百分比高於其他項目，為 86%。「差/劣」評級之百分比亦錄得 0%。

classificativo “Bom/ Muito Bom/ Excelente”. Quanto às classificações “Mau/ Péssimo”, registou 0%.

O parâmetro “Rapidez dos Serviços” registou 81% de respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”. No que respeita as classificações negativas registou 0%.

A “Eficiência dos Serviços” registou uma percentagem de respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente” superior aos parâmetros anteriores, com 86%. Quanto às classificações “Mau/ Péssimo” também registou 0%.



3.3.4. 稅務諮詢中心

關於稅務諮詢中心提供之接待服務質素，94%之受訪者認為達到「好/良/優」程度，「差/劣」評級之百分比錄得 0%。

「服務時間」獲得「好/良/優」評分之百分比有所上升，為 94%。屬「差/劣」評級之百分比為 0%。

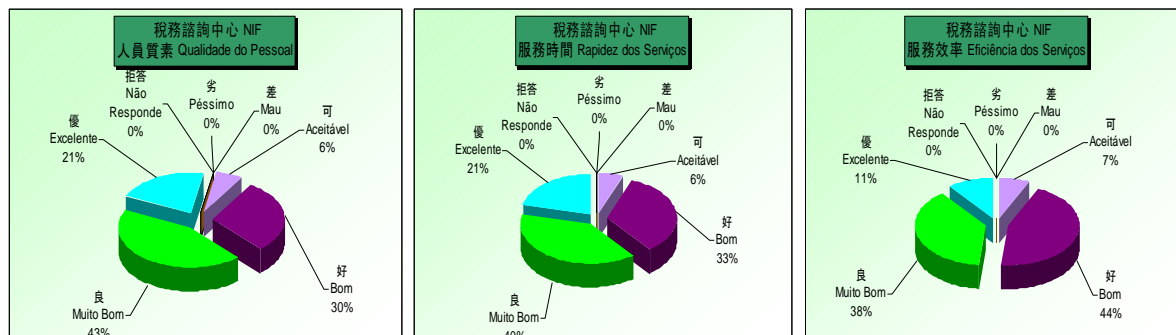
3.3.4. Núcleo de Informações Fiscais

A qualidade do serviço de atendimento do Núcleo de Informações Fiscais registou no total 94% de respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente” e obteve 0% de respostas com as classificações “Mau/ Péssimo”.

Com uma percentagem superior, a “Rapidez dos Serviços” registou 94% de respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”. Quanto às classificações “Mau/ Péssimo” registou-se 0%.

「服務效率」取得「好/良/優」評級百分比與 2010 年相同，為 93%，屬「差/劣」評級之百分比為 0%。

A “Eficiência dos Serviços” obteve uma percentagem idêntica à registada em 2010, com 93% das respostas obtidas nas classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, e obteve 0% de respostas com as classificações “Mau/ Péssimo”.



3.3.5. 職業稅中心

職業稅中心之「人員質素」一項屬「好/良/優」評級之百分比達 87%，屬「差/劣」評級之百分比為 0%。

3.3.5. Núcleo do Imposto Profissional

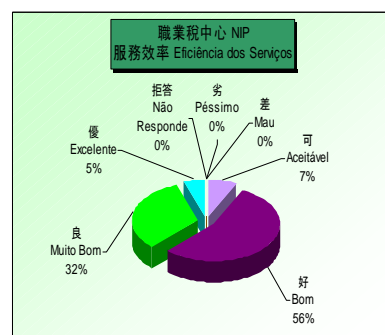
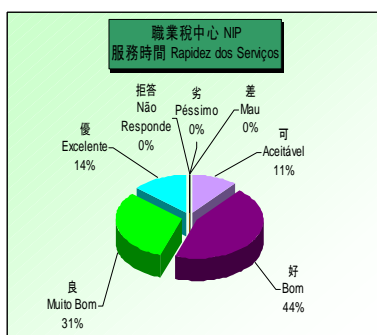
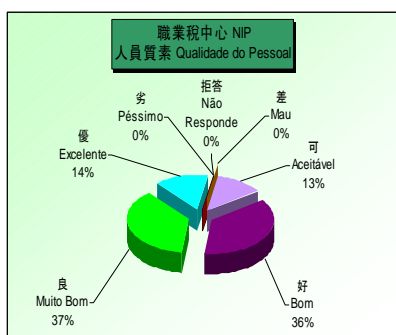
A “Qualidade do Pessoal” do Núcleo do Imposto Profissional atingiu, no total, 87% de respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente” e obteve 0% de respostas com as classificações “Mau/ Péssimo”.

「服務時間」一項屬「好/良/優」評級百分比為 89%，屬「差/劣」評級百分比為 0%。

A “Rapidez dos Serviços” registou um total de 89% de respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente” e registou 0% de respostas nas classificações “Mau/ Péssimo”.

至於「服務效率」項目獲評「好/良/優」之百分比為 93%，優於其他項目取得該組別評語之百分比，屬「差/劣」評級百分比為 0%。

A “Eficiência dos Serviços” registou uma percentagem de respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente” superior aos parâmetros anteriores, com 93% e registou 0% do número de respostas com as classificações “Mau/ Péssimo”.



3.3.6. 資產移轉印花稅中心

3.3.6. Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens

資產移轉印花稅中心之接待服務獲得「好/良/優」評語之百分比為 96%，屬「差/劣」評級之百分比為 0%。

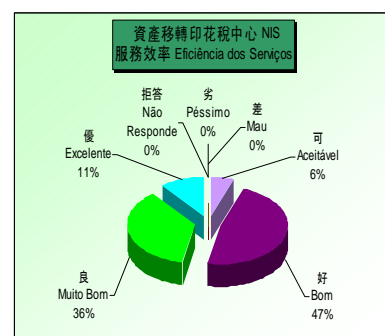
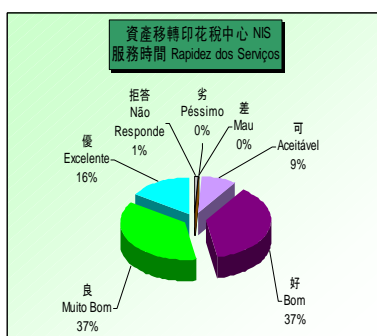
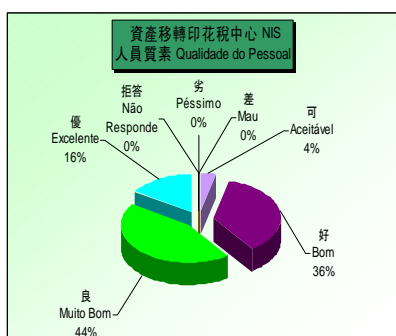
O serviço de atendimento do Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens reuniu 96% de respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente” e registou 0% de respostas no conjunto classificativo “Mau/ Pésimo”.

對於「服務時間」，評分屬「好/良/優」之百分比為 90%，「差/劣」評級之百分比錄得 0%。

No âmbito da “Rapidez dos Serviços”, registaram-se 90% de respostas no conjunto classificativo “Bom/ Muito Bom/ Excelente” e 0% no conjunto classificativo “Mau/ Pésimo”.

「服務效率」獲得「好/良/優」評語之百分比為 94%，「差/劣」評級之百分比錄得 0%。

Do total de respostas registadas sobre a “Eficiência dos Serviços”, 94% obtiveram as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, enquanto que 0% obtiveram o conjunto classificativo “Mau/ Pésimo”.



3.3.7. 機動車輛稅暨旅遊稅中心

機動車輛稅暨旅遊稅中心在「人員質素」項目錄得「好/良/優」評語之百分比為 95%，屬「差/劣」評級之百分比為 0%。

該中心於「服務時間」取得驕人成績，該項目評語全屬「好/良/優」組別。

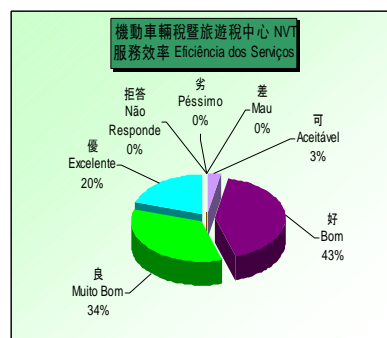
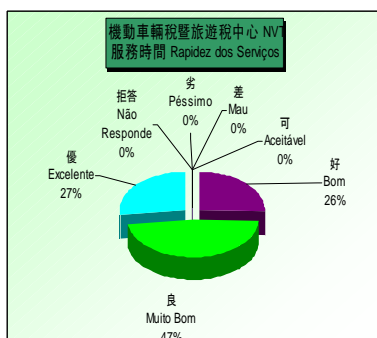
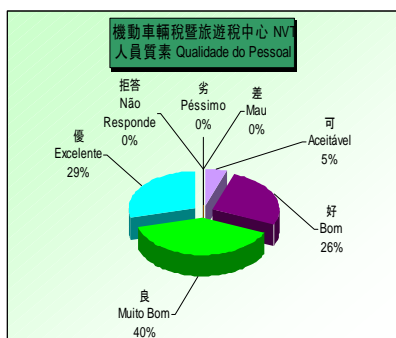
「服務效率」獲評「好/良/優」之百分比亦相當高，為 97%。

3.3.7. Núcleo do Imposto sobre Veículos Motorizados e Imposto de Turismo

O Núcleo do Imposto sobre Veículos Motorizados e Imposto de Turismo registou uma percentagem de 95% de respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, no âmbito da “Qualidade do Pessoal”. Quanto às classificações “Mau/ Pésimo” registaram-se 0%.

A celeridade dos serviços desta subunidade apresenta uma excelente classificação, com todas as respostas assinaladas no âmbito do conjunto classificativo “Bom/ Muito Bom/ Excelente”.

A “Eficiência dos Serviços” também reuniu uma percentagem elevada de respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, equivalente a 97%.



3.3.8. 收納處

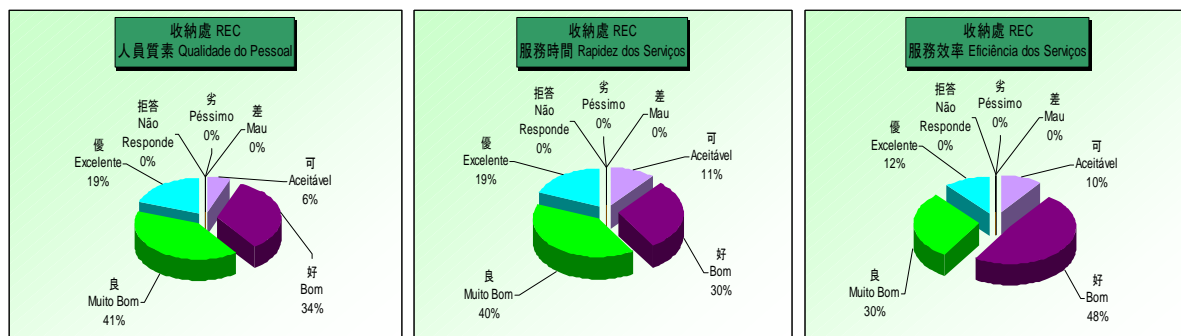
收納處在「人員質素」、「服務時間」和「服務效率」三個評估項目取得「好/良/優」評級之百分比亦相當高，依次分

3.3.8. Recebedoria

No âmbito dos três parâmetros classificativos, a Recebedoria também registou percentagens elevadas no que respeita as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”. A “Qualidade

別為 94%、89%及 90%。三個評估項目被評「差/劣」之百分比為 0%。

do Pessoal”, a “Rapidez dos Serviços” e a “Eficiência dos Serviços” registaram 94%, 89% e 90%, respectivamente. O conjunto classificativo “Mau/ Pésimo” apresenta 0% nos três parâmetros avaliativos.

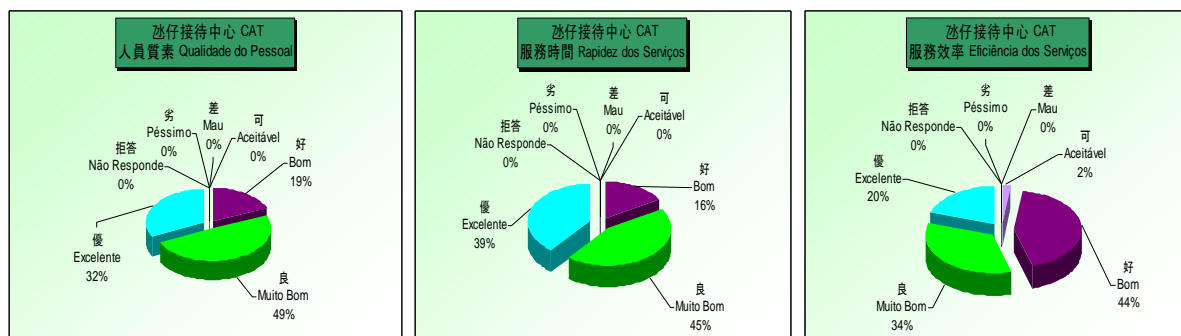


3.3.9. 氹仔接待中心

3.3.9. Centro de Atendimento da Taipa

氹仔接待中心於各評估項目取得「好/良/優」方面表現出色。「人員質素」及「服務時間」獲得 100%全為該組別評語。「服務效率」錄得該組別評分之百分比為 98%。三個評分項目皆沒有錄得「差/劣」評級之回覆。

O Centro de Atendimento da Taipa alcançou excelentes resultados nos diversos parâmetros, no âmbito das classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”. A “Qualidade do Pessoal” e a “Rapidez dos Serviços” obtiveram 100% das respostas com estas classificações. A “Eficiência dos Serviços” registou 98%. Não se registaram respostas nas classificações “Mau/ Pésimo”.



3.3.10. 政府綜合服務大樓 - 稅務接待

政府綜合服務大樓在「人員質素」方面獲評「好/良/優」之百分比為 98%。

「差/劣」評級之百分比為 0%。

「服務時間」得到「好/良/優」評語之百分比為 98%，被評「差/劣」之百分比錄得 0%。

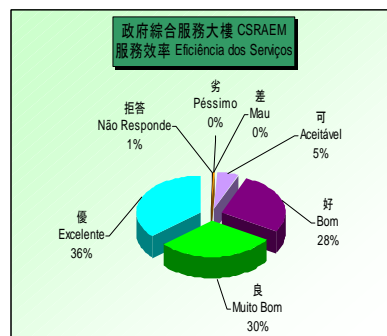
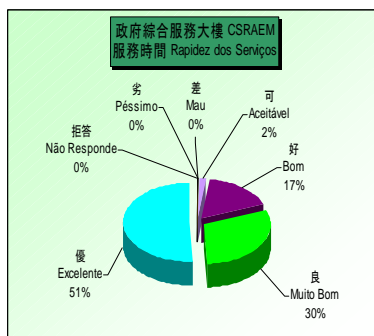
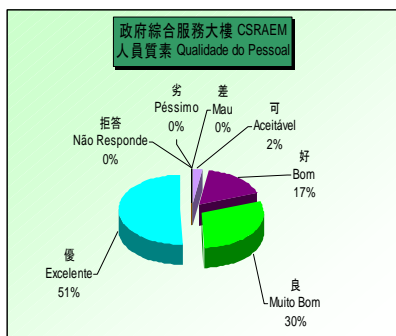
「服務效率」獲得「好/良/優」評語之百分比為 94%，被評「差/劣」之百分比為 0%。

3.3.10. Centro de Serviços da RAEM - Atendimento Fiscal

A “Qualidade do Pessoal” do Centro de Serviços da RAEM apresenta uma taxa correspondente ao conjunto de respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente” equivalente a 98%. O conjunto classificativo “Mau/ Péssimo” apresenta 0%.

A “Rapidez dos Serviços” obteve 98% de respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente” e registou 0% nas classificações “Mau/ Péssimo”.

A “Eficiência dos Serviços” registou uma taxa de 94% do conjunto de respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente” e registou 0%, no âmbito do conjunto classificativo “Mau/ Péssimo”.

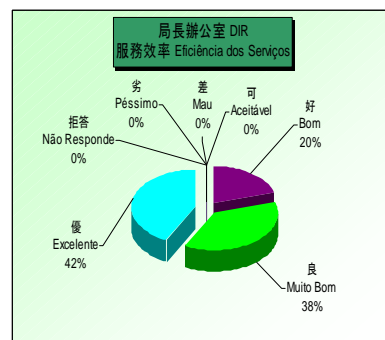
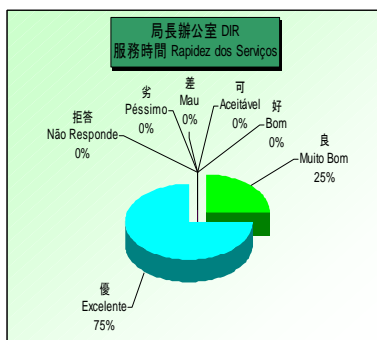
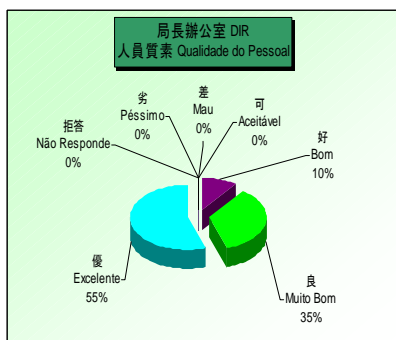


3.3.11. 局長辦公室

局長辦公室在三個評估項目錄得全屬「好/良/優」之評級。「服務時間」更取得全屬「良/優」組別之評語。

3.3.11. Direcção

A Direcção registou também todas as respostas dos três parâmetros, no âmbito das classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”. Contudo, a “Rapidez dos Serviços” obteve todas as respostas somente nas classificações “Muito Bom/ Excelente”.

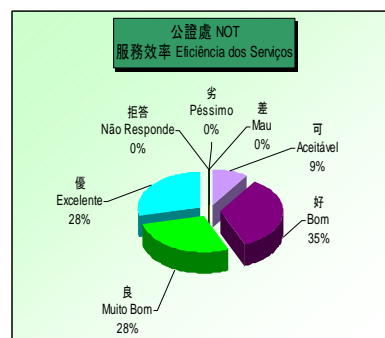
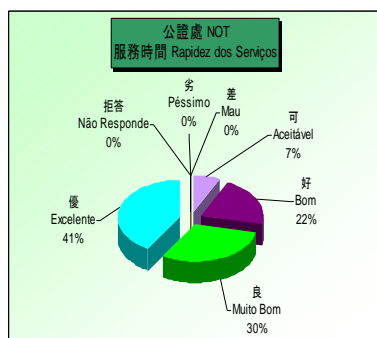
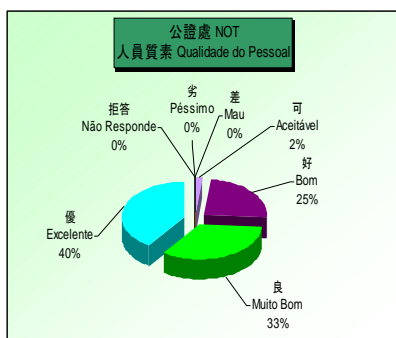


3.3.12. 公證處

公證處在三個評估項目取得「好/良/優」評級之百分比均超越 90%，被評「差/劣」之百分比為 0%。

3.3.12. Divisão de Notariado

A Divisão de Notariado registou percentagens referentes ao conjunto classificativo “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, nos três parâmetros avaliativos, superiores a 90% e obteve 0% de respostas no conjunto classificativo “Mau/ Péssimo”.

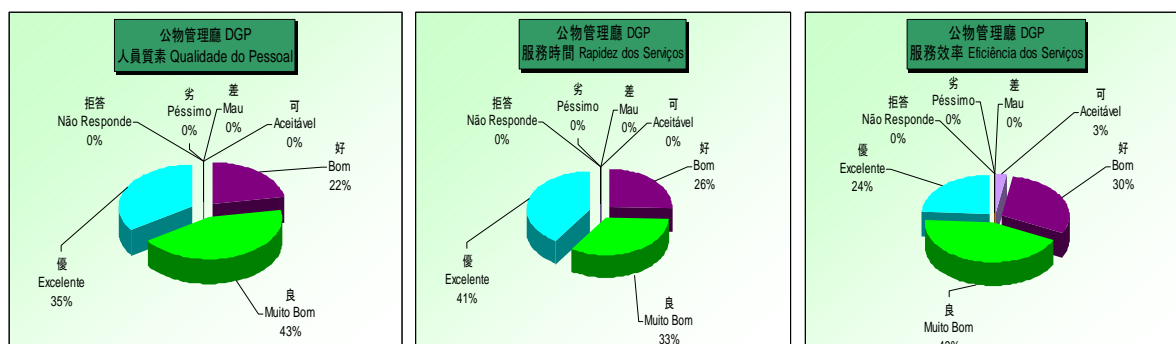


3.3.13. 公物管理廳

公物管理廳在「人員質素」和「服務時間」項目全獲「好/良/優」組別評語。另一方面，「服務效率」取得該組別評語之百分比為 97%。尚要強調三個評估項目遭受「差/劣」評級之百分比為 0%。

3.3.13. Departamento de Gestão Patrimonial

O Departamento de Gestão Patrimonial registou todas as respostas dos parâmetros “Qualidade do Pessoal” e “Rapidez dos Serviços”, no âmbito das classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”. Por outro lado, a “Eficiência dos Serviços” obteve 97% das respostas neste conjunto classificativo. Resta salientar que os três parâmetros reuniram 0% de respostas no conjunto classificativo “Mau/ Péssimo”.

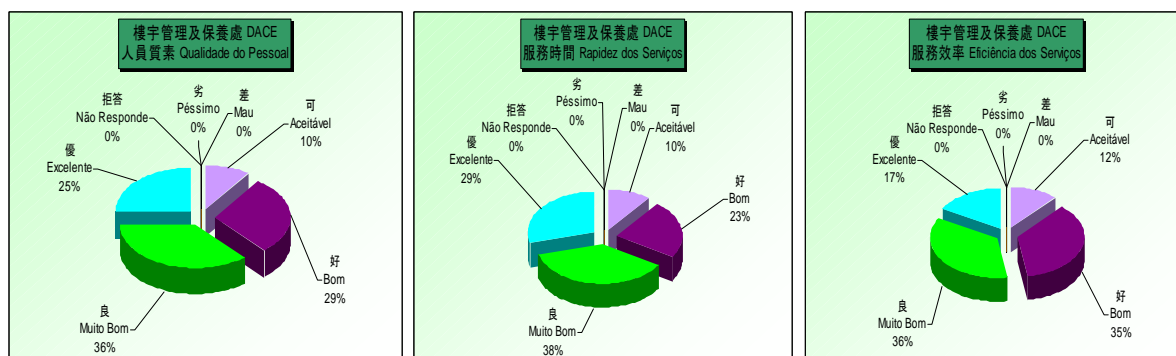


3.3.14. 樓宇管理及保養處

樓宇管理及保養處在三個評估項目錄得「好/良/優」級別評語之百分比如下：
「人員質素」為 90%，「服務效率」為 90%，「服務時間」為 88%。「差/劣」評級方面，沒有錄得任何回覆。

3.3.14. Divisão de Administração e Conservação de Edifícios

O conjunto de respostas assinaladas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, nos três parâmetros avaliativos da Divisão de Administração e Conservação de Edifícios correspondem a 90% o parâmetro “Qualidade do Pessoal”, 90% também a “Rapidez dos Serviços”, e 88% a “Eficiência dos Serviços”. No âmbito das classificações “Mau/ Péssimo” não há registo de qualquer resposta.



3.3.15. 公共會計廳

如往年般，公共會計廳在接待服務方面錄得全屬「好/良/優」評級之回覆，其中逾半數之回覆為「優」。

3.3.15. Departamento de Contabilidade Pública

O serviço de atendimento do Departamento de Contabilidade Pública registou, tal como no ano anterior, todas as componentes com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”. Mais de metade das respostas obtiveram a



「服務時間」亦錄得全屬「好/良/優」評語之回覆，當中 87%取得「優」之評語。

「服務效率」獲給予「好/良/優」組別之百分比為 94%，其中 57%屬「優」之評語。

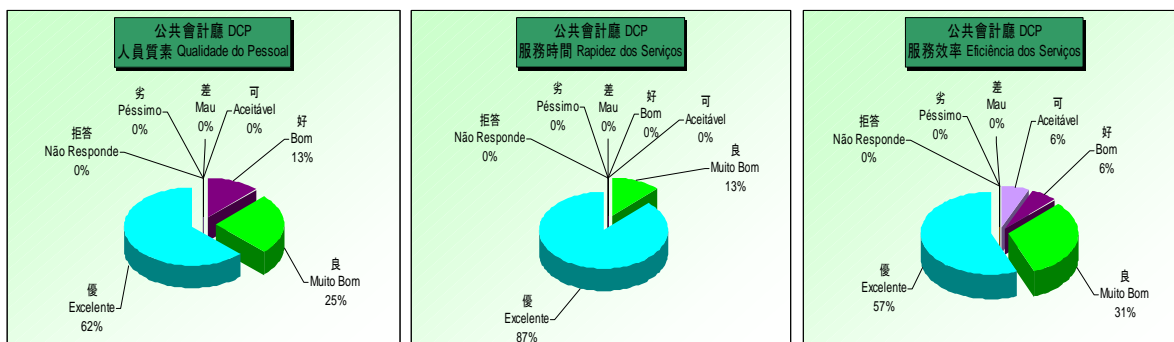
三個評估項目得到「差/劣」評級之百分比為 0%。

classificação “Excelente”.

O parâmetro “Rapidez dos Serviços” também registou todas as respostas no âmbito do conjunto classificativo “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, onde 87% destas obtiveram a classificação “Excelente”.

A “Eficiência dos Serviços” registou 94% das respostas no âmbito das mesmas classificações. Desta percentagem, 57% pertencem à classificação “Excelente”.

O conjunto classificativo “Mau/ Péssimo” apresenta 0%, nos três parâmetros.



3.3.16. 公共開支處

公共開支處之接待服務獲評「好/良/優」之百分比為 98%。另方面，得到「差/劣」評級之百分比錄得 0%。

「服務時間」被評為「好/良/優」之百分比為 95%，得到「差/劣」之百分比亦為 0%。

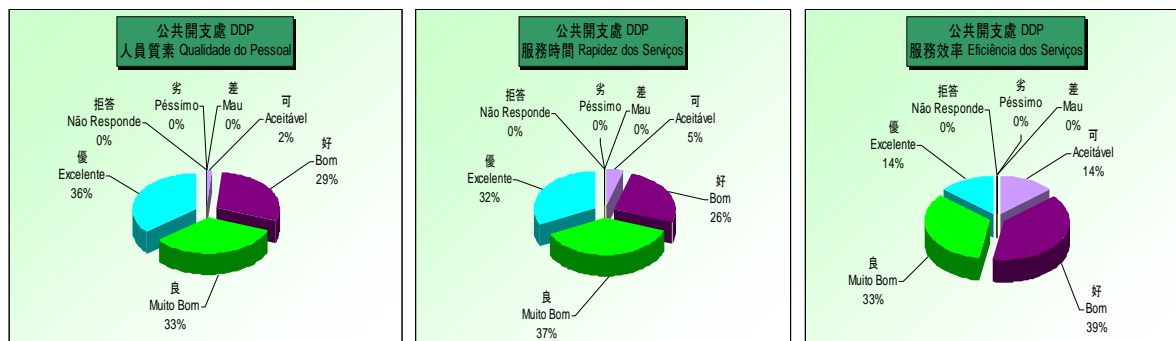
「服務效率」獲評「好/良/優」之百分比為 86%，得到「差/劣」之百分比為 0%。

3.3.16. Divisão de Despesas Públicas

O serviço de atendimento da Divisão de Despesas Públicas registou 98% das respostas, no âmbito das classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”. Por outro lado, registou 0% no conjunto classificativo “Mau/ Péssimo”.

A celeridade dos serviços reuniu 95% das respostas nas classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente” e registou também 0% no conjunto classificativo “Mau/ Péssimo”.

A “Eficiência dos Serviços” reuniu 86% das respostas no conjunto classificativo “Bom/ Muito Bom/ Excelente” e registou 0% no conjunto classificativo “Mau/ Péssimo”.

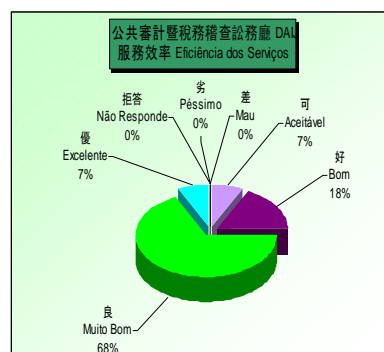
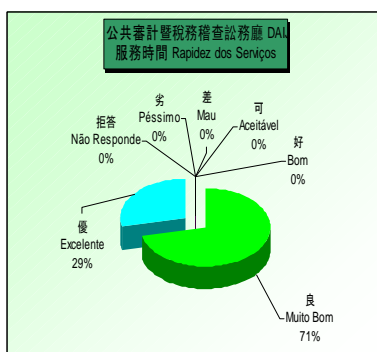
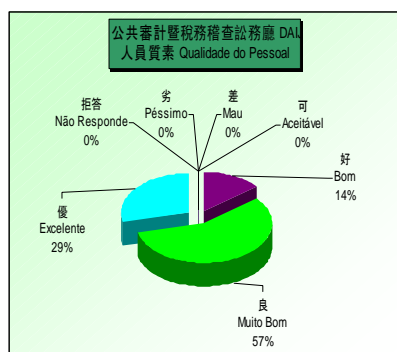


3.3.17. 公共審計暨稅務稽查訟務廳

公共審計暨稅務稽查訟務廳在「人員質素」和「服務時間」項目取得之評語全屬「好/良/優」組別，「服務時間」項目之所有評語更屬「良/優」評級。

「服務效率」獲評「好/良/優」之百分比為 93%。

三個評分項目皆沒有錄得「差/劣」評價，百分比為 0%。



3.3.18. 稅務管理及訟務處

稅務管理及訟務處同樣在三個評估項目獲得高百分比之「好/良/優」評語。至於「差/劣」評級方面，三個評估項目取得該組別評語之百分比為 0%。

3.3.17. Departamento de Auditoria, Inspeção e Justiça Tributária

A “Qualidade do Pessoal” e a “Rapidez dos Serviços” do Departamento de Auditoria, Inspeção e Justiça Tributária registaram todas as respostas no âmbito das classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”. Salienta-se que a “Rapidez dos Serviços” adquiriu todas as respostas nas classificações “Muito Bom/ Excelente”.

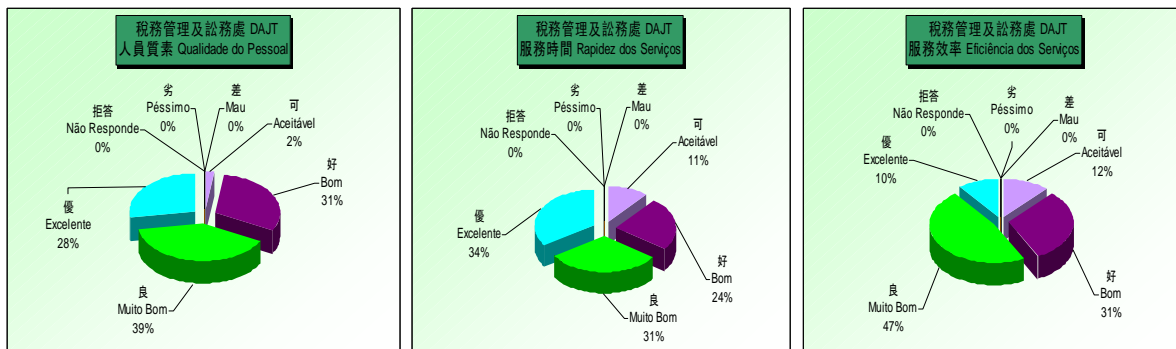
A “Eficiência dos Serviços” reuniu 93% das respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”.

As classificações negativas, nos três parâmetros avaliativos, apresentam 0% ou seja zero respostas.

3.3.18. Divisão de Administração Justiça Tributárias

Também a Divisão de Administração Justiça Tributárias registou percentagens elevadas correspondentes ao número de respostas adquiridas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente” nos três parâmetros

avaliativos. Por outro lado, registou 0% de respostas com as classificações “Mau/ Péssimo”.



3.3.19. 資訊開發及管理處

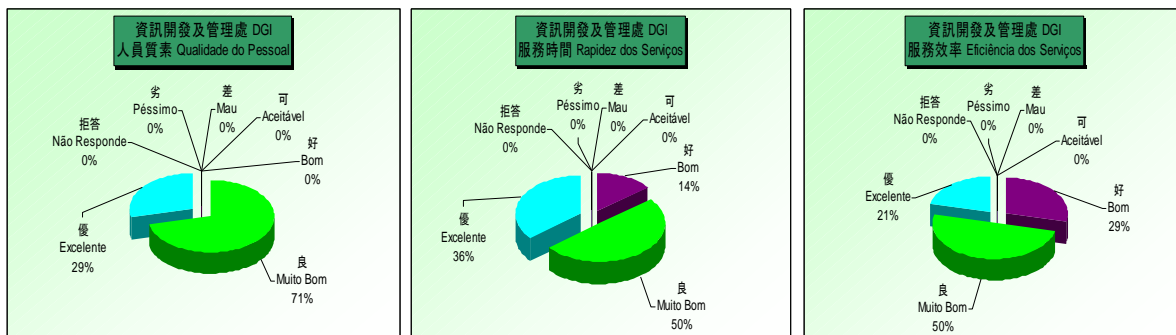
資訊開發及管理處在「人員質素」項目錄得 100%全屬「好/良/優」評級，即此項目所有評語均屬該組別。

「服務時間」和「服務效率」取得 100%全屬「好/良/優」之評級。

3.3.19. Divisão de Desenvolvimento e Gestão Informática

A “Qualidade do Pessoal” da Divisão de Desenvolvimento e Gestão Informática registou 100%, ou seja, todas as respostas no âmbito das classificações “Muito Bom/ Excelente”.

A “Rapidez dos Serviços” e a “Eficiência dos Serviços” obtiveram 100% das respostas nas classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”.

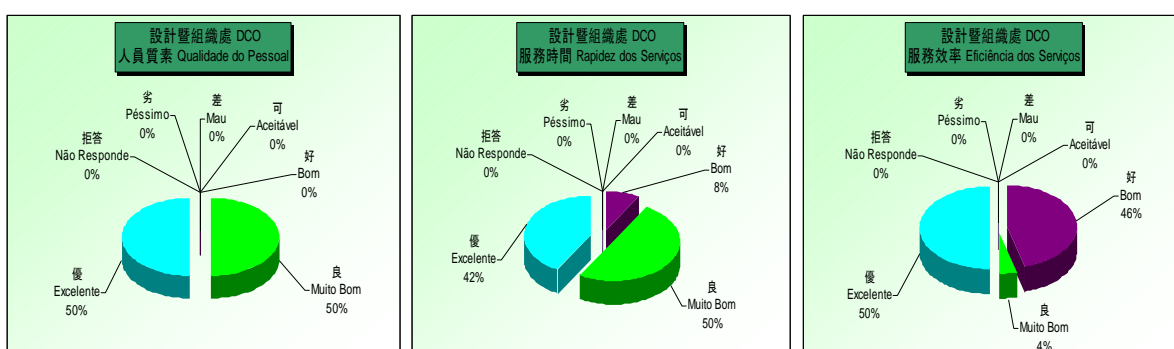


3.3.20. 設計暨組織處

設計暨組織處在三個評估項目亦錄得全屬「好/良/優」之回覆。

3.3.20. Divisão de Concepção e Organização

A Divisão de Concepção e Organização obteve todas as respostas das componentes dos três parâmetros avaliativos, no âmbito das classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”.

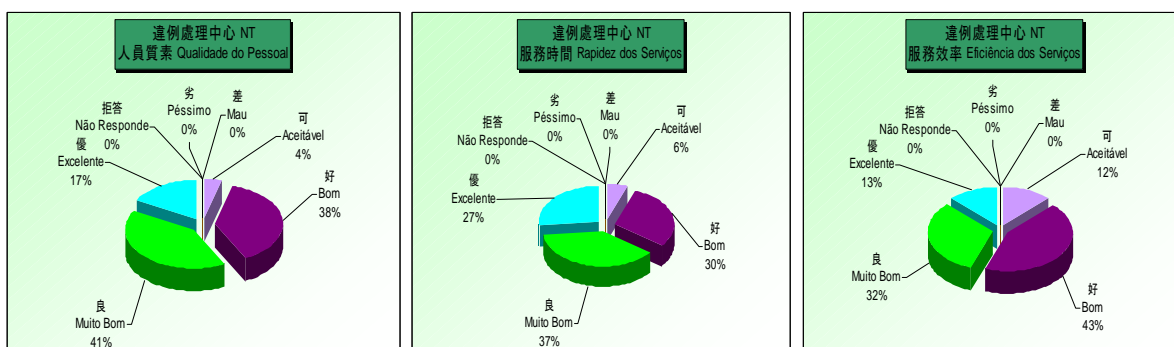


3.3.21. 違例處理中心

違例處理中心在「人員質素」、「服務時間」及「服務效率」錄得「好/良/優」評級之百分比分別為 96%、94% 及 88%。至於「差/劣」評級方面，三個評估項目錄得 0% 回覆。

3.3.21. Núcleo de Transgressões

A “Qualidade do Pessoal”, a “Rapidez dos Serviços” e a “Eficiência dos Serviços” do Núcleo de Transgressões registaram 96%, 94% e 88% das respostas, respectivamente, no âmbito das classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”. Quanto ao conjunto classificativo “Mau/ Péssimo”, verificou-se 0% nos três parâmetros.



3.3.22. 對外稽查中心

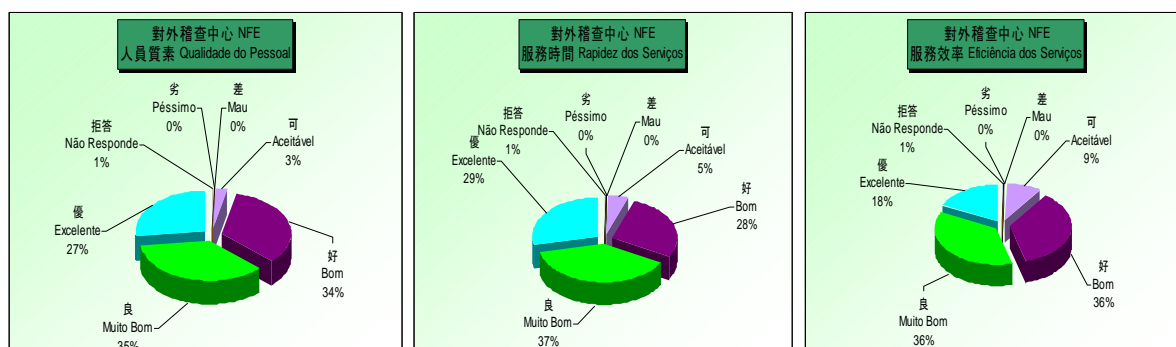
對外稽查中心於三個評估項目取得「好/良/優」之百分比亦高。「人員質素」、「服務時間」和「服務效率」分別錄得 97%、94%和 90%。

至於「差/劣」評級方面，如下列各圖所示，三個評估項目錄得 0%回覆。

3.3.22. Núcleo de Fiscalização Externa

Também, o Núcleo de Fiscalização Externa, adquiriu percentagens elevadas de respostas com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, no âmbito dos três parâmetros avaliados. A “Qualidade do Pessoal”, a “Rapidez dos Serviços” e a “Eficiência dos Serviços” registaram 97%, 94% e 90%, respectivamente.

No âmbito das classificações “Mau/ Péssimo” constatou-se 0% nos três parâmetros, tal como os gráficos a seguir ilustram.

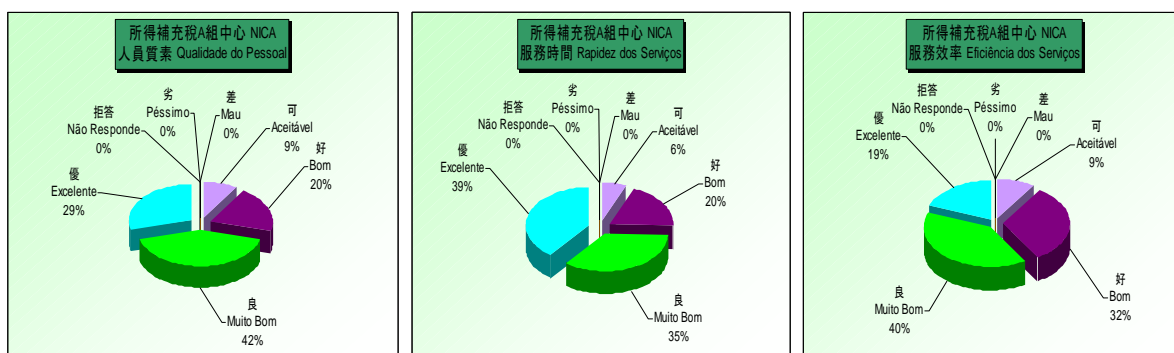


3.3.23. 所得補充稅 A 組中心

所得補充稅 A 組中心在三個評估項目取得「好/良/優」之百分比均高於 90%。至於「差/劣」評級方面，三個評估項目之百分比為 0%。

3.3.23. Núcleo do Imposto Complementar – Grupo A

O Núcleo do Imposto Complementar – Grupo A apresenta percentagens relativas do grupo de respostas pertencentes aos três parâmetros avaliados, com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, superiores a 90%. O conjunto classificativo “Mau/ Péssimo” dos três parâmetros apresenta 0%.

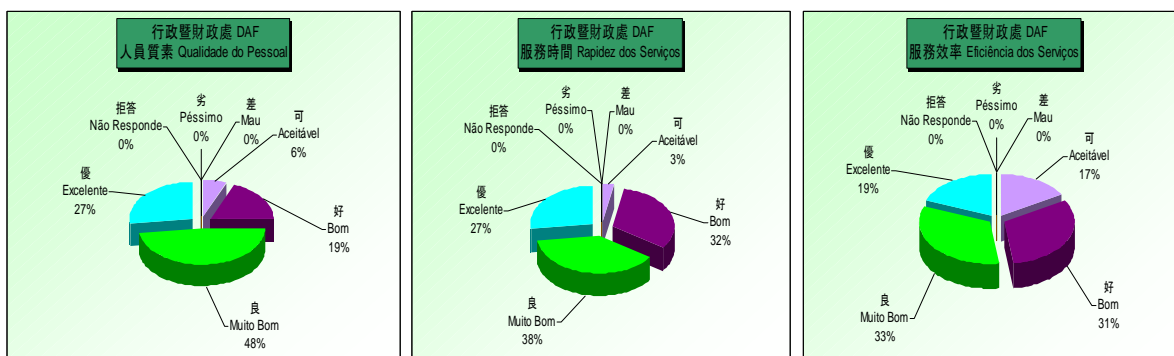


3.3.24. 行政暨財政處

3.3.24. Divisão Administrativa e Financeira

行政暨財政處在「人員質素」、「服務時間」和「服務效率」項目取得「好/良/優」之百分比依次為 94%、97%和 83%。三個評分項目錄得 0%「差/劣」評語。

As respostas assinaladas nos parâmetros “Qualidade do Pessoal”, “Rapidez dos Serviços” e “Eficiência dos Serviços” da Divisão Administrativa e Financeira, com as classificações “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, representam 94%, 97% e 83%, respectivamente. As classificações negativas registaram 0% de respostas nos três parâmetros.

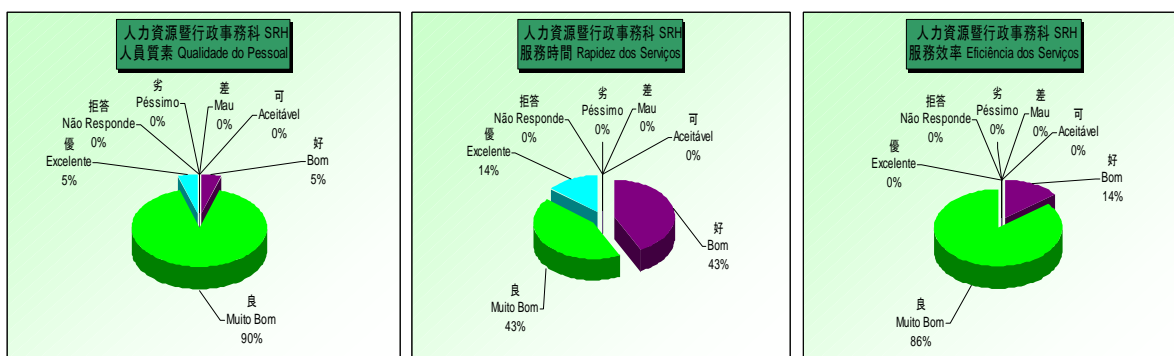


3.3.25. 人力資源暨行政事務科

3.3.25. Secção de Recursos Humanos e Expediente

人力資源暨行政事務科在三個評估項目所得評語全屬「好/良/優」級別。

A Secção dos Recursos Humanos e Expediente obteve todas as respostas referentes aos três parâmetros de avaliação, no âmbito do conjunto classificativo “Bom/ Muito Bom/ Excelente”.

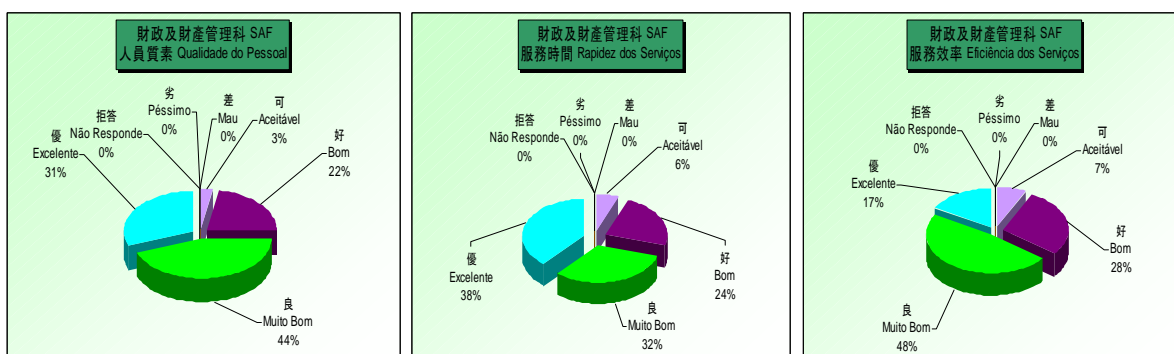


3.3.26. 財政及財產管理科

3.3.26. Secção de Administração Financeira e Patrimonial

財政及財產管理科在「人員質素」、「服務時間」和「服務效率」項目取得「好/良/優」之百分比依次為 97%、94%和 93%。三個評分項目錄得 0%「差/劣」評語。

A “Qualidade do Pessoal”, a “Rapidez dos Serviços” e a “Eficiência dos Serviços” da Secção de Administração Financeira e Patrimonial registaram 97%, 94% e 93% das respostas, respectivamente, no conjunto classificativo “Bom/ Muito Bom/ Excelente”. As classificações “Mau/ Pésimo” dos três parâmetros avaliativos obtiveram 0%.

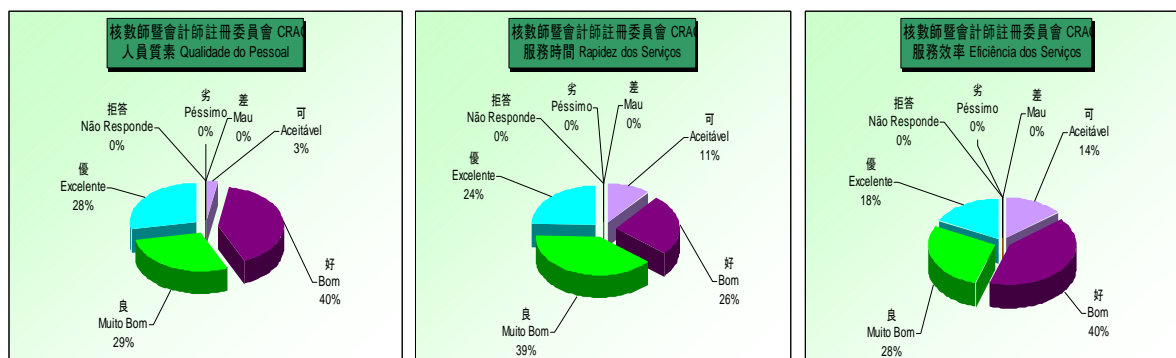


3.3.27. 核數師暨會計師註冊委員會

核數師暨會計師註冊委員會之「人員質素」獲評「好/良/優」之百分比為 97%，「服務時間」與「服務效率」取得該組別之百分比分別為 89% 和 86%。
「差/劣」評級方面，三個評分項目結果如上年般錄得 0% 回覆。

3.3.27. Comissão de Registo dos Auditores e dos Contabilistas

A “Qualidade do Pessoal” da Comissão de Registo dos Auditores e dos Contabilistas registou uma percentagem de respostas no conjunto classificativo “Bom/ Muito Bom/ Excelente”, equivalente a 97%. A “Rapidez dos Serviços” e a “Eficiência dos Serviços” registaram 89% e 86%, respectivamente, no âmbito do mesmo conjunto classificativo. As classificações “Mau/ Pésimo” registaram, tal como no ano antecedente, 0% nos três parâmetros.



3.4. 問卷調查之滿意度

下圖顯示 2010 年及 2011 年公眾滿意度之年度變化。

比較分析兩個年度之成績，2011 年整體服務所得滿意度為 4.38 分，相比 2010 年之 4.36 分，使用服務者提高了對財政局之評價。評級制度為 1 至 5 分。

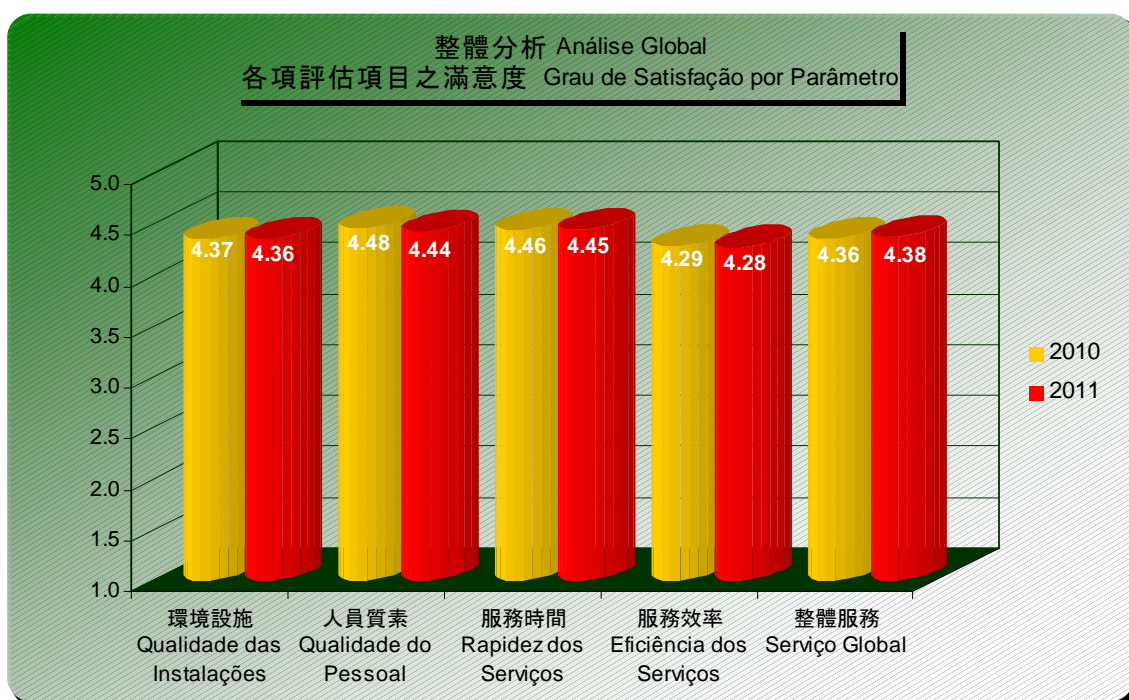
3.4. O Grau de Satisfação do Inquérito

O gráfico a seguir demonstra a variação anual do grau de satisfação do público global, por parâmetro, entre 2010 e 2011.

Da análise comparativa verifica-se, na perspectiva do utente, uma melhoria da prestação do Serviço Global da DSF, tendo o grau de satisfação do público atingido 4.38 valores, na escala de 1 a 5, face aos 4.36 valores resultantes em 2010.

「服務時間」為取得最高滿意度之評估項目，為 4.45 分，「人員質素」次之，為 4.44 分，「服務設施」獲得 4.36 分，「服務效率」得到 4.28 分。

O parâmetro que se evidencia com um grau de satisfação mais elevado é a “Rapidez dos Serviços”, com 4.45 valores, seguindo a “Qualidade do Pessoal”, com 4.44 valores, a “Qualidade das Instalações”, com 4.36 valores, e, por último, a “Eficiência dos Serviços”, com 4.28 valores.



分析比較附屬稅務中心各個項目之調查結果，與 2010 年比較，唯獨資產移轉印花稅中心在「人員質素」項目取得之公眾滿意度提高了 0.16 分，評分制度為 1 至 5 分。

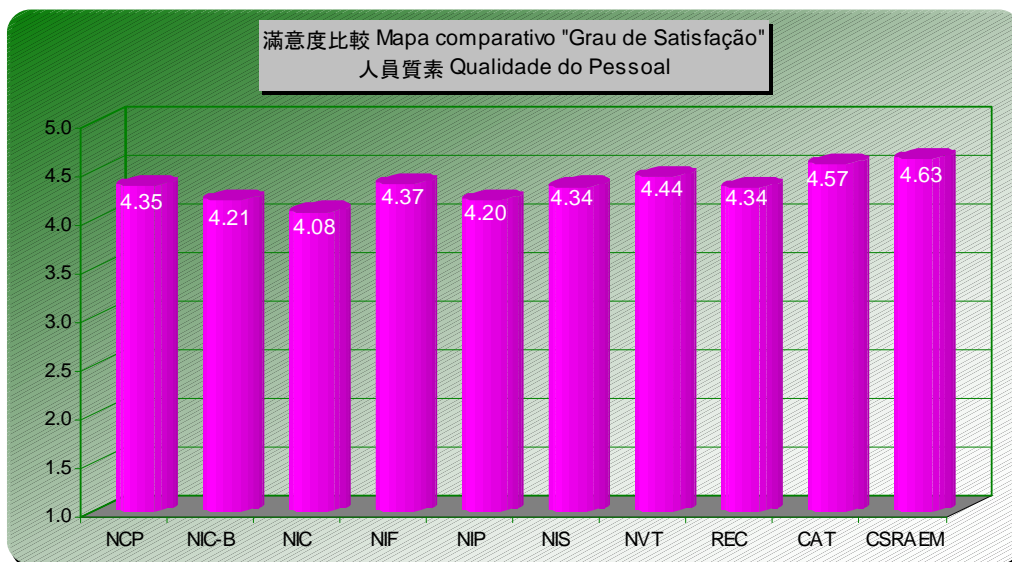
Da análise comparativa das diversas subunidades fiscais, verifica-se que face ao ano 2010, a “Qualidade do Pessoal” registou uma melhoria global do grau de satisfação do público, de 0.16 valores na escala de 1 a 5, apenas no Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens.

取得滿意度高於財政局整體平均值之附屬稅務中心從高至低為：政府綜合服務大樓為 4.63 分，氹仔接待中心為 4.57

As subunidades fiscais que obtiveram graus de satisfação superiores à média global da DSF foram, por ordem decrescente, o Centro de Serviços da RAEM, com 4.63, o Centro de Atendimento da Taipa, com 4.57 e o Núcleo do

分，機動車輛暨旅遊稅中心為 4.44 分。
評分制度為 1 至 5 分。

Imposto sobre Veículos Motorizados e Imposto de Turismo, com 4.44 valores, na escala de 1 a 5.



分析其餘組織附屬單位，除公共審計暨稅務稽查訟務廳、行政暨財政處、樓宇管理及保養處和核數師暨會計師註冊委員會外，所有單位在「人員質素」項目取得之滿意度均較去年增加，增幅為 0.02 分至 0.42 分之間，評分制度為 1 至 5 分。

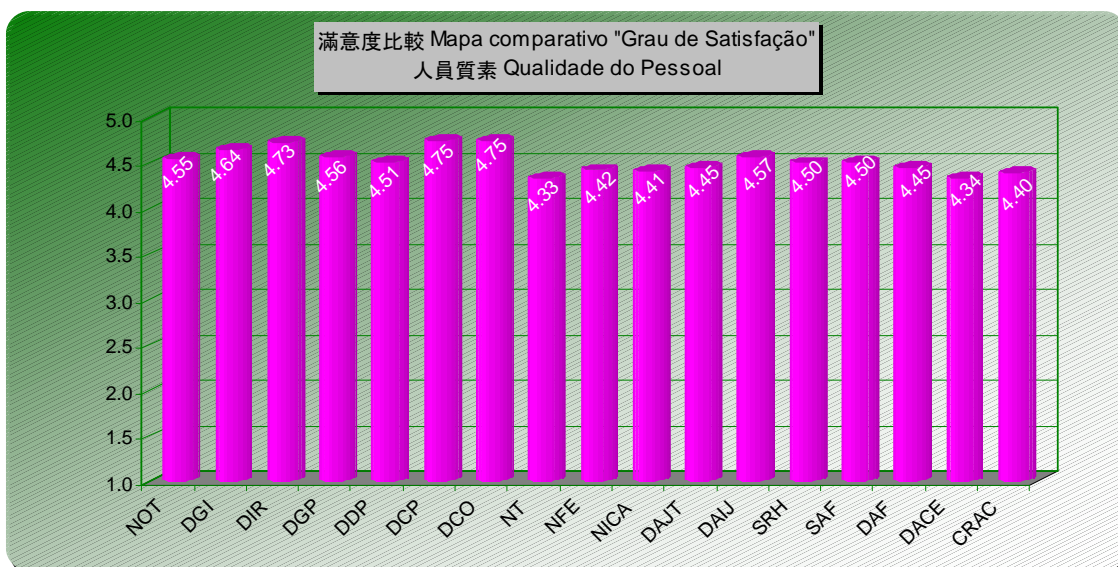
在「人員質素」錄得滿意度優於財政局整體平均值之附屬單位，按得分次序遞減為：公共會計廳和設計暨組織處，同為 4.75 分，局長辦公室為 4.73 分，資訊開發及管理處為 4.64 分，公共審計暨

Relativamente às restantes subunidades orgânicas verifica-se que todas, excepto o Departamento de Auditoria, Inspeção e Justiça Tributária, a Divisão Administrativa e Financeira, a Divisão de Administração e Conservação de Edifícios e a Comissão de Registo dos Auditores e dos Contabilistas, registaram acréscimos dos graus de satisfação relativamente à "Qualidade do Pessoal", que variam entre 0.02 e 0.42 valores na escala de 1 a 5, face ao ano transacto.

As subunidades que obtiveram graus de satisfação superiores à média global da DSF, no que respeita o mesmo parâmetro de avaliação, foram, por ordem decrescente, o Departamento de Contabilidade Pública e a Divisão de Concepção e Organização, ambos

稅務稽查訟務廳為 4.57 分，公物管理廳為 4.56 分，公證處為 4.55 分，公共開支處為 4.51 分，人力資源暨行政事務科為 4.5 分，行政暨財政處和稅務管理及訟務處同為 4.45 分，評分制度為 1 至 5 分。

com 4.75, a Direcção, com 4.73, a Divisão de Desenvolvimento e Gestão Informática, com 4.64, o Departamento de Auditoria, Inspeção e Justiça Tributária, com 4.57, o Departamento de Gestão Patrimonial, com 4.56, a Divisão de Notariado, com 4.55, a Divisão de Despesas Públicas, com 4.51, a Secção de Recursos Humanos e Expediente e a Secção de Administração Financeira e Patrimonial, ambas com 4.5, a Divisão Administrativa e Financeira e a Divisão de Administração Justiça Tributárias, ambas com 4.45 valores, na escala de 1 a 5.

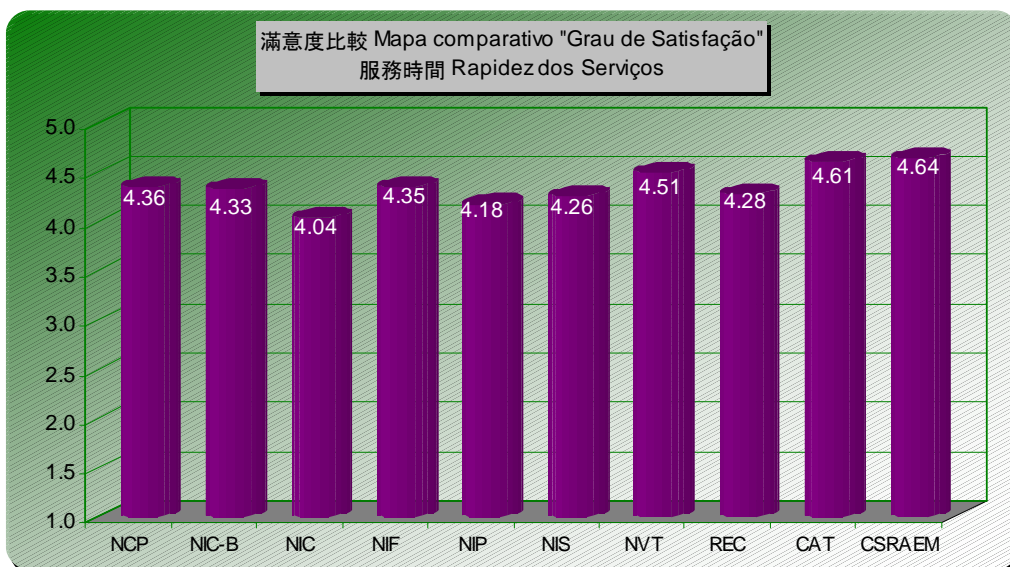


「服務效率」項目方面，房屋稅及地稅中心、政府綜合服務大樓，機動車輛暨旅遊稅中心和資產移轉印花稅中心錄得滿意度較往年進步，分別增加了 0.01 分、0.01 分、0.03 分和 0.18 分，評分制度為 1 至 5 分。

Relativamente à “Rapidez dos Serviços”, constata-se, face ao ano anterior, que o Núcleo da Contribuição Predial e Rendas, o Centro de Serviços da RAEM, o Núcleo do Imposto sobre Veículos Motorizados e Imposto de Turismo e o Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens registaram melhorias dos graus de satisfação, respectivamente, de 0.01, 0.01, 0.03 e 0.18 valores na escala de 1 a 5.

政府綜合服務大樓、氹仔接待中心以及機動車輛稅暨旅遊稅中心取得之滿意度高於財政局整體平均值，得分從高至低依次為：4.64 分、4.61 及 4.51 分。

O Centro de Serviços da RAEM, o Centro de Atendimento da Taipa e o Núcleo do Imposto sobre Veículos Motorizados e Imposto de Turismo obtiveram, por ordem decrescente, graus de satisfação superiores à média da DSF, com 4.64, 4.61 e 4.51, respectivamente.



分析其餘組織附屬單位之成績，半數以上在「服務時間」得分較 2010 年高，增幅由 0.03 分至 0.65 分不等，包括公證處、局長辦公室、公物管理廳、公共會計廳、違例處理中心、所得補充稅 A 組中心、稅務管理及訟務處和財政及財產管理科。

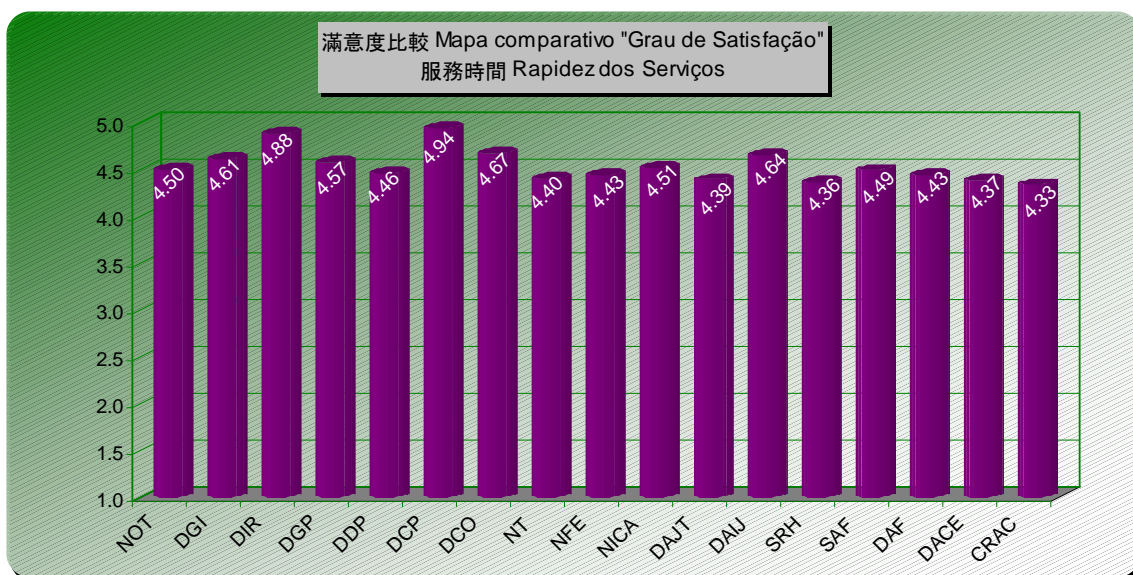
滿意度高於財政局整體平均值之組織附屬單位，得分按次遞減為：公共會計廳

Das restantes subunidades orgânicas, salienta-se que mais de metade registaram aumentos dos graus de satisfação sobre a “Rapidez dos Serviços”, face a 2010, que variam entre 0.03 e 0.65 valores na escala de 1 a 5, nomeadamente a Divisão de Notariado, a Direcção, o Departamento de Gestão Patrimonial, o Departamento de Contabilidade Pública, o Núcleo de Transgressões, o Núcleo de Imposto Complementar – Grupo A, a Divisão de Administração Justiça Tributárias e a Secção de Administração Financeira e Patrimonial.

As subunidades orgânicas que registaram graus de satisfação superiores à média global da DSF

為 4.94 分，局長辦公室為 4.88 分，設計暨組織處為 4.67 分，公共審計暨稅務稽查訟務廳為 4.64 分，資訊開發及管理處為 4.61 分，公物管理廳為 4.57 分，所得補充稅 A 組中心為 4.51 分，公證處為 4.5 分，財政及財產管理科為 4.49 分，公共開支處為 4.46 分，評分制度為 1 至 5 分。

foram, por ordem decrescente, o Departamento de Contabilidade Pública, com 4.94, a Direcção, com 4.88, a Divisão de Concepção e Organização, com 4.67, o Departamento de Auditoria, Inspeção e Justiça Tributária, com 4.64, a Divisão de Desenvolvimento e Gestão Informática, com 4.61, o Departamento de Gestão Patrimonial, com 4.57, o Núcleo de Imposto Complementar – Grupo A, com 4.51, a Divisão de Notariado, com 4.5, a Secção de Administração Financeira e Patrimonial, com 4.49 e a Divisão de Despesas Públicas, com 4.46 valores, na escala de 1 a 5.

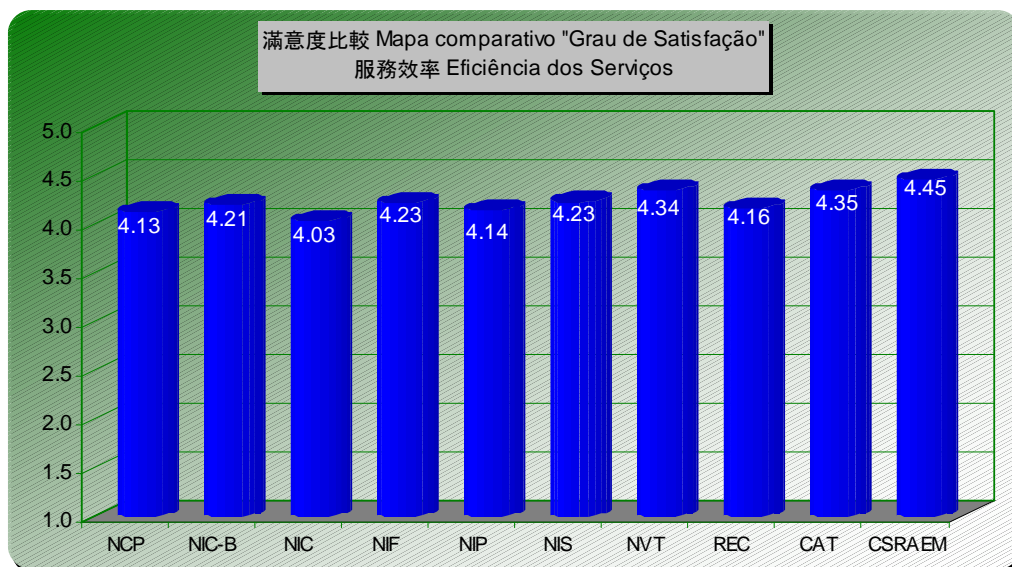


「服務效率」方面，比較分析各附屬稅務單位整年之結果，資產移轉印花稅中心、機動車輛稅暨旅遊稅中心及政府綜合服務大樓獲得滿意度均較 2010 年上升，依次增加了 0.15 分、0.02 分和 0.03 分。

Quanto à “Eficiência dos Serviços” verifica-se, da análise comparativa anual das subunidades fiscais, que o Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens, o Núcleo do Imposto sobre Veículos Motorizados e Imposto de Turismo e o Centro de Serviços da RAEM registaram melhorias do grau de satisfação, face a 2010, de 0.15, 0.02 e 0.03, respectivamente.

只有政府綜合服務大樓、氹仔接待中心及機動車輛稅暨旅遊稅中心錄得滿意度高於財政局整體平均值，分別為 4.45 分、4.35 分及 4.34 分。

Apenas o Centro de Serviços da RAEM, o Centro de Atendimento da Taipa e o Núcleo do Imposto sobre Veículos Motorizados e Imposto do Turismo registaram médias do grau de satisfação superiores à média global da DSF, com 4.45, 4.35 e 4.34, respectivamente.



其他組織附屬單位總體上在「服務效率」項目所得滿意度亦比去年增加，幅度為 0.02 分至 0.72 分之間，評分制度為 1 至 5 分。樓宇管理及保養處、核數師暨會計師註冊委員會、公共開支處和行政暨財政處除外。

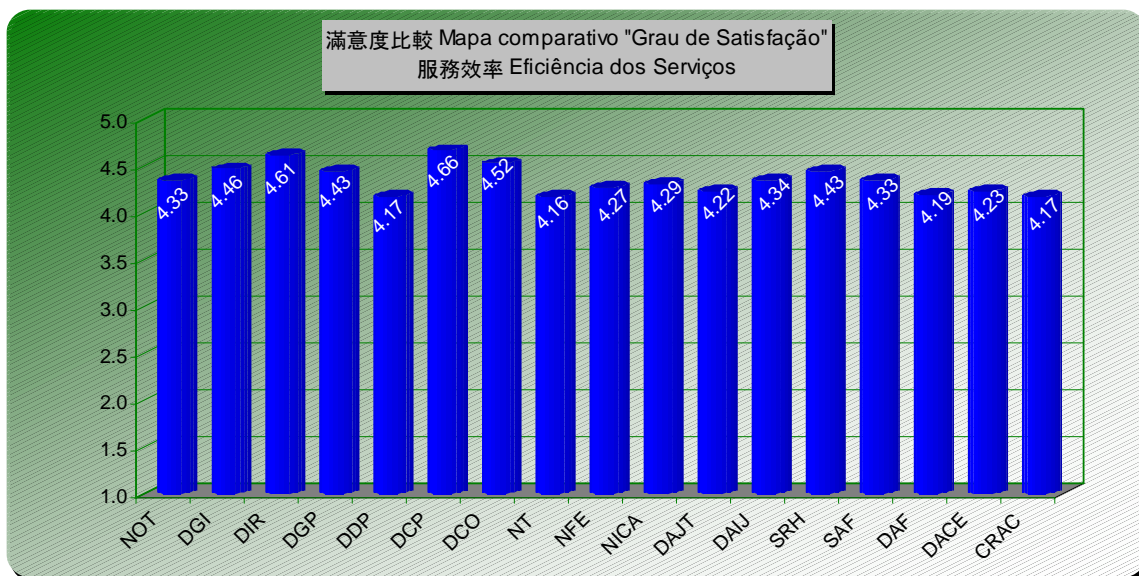
Também, relativamente à “Eficiência dos Serviços” e da análise das restantes subunidades orgânicas constata-se um acréscimo geral dos graus de satisfação do público, face ao ano anterior, em todas as subunidades, que variam entre 0.02 e 0.72 valores na escala de 1 a 5, excepto na Divisão de Administração e Conservação de Edifícios, na Comissão de Registo dos Auditores e dos Contabilistas, na Divisão de Despesas Públicas e na Divisão Administrativa e Financeira.

取得滿意度優於財政局整體平均值之附屬單位，得分從高至低為：公共會計廳為 4.66 分，局長辦公室為 4.61 分，設

As subunidades que registaram médias do grau de satisfação superiores à média global da DSF foram, por ordem decrescente, o Departamento de Contabilidade Pública, com 4.66, a

評暨組織處為 4.52 分，資訊開發及管理處為 4.46 分，公物管理廳及人力資源暨行政事務科同為 4.43 分，公共審計暨稅務稽查訟務廳為 4.34 分，公證處與財政及財產管理科同為 4.33 分，所得補充稅 A 組中心為 4.29 分，評分制度為 1 至 5 分。

Direcção, com 4.61, a Divisão de Concepção e Organização, com 4.52, a Divisão de Desenvolvimento e Gestão Informática, com 4.46, o Departamento de Gestão Patrimonial e a Secção de Recursos Humanos e Expediente, ambos com 4.43, o Departamento de Auditoria, Inspeção e Justiça Tributária, com 4.34, a Divisão de Notariado e a Secção de Administração Financeira e Patrimonial, ambas com 4.33 e o Núcleo do Imposto Complementar – Grupo A, com 4.29 valores, na escala de 1 a 5.



3.5. 解決問題能力之分析

鑑於快捷度及效率是評估公眾服務質素之主要因素，接著要分析財政局回應服務使用者訴求，解決他們所提問題之能力。此包括研究受訪者為同一事項而前來財政局櫃位辦理之次數，以及屢次前來之原因。

3.5. Análise da Capacidade de Resolução dos Problemas

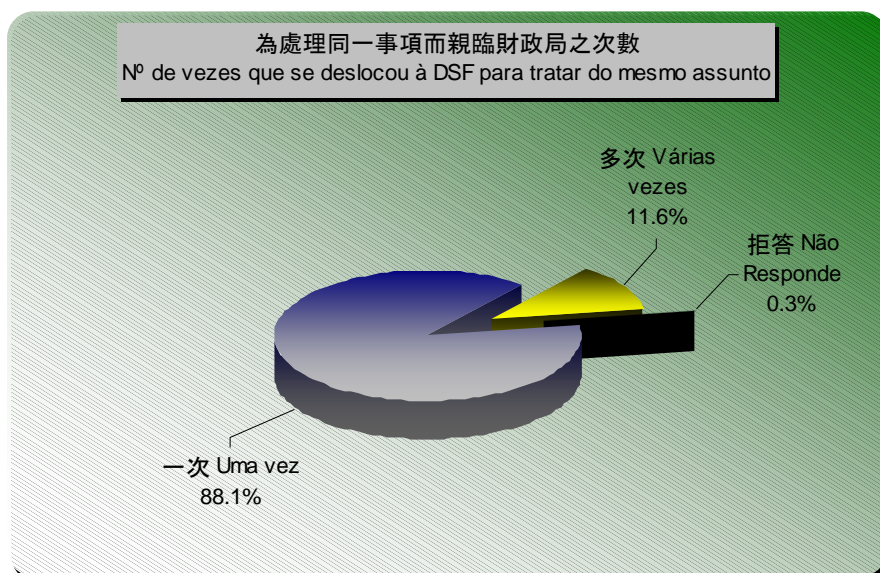
Considerando a celeridade e a eficácia factores essenciais na avaliação da qualidade dos serviços prestados ao público, segue-se uma análise que permite avaliar a capacidade de resposta da DSF na resolução dos problemas colocados pelos utentes. Esta análise agrega o número de vezes que os inquiridos se deslocaram aos balcões da DSF para tratar do mesmo assunto, mais as razões que os levaram a deslocar “várias vezes” às instalações.

2011 年接受問卷調查之 2,805 名人士中，2,471 名(88.1%)表示前來財政局「一次」便能處理有關事宜，325 名受訪者(11.6%)需「多次」往返，9 位受訪者(0.3%)沒有回答此問題。

與 2010 年比較，本局成功解決問題能力之百分比增加 4.1%。

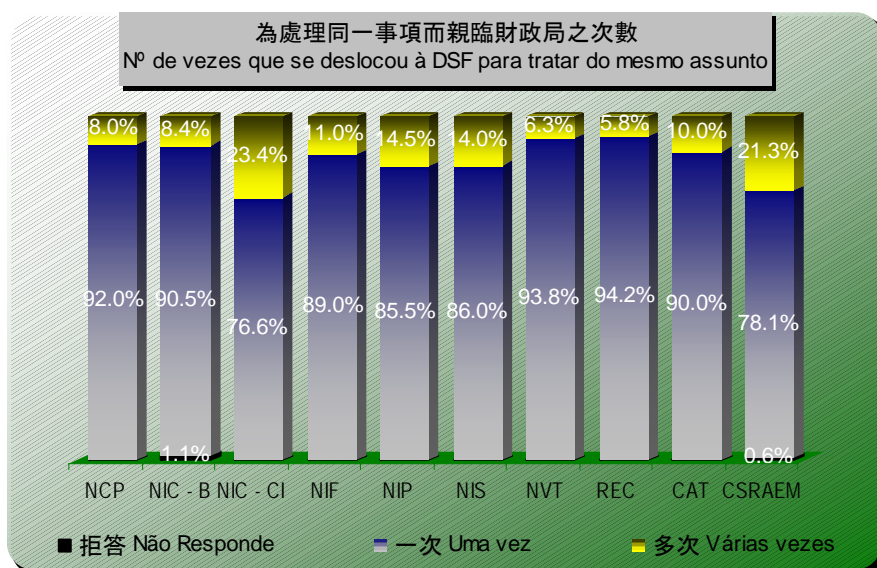
Das 2805 pessoas inquiridas em 2011, 2471 (88,1%) afirmaram ter deslocado “uma vez” à DSF para tratar do mesmo assunto, enquanto que 325 (11,6%) afirmaram ter deslocado “várias vezes”, e apenas 9 (0,3%) inquiridos não responderam à questão.

Face ao ano 2010, a taxa de sucesso da capacidade de resolução dos problemas da DSF aumentou 4,1%.



分析各稅務附屬單位，其成功解決問題百分比均高於財政局 88.1%之整體平均值，但營業稅中心、政府綜合服務大樓、職業稅中心和資產移轉印花稅中心除外。

Da análise comparativa das diversas subunidades fiscais, verifica-se que excepto o Núcleo da Contribuição Industrial, o Centro de Serviços da RAEM, o Núcleo do Imposto Profissional e o Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens, todas registaram taxas de sucesso superiores à média da DSF, atendendo que a média é equivalente a 88,1%.

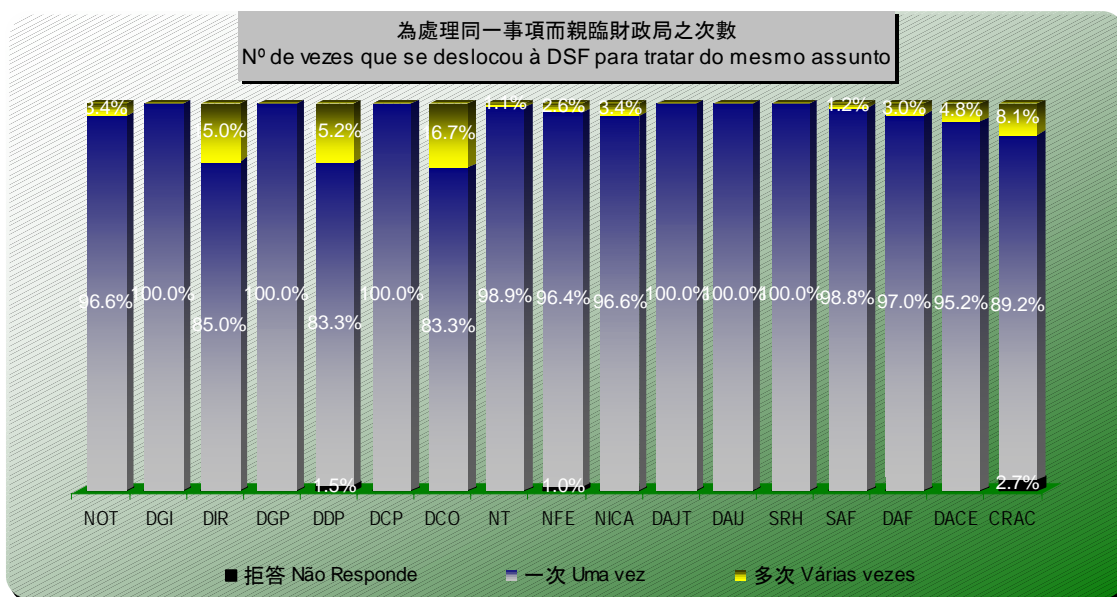


其餘組織附屬單位方面，錄得成功率達100%的有6個，包括資訊開發及管理處、公物管理廳、公共會計廳、稅務管理及訟務處、公共審計暨稅務稽查訟務廳和人力資源暨行政事務科。

唯獨公共開支處、設計暨組織處和局長辦公室取得成功率百分比遜於財政局獲得88.1%之整體平均值。

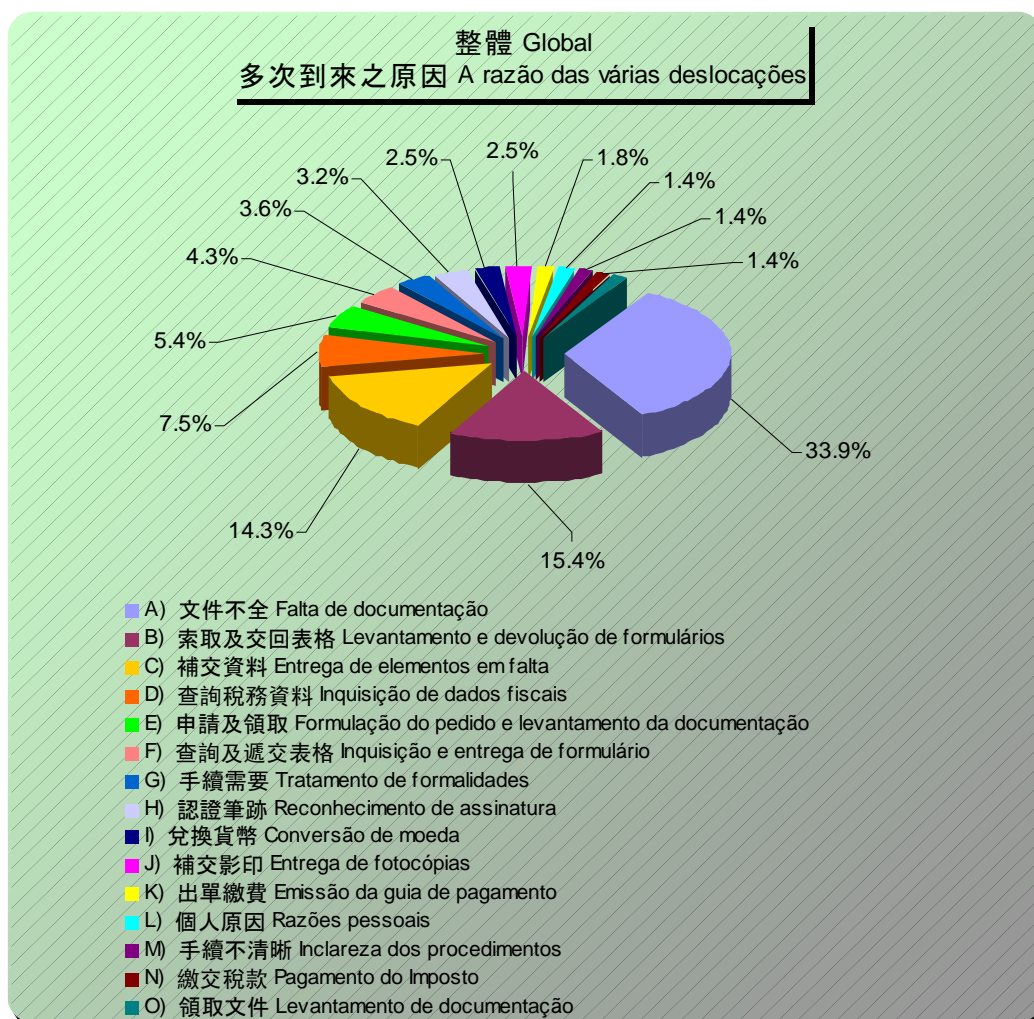
Quanto às restantes subunidades orgânicas, verificam-se taxas de sucesso equivalentes a 100% em seis subunidades, nomeadamente, a Divisão de Desenvolvimento e Gestão Informática, o Departamento de Gestão Patrimonial, o Departamento de Contabilidade Pública, a Divisão de Administração Justiça Tributárias, o Departamento de Auditoria, Inspeção e Justiça Tributária e a Secção de Recursos Humanos e Expediente.

Apenas a Divisão de Despesas Públicas, a Divisão de Concepção e Organização e a Direcção obtiveram taxas de sucesso inferiores à taxa global da DSF correspondente a 88,1%.



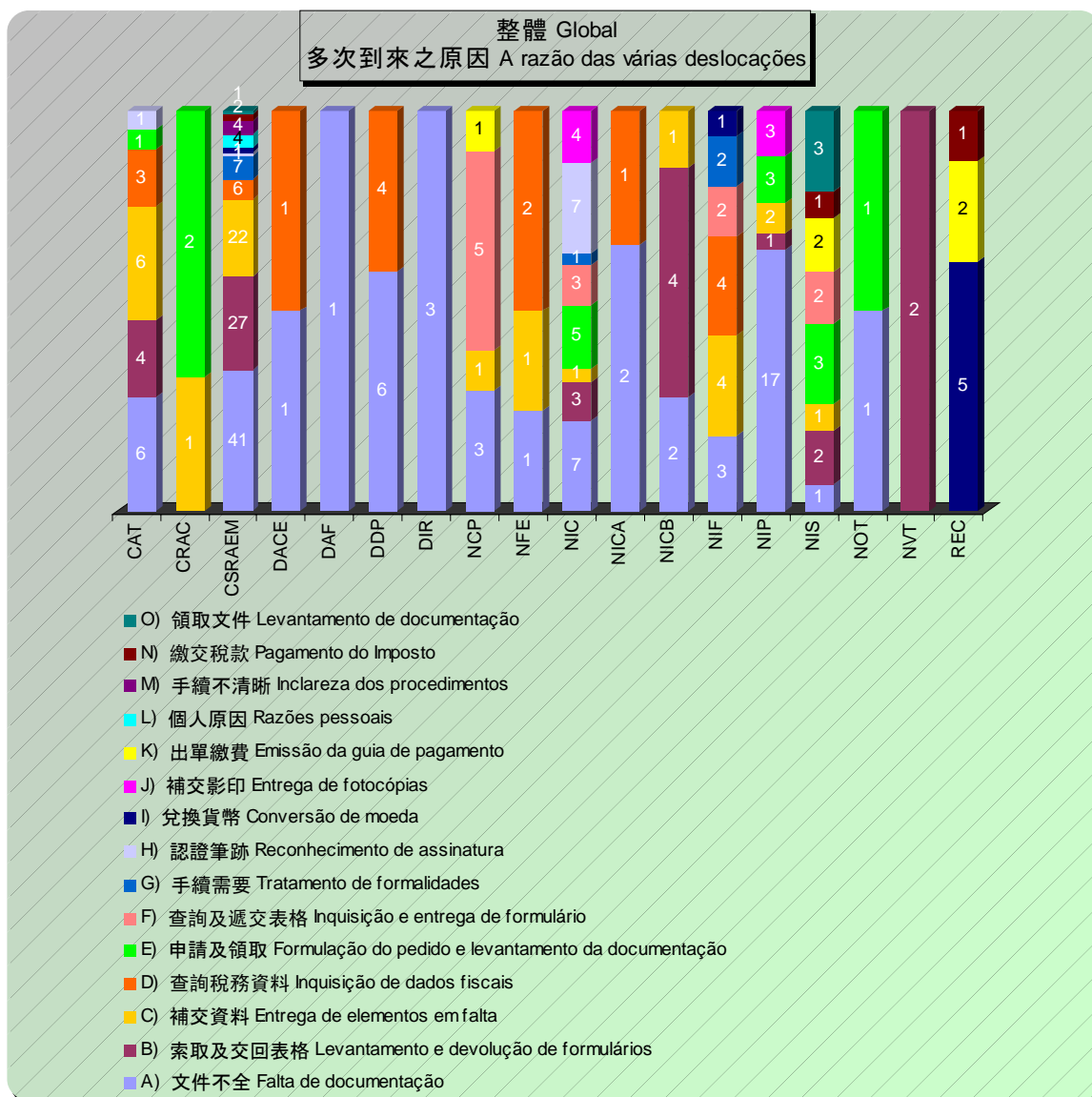
至於受訪者屢次前來財政局辦理同一事宜之主因，2011 年受訪者總人數中的 33.9% 指出是因為「欠交文件」，其次是為了「索取及交回表格」和「補交資料」，分佔 2011 年受訪者總數的 15.4% 及 14.3%。

Quanto às principais razões invocadas pelos inquiridos que motivaram-nos a deslocarem-se “várias vezes” à DSF para tratar do mesmo assunto verifica-se, do número total de inquiridos em 2011, que 33,9% invocaram a “falta de documentação” como a principal razão que justificou as “várias deslocações” à DSF. O “levantamento e devolução de formulários” e a “entrega de elementos em falta” foram, em seguida, as razões mais invocadas pelos inquiridos, com 15,4% e 14,3%, respectivamente do total de inquiridos em 2011.



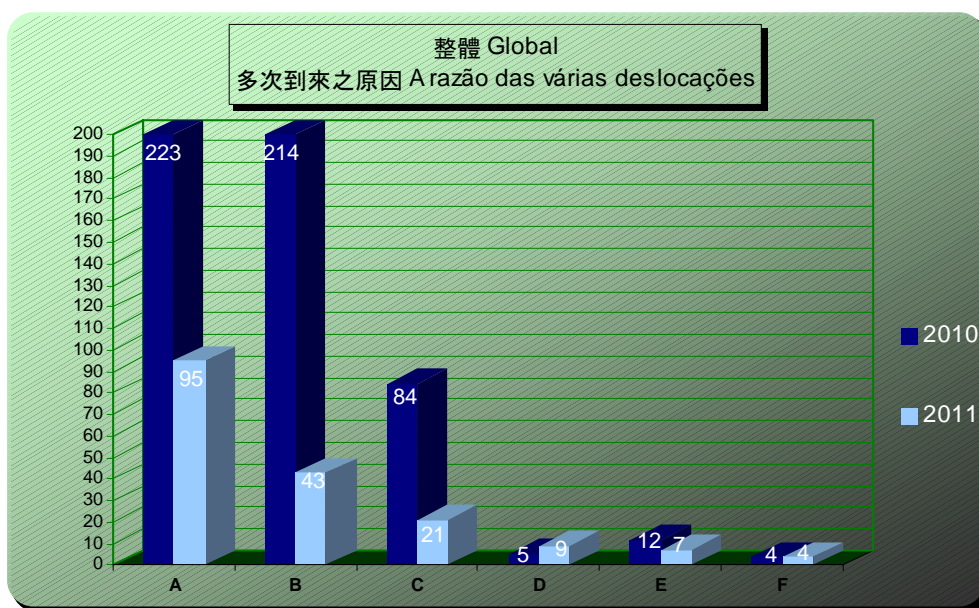
逐一比較分析附屬單位之結果，因為「文件不全」多次往返政府綜合服務大樓之個次最多，錄得 41 個。「索取及交回表格」亦是導致多次到來之原因，此於政府綜合服務大樓錄得之個次亦是最多，計有 27 個。市民也為「補交資料」而多次前來，此情況於該幢服務大樓錄得個次同樣最多，有 22 個。

Da análise comparativa individual de cada subunidade, verifica-se que a “falta de documentação” assinalou-se mais vezes no Centro de Serviços da RAEM, com um total de 41 casos. O “levantamento e devolução de formulários” foi invocado mais vezes também no Centro de Serviços da RAEM, com 27 casos. E, por último, verificou-se também maior número de casos de “entrega de elementos em falta” no Centro de Serviços da RAEM, com 22 casos.



與去年報告所載分析比較，關於受訪者指出屢次前來財政局處理同一事項之主要原因中，因為「文件不全」（A）、「索取及交回表格」（B）和「查詢稅務資料」（C）之百分比有相當程度之減幅。

Das principais razões invocadas pelos contribuintes que deslocaram “várias vezes” à DSF, em 2011, para tratar do mesmo assunto e face à análise efectuada no ano anterior, constatou-se um decréscimo acentuado do universo de inquiridos que alegaram a “falta de documentação” (A), assim como, do universo de inquiridos que indicaram o “levantamento e devolução de formulários” (B) e a “inquirição de dados fiscais” (C).



- A) 文件不全 Falta de documentação
- B) 索取及交回表格 Levantamento e devolução de formulários
- C) 查詢稅務資料 Inquirição de dados fiscais
- D) 認證筆跡 Reconhecimento de assinatura
- E) 補交影印 Entrega de fotocópias
- F) 個人原因 Razões pessoais

3.6. 改善服務意見之分析

研究納稅人提供之意見和分析使用本局服務者不悅之原因，除了協助本局查找影響服務質素之處，還藉此推出必要措施，務求達至完善服務之目的。

2011 年共錄得 520 項涉及整體服務建議及意見，受訪者指出 66 項不滿原因，在此按涉及事宜歸類。

3.6. Análise das Sugestões e Comentários propostos

A análise dos comentários propostos pelos contribuintes, assim como, dos principais motivos que suscitam a insatisfação dos utentes auxiliam a DSF a identificar os principais problemas que afectam a qualidade do serviço prestado, e que servem de instrumento na introdução de medidas necessárias que visem a melhoria dos serviços.

Em 2011, obtiveram-se no total 520 sugestões e comentários sobre o serviço global, e 66 motivos de insatisfação que foram agrupados de acordo com o assunto abordado.

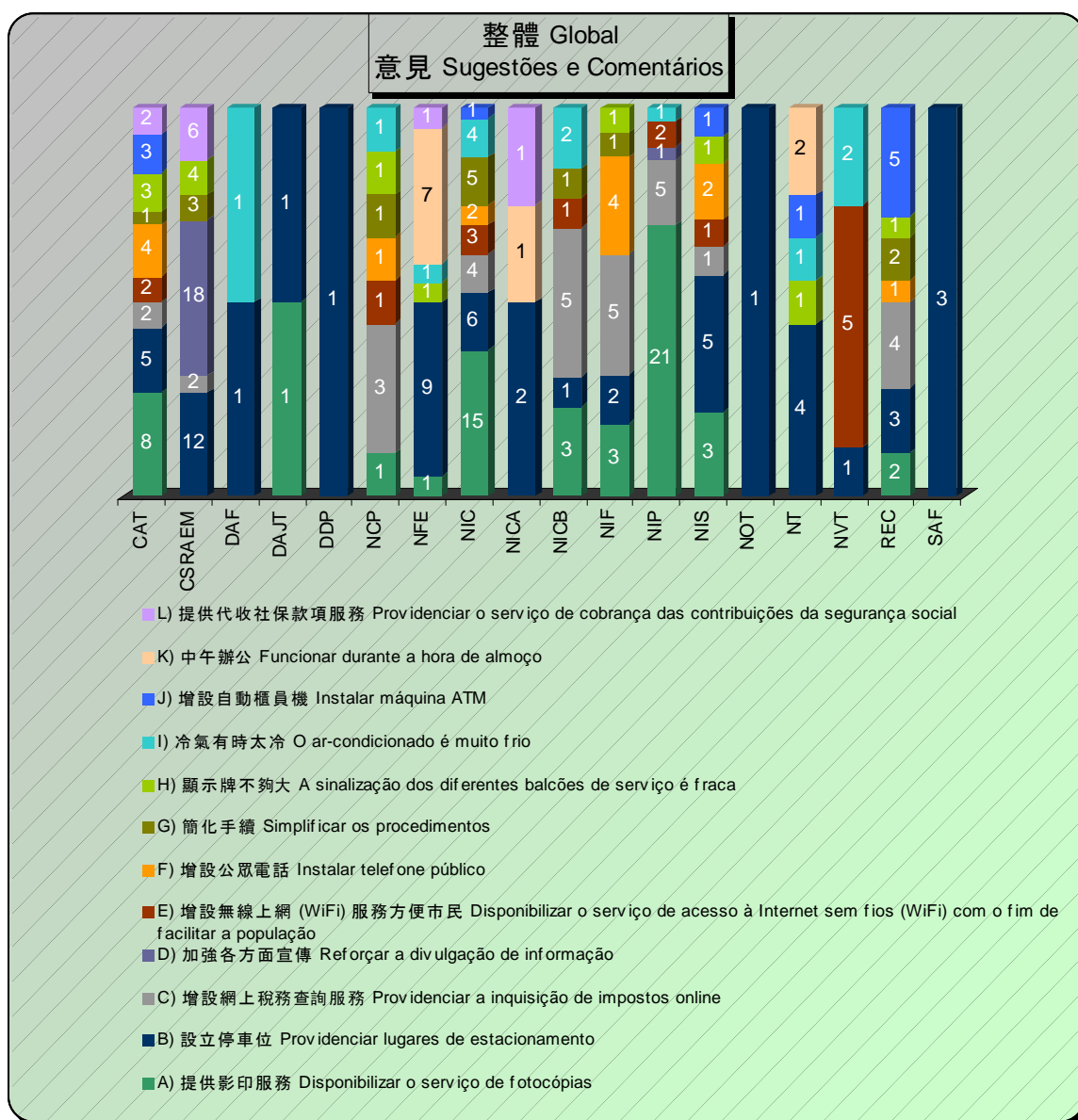


總體分析有關建議及意見，主要集中於「提供影印服務」、「提供停車位」和「增設網上稅務查詢」服務方面，分別錄得 58 項、57 項和 31 項相關意見。

分析從不同附屬單位搜集之意見後，職業稅中心和營業稅中心最多受訪者認為需「提供影印服務」，分別錄得 21 項和 15 項建議。「提供停車位」之建議數目，以政府綜合服務大樓受訪者提出的為最多，計有 12 項。所得補充稅 B 組中心和稅務諮詢中心稅最多受訪者要求「增設網上稅務查詢」服務，各有 5 項。

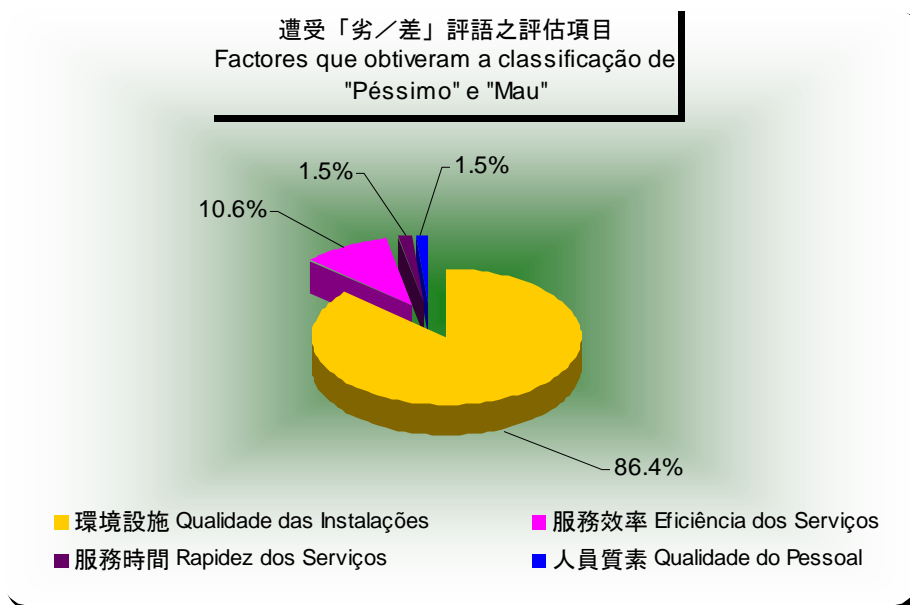
Da análise global das sugestões e comentários constata-se que as categorias “disponibilizar o serviço de fotocópias”, “providenciar lugares de estacionamento” e “providenciar a inquirição de impostos *online*” reflectem maior número de casos, com 58, 57 e 31 casos, respectivamente.

Analisando as diferentes subunidades, verifica-se que a categoria “disponibilizar o serviço de fotocópias” apresenta maior número de casos no Núcleo do Imposto Profissional e no Núcleo da Contribuição Industrial, com 21 e 15 casos, respectivamente. A categoria “providenciar lugares de estacionamento” realça maior número de casos no Centro de Serviços da RAEM, com 12 casos. “Providenciar a inquirição de impostos *online*” apresenta maior número de casos no Núcleo do Imposto Complementar de Rendimentos – Grupo B e Núcleo de Informações Fiscais, com 5 casos cada.



分析受訪者未感滿意之處，值得注意的是在「差 / 劣」評語回覆總數中，「環境設施」遭受「差 / 劣」評語之百分比為 86.4%，「服務效率」為 10.6%、「服務時間」和「人員質素」同為 1.5%。

Da análise referente à insatisfação dos inquiridos, é de salientar que do número total de respostas obtidas nas classificações “Mau/Péssimo”, 86,4% pertencem à “Qualidade das Instalações”, 10,6% pertencem à “Eficiência dos Serviços” e 1,5% pertencem à “Rapidez dos Serviços” e à “Qualidade do Pessoal”, respectivamente.



逐一分析每條問題（表 6），公眾尤其對問題 1.3「冷氣機之溫度」表示不滿，此乃得到最多「差／劣」評語之問題，合共 24 個。其次令人關注是問題 3「指示牌所在位置清晰」，此項錄得 10 個「差／劣」評語。問題 13「因行政手續引致服務的延誤程度」亦錄得 7 個「差／劣」評語。

問卷所載各條問題得到「差／劣」評語回覆之百分比與 2010 年比較有所減少。

Analisando individualmente cada questão do inquérito (Tabela VI), verificou-se que no cômputo geral a insatisfação do público recai sobretudo sobre a questão da “temperatura do ar-condicionado” (questão nº 1.3), na medida em que foi a questão que reuniu maior número de respostas obtidas no conjunto classificativo “Mau/ Péssimo”, com 24 respostas. A segunda questão mais relevante é a questão da “identificação das placas de sinalização” (questão nº 3), com 10 respostas e a questão sobre o “nível de burocracia existente na prestação de serviços” (questão nº 13), com 7 respostas.

Face ao ano 2010, verificou-se um decréscimo global do número de respostas com as classificações negativas pelas diversas questões do inquérito.



表六：遭受「劣／差」評語之指標
Tabela VI : Opções que obtiveram a classificação de "Péssimo" ou "Mau"

指標 Opções	問卷總數 Nº Total de Inquéritos		「劣／差」之主要原因 Motivos principais de "Péssimo" ou "Mau"
	劣 Péssimo	差 Mau	
環境設施 Qualidade das Instalações			
A01 環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	1	1	冷氣溫度太低 A temperatura do ar-condicionado está muito baixa 填表枱太細 Os balcões de preenchimento são muito pequenos 空氣不佳 O ar é mau
A01.1 等候地區 Área de espera	1	0	-
A01.2 洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	0	8	應在職業稅中心所在樓層設立洗手間 Instalação da casa de banho no piso onde funciona o NIP 空間不足 Falta de espaço 設施殘舊，顯得清潔度不可接受 As instalações estão degradadas, tornando-se inaceitável o grau da limpeza 路程太遠、地方狹窄及有異味 É de difícil acesso, pouco espaço e com mau cheiro
A01.3 冷氣的溫度 Temperatura do ar-condicionado	1	23	冷氣不夠 O ar-condicionado é fraco 冷氣溫度太低 A temperatura do ar-condicionado está muito baixa
A01.4 照明度 Luminosidade	0	0	-
A02 設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	-
A02.1 座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	1	座椅太少 Poucas cadeiras
A02.2 飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0	6	地方殘舊及不清潔 O local está degradado com sanidade relativamente baixa 所在位置路程太遠 É pouco acessível 飲水機太少，位置隱閉 Poucos bebedouros e de difícil localização 飲水機與填表枱太少 Poucos bebedouros e balcões para preenchimento
A02.3 填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	3	5	不方便 Não é conveniente 填表枱太少 Os balcões de preenchimento são poucos 填表枱太細 Os balcões de preenchimento são muito pequenos 飲水機與填表枱太少 Poucos bebedouros e balcões para preenchimento
A03 指示牌所在位置清晰（例如：服務櫃台、出入口、緊急出口） Identificação das placas de sinalização (ex: balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	1	9	收納處指示牌不顯眼 A placa de sinalização da Recebedoria é pouco visível 櫃台序號不明顯又混亂，門口櫃台號碼由8號開始，令納稅人難以找到正確櫃位 A ordem sequencial dos balcões é pouco visível e confusa e o número do balcão começa por 8, na entrada da porta principal, dificultando assim os contribuintes a encontrarem o balcão a que se devem dirigir 顯示牌不夠大 A sinalização dos diferentes balcões de serviço é fraca
A04 如何評價本局「電腦派籌候系統」的運作？ Como qualifica o funcionamento do "sistema electrónico de filas de espera" ?	0	1	-
人員質素 Qualidade do Pessoal			
A05 態度 Atitude	0	0	-
A06 積極性 Iniciativa	0	0	-
A07 效率 Eficiência	0	1	職員服務質素有待改善 A qualidade de serviço do funcionário deve ser melhorada
服務時間 Rapidez dos Serviços			
A08 親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0	0	-
A09 提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0	1	等候時間過長 Muito tempo gasto na espera de vez
服務效率 Eficiência dos Serviços			
A11 取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	1	-
A12 本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	-
A13 因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	2	5	出單及交錢要到不同櫃台，又要重新取籌 Para o pagamento e a emissão da Guia de Pagamento é necessário retirar 2 senhas 收不到稅單以致過期繳稅 Pagou o imposto fora do prazo por não receber o conhecimento de cobrança 辦理後等待回覆結果的時間太長 O tempo necessário para obtenção do serviço após o seu pedido é longo
A14 服務符合閣下要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	1	-
整體服務 Serviço Global			
A17 閣下怎樣評價本局的整體服務水平？ O nível global dos serviços prestados pela DSF	0	0	-

3.7. 對新落成政府綜合服務大樓之認知程度分析

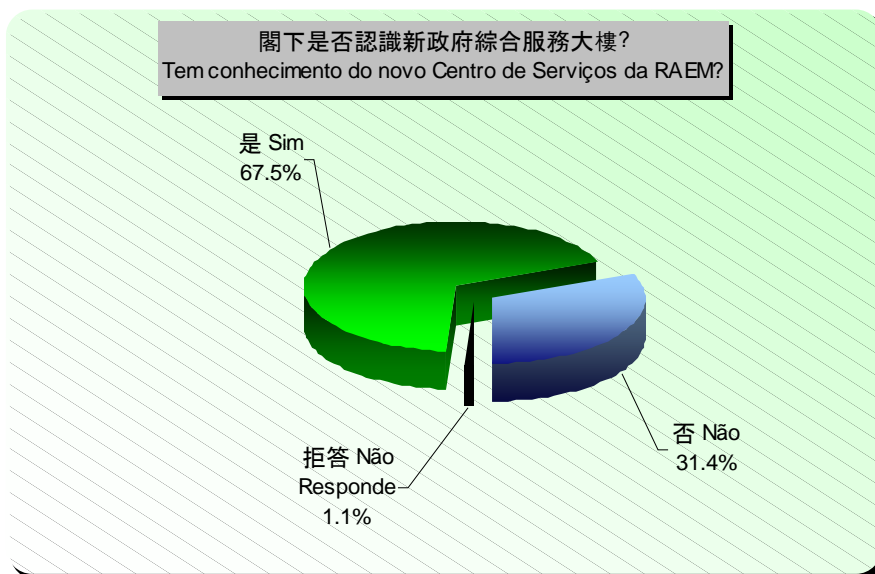
財政局為紓緩總局沉重之工作壓力，確保納稅人得到便捷服務，於澳門北區新投入服務之澳門北區政府綜合服務大樓設立了接待中心。為鼓勵公眾使用本局在該中心服務，特於問卷內增設一條問題以瞭解納稅人對該服務大樓運作的認知程度。

整體而言，2011 年有超過半數受訪者表示認識政府綜合服務大樓之運作。

3.7. Análise do Grau de Conhecimento dos Utentes sobre o novo Centro de Serviços da RAEM

Com o intuito de incitar os utentes a procurarem os serviços do novo centro de atendimento público na zona Norte da cidade, nomeadamente, o novo Centro de Serviços da RAEM, libertando os serviços centrais de uma maior pressão de trabalho e assegurando serviços mais rápidos aos contribuintes, colocou-se uma questão que permite averiguar, em termos percentuais, o grau de conhecimento dos contribuintes sobre o funcionamento deste centro.

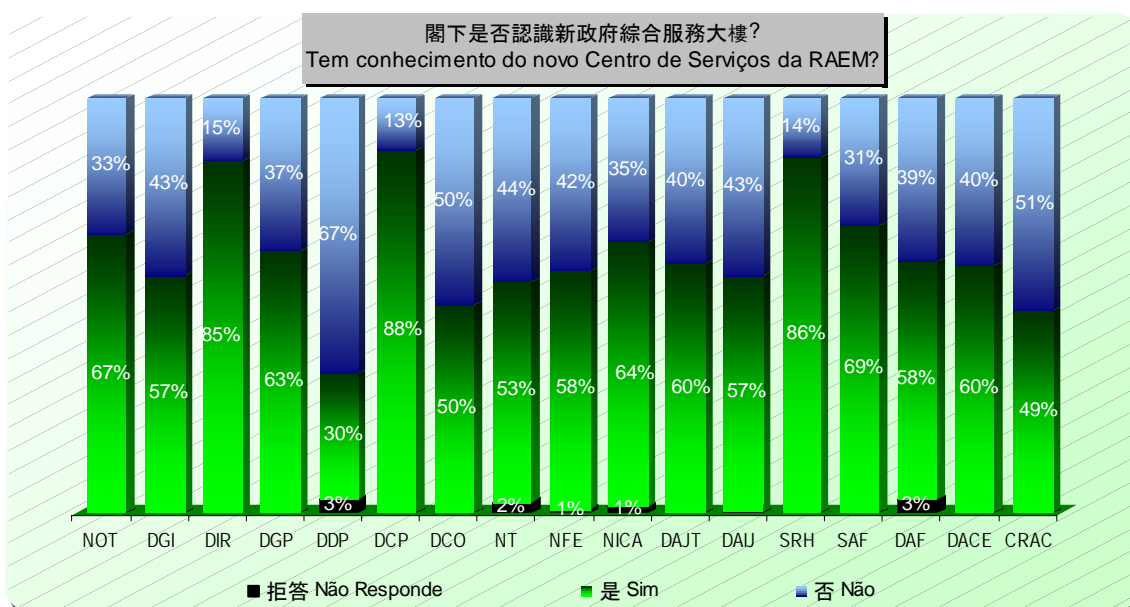
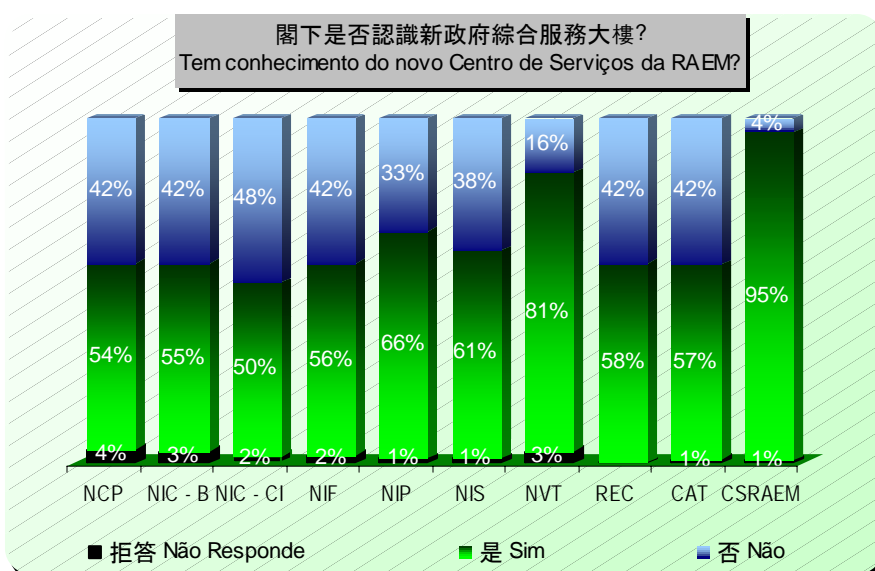
De uma forma global, verifica-se que mais de metade dos entrevistados em 2011 conhecem o funcionamento dos serviços do Centro de Serviços da RAEM.





獨立分析每個附屬稅務單位，全部單位超過 50% 受訪者表示認識政府綜合服務大樓。另一方面，分析其餘組織附屬單位，所有單位逾半數受訪者表示認識政府綜合服務大樓，公共開支處、核數師暨會計師註冊委員會除外。

Analisando individualmente cada subunidade fiscal, constata-se percentagens superiores a 50% quanto ao número de contribuintes que conhecem o Centro de Serviços da RAEM em todas as subunidades fiscais. Por outro lado, da análise das restantes subunidades orgânicas, verifica-se que mais de metade dos inquiridos em todas as subunidades excepto na Divisão de Despesas Públicas e na Comissão de Registo dos Auditores e dos Contabilistas conhecem o Centro de Serviços da RAEM.

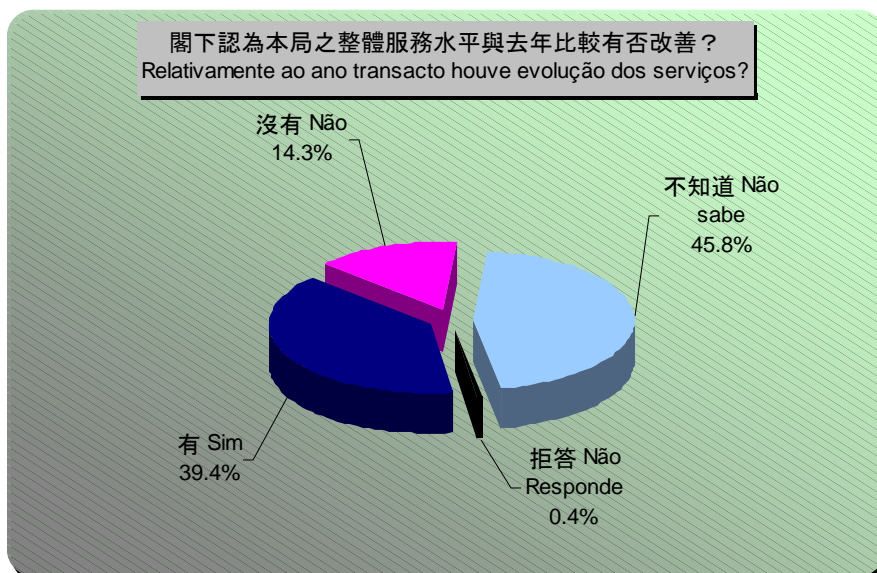


3.8. 服務改進之分析

關於服務有否較去年改善方面，2011 年總受訪者中，39.4%表示本局服務已有改進，僅得 14.3%認為本局服務沒有改善，45.8%不知道服務有否改善，0.4%沒有回答。

3.8. Análise sobre a Evolução dos Serviços

Relativamente à evolução dos serviços, constatou-se que 39,4% do total de inquiridos em 2011, consideraram que “houve” evolução dos serviços prestados, e apenas 14,3% consideraram que “não houve” evolução, enquanto que 45,8% “não sabem” e 0,4% “não responderam”.

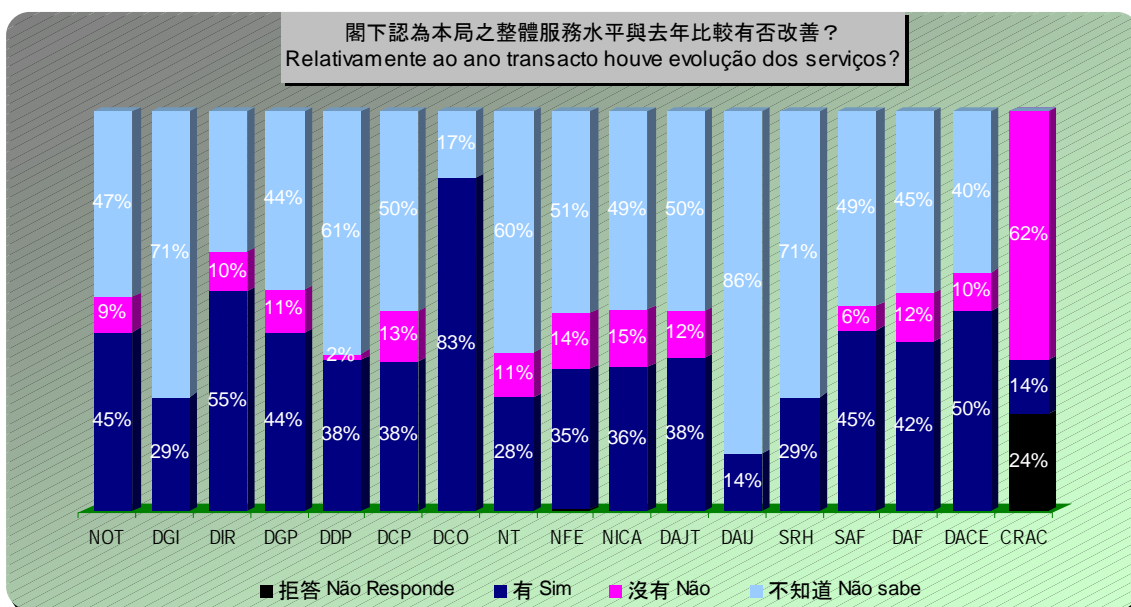
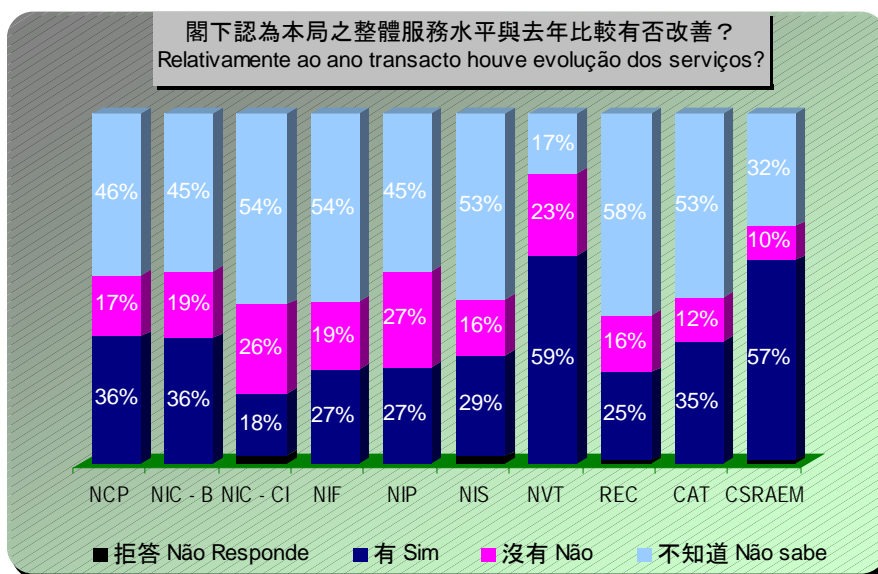


逐一分析附屬稅務單位完成之問卷後，如往年般，機動車輛稅暨旅遊稅中心和政府綜合服務大樓逾半數受訪者認同服務有所進步。表示服務無改善者中，職業稅中心之受訪者佔了高百分比，為 27%，營業稅中心佔 26%。其餘組織附屬單位方面，83%於設計暨組織處接受訪問者認為服務較去年改善。另一

Da análise individual das subunidades fiscais, verifica-se que mais de metade dos inquiridos no Núcleo do Imposto sobre Veículos Motorizados e Imposto de Turismo e no Centro de Serviços da RAEM reconheceram que houve evolução daqueles serviços, tal como no ano anterior. Do universo de inquiridos que afirmaram não ter havido evolução dos serviços, verificou-se uma percentagem superior no Núcleo do Imposto Profissional, com 27% e no Núcleo da Contribuição Industrial, com 26%. Quanto às restantes subunidades orgânicas

方面，62%於核數師暨會計師註冊委員會接受問卷調查者指出服務沒有比往年進步。

constatou-se que 83% dos inquiridos na Divisão de Concepção e Organização afirmaram que houve evolução daqueles serviços, face ao ano anterior. Por outro lado, 62% dos inquiridos na Comissão de Registo dos Auditores e dos Contabilistas afirmaram não ter havido evolução daqueles serviços, face ao ano anterior.

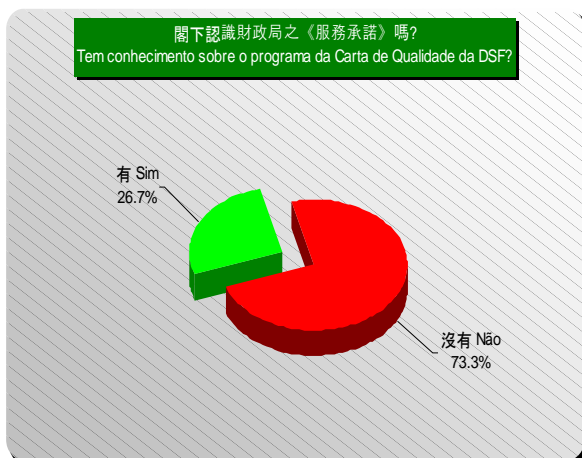


3.9. 對問卷有關《服務承諾》提供項目之分析

本報告評估市民對財政局服務之滿意度，同時收集各類與本局服務有關之意見，包括《服務承諾》涵蓋各項服務之意見。《服務承諾》訂定各項服務承諾時間及服務水平準則，確保持續提升服務質素，並為《服務承諾》計劃引進新措施。

2011 年回收問卷總數中，只有 26.7% 之受訪者表示認識《服務承諾》計劃。

2011 年接受訪問人士總數中，僅得 20% 於問卷中選擇了《服務承諾》提供之服務項目，而其中 0.6%，即 17 名受訪者對該項計劃訂定之承諾準則未感滿意。

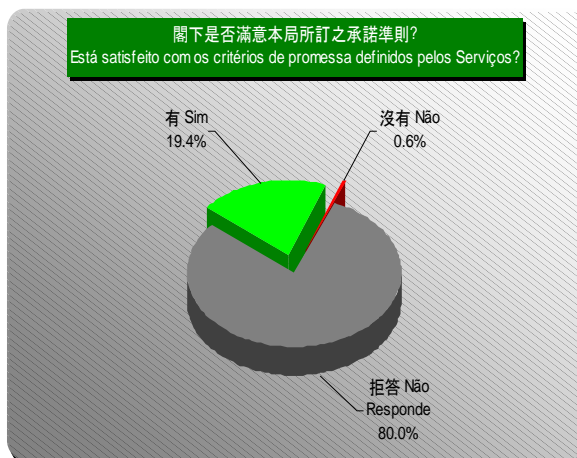


3.9. Análise dos Inquéritos sobre os Serviços Incluídos na Carta de Qualidade

A avaliação da satisfação dos utentes e a recolha de opiniões relativamente aos serviços pretendidos na DSF, nomeadamente, os serviços incluídos na Carta de Qualidade que definem critérios em torno do prazo de execução e do sucesso esperado de cada serviço, permite assegurar uma melhoria contínua da qualidade dos serviços, introduzindo novas medidas no programa da Carta de Qualidade.

Do total de inquéritos recolhidos em 2011, verificou-se que apenas 26,7% dos inquiridos conhecem o programa da Carta de Qualidade.

Apenas 20% do total de inquiridos em 2011, assinalaram serviços prestados incluídos na Carta de Qualidade. Deste universo, apenas 0,6%, ou seja 17 inquiridos, mostraram-se insatisfeitos com os critérios de promessa definidos no Programa.

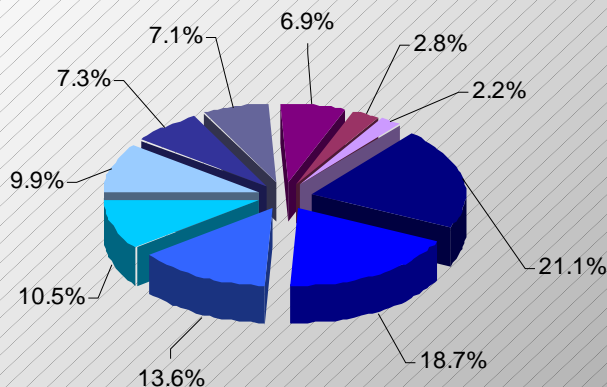




2011 年最為市民使用《服務承諾》項目方面，21.1%之受訪者前往營業稅中心辦理「開業登記」；18.7%之受訪人士申請職業稅中心之「一般收益證明」；13.6%向資產移轉印花稅中心遞交「M/1 式結算印花稅申報書」，而10.5%之被訪者在營業稅中心辦理「結業登記」。

Dos serviços incluídos na Carta de Qualidade mais requisitados, em 2011, verificou-se que 21,1% dos inquiridos fizeram o “registo de inscrição de actividade” no Núcleo da Contribuição Industrial, 18,7% pediram a “Certidão de rendimentos (Geral)” no Núcleo do Imposto Profissional, 13,6% entregaram a “declaração para liquidação do Imposto do Selo (M/1)” no Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens e 10,5% fizeram o “registo de cessação de actividade” no Núcleo da Contribuição Industrial.

《服務承諾》 Carta de Qualidade
《服務承諾》提供之服務 Serviços incluídos na Carta de Qualidade

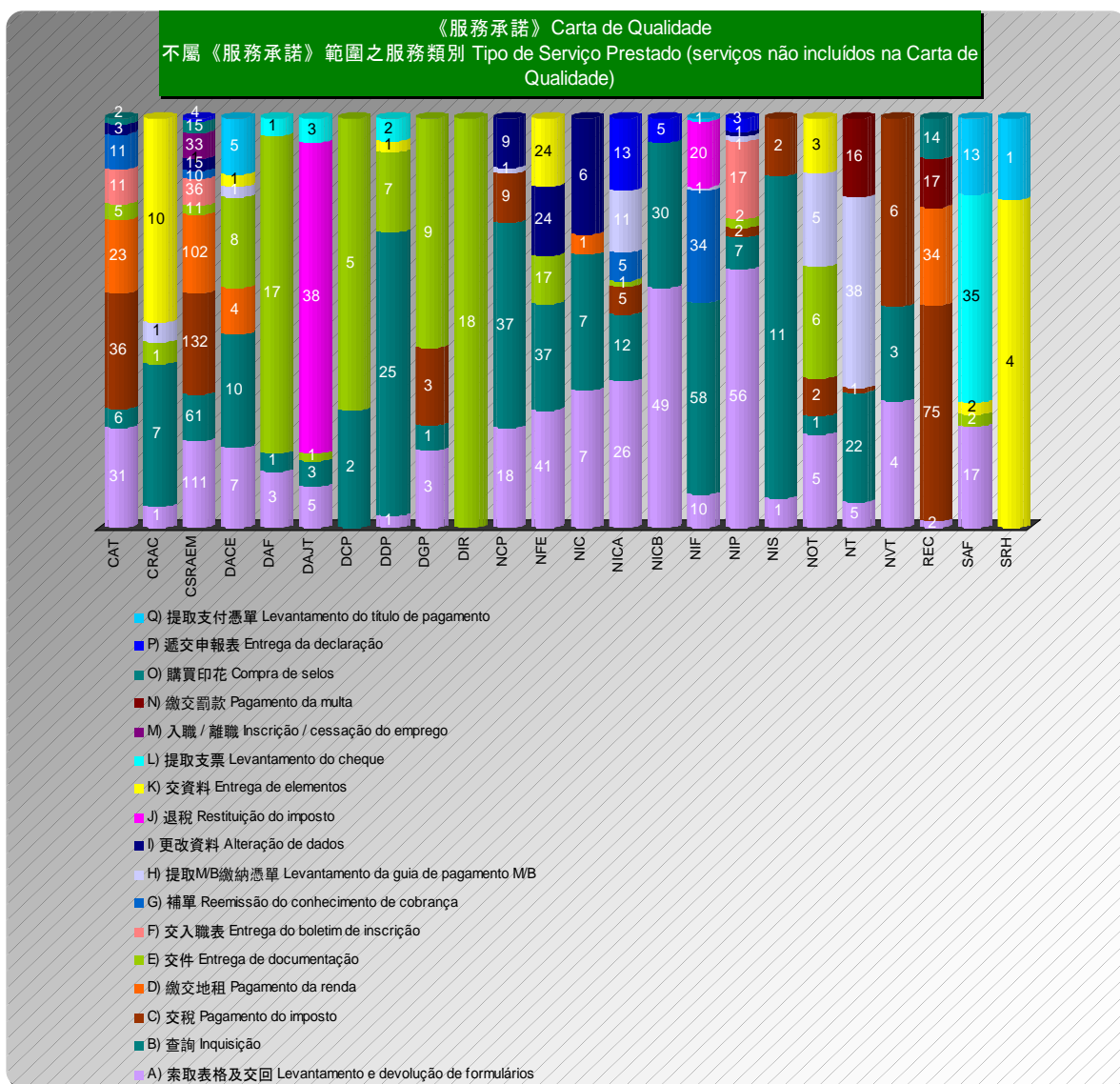


- A) 開業登記 Registo de inscrição de actividade
- B) 收益證明書(一般收益證明) Certidão de rendimentos (Geral)
- C) M/1結算印花稅申報書 Declaração para liquidação do imposto do selo (M/1)
- D) 結業登記 Registo de cessação de actividade
- E) 豁免機動車輛稅申請 Pedido de isenção do Imposto sobre Veículos Motorizados
- F) M/11證明書 Pedido de certidão (M/11)
- G) 豁免聲明書 Declaração de isenção de imposto
- H) 無欠稅證明 Pedido de certidão de dívida
- I) 所得補充稅評定收益及應繳稅款證明 Pedido de certidão de rendimento e imposto liquidado
- J) 合同證明本(一般申請) Certidão de escritura (Caso geral)



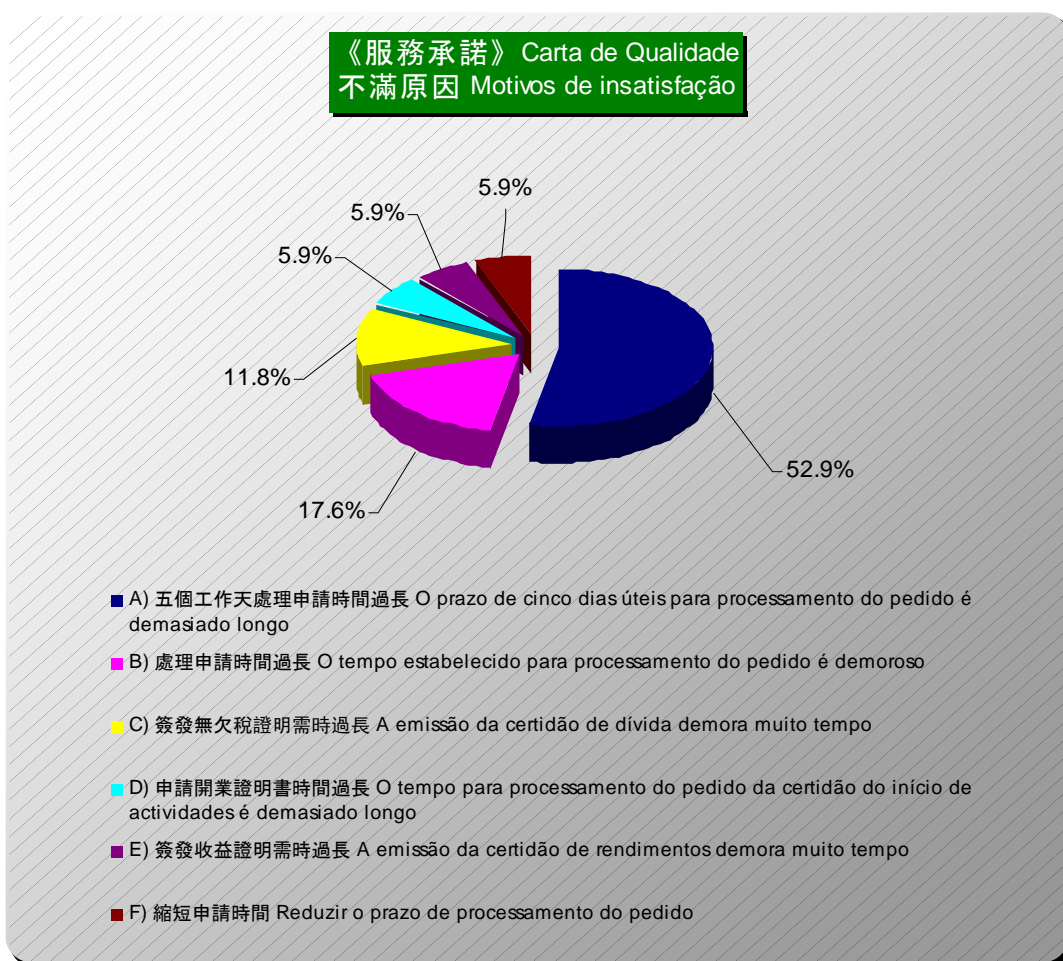
對於最為市民使用但不屬財政局《服務承諾》範圍項目，包括「索取表格及交回」、「查詢」、「繳交稅款」、「繳交地租」及「遞交文件」。往政府綜合服務大樓辦理下列事宜個次如下：「索取表格及交回」錄得 111 個次，「查詢」錄得 61 個次，「繳交稅款」錄得 132 個次。

Por seu turno, os serviços não incluídos na Carta de Qualidade mais procurados, no âmbito da DSF, foram o “levantamento e devolução de formulários”, a “inquirição”, o “pagamento do imposto”, o “pagamento da renda” e a “entrega de documentação”. Registaram-se 111 casos de “levantamento e devolução de formulários”, no Centro de Serviços da RAEM, 61 casos de “inquirição”, no Centro de Serviços da RAEM e 132 casos de “pagamento do imposto”, no Centro de Serviços da RAEM.



對市民對《服務承諾》所訂各項準則感到未如理想之理由中，52.9%直指五個工作天處理職業稅一般收益證明書之申請時間過長。

Dos principais motivos de insatisfação invocados pelos utentes sobre os critérios de promessa definidos pelos serviços incluídos na Carta de Qualidade, verificou-se que 52,9% alegaram que o prazo de cinco dias úteis para processamento do pedido de certidão de rendimentos (geral) do Imposto Profissional é demasiado longo.





4. 總結及完善服務建議之分析

4.1. 總結

財政局整體服務在二零一一年「公眾滿意度調查」獲得 4.38 分，評分制度為 1 至 5 分，與去年比較上升 0.02 分（見第 12 頁表）。

經分析問卷調查評估項目，「服務時間」一項取得最高平均滿意度，為 4.45 分，「人員質素」次之，為 4.44 分，「環境設施」及「服務效率」分別錄得 4.36 分及 4.28 分，評分制度為 1 至 5 分（見第 14 頁圖）。

整體分析問卷各條問題滿意度分佈情況，問題 12「本局提供資訊符合納稅人要求」錄得平均滿意度遜於其餘問題，得分為 4.265 分，評分制度為 1 至 5 分（見第 13 頁表）。

財政局成功解決問題之百分比錄得 88.1%，較 2010 年增加 4.1%（見第 83 頁圖）。2011 年總受訪者中，33.9

4. CONCLUSÃO E ANÁLISE DAS PROPOSTAS DE MELHORIA DE DESEMPENHO

4.1. Conclusões

O Serviço Global prestado pela DSF registou, em 2011, uma média do grau de satisfação do público de 4.38, na escala de 1 a 5, ou seja, mais 0.02 valores, face ao ano anterior (ver a tabela da página 12).

Analisando os parâmetros avaliativos do inquérito, verifica-se que a média do grau de satisfação mais elevada pertence à “Rapidez dos Serviços”, com 4.45, seguida da “Qualidade do Pessoal”, com 4.44, a “Qualidade das Instalações”, com 4.36 e a “Eficiência dos Serviços”, com 4.28 valores, na escala de 1 a 5 (ver o gráfico da página 14).

Da análise global da distribuição do grau de satisfação pelas diferentes componentes do inquérito, verifica-se que a questão nº 12 (Fiabilidade das informações obtidas) apresenta uma média do grau de satisfação inferior às restantes componentes, com 4.265 valores, na escala de 1 a 5 (ver a tabela da página 13).

A taxa de sucesso da capacidade de resolução dos problemas da DSF aumentou 4,1%, face à registada em 2010, registando um total de 88,1% (ver o gráfico da página 83). Do número total de inquiridos, em 2011, 33,9% invocaram a “falta de documentação” como a



%表示因「欠交文件」而多次到來財政局（見第86頁圖）。

「差 / 劣」評級方面，值得注意的是「環境設施」項目錄得最多不滿理由，得到「差 / 劣」評級之百分比為86.4%，較2010年增加6.4%（見第91頁圖）。眾多不滿原因中，以「冷氣太凍」及「服務櫃位指示牌不清晰」錄得最多回覆，分別有22次及7次。

2011年超過半數受訪者表示認識政府綜合服務大樓之運作（見第93頁圖）。至於納稅人對財政局服務有否較去年改善之看法，39.4%之受訪者表示本局服務有改善，表示不知道者佔45.8%，14.3%認為本局服務沒有改善（見第95頁圖）。經獨立分析參與2011年公眾滿意度問卷調查之附屬單位取得之滿意度，要強調的是機動車輛稅暨旅遊稅中心、政府綜合服務大樓、局長辦公室和設計暨組織處逾半數受訪者表示上述單位服務較去年進步（見第

principal razão que justificou as “várias deslocações” à DSF (ver o gráfico da página 86).

No âmbito das classificações “Mau/ Péssimo”, é de salientar que a “Qualidade das Instalações” abrangueu maior número de motivos de insatisfação, com 86,4% registando um aumento de 6,4%, face a 2010 (ver o gráfico da página 91). Entre os principais motivos de insatisfação, a “temperatura do ar condicionado muito baixa” e a “fraca sinalização dos diferentes balcões de serviço” reuniram maior número de casos, com 22 e 7 casos, respectivamente.

Do total de inquiridos em 2011, constatou-se que mais de metade tem conhecimento do funcionamento do Centro de Serviços da RAEM (ver o gráfico da página 93). Relativamente à percepção dos contribuintes sobre a evolução dos serviços prestados pela DSF face ao ano antecedente, verificou-se que 39,4% do total de inquiridos responderam que houve evolução dos serviços, 45,8% não sabem, e 14,3% consideraram que não houve evolução dos serviços (ver o gráfico da página 95). Da análise individual das subunidades que foram alvo na avaliação do inquirido ao grau de satisfação do público em 2011, é de salientar que mais de metade dos inquiridos no Núcleo do Imposto sobre Veículos Motorizados e Imposto de Turismo, no Centro de Serviços da RAEM, na Direcção e na Divisão de Concepção e Organização,



96 頁圖)。

分析問卷關於《服務承諾》調查之結果，2011 年受訪人士中，只有 26.7% 表示認識該項計劃 (見第 97 頁圖)。表示曾使用《服務承諾》項目之受訪者中，19.4% 滿意服務訂定之承諾準則，只有 0.6% 未能感到滿意，不滿原因主要是處理有關申請時間過長 (見第 97 頁圖)。

4.2. 完善服務建議之分析

根據 2011 年各季度完成之公眾滿意度調查結果，同時分析了受訪者提出之建議及意見，研究暨財政策劃廳制定了改善措施務求完善服務。

表七展示四個分析項目在 2010 年及 2011 年獲得之平均滿意度，同時亦對比 2011 期間推出之改善服務措施並於 2012 年推出有效完善服務之新措施。

afirmaram que os serviços nestas subunidades obtiveram melhoria, face ao ano anterior (ver os gráficos da página 96).

Quanto à análise dos inquiridos sobre o programa da Carta de Qualidade é de salientar que do total de inquiridos em 2011, apenas 26,7% conhecem o programa (ver o gráfico da página 97). No âmbito dos utentes que usufruíram serviços incluídos na Carta de Qualidade, 19,4% afirmaram estar satisfeitos com os critérios de promessa definidos e apenas 0,6% afirmaram estar insatisfeitos (ver o gráfico da página 97). O principal motivo de insatisfação invocado foi a morosidade no processamento do pedido.

4.2. Análise das Propostas de Melhoria de Desempenho

O DEPF definiu as propostas de melhoria de desempenho, baseando-se nos resultados do grau de satisfação obtidos nos inquiridos realizados trimestralmente em 2011, conjuntamente com as sugestões e comentários propostos pelos utentes da DSF.

A Tabela VII apresentada a seguir, revela as médias do grau de satisfação correspondentes aos 4 parâmetros adquiridas em 2010 e 2011, e distingue as propostas de melhoria dos serviços que foram implementadas, durante o ano 2011, das propostas que deverão ser implementadas, em 2012.



表七 - 分析更有效完善服務之建議
Tabela VII - Análise das Propostas de Melhoria de Desempenho

整體 Global

		滿意度平均度 Média do grau de satisfação	
		2010	2011
環境設施 Qualidade das Instalações		4.37	4.36
於二零一一年推出改善服務之建議 Propostas de melhoria implementadas em 2011	財政局大樓及各接待中心的洗手間應保持清潔。 Manter a limpeza e higiene das casas de banho no Edifício "Finanças" e nos Centros de Atendimento. 財政局大樓各稅務中心的冷氣溫度應適當調整。 Regular a temperatura do ar-condicionado para uma temperatura ambiente principalmente nas subunidades fiscais do Edifício "Finanças".		
於二零一二年改善服務之建議 Propostas de melhoria para 2012	財政局大樓及各接待中心的洗手間應保持清潔。 Manter a limpeza e higiene das casas de banho no Edifício "Finanças" e nos Centros de Atendimento.		
人員質素 Qualidade do Pessoal		4.48	4.44
於二零一一年推出改善服務之建議 Propostas de melhoria implementadas em 2011	應加強員工培訓以便能更好地回應市民的要求。 Promover e incentivar a participação activa do pessoal em seminários, conferências e acções de formação, fomentando a capacidade de resposta aos pedidos dos utentes.		
於二零一二年改善服務之建議 Propostas de melhoria para 2012	籌辦及推動切合本局需要的培訓課程和活動。 Organizar e promover cursos e actividades de formação ajustadas às necessidades dos Serviços.		
服務時間 Rapidez dos Serviços		4.46	4.45
於二零一一年推出改善服務之建議 Propostas de melhoria implementadas em 2011	加強宣傳政府綜合服務大樓以舒緩財政局各稅務中心之人流及提高效率。 Divulgar o novo Centro de Serviços da RAEM como canal alternativo na prestação de serviços da DSF, de forma a diminuir o volume de atendimento nas subunidades fiscais, invocando maior rapidez dos serviços.		
於二零一二年改善服務之建議 Propostas de melhoria para 2012	續於財政局網頁推出新的電子服務，提高服務快捷度。 Continuar a introduzir novos serviços electrónicos no website da DSF que proporcionam o aumento da celeridade dos serviços prestados.		
服務效率 Eficiência dos Serviços		4.29	4.28
於二零一一年推出改善服務之建議 Propostas de melhoria implementadas em 2011	優化財政局網頁以便能提供更快捷的資訊。 Nova apresentação do website da DSF que permite maior facilidade de obtenção de serviços e informação.		
於二零一二年改善服務之建議 Propostas de melhoria para 2012	加強財政局網頁資訊及推出電子服務，方便使用者取得相關服務和資訊。 Reforçar a publicação de informação difundida no website da DSF e o lançamento de serviços electrónicos facilitando a obtenção de serviços e informação pelos utentes. 提供「WiFi任我行」免費無線寬頻接入服務。 Proporcionar o acesso gratuito à Internet de banda larga sem fios através do sistema "WiFi GO".		

財 政 局

公 眾 滿 意 度 調 查 問 卷

日期: _____ / _____ / 2011

年齡: [≤ 30 歲] [> 30 - ≤ 40] [> 40 - ≤ 50] [> 50 歲]

性別: 男 女

提供服務部門:

- | | |
|--------------------------------------|-------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 稅務諮詢中心 | <input type="checkbox"/> 機動車輛暨旅遊稅中心 |
| <input type="checkbox"/> 所得補充稅 B 組中心 | <input type="checkbox"/> 資產移轉印花稅中心 |
| <input type="checkbox"/> 營業稅中心 | <input type="checkbox"/> 澳門財稅廳收納處 |
| <input type="checkbox"/> 職業稅中心 | <input type="checkbox"/> 政府綜合服務大樓 |
| <input type="checkbox"/> 房屋稅及地稅中心 | <input type="checkbox"/> 氹仔稅務中心 |

您認識財政局的服務承諾嗎? 是 否

提供服務種類 (服務承諾之服務):

資產移轉印花稅中心

- 結算印花稅申報書 M/1
- 結算印花稅申報書 M/1 (網上申請)
- 資產轉移證明書
- 豁免聲明書
- 估價

房屋稅中心

- M/11 證明書
- M/11 證明書 (網上申請)
- 證明書 (一般證明書)
- 證明書 (其他證明書)
- 申請免稅
- 特別估價申請

機動車輛稅暨旅遊稅中心

- 申請豁免機動車輛稅
- 機動車輛稅 - 申請證明書
- 申請將免稅機動車輛移轉予第三者, 但不改變稅務豁免所定用途
- 旅遊稅 - 申請證明書

所得補充稅 B 組暨營業稅中心

- 開業登記
- 結業登記
- 無欠稅證明
- 所得補充稅評定收益及應繳稅款證明
- 其它證明

職業稅中心

- 收益證明書(一般收益證明)
- 收益證明書(其他收益證明)

其他服務 (請指出) _____

如指出之服務屬承諾之服務請回答以下問題:

是否滿意服務所訂之承諾準則? 是 否

如答否請指出原因.

	劣 1	差 2	可 3	好 4	良 4.5	優 5
環境設施						
1. 環境設施舒適程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1. 等候地區	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. 洗手間之清潔程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. 冷氣機之溫度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. 照明度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. 設施的配置	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1. 座椅安排	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2. 飲水機安排	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. 填表櫃台	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. 指示牌所在位置清晰（例如：服務櫃台，出入口，緊急出口）	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. 如何評價本局之“電腦派籌輪候系統”之運作？	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

人員質素

5. 態度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. 積極性	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. 效率	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

服務時間

8. 親臨獲得接待所需的等候時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. 提出服務要求後所需的等候時間	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 是否知道新的政府綜合服務大樓？		是 <input type="checkbox"/>			否 <input type="checkbox"/>	

服務效率

11. 取得服務及資訊的方便程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 本局提供資訊符合納稅人要求	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. 因行政手續引致服務的延誤程度	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. 服務符合您要之目的	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. 為處理同一事項而親到財政局的次數		一次 <input type="checkbox"/>		多次 <input type="checkbox"/>		(若答案為多次，請回答第 16 題)
16. 多次到來的原因？	_____					

其他

17. 您對財政局的整體服務水平	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. 請提供任何有助財政局改善與納稅人有關服務的意見。	_____					
19. 您認為本局之整體服務水平與去年比較有所改善。		有 <input type="checkbox"/>		沒有 <input type="checkbox"/>		不知道 <input type="checkbox"/>

附註欄

問題編號	受訪者不滿意的原因(選擇“差”或“劣”)

感謝 閣下支持。

Direcção dos Serviços de Finanças

Inquérito ao grau de satisfação do utente

Data: _____ / _____ / 2011

Idade: [≤ 30 anos] [> 30 - ≤ 40] [> 40 - ≤ 50] [> 50 anos]

Sexo: M F

Unidade de prestação do serviço:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Núcleo de Informações Fiscais | <input type="checkbox"/> Núcleo do Imposto sobre Veículos Motorizados e Imposto de Turismo |
| <input type="checkbox"/> Núcleo do Imposto Complementar – Grupo B | <input type="checkbox"/> Núcleo do Imposto do Selo por Transmissão de Bens |
| <input type="checkbox"/> Núcleo da Contribuição Industrial | <input type="checkbox"/> Recebedoria da Repartição de Finanças de Macau |
| <input type="checkbox"/> Núcleo do Imposto Profissional | <input type="checkbox"/> Centro de Serviços da RAEM |
| <input type="checkbox"/> Núcleo da Contribuição Predial e Rendas | <input type="checkbox"/> Centro de Atendimento da Taipa |

Tem conhecimento sobre o programa da Carta de Qualidade da DSF? Sim Não

Tipo de serviço prestado (serviços incluídos na Carta de Qualidade):

Núcleo do Imposto do Selo por Transmissão de Bens

- Declaração para liquidação do imposto do selo (M/1)
- Declaração para liquidação do imposto do selo (M/1) via e-mail
- Pedido de certidão
- Declaração de isenção de imposto
- Avaliação

Núcleo da Contribuição Predial e Rendas

- Pedido de certidão (M/11)
- Pedido de certidão (M/11) via e-mail
- Certidão (Geral)
- Certidão (Outros)
- Pedido de isenção
- Pedido de avaliação extraordinária

Núcleo do Imposto sobre Veículos Motorizados e Imposto de Turismo

- Pedido de isenção
- Imposto sobre Veículos Motorizados - Pedido de certidão
- Pedido de transmissão de veículo isento a terceiro, sem alteração da finalidade da concessão da isenção
- Imposto de Turismo - Pedido de certidão

Núcleo do Imposto Complementar – Grupo B e Contribuição Industrial

- Registo de inscrição de actividade
- Registo de cessação de actividade
- Pedido de certidão de dívida
- Pedido de certidão de rendimento e imposto liquidado
- Outras certidões

Núcleo do Imposto Profissional

- Certidão de rendimentos (Geral)
- Certidão de rendimentos (Outros)

Outro serviço (indique) _____

Se assinalou um serviço incluído na Carta de Qualidade, por favor responda à seguinte pergunta:

Está satisfeito com os critérios de promessa definidos pelos Serviços? Sim Não

Se respondeu “não” por favor indique o motivo.

	Péssimo 1	Mau 2	Aceitável 3	Bom 4	Muito Bom 4.5	Excelente 5
Qualidade das Instalações						
1. Comodidade das Instalações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1. Área de espera	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Grau de limpeza dos lavabos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. Temperatura do ar-condicionado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. Luminosidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Disposição das Instalações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1. Cadeiras disponíveis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2. Bebedouros de água disponíveis	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. Balcões de preenchimento de formulários	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Identificação das placas de sinalização (ex.: balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Como qualifica o funcionamento do "sistema electrónico de filas de espera"	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Qualidade do Pessoal						
5. Atitude	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Iniciativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Eficiência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rapidez dos Serviços						
8. Tempo de espera necessário para atendimento presencial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Tem conhecimento do novo Centro de Serviços da RAEM?		Sim <input type="checkbox"/>			Não <input type="checkbox"/>	

Eficiência dos Serviços						
11. Facilidade de obtenção de serviços e informações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Fiabilidade das informações obtidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Nível de burocracia existente na prestação de serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Número de vezes que se deslocou à DSF para tratar do mesmo assunto		Uma vez <input type="checkbox"/>		Várias vezes <input type="checkbox"/>	(Se respondeu várias vezes deve responder à pergunta n.º 16)	
16. Qual a razão das várias deslocações?	<hr/> <hr/>					

Outros						
17. O nível global dos serviços prestados pela DSF	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Outros comentários que auxiliem a DSF a prestar um melhor serviço ao utente.	<hr/> <hr/>					
19. Relativamente ao ano transacto considera ter havido evolução dos serviços?		Sim <input type="checkbox"/>		Não <input type="checkbox"/>		Não sabe <input type="checkbox"/>

Coluna de notas	
Nº da questão	Indicar os motivos pelos quais o entrevistado se acha insatisfeito ("Mau" ou "Péssimo")

Agradecemos a sua colaboração

Financial Services Bureau

Public satisfaction degree questionnaire

Date: _____ / _____ / 2011

Age: [≤ 30 years] [> 30 - ≤ 40] [> 40 - ≤ 50] [> 50 years]

Gender: M F

Service unit:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Tax Enquiries Centre | <input type="checkbox"/> Motor Vehicle Tax and Tourism Tax Centre |
| <input type="checkbox"/> Profit Tax - Group "B" Centre | <input type="checkbox"/> Stamp Duty for Transmission of Goods Centre |
| <input type="checkbox"/> Business Registration Centre | <input type="checkbox"/> Tax Collection Unit |
| <input type="checkbox"/> Salaries Tax Centre | <input type="checkbox"/> MSAR Service Centre |
| <input type="checkbox"/> Rents and Property Tax Centre | <input type="checkbox"/> Taipa Service Centre |

Are you aware of our Performance Pledge? Yes No

Service rendered (services included in the Performance Pledge):

Stamp Duty for Transmission of Goods Centre

- Declaration of Stamp Duty – Model M/1
- Declaration of Stamp Duty – Model M/1 via Internet
- Apply for certification
- Statement of tax exemption
- Property evaluation

Rents and Property Tax Centre

- M/11 certificate
- M/11 certificate via E-mail
- Certification (General)
- Certification (Others)
- Claims for exemption
- Apply for special property evaluation

Motor Vehicle Tax and Tourism Tax Centre

- Claims for exemption
- Motor Vehicle Tax - Apply for certification
- Application for the transference of a tax-exempted vehicle to a third party, without changing the purpose of the exemption
- Tourism Tax - Apply for certification

Profits Tax - Group 'B' and Business Registration Centre

- Business activity registration
- Cease business activity registration
- Certification for tax and debts owing to MSAR
- Apply for profit and tax collected certification
- Other certifications

Salaries Tax Centre

- Income certification (General)
- Income certification (Others)

Other service (please indicate) _____

Please answer the following question if you pointed out any service included in the Performance Pledge.

	Yes	No
Are you satisfied with the promise criterions defined by the Services?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Please specify the reason if you answer "no" in the above question.

	Worst 1	Bad 2	Acceptable 3	Good 4	Very Good 4.5	Excellent 5
Quality of Facilities						
1. Facilities and environment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.1. Waiting area	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.2. Toilet cleanness	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.3. Air-con temperature	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1.4. Luminosity	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Facilities layout	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.1. Available chairs	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.2. Available drinking fountains	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.3. Counters for filling documents/ forms	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Indications and signage (e.g.: emergency exits, attendance counter)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. How do you qualify the "queuing system"?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Quality of Staff						
5. Attitude	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Initiative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Efficiency	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Service Response Time						
8. Waiting time necessary to be attended at the counter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Waiting time necessary to obtain the answer after the request has been placed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. Are you aware of the opening of the new MSAR Service Centre?		Yes <input type="checkbox"/>			No <input type="checkbox"/>	

Service Efficiency						
11. Availability of services and information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Accuracy of the information received	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Level of bureaucracy among the services provided	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. The service provided meets your request?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Number of times you came to DSF to solve the same case		Once <input type="checkbox"/>		Several <input type="checkbox"/>		(If several please answer question No. 16)
16. What's the reason for several times?	_____					

Others						
17. Quality level of DSF services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Other comments that may help DSF to provide a better service.	_____					
19. Regarding the previous year, do you consider the services have evolved?		Yes <input type="checkbox"/>		No <input type="checkbox"/>		Don't Know <input type="checkbox"/>

Table of comments	
Question No.	Indicate the reasons that the interviewee considers unsatisfactory (Bad or Worst)

Thank you for your support

財 政 局

公眾滿意度調查問卷

日期: _____ / _____ / 2011

年齡: [≤ 30 歲] [> 30 - ≤ 40] [> 40 - ≤ 50] [> 50 歲]

性別: 男 女

提供服務部門:

- | | |
|---------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 公共審計暨稅務稽查訟務廳 | <input type="checkbox"/> 司庫活動組 |
| <input type="checkbox"/> 對外稽查中心 | <input type="checkbox"/> 公物管理廳 |
| <input type="checkbox"/> 內部稽查中心 | <input type="checkbox"/> 樓宇管理及保養處 |
| <input type="checkbox"/> 所得補充稅 A 組中心 | <input type="checkbox"/> 特許及批給事務處 |
| <input type="checkbox"/> 稅務管理及訟務處 | <input type="checkbox"/> 土地批給中心 |
| <input type="checkbox"/> 公共財政稽核處 | <input type="checkbox"/> 公證處 |
| <input type="checkbox"/> 違例處理中心 | <input type="checkbox"/> 行政暨財政處 |
| <input type="checkbox"/> 公共會計廳 | <input type="checkbox"/> 財政及財產管理科 |
| <input type="checkbox"/> 公共開支處 | <input type="checkbox"/> 其他部門 (請指出) _____ |

您認識財政局的服務承諾嗎? 是 否

提供服務種類 (服務承諾之服務):

所得補充稅 A 組中心

- 證明書
- 停業 - 發出 M/5 收益評定通知書

公物管理廳

- 公開招標 - 透過"現金存款"提供臨時擔保
- 公開招標 - 取消透過"現金存款"提供確定擔保
- 公開招標 - 取消透過"銀行擔保"提供確定擔保
- 樓宇轉讓 (以分期供款制度) - 發出有關繳清供款的聲明書 (適用於按供款表支付的情況)
- 樓宇轉讓 (以分期供款制度) - 發出有關繳清供款的聲明書 (適用於提前繳清的情況)
- 樓宇轉讓 (以分期供款制度) - 發出有關提取按金的聲明書 (適用於按供款表支付的情況)
- 樓宇轉讓 (以分期供款制度) - 發出有關提取按金的聲明書 (適用於提前繳清的情況)

樓宇管理及保養處

- 轉換房屋申請
- 酒店住宿申請
- 離職通知
- 住宅單位維修 (簡易維修)
- 住宅單位維修 (小型工程)
- 住宅單位維修 (中型工程)
- 住宅單位維修 (大型工程)
- 住宅單位翻新
- 預交租金申請
- 分配車位申請

特許及批給事務處

- 清繳土地溢價金證明書
- 專營批給稅款繳費憑單之發出
- 土地溢價金繳付憑單之發出

公證處

- 合同證明本(一般申請)
- 合同證明本(特別申請)
- 發出土地地租保證金繳款憑單

行政暨財政處

- 退休扣除之證明 / 聲明
- 結婚或出生津貼申請

其他服務 (請指出) _____

如指出之服務屬承諾之服務請回答以下問題:

是否滿意服務所訂之承諾準則? 是 否

如答否請指出原因.

劣 差 可 好 良 優
1 2 3 4 4.5 5

環境設施

1. 環境設施舒適程度

2. 設施的配置

3. 指示牌所在位置清晰 (例如: 服務櫃台, 出入口, 緊急出口)

人員質素

4. 態度

5. 積極性

6. 效率

服務時間

7. 親臨獲得接待所需的等候時間!

8. 提出服務要求後所需的等候時間

9. 是否知道新的政府綜合服務大樓? 是 否

服務效率

10. 取得服務及資訊的方便程度

11. 本局提供資訊符合納稅人要求

12. 因行政手續引致服務的延誤程度

13. 服務符合您要之目的

14. 為處理同一事項而親到財政局的次數 一次 多次 (若答案為多次, 請回答第 15 題)

15. 多次到來的原因?

其他

16. 您對財政局的整體服務水平

17. 請提供任何有助財政局改善與納稅人有關服務的意見。

18. 您認為本局之整體服務水平與去年比較有所改善。 有 沒有 不知道

附註欄

問題編號	受訪者不滿意的原因(選擇“差”或“劣”)

感謝 閣下支持。

Questionário do grau de satisfação do utente

Data: _____ / _____ / 2011

Idade: [≤ 30 anos] [> 30 - ≤ 40] [> 40 - ≤ 50] [> 50 anos]

Sexo: M F

Unidade de prestação do serviço:

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> Departamento de Auditoria, Inspeção e Justiça Tributária | <input type="checkbox"/> Sector de Operações de Tesouraria |
| <input type="checkbox"/> Núcleo de Fiscalização Externa | <input type="checkbox"/> Departamento de Gestão Patrimonial |
| <input type="checkbox"/> Núcleo de Fiscalização Interna | <input type="checkbox"/> Divisão de Administração e Conservação de Edifícios |
| <input type="checkbox"/> Núcleo do Imposto Complementar – Grupo A | <input type="checkbox"/> Divisão de Concessões |
| <input type="checkbox"/> Divisão de Administração Justiça Tributárias | <input type="checkbox"/> Núcleo de Concessões de Terra |
| <input type="checkbox"/> Divisão de Inspeção de Finanças Públicas | <input type="checkbox"/> Divisão de Notariado |
| <input type="checkbox"/> Núcleo de Transgressões | <input type="checkbox"/> Divisão Administrativa e Financeira |
| <input type="checkbox"/> Departamento de Contabilidade Pública | <input type="checkbox"/> Secção de Administração Financeira e Patrimonial |
| <input type="checkbox"/> Divisão de Despesas Públicas | <input type="checkbox"/> Outra unidade (indique) _____ |

Tem conhecimento sobre o programa da Carta de Qualidade da DSF? Sim Não

Tipo de serviço prestado (serviços incluídos na Carta de Qualidade):

Núcleo do Imposto Complementar – Grupo A

- Pedido de Certidão
- Cessação de actividade – emissão de notificação de fixação de rendimento M/5

Departamento de Gestão Patrimonial

- Concurso público - Prestação da caução provisória por "depósito em dinheiro"
- Concurso público - Extinção da caução definitiva prestada por "depósito em dinheiro"
- Concurso público - Extinção da caução definitiva prestada por "garantia bancária"
- Alienação de fogos em regime de propriedade resolúvel – Emissão de declaração referente à liquidação da totalidade das prestações (liquidação de acordo com o calendário)
- Alienação de fogos em regime de propriedade resolúvel – Emissão de declaração referente à liquidação da totalidade das prestações (liquidação por antecipação)
- Alienação de fogos em regime de propriedade resolúvel – Emissão de declaração para levantamento de depósito (liquidação de acordo com o calendário)
- Alienação de fogos em regime de propriedade resolúvel – Emissão de declaração para levantamento de depósito (liquidação por antecipação)

Divisão de Administração e Conservação de Edifícios

- Pedido de transferência de moradia
- Pedido de alojamento hoteleiro
- Comunicação da cessação de funções
- Reparação de moradia para habitação (Obras simples)
- Reparação de moradia para habitação (Obras pequenas)
- Reparação de moradia para habitação (Obras médias)
- Reparação de moradia para habitação (Obras grandes)
- Recuperação de moradia para habitação
- Pedido de pagamento de R.P.U. em antecipação
- Pedido de atribuição de parque de estacionamento

Divisão de Concessões

- Certidão de pagamento de prémio de concessão de terrenos
- Emissão de guia de pagamento das receitas de concessões de exclusivos
- Emissão de guia de pagamento de Concessões de Terrenos

Divisão de Notariado

- Certidão de escritura (Caso geral)
- Certidão de escritura (Caso especial)
- Emissão de Guia de Caução de arrendamento de terreno

Divisão Administrativa e Financeira

- Certidão / declaração de descontos para aposentação
- Pedido de subsídio de casamento ou nascimento

Outro serviço (indique) _____

Se assinalou um serviço incluído na Carta de Qualidade, por favor responda à seguinte pergunta:

Está satisfeito com os critérios de promessa definidos pelos Serviços? Sim Não

Se respondeu “não” por favor indique o motivo.

	Péssimo	Mau	Aceitável	Bom	Muito Bom	Excelente
	1	2	3	4	4.5	5

Qualidade das Instalações

1. Comodidade das Instalações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Disposição das Instalações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Identificação das placas de sinalização (ex.: balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Qualidade do Pessoal

4. Atitude	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Iniciativa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Eficiência	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Rapidez dos Serviços

7. Tempo de espera necessário para atendimento presencial	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Tem conhecimento do novo Centro de Serviços da RAEM?		Sim <input type="checkbox"/>			Não <input type="checkbox"/>	

Eficiência dos Serviços

10. Facilidade de obtenção de serviços e informações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Fiabilidade das informações obtidas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Nível de burocracia existente na prestação de serviços	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Número de vezes que se deslocou à DSF para tratar do mesmo assunto	Uma vez <input type="checkbox"/>		Várias vezes <input type="checkbox"/>		(Se respondeu várias vezes deve responder à pergunta n.º 15)	
15. Qual a razão das várias deslocações?						

Outros

16. O nível global dos serviços prestados pela DSF	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Outros comentários que auxiliem a DSF a prestar um melhor serviço ao utente						

18. Relativamente ao ano transacto considera ter havido evolução dos serviços? Sim Não Não sabe

Coluna de notas

Nº da questão	Indicar os motivos pelos quais o entrevistado se acha insatisfeito (“Mau” ou “Péssimo”)

Agradecemos a sua colaboração

Financial Services Bureau

Public satisfaction degree questionnaire

Date: _____ / _____ / 2011

Age: [≤ 30 years] [> 30 - ≤ 40] [> 40 - ≤ 50] [> 50 years]

Gender: M F

Service unit:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Public Auditing, Tax Investigation and Appeals Department | <input type="checkbox"/> Treasury Operations Sector |
| <input type="checkbox"/> External Inspection Centre | <input type="checkbox"/> Public Asset Management Department |
| <input type="checkbox"/> Internal Inspection Centre | <input type="checkbox"/> Building Administration and Maintenance Division |
| <input type="checkbox"/> Profit Tax – Group “A” Centre | <input type="checkbox"/> Concession Division |
| <input type="checkbox"/> Tax Administration and Appeals Division | <input type="checkbox"/> Land Concession Centre |
| <input type="checkbox"/> Inspection of Public Finance Division | <input type="checkbox"/> Notary Division |
| <input type="checkbox"/> Infringement Centre | <input type="checkbox"/> Administrative and Financial Division |
| <input type="checkbox"/> Public Accounting Department | <input type="checkbox"/> Administrative and Financial and Public Asset Section |
| <input type="checkbox"/> Public Expenditure Division | <input type="checkbox"/> Other unit (please indicate) _____ |

Are you aware of our Performance Pledge?

Yes

No

Service rendered (services included in the Performance Pledge):

Profit Tax – Group “A” Centre

- Apply for certification
- Cease business activity – issue tax assessment notification M/5

Public Asset Management Department

- Public Tender – Provision of provisional guarantee with “cash deposit”
- Public Tender – Cancellation of definite guarantee provided with “cash deposit”
- Public Tender – Cancellation of definite guarantee provided with “bank guarantee”
- Property Transfer (by instalment method) – Issue of full settlement declaration (applicable to settlement according to the payment schedule)
- Property Transfer (by instalment method) – Issue of full settlement declaration (applicable to early settlement)
- Property Transfer (by instalment method) – Issue of deposit withdrawal declaration (applicable to settlement according to the payment schedule)
- Property Transfer (by instalment method) – Issue of deposit withdrawal declaration (applicable to early settlement)

Building Administration and Maintenance Division

- Housing transfer
- Apply for lodging
- Resign notification
- House maintenance (Minor repair)
- House maintenance (Small repair work)
- House maintenance (medium repair work)
- House maintenance (Large repair work)
- House renovation
- Application for pre-payment of rent
- Application for using parking lot

Concession Division

- Certification for payments on premiums from land concession
- Issuance of Payment Voucher for Concession Tax
- Issuance of Payment Voucher for Land Concession Premium

Notary Division

- Contract certification (General Case)
- Contract certification (Special Case)
- Issuance of payment slip of guarantee of leased land

Administrative and Financial Division

- Certification / declaration for salary deduction for pensions
- Apply for Subsidy of Marriage or Birth

Other service (please indicate) _____

Please answer the following question if you pointed out any service included in the Performance Pledge.

Are you satisfied with the promise criteria defined by the Services? Yes No

Please specify the reason if you answer "no" in the above question.

	Worst 1	Bad 2	Acceptable 3	Good 4	Very Good 4.5	Excellent 5
--	------------	----------	-----------------	-----------	---------------------	----------------

Quality of Facilities

1. Facilities and environment	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Facilities layout	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Indications and signage (e.g.: emergency exits, attendance counter)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Quality of Staff

4. Attitude	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Initiative	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Efficiency	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Service Response Time

7. Waiting time necessary to be attended at the counter	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Waiting time necessary to obtain the answer after the request has been placed	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Are you aware of the opening of the new MSAR Service Centre?		Yes <input type="checkbox"/>			No <input type="checkbox"/>	

Service Efficiency

10. Availability of services and information	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Accuracy of the information received	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Level of burocracy among the services provided	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. The service provided meets your request?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Number of times you came to DSF to solve the same case	Once <input type="checkbox"/>		Several <input type="checkbox"/>		(If several please answer question No. 15)	
15. What's the reason for several times?						

Others

16. Quality level of DSF services	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Other comments that may help DSF to provide a better service.						

18. Regarding the previous year, do you consider the services have evolved?	Yes <input type="checkbox"/>	No <input type="checkbox"/>	Don't No <input type="checkbox"/>
---	---------------------------------	--------------------------------	--------------------------------------

Table of comments

Question No.	Indicate the reasons that the interviewee considers unsatisfactory (Bad or Worst)

Thank you for your support