



二零一二年度第一季公眾滿意度調查

O Grau de Satisfação do Público
1º Trimestre de 2012



財政局研究暨財政策劃廳
Departamento de Estudos e Planeamento Financeiro
Direcção dos Serviços de Finanças



2012 年第 1 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

目錄

1 - 序言.....	3
2 - 公眾滿意度問卷分析.....	4
2.1 – 整體問卷分析.....	4
2.2 - 獨立比較分析.....	7
2.3 - 解決問題能力的分析.....	11
2.4 - 建議及意見分析.....	13
2.4.1 – 整體服務.....	13
2.4.2 – 電子服務.....	15
2.5 - 對問卷有關《服務承諾》涵蓋項目的分析.....	17
3 - 總結.....	19
4 - 附件.....	21



2012 年第 1 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

ÍNDICE

1 – INTRODUÇÃO	3
2 – ANÁLISE DOS INQUÉRITOS AO “GRAU DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO”	4
2.1 – ANÁLISE GLOBAL DOS INQUÉRITOS.....	4
2.2 – ANÁLISE COMPARATIVA INDIVIDUAL	7
2.3 – ANÁLISE DA CAPACIDADE DE RESOLUÇÃO DOS PROBLEMAS.....	11
2.4 – ANÁLISE DAS SUGESTÕES E COMENTÁRIOS PROPOSTOS	13
2.4.1 – <i>Serviço Global</i>	13
2.4.2 – <i>Serviços Electrónicos</i>	15
2.5 – ANÁLISE DOS INQUÉRITOS SOBRE OS SERVIÇOS INCLUÍDOS NA CARTA DE QUALIDADE.....	17
3 – CONCLUSÕES	19
4 – ANEXOS	21



2012 年第 1 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

1 – 序言

研究暨財政策劃廳於 2012 年 2 月 27 日至 3 月 9 日及 3 月 19 日至 4 月 13 日進行了二零一二年第一季度問卷調查，期間成功收集共 759 份問卷，當中 21 份問卷因資料不詳視為無效。問卷調查於財政局大樓各附屬稅務中心、氹仔接待中心、政府綜合服務大樓的接待櫃位，以及財政局大樓一樓訪客登記處開展。

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，每項目設定三條至四條問題。於各個附屬稅務中心、氹仔接待中心和政府綜合服務大樓進行的問卷調查，尚為「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》所提供各項服務的意見外，還引入一條封閉式答案問題，藉此瞭解受訪者對《服務承諾》的認知。問卷最末部分還新增了關於財政局網頁提供的電子服務的問題。

1 – INTRODUÇÃO

O Departamento de Estudos e Planeamento Financeiro realizou o 1.º inquérito trimestral de 2012, nos períodos de 27 de Fevereiro a 9 de Março e de 19 de Março a 13 de Abril, tendo sido efectuados no total 759 inquéritos, com 21 inquéritos anulados por dados insuficientes. Os questionários foram realizados nas subunidades fiscais do Edifício “Finanças”, no Centro de Atendimento da Taipa, no Centro de Serviços da RAEM e no balcão de registo de visitantes no 1.º piso do Edifício “Finanças”.

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. Ainda, na parte final do inquérito foram introduzidas novas questões referentes aos serviços electrónicos disponíveis na página electrónica da DSF.



2012 年第 1 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

2. 公眾滿意度問卷分析

2 – ANÁLISE DOS INQUÉRITOS AO
 “GRAU DE SATISFAÇÃO DO PÚBLICO”

2.1 – 整體問卷分析

2.1 – Análise Global dos Inquéritos

對本年第一季度使用財政局服務的市民大眾而言，其對本局總體形象給予的滿意度平均分，與去年第四季度公眾滿意度平均值同為 4.45 分（表 I）。

A imagem global que a DSF apresenta perante o público que recorre a estes serviços registou, no 1.º trimestre do corrente ano, uma média do grau de satisfação do público equivalente à do último trimestre do ano transacto, com 4.45 (Tabela I).

表 I : 整體服務的滿意度分佈
 Tabela I : 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	6	0	1	21	225	263	222	738	4.45	0.62
佔百分比 % Percentagens %	0.8%	0.0%	0.1%	2.8%	30.5%	35.6%	30.1%			

經獨立分析完成問卷每個評估項目收集的結果，「服務效率」項目設定的問題「取得服務及資訊的方便程度」所得滿意度平均值較其餘問題低，為 4.373 分，評分制度為 1 至 5 分（第 5 頁表 II）。

Analisando individualmente os resultados obtidos em cada componente do inquérito realizado verifica-se que a questão referente à “facilidade de obtenção de serviços e informações” pertencente ao parâmetro “Eficiência dos Serviços”, apresenta uma média do grau de satisfação inferior às restantes, com 4.373 valores, na escala de 1 a 5 (Tabela II da página 5).



2012年第1季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

表II - 各項評估項目設定問題的滿意度
 Tabela II - Distribuição do Grau de Satisfação (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	0	1	2	30	191	270	244	738	4.463	0.521
		0.0%	0.1%	0.3%	4.1%	25.9%	36.6%	33.1%			
2	設施的配置 Disposição das Instalações	4	0	1	33	202	249	249	738	4.461	0.607
		0.5%	0.0%	0.1%	4.5%	27.4%	33.7%	33.7%			
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	5	58	190	248	237	738	4.397	0.595
		0.0%	0.0%	0.7%	7.9%	25.7%	33.6%	32.1%			
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	1	0	18	143	222	354	738	4.602	0.479
		0.0%	0.1%	0.0%	2.4%	19.4%	30.1%	48.0%			
6	積極性 Iniciativa	0	1	1	16	150	222	348	738	4.593	0.484
		0.0%	0.1%	0.1%	2.2%	20.3%	30.1%	47.2%			
7	效率 Eficiência	0	1	1	17	150	221	348	738	4.591	0.487
		0.0%	0.1%	0.1%	2.3%	20.3%	29.9%	47.2%			
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	1	1	40	139	220	337	738	4.545	0.554
		0.0%	0.1%	0.1%	5.4%	18.8%	29.8%	45.7%			
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	2	0	36	142	221	337	738	4.549	0.551
		0.0%	0.3%	0.0%	4.9%	19.2%	29.9%	45.7%			
服務效率 Eficiência dos Serviços											
10	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	0	4	69	202	221	242	738	4.373	0.616
		0.0%	0.0%	0.5%	9.3%	27.4%	29.9%	32.8%			
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	2	0	2	53	206	221	254	738	4.418	0.617
		0.3%	0.0%	0.3%	7.2%	27.9%	29.9%	34.4%			
12	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	2	0	2	37	202	244	251	738	4.451	0.579
		0.3%	0.0%	0.3%	5.0%	27.4%	33.1%	34.0%			
13	服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	3	0	2	27	199	229	278	738	4.492	0.586
		0.4%	0.0%	0.3%	3.7%	27.0%	31.0%	37.7%			



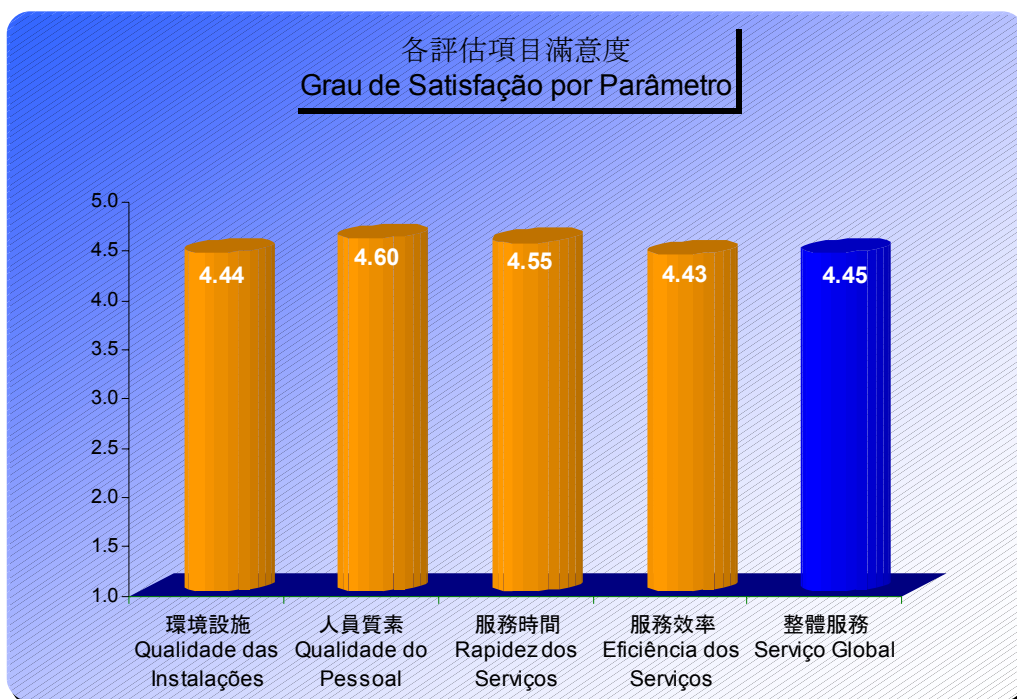
2012 年第 1 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

四項評估項目中，「人員質素」獲評最佳的總體滿意度，得分為 4.6 分，「服務效率」取得滿意度最為遜色，獲得 4.43 分（表 III）。

Dos quatro parâmetros do inquérito, verifica-se que a “Qualidade do Pessoal” apresenta uma média do grau de satisfação global superior, com 4.6 e a “Eficiência dos Serviços” apresenta uma média do grau de satisfação global inferior, com 4.43 valores (Tabela III).

表 III : 五項因素的滿意度
Tabela III : Grau de Satisfação sobre os 5 factores

因素 Factores	滿意度平均值 Média do Grau de Satisfação
環境設施 Qualidade das Instalações	4.44
人員質素 Qualidade do Pessoal	4.60
服務時間 Rapidez dos Serviços	4.55
服務效率 Eficiência dos Serviços	4.43
整體服務 Serviço Global	4.45





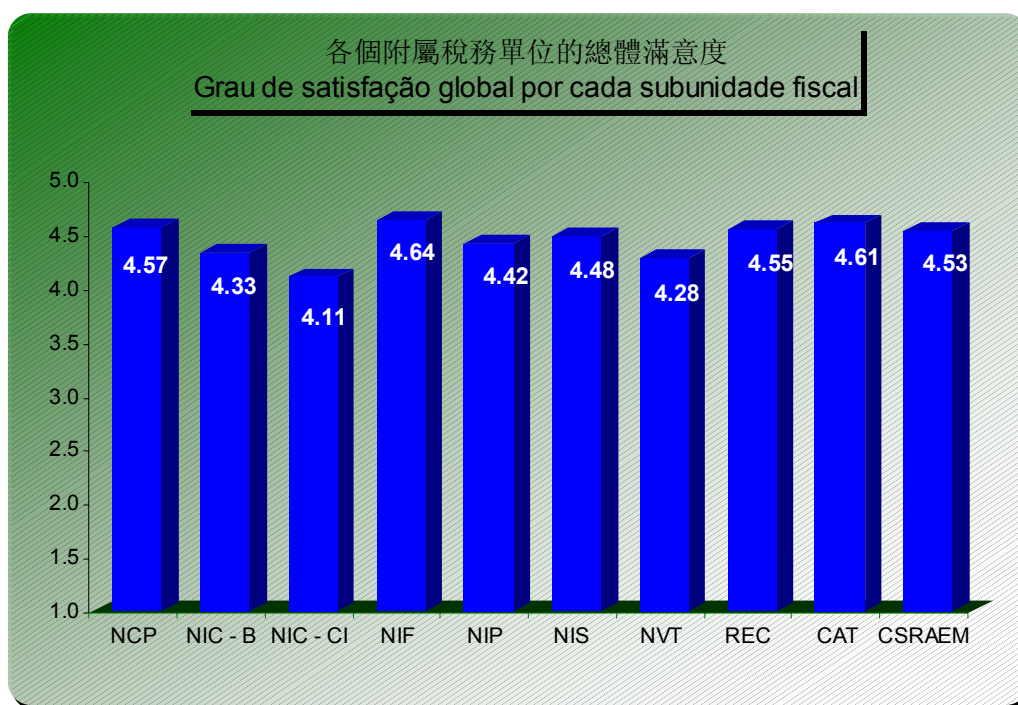
2012 年第 1 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

2.2 - 獨立比較分析

經分析各個附屬稅務單位獲評滿意度的分佈情況，如下圖所示，稅務諮詢中心取得最佳的成績，為 4.64 分。

2.2 – Análise Comparativa Individual

Analisando a distribuição do grau de satisfação global pelas diversas subunidades fiscais, verifica-se que o Núcleo de Informações Fiscais obteve um valor superior, com 4.64, tal como ilustra o gráfico seguinte.

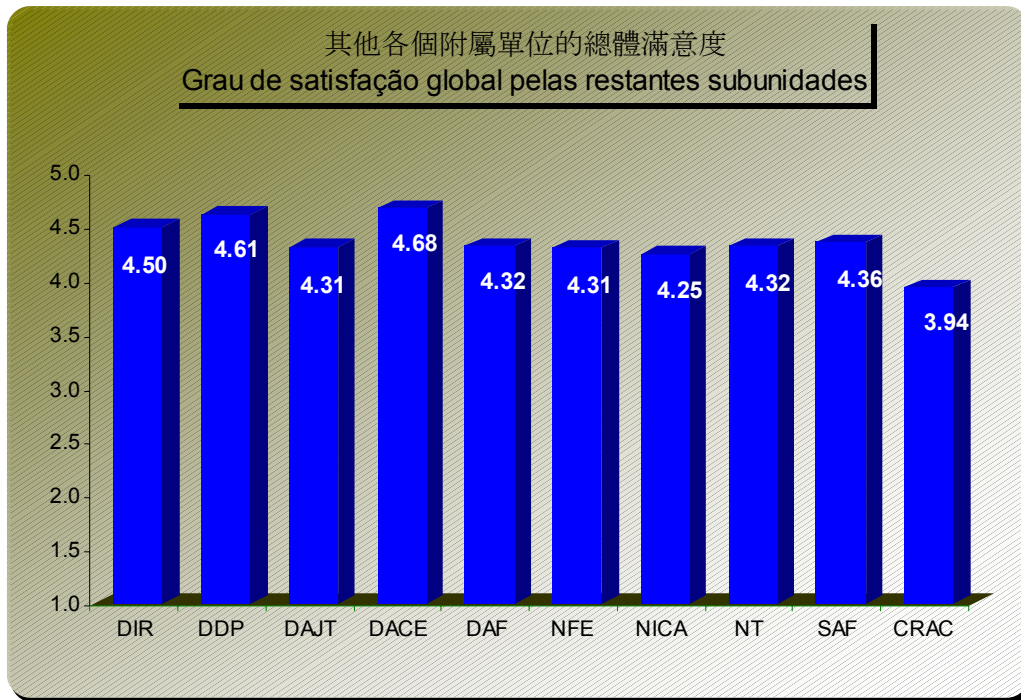


下圖所見各個組織附屬單位中，樓宇管理及保養處錄得的滿意度最高，為 4.68 分。

O gráfico seguinte demonstra que, a Divisão de Administração e Conservação de Edifícios registou um grau de satisfação superior, com 4.68, no âmbito das subunidades orgânicas.



2012 年第 1 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

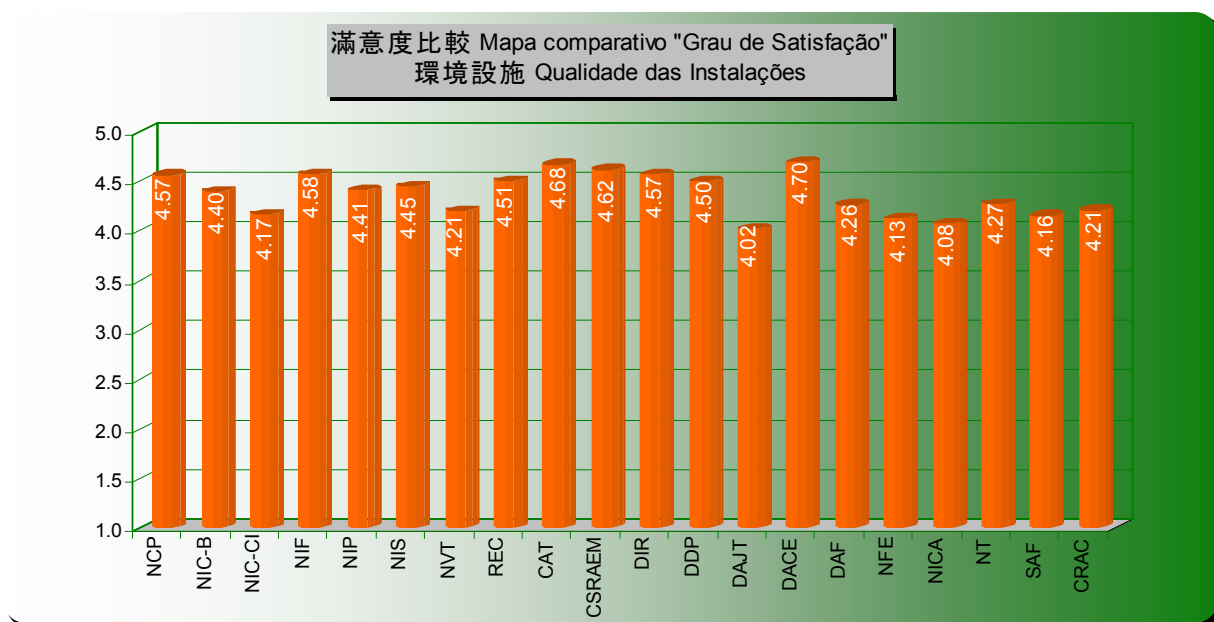


獨立分析開展第一季公眾滿意度調查的附屬單位所得的結果，如下圖所示，「環境設施」項目方面，樓宇管理及保養處得到最高的總體滿意度，獲評 4.7 分。稅務管理及訟務處取得的滿意度最低，為 4.02 分。

Da análise individual das subunidades que foram alvo de avaliação do Inquérito ao Grau de Satisfação do Público – 1º trimestre constata-se que o parâmetro “Qualidade das Instalações” evidencia-se com uma média do grau de satisfação global superior na Divisão de Administração e Conservação de Edifícios, com 4.7, tal como demonstra o gráfico a seguir. Por seu turno, a Divisão de Administração Justiça Tributárias registou uma média inferior, com 4.02.

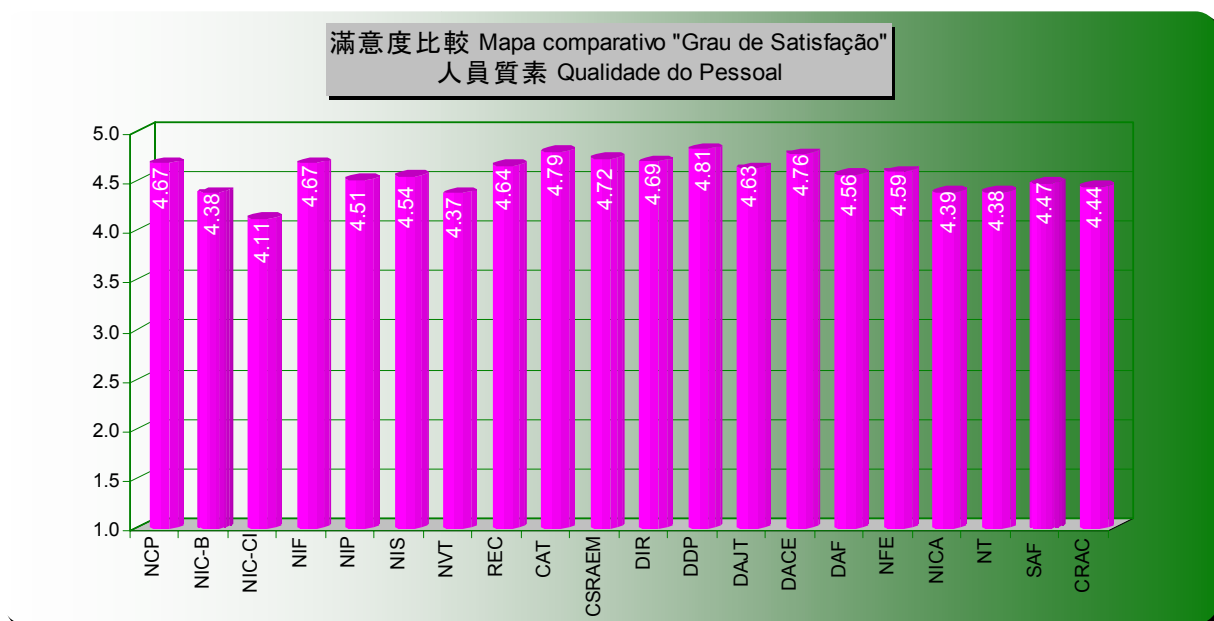


2012 年第 1 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”



參照下圖數據，公共開支處在「人員質素」項目錄得最高的總平均滿意度，為 4.81 分。營業稅中心獲評的滿意度平均值為 4.11 分，遜於其他附屬單位。

Conforme o gráfico a seguir, a “Qualidade do Pessoal” registou uma média do grau de satisfação global superior na Divisão de Despesas Públicas, com 4.81. O Núcleo da Contribuição Industrial apresenta uma média inferior às restantes subunidades, com 4.11.

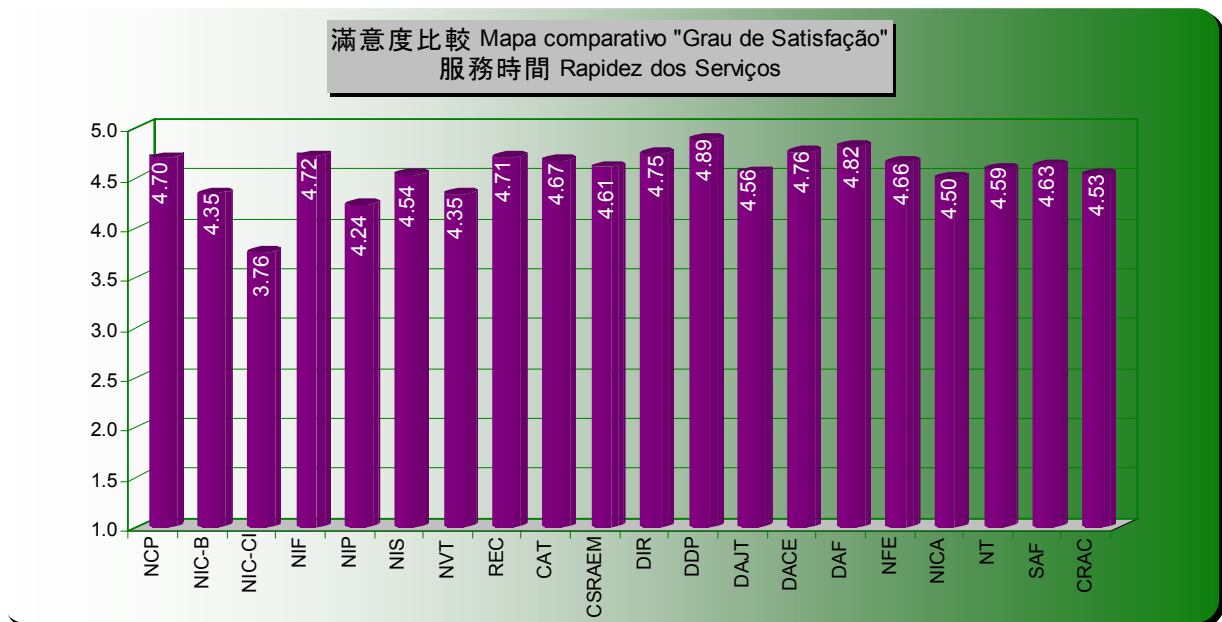




2012年第1季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

「服務時間」項目方面，公共開支處錄得最高的平均滿意度，為 4.89 分，營業稅中心錄得最低的平均滿意度，為 3.76 分，見下圖。

A “Rapidez dos Serviços” registou uma média do grau de satisfação global superior na Divisão de Despesas Públicas, com 4.89 e, por sua vez, o Núcleo da Contribuição Industrial registou uma média inferior, com 3.76, conforme o gráfico em baixo.

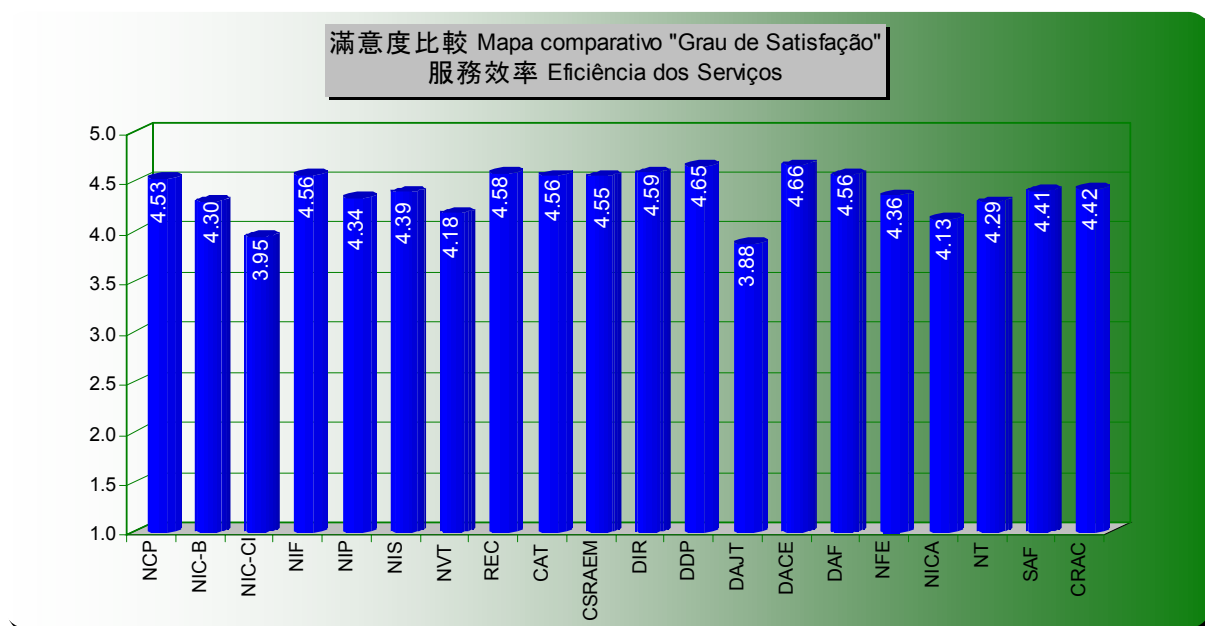


下列棒型圖顯示「服務效率」方面，樓宇管理及保養處錄得最佳的滿意度平均值，為 4.66 分。另一方面，稅務管理及訟務處在該項目取得的平均滿意度較其他附屬單位低，為 3.88 分。

O seguinte gráfico de barras demonstra que a Divisão de Administração e Conservação de Edifícios registou uma média do grau de satisfação superior, com 4.66, relativamente à “Eficiência dos Serviços”. Por outro lado, a Divisão de Administração Justiça Tributárias, com 3.88, registou uma média inferior às restantes subunidades.



2012年第1季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”



2.3 - 解決問題能力的分析

財政局回應市民查詢的力度和解決其問題的能力取決於市民到本局處理事項的頻次，因此，在某段時期內，納稅人到來本局的次數愈多，本局解決問題的能力便愈低。

根據下圖所指，第一季總受訪者中有78.9%表示到來財政局一次便能處理同一事項，20.6%謂要來往數次才能辦理同一事項。

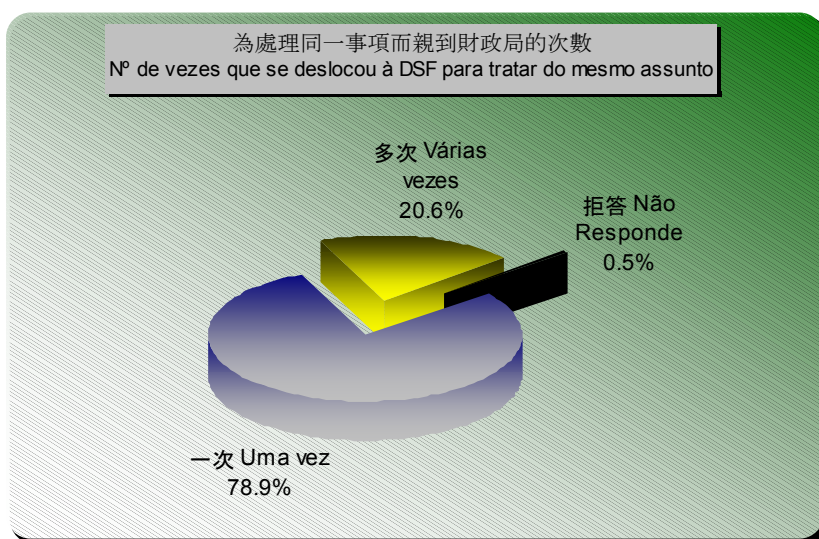
2.3 – Análise da Capacidade de Resolução dos Problemas

A capacidade de resposta da DSF sobre os pedidos de esclarecimento e a resolução das questões colocadas pelos utentes estabelece-se de acordo com o número de vezes que o utente se desloca à DSF. Assim, quanto maior for o número de vezes que o contribuinte efectua à DSF, em determinado período, menor será a capacidade de resolução dos problemas.

Do número total de pessoas inquiridas no 1.º trimestre 78,9% afirmaram ter deslocado “uma vez” à DSF para tratar do mesmo assunto e 20,6% indicaram “várias vezes”, conforme o gráfico a seguir.

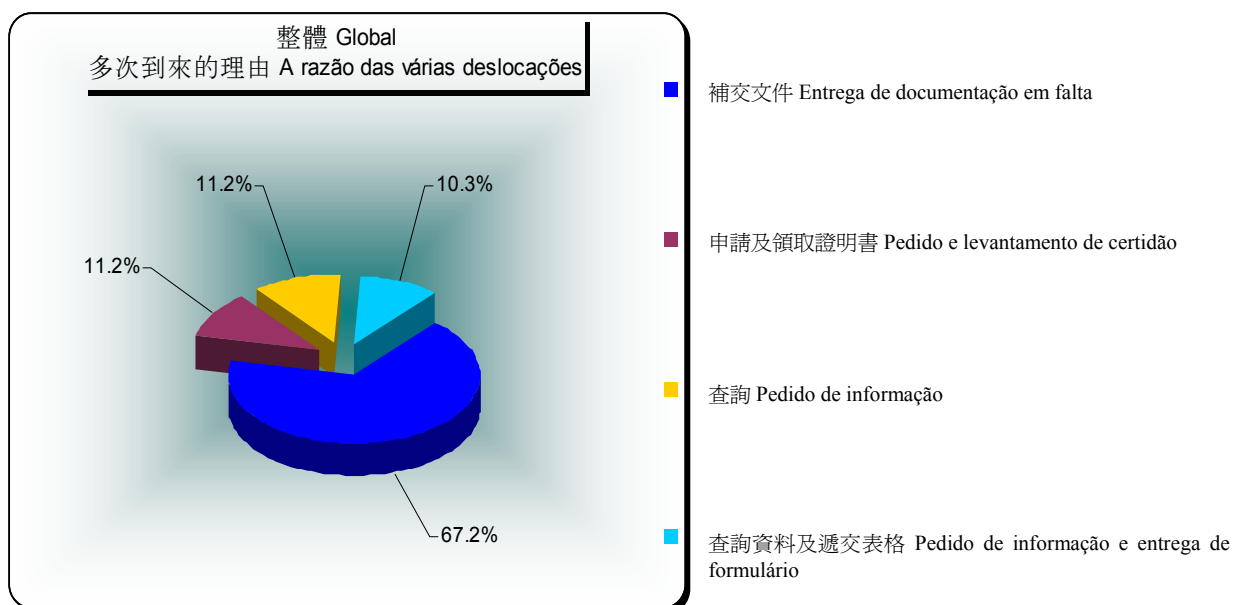


2012 年第 1 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”



為處理同一事項而多次前來財政局的主要原因中，67.2%為補交文件，見下圖。

Das principais razões que levaram os inquiridos a deslocarem-se “várias vezes” à DSF para tratarem do mesmo assunto, 67,2% correspondem à “entrega de documentação em falta”, tal como indica o gráfico em baixo.





2012 年第 1 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

2.4 - 建議及意見分析

2.4 – Análise das Sugestões e Comentários Propostos

2.4.1 - 整體服務

是項調查旨在向尋求財政局服務的市民搜集寶貴建議及意見，繼而進行分析，藉此協助本局制定必要措施，以便改善服務質素和提高使用服務者的滿意度。

第一季度填妥問卷中，合共錄得 99 項與本局整體表現有關的建議及意見，另有 58 項不滿的原因。

下圖圍繞整體服務提出的建議及意見中，36.4%的受訪者提議設立停車位服務，31.8%要求提供「WiFi 任我行」免費無線寬頻接入服務。

2.4.1 – Serviço Global

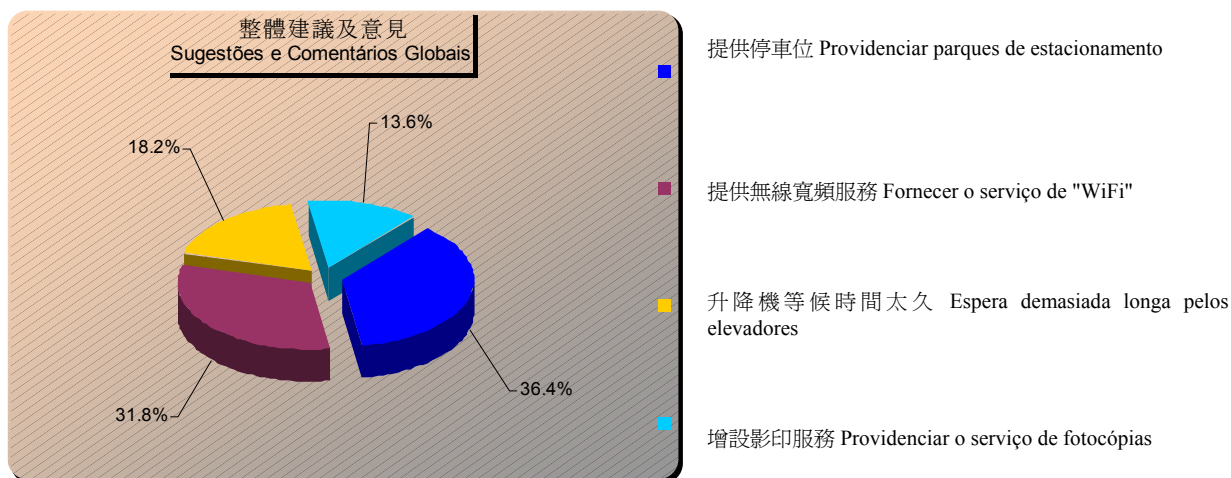
A análise e recolha de sugestões e comentários propostos pelos utentes que procuram os serviços da DSF, auxiliam o estabelecimento de medidas necessárias que visem a melhoria da prestação de serviços e o aumento do grau de satisfação dos utentes.

No total de inquiridos preenchidos no 1.º trimestre obtiveram-se 99 sugestões e comentários acerca do serviço global da DSF e 58 motivos de insatisfação.

Das principais sugestões e comentários propostos acerca do serviço global prestado apresentados no gráfico em baixo, 36,4% do total de inquiridos sugerem que se providencie “parques de estacionamento” e 31,8% reclamam o “serviço de acesso gratuito à Internet através do sistema *WiFi GO*”.

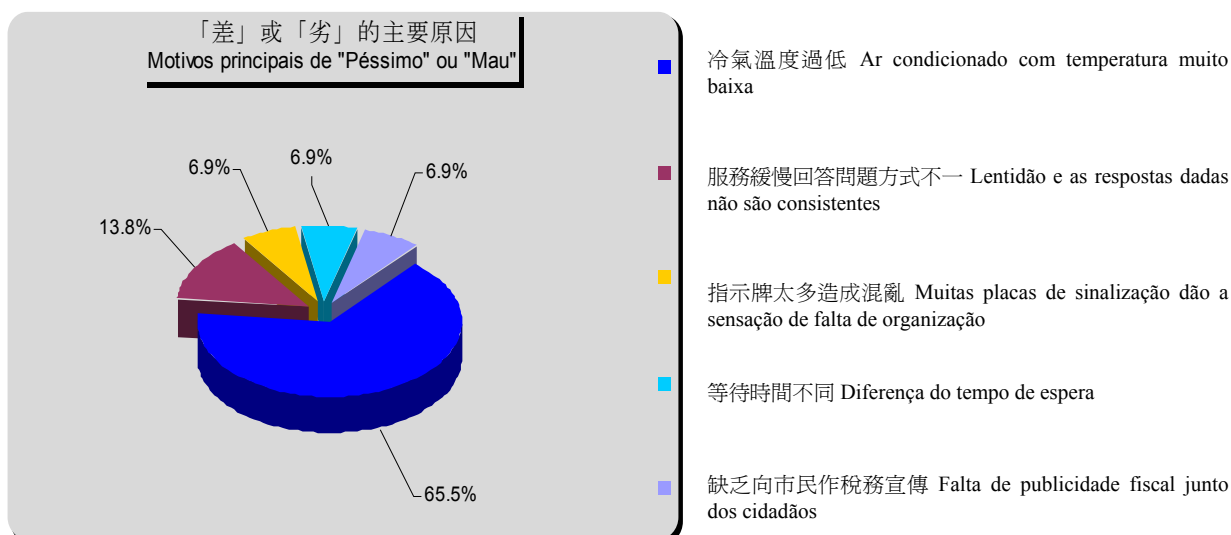


2012 年第 1 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”



從下圖所示受訪者感到不悅的原因方面，超過 60%的受訪者投訴冷氣溫度過低。

Dos principais motivos de insatisfação, apresentados a seguir, constam que mais de 60% do total de inquiridos reclamaram com a “temperatura fria do ar condicionado”.





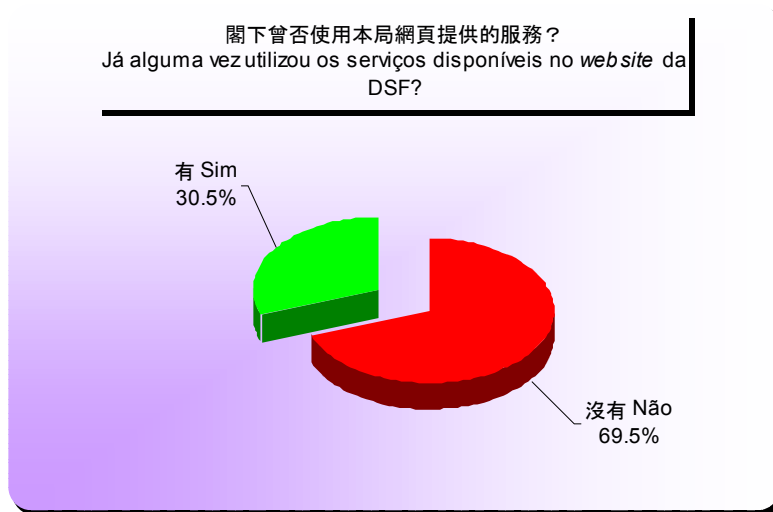
2012 年第 1 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

2.4.2 - 電子服務

參照下圖所示，首季接受訪問者中，30.5% 曾使用財政局網頁提供的電子服務。

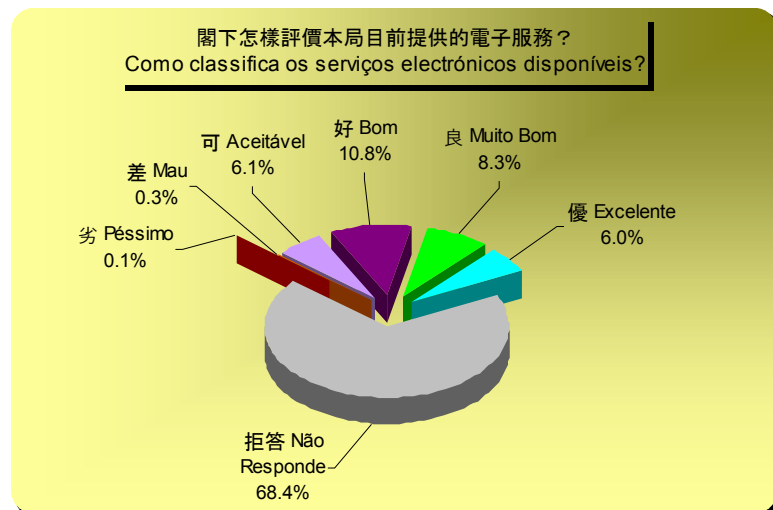
2.4.2 – Serviços Electrónicos

Conforme o gráfico evidencia a seguir, 30,5% do número total de entrevistados no 1.º trimestre já utilizaram os serviços disponíveis no *website* da DSF.



該百分比的受訪者中，25.1% 給予本局電子服務「好／良／優」評級（見下圖）。

Desta amostra de inquiridos 25,1% classificaram os serviços electrónicos como sendo “Bons/ Muito Bons/ Excelentes” (vide o gráfico seguinte).

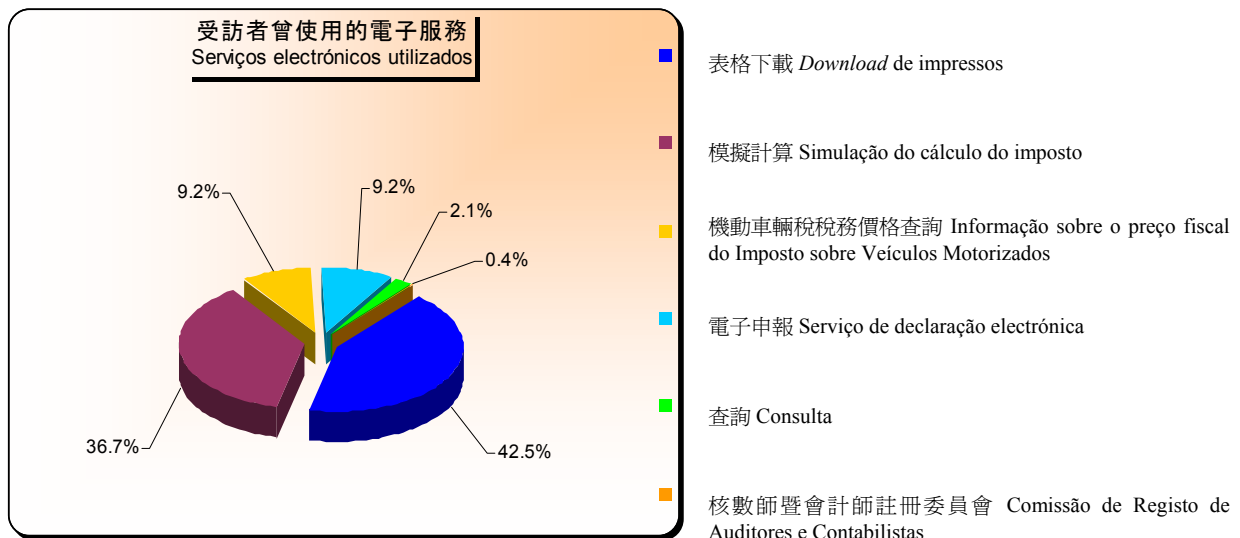




2012年第1季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

目前財政局網頁提供的電子服務方面，受訪者表示最常使用的為「表格下載」，百分比相當於 42.5%，使用「模擬計算」者的百分比為 36.7%，見下圖。

Dos serviços electrónicos existentes no *website* da DSF, mais utilizados pelos inquiridos, constam o “download de impressos”, com uma percentagem equivalente a 42,5% e a “simulação do cálculo do imposto”, com 36,7%, tal como o gráfico a seguir demonstra.

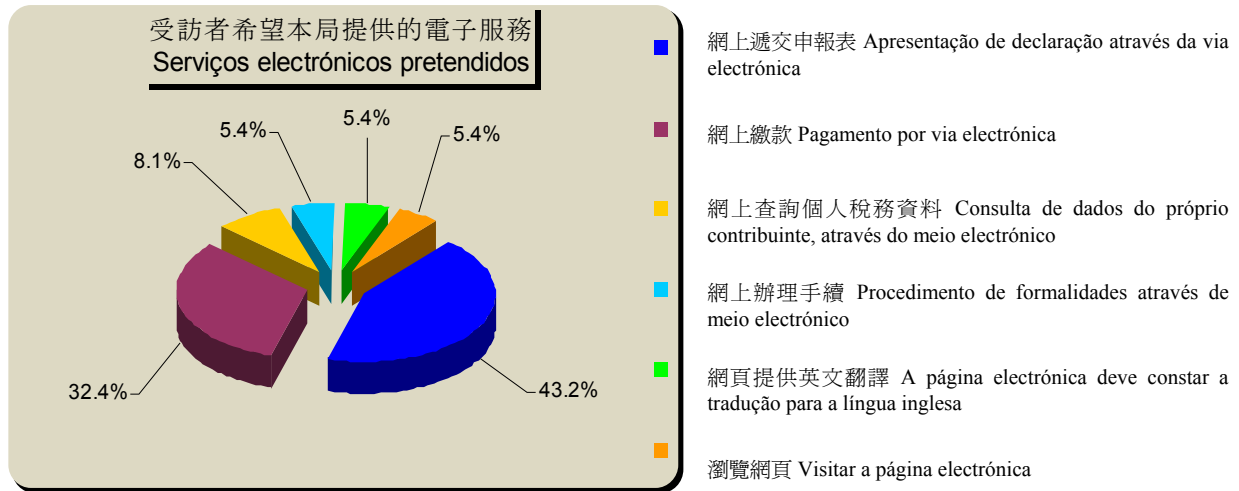


受訪者表示希望本局提供的電子服務建議中，「網上遞交申報表」者佔 43.2%，「網上繳款」佔 32.4%，「網上查詢個人稅務資料」的百分比為 8.1%。

Quanto aos serviços electrónicos mais pretendidos pelos inquiridos constam a “apresentação de declaração por via electrónica”, com 43,2%, o “pagamento por via electrónica”, com 32,4% e a “consulta de dados do próprio contribuinte, através da via electrónica”, com 8,1%.



2012 年第 1 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”



2.5 – 對問卷有關《服務承諾》涵蓋項目的分析

有關為《服務承諾》計劃設定問題所得的結果，24%的受訪者表示知道該項計劃。

受訪者中僅得 17%指出曾使用的《服務承諾》項目，而 17.9%表示滿意《服務承諾》各項服務訂定的承諾準則，見下圖。

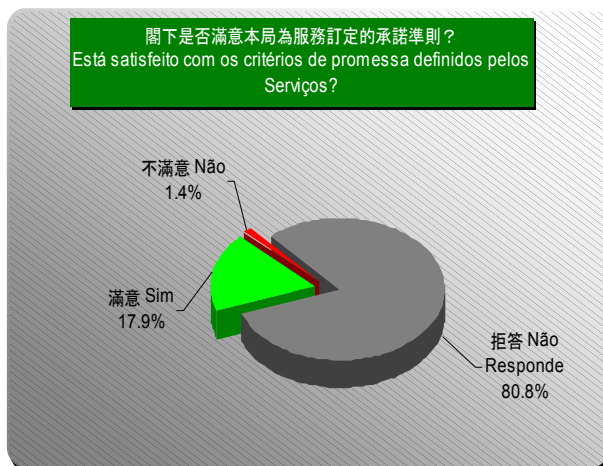
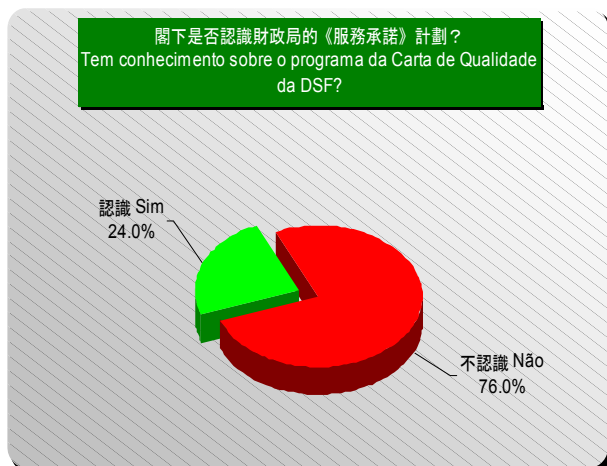
2.5 – Análise dos Inquéritos sobre os Serviços Incluídos na Carta de Qualidade

No âmbito das questões relativas ao Programa da Carta de Qualidade, verifica-se que 24% do total de inquiridos conhecem este Programa.

Do total de inquiridos, apenas 17% assinalaram serviços prestados incluídos na Carta de Qualidade, e 17,9% afirmaram que estão satisfeitos com os critérios de promessa definidos na Carta de Qualidade, como se demonstra graficamente a seguir.

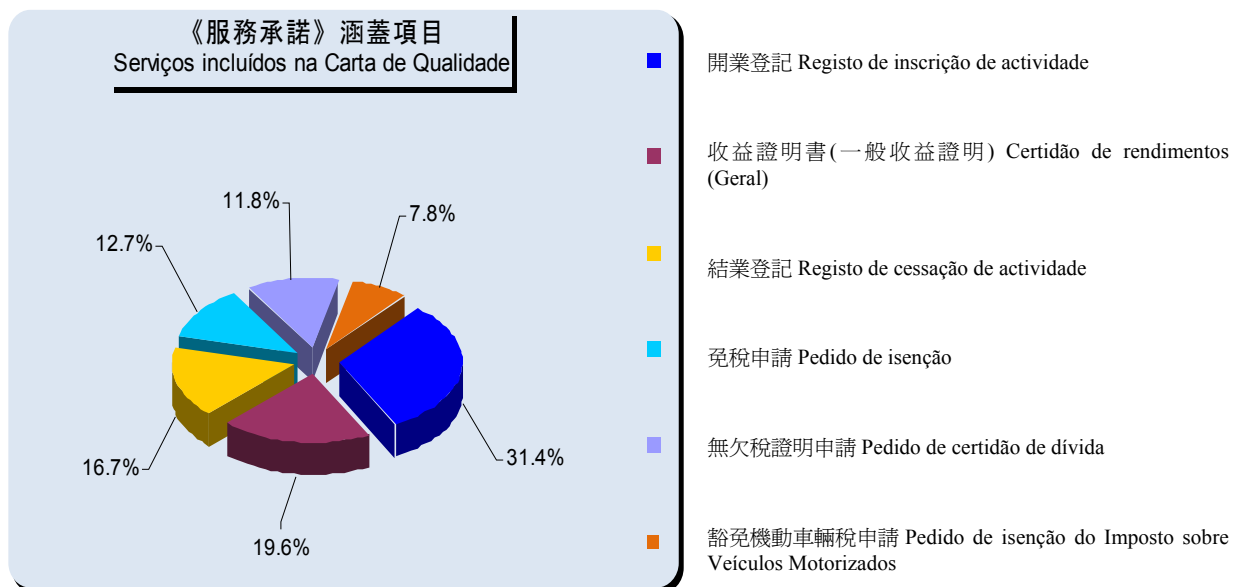


2012年第1季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”



下圖是最為市民使用的《服務承諾》項目，繼有營業稅中心的「開業登記」(31.4%)和職業稅中心的「一般收益證明」(19.6%)。

Seguidamente, constata-se no gráfico que os serviços incluídos na Carta de Qualidade mais requisitados pelos inquiridos foram o “registo de inscrição de actividade” no Núcleo da Contribuição Industrial, com 31,4% e o pedido de “certidão de rendimentos (geral)” no Núcleo do Imposto Profissional, com 19,6%.





2012 年第 1 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

表示曾使用《服務承諾》項目的受訪者中，僅有 7 位分別表示對營業稅中心「無欠稅證明申請」和職業稅中心「一般收益證明書申請」的處理時間未感滿意。

3 - 總結

財政局整體服務去年最後一季取得的公眾滿意度為 4.37 分，本年第一季度獲評為 4.45 分，評分制度為 1 至 5 分。問卷四個分析項目的滿意度評分亦較去年第四季度有所增加。評估項目以「人員質素」得分最為突出，以 4.6 分的滿意度稱冠，評分制度為 1 至 5 分。

《服務承諾》方面，受訪者表示認識該項計劃者所佔百分比不多，然而該批受訪者大部分均滿意本局所訂各項承諾服務的準則。

第一季接受問卷調查人士中，儘管曾使用本局網頁的電子服務者少於半數，但該百分比受訪者一般均給予本局電子服務

É de salientar que apenas 7 inquiridos que procuraram os serviços incluídos na Carta de Qualidade manifestaram-se insatisfeitos com o resultado dos serviços, nomeadamente com o prazo de execução do “pedido de certidão de dívida” do Núcleo da Contribuição Industrial e do “pedido de certidão de rendimentos (geral)” do Núcleo do Imposto Profissional.

3 – CONCLUSÕES

O Serviço Global da DSF registou uma melhoria do grau de satisfação do público ao longo do 1.º trimestre, face ao último trimestre do ano transacto, de 4.37 para 4.45, numa escala de 1 a 5. Também, os quatro parâmetros avaliativos do inquérito registaram melhorias globais do grau de satisfação, face ao último trimestre do ano transacto. O parâmetro avaliativo “Qualidade do Pessoal” salienta-se com um grau de satisfação superior aos restantes parâmetros, com 4.60, na escala de 1 a 5.

No âmbito do Programa da Carta de Qualidade, constata-se que embora a percentagem de inquiridos que conhecem este programa seja mínima, a sua maioria está satisfeita com os critérios de promessa definidos pelos Serviços.

Por último, relativamente aos serviços electrónicos prestados, embora se verifique que menos de metade do total de inquiridos do 1º trimestre utilizaram os serviços disponíveis no *website* da DSF, na generalidade todos



2012 年第 1 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

「好／良／優」評語。 classificaram os serviços com as menções
“Bom/Muito Bom/Excelente”.



2012年第1季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

4 – 附件

4 – ANEXOS

表IV - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela IV - 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 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	8	17	13	38	4.566	0.371
1.1	等候地區 Área de espera	0	0	0	0	6	17	15	38	4.618	0.357
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	16	0	0	1	5	10	6	38	4.455	2.259
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	0	2	6	14	16	38	4.553	0.517
1.4	照明度 Luminosidade	0	0	0	1	6	16	15	38	4.579	0.443
2	設施的配置 Disposição das Instalações	1	0	0	0	7	14	16	38	4.622	0.838
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	0	0	10	13	15	38	4.566	0.406
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0	0	0	0	9	13	16	38	4.592	0.400
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	0	0	9	11	18	38	4.618	0.410
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	4	5	14	15	38	4.474	0.615
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	1	7	11	19	38	4.618	0.471
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	0	0	0	5	15	18	38	4.671	0.354
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	0	5	15	18	38	4.671	0.354
7	效率 Eficiência	0	0	0	0	5	15	18	38	4.671	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	3	17	18	38	4.697	0.319
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	3	16	19	38	4.711	0.321
服務效率 Eficiência dos Serviços											
10	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	0	0	3	6	16	13	38	4.474	0.557
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	2	6	17	13	38	4.513	0.500
12	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	7	20	11	38	4.553	0.345
13	服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	0	7	17	14	38	4.592	0.365



2012年第1季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

表IV - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela IV - 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	16	13	9	38	4.408	0.400	
1.1	等候地區 Área de espera	0.0%	0	0	0	16	13	9	38	4.408	0.400	
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	34.2%	13	0	0	2	11	9	38	4.220	2.069	
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0.0%	0	0	0	16	11	11	38	4.434	0.422	
1.4	照明度 Luminosidade	0.0%	0	0	0	1	15	12	38	4.395	0.467	
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0.0%	0	0	0	1	16	11	38	4.382	0.471	
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0.0%	0	0	0	2	15	12	38	4.342	0.508	
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0.0%	0	0	0	1	14	12	38	4.421	0.473	
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0.0%	0	0	0	3	14	12	38	4.316	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%	0	0	0	1	14	16	7	38	4.368	0.430
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	1	13	12	38	4.447	0.476	
人員質素 Qualidade do Pessoal												
5	態度 Atitude	0.0%	0	0	0	1	19	7	11	38	4.355	0.492
6	積極性 Iniciativa	0.0%	0	0	0	0	19	8	11	38	4.395	0.437
7	效率 Eficiência	0.0%	0	0	0	0	19	9	10	38	4.382	0.426
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	3	14	10	11	38	4.342	0.571
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	3	14	9	12	38	4.355	0.580
服務效率 Eficiência dos Serviços												
10	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0.0%	0	0	0	5	17	5	11	38	4.224	0.644
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0.0%	0	0	0	4	16	7	11	38	4.276	0.612
12	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	1	19	7	11	38	4.355	0.492
13	服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0.0%	0	0	0	1	19	7	11	38	4.355	0.492



2012年第1季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

表IV - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela IV - 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 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	7.9%	3	20	12	3	38	4.158	0.467
1.1	等候地區 Área de espera	2.6%	1	0.0%	0	2.6%	1	21	14	0	38	4.108	0.814
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	23.7%	9	0.0%	0	2.6%	1	19	9	0	38	4.121	1.797
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0.0%	0	0.0%	0	2.6%	1	20	16	1	38	4.211	0.342
1.4	照明度 Luminosidade	0.0%	0	0.0%	0	5.3%	2	20	15	1	38	4.171	0.390
2	設施的配置 Disposição das Instalações	2.6%	1	0.0%	1	2.6%	1	23	11	1	38	4.095	0.818
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0.0%	0	0.0%	1	7.9%	3	22	11	1	38	4.039	0.538
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0.0%	0	0.0%	0	5.3%	2	23	11	2	38	4.145	0.401
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0.0%	0	0.0%	0	7.9%	3	25	9	1	38	4.066	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	7.9%	3	19	14	2	38	4.158	0.452
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	2.6%	1	18	16	3	38	4.263	0.381
人員質素 Qualidade do Pessoal													
5	態度 Atitude	0.0%	0	0.0%	0	10.5%	4	17	16	1	38	4.132	0.475
6	積極性 Iniciativa	0.0%	0	0.0%	0	13.2%	5	16	16	1	38	4.105	0.509
7	效率 Eficiência	0.0%	0	0.0%	0	13.2%	5	16	16	1	38	4.105	0.509
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	31.6%	12	21	5	0	38	3.750	0.542
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	31.6%	12	21	4	1	38	3.763	0.566
服務效率 Eficiência dos Serviços													
10	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0.0%	0	0.0%	2	23.7%	9	14	11	2	38	3.855	0.753
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0.0%	0	0.0%	1	21.1%	8	16	11	2	38	3.934	0.670
12	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	21.1%	8	16	12	2	38	4.000	0.593
13	服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0.0%	0	0.0%	0	21.1%	8	16	12	2	38	4.000	0.593



2012年第1季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

表IV - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela IV - 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 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%	7 24.1%	12 41.4%	10 34.5%	29	4.552	0.386
1.1	等候地區 Área de espera	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 24.1%	10 34.5%	12 41.4%	29	4.586	0.402
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	7 24.1%	0 0.0%	0 0.0%	7 24.1%	8 27.6%	7 24.1%	29	4.500	1.991
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 24.1%	11 37.9%	11 37.9%	29	4.569	0.395
1.4	照明度 Luminosidade	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 24.1%	9 31.0%	13 44.8%	29	4.603	0.409
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 24.1%	11 37.9%	11 37.9%	29	4.569	0.395
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 24.1%	8 27.6%	14 48.3%	29	4.621	0.415
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 24.1%	12 41.4%	10 34.5%	29	4.552	0.386
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 24.1%	12 41.4%	10 34.5%	29	4.552	0.386
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 24.1%	11 37.9%	11 37.9%	29	4.569	0.395
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%	7 24.1%	8 27.6%	14 48.3%	29	4.621	0.415
人員質素 Qualidade do Pessoal										
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 20.7%	7 24.1%	16 55.2%	29	4.672	0.407
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 20.7%	7 24.1%	16 55.2%	29	4.672	0.407
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 20.7%	7 24.1%	16 55.2%	29	4.672	0.407
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 13.8%	8 27.6%	17 58.6%	29	4.724	0.368
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 13.8%	8 27.6%	17 58.6%	29	4.724	0.368
服務效率 Eficiência dos Serviços										
10	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 3.4%	1 31.0%	9 17.2%	14 48.3%	29	4.534	0.533
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0 0.0%	0 0.0%	0 3.4%	1 31.0%	9 17.2%	14 48.3%	29	4.534	0.533
12	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%	10 34.5%	4 13.8%	15 51.7%	29	4.586	0.464
13	服務符合您的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	10 34.5%	4 13.8%	15 51.7%	29	4.586	0.464



2012 年第 1 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

表IV - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela IV - 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	0	15	24	9	48	4.438	0.352
1.1	等候地區 Área de espera	0	0	0	0	16	23	9	48	4.427	0.357
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	22	0	0	2	7	14	3	48	4.308	2.198
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	0	3	12	25	8	48	4.365	0.481
1.4	照明度 Luminosidade	0	0	0	1	15	24	8	48	4.396	0.399
2	設施的配置 Disposição das Instalações	1	0	0	1	14	23	9	48	4.415	0.754
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	0	2	13	22	11	48	4.417	0.465
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0	0	0	1	15	22	10	48	4.417	0.417
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	0	3	12	20	13	48	4.417	0.519
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	1	19	16	11	48	4.333	0.559
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	12	20	14	48	4.458	0.482
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	0	0	1	11	23	13	48	4.490	0.419
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	0	12	23	13	48	4.510	0.365
7	效率 Eficiência	0	0	0	0	10	25	13	48	4.531	0.348
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	1	3	20	17	7	48	4.219	0.583
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	3	21	17	7	48	4.260	0.484
服務效率 Eficiência dos Serviços											
10	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	0	0	6	17	16	9	48	4.229	0.592
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	2	0	0	1	17	19	9	48	4.380	0.977
12	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	2	0	0	3	14	20	9	48	4.348	1.007
13	服務符合您的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	2	0	0	1	16	20	9	48	4.391	0.978



2012年第1季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

表IV - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela IV - 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	1	5	14	7	27	4.481	0.449
1.1	等候地區 Área de espera	2	0	0	0	5	13	7	27	4.540	1.258
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	12	0	0	3	5	3	4	27	4.167	2.176
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	0	0	7	12	8	27	4.519	0.379
1.4	照明度 Luminosidade	0	0	0	2	5	11	9	27	4.463	0.553
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	1	7	10	9	27	4.481	0.490
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	0	1	9	6	11	27	4.481	0.528
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	1	0	0	2	7	6	11	27	4.462	1.040
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	0	0	9	7	11	27	4.537	0.437
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	3	6	9	9	27	4.389	0.625
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	1	6	7	12	27	4.463	0.706
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	0	0	1	6	8	12	27	4.556	0.506
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	2	5	8	12	27	4.519	0.580
7	效率 Eficiência	0	0	0	1	6	8	12	27	4.556	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	1	7	7	12	27	4.537	0.518
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	1	6	9	11	27	4.537	0.499
服務效率 Eficiência dos Serviços											
10	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	0	0	5	6	6	10	27	4.296	0.737
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	2	9	4	12	27	4.444	0.610
12	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	3	7	7	10	27	4.389	0.641
13	服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	2	8	6	11	27	4.444	0.594



2012年第1季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

表IV - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela IV - 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	12	15	5	34	4.309	0.477
1.1 等候地區 Área de espera	0	0	0	3	12	14	5	34	4.265	0.526
1.2 洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	11	0	1	3	7	9	3	34	4.109	2.042
1.3 冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	0	4	11	13	6	34	4.250	0.581
1.4 照明度 Luminosidade	0	0	0	1	15	12	6	34	4.324	0.442
2 設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	3	16	10	5	34	4.206	0.524
2.1 座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	1	2	18	8	5	34	4.147	0.610
2.2 飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0	0	0	2	16	11	5	34	4.250	0.481
2.3 填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	0	3	13	13	5	34	4.250	0.526
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	4	11	11	6	34	4.103	0.786
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	1	3	12	12	6	34	4.206	0.664
人員質素 Qualidade do Pessoal										
5 態度 Atitude	0	0	0	2	7	19	6	34	4.397	0.473
6 積極性 Iniciativa	0	0	1	1	10	16	6	34	4.324	0.589
7 效率 Eficiência	0	0	0	2	7	19	6	34	4.397	0.473
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	4	3	21	6	34	4.368	0.568
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	4	6	18	6	34	4.324	0.576
服務效率 Eficiência dos Serviços										
10 取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	0	1	3	13	14	3	34	4.147	0.622
11 本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	4	13	14	3	34	4.176	0.535
12 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	4	12	14	4	34	4.206	0.552
13 服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	4	12	14	4	34	4.206	0.552



2012年第1季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

表IV - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela IV - 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%	23.7%	57.9%	18.4%	38	4.474	0.328
1.1	等候地區 Área de espera	0.0%	0	0.0%	0.0%	21.1%	57.9%	21.1%	38	4.500	0.329
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	39.5%	15	0.0%	0.0%	18.4%	36.8%	5.3%	38	4.391	2.188
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0.0%	0	0.0%	0.0%	21.1%	50.0%	28.9%	38	4.539	0.356
1.4	照明度 Luminosidade	0.0%	0	0.0%	0.0%	18.4%	50.0%	31.6%	38	4.566	0.352
2	設施的配置 Disposição das Instalações	2.6%	1	0.0%	0.0%	23.7%	47.4%	26.3%	38	4.514	0.815
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0.0%	0	0.0%	0.0%	21.1%	55.3%	23.7%	38	4.513	0.339
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0.0%	0	0.0%	0.0%	18.4%	55.3%	26.3%	38	4.539	0.337
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0.0%	0	0.0%	2.6%	15.8%	50.0%	31.6%	38	4.539	0.425
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%	5.3%	18.4%	50.0%	26.3%	38	4.461	0.485
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%	2.6%	15.8%	42.1%	39.5%	38	4.579	0.443
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0.0%	0	0.0%	0.0%	13.2%	44.7%	42.1%	38	4.645	0.347
6	積極性 Iniciativa	0.0%	0	0.0%	0.0%	13.2%	44.7%	42.1%	38	4.645	0.347
7	效率 Eficiência	0.0%	0	0.0%	0.0%	13.2%	44.7%	42.1%	38	4.645	0.347
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%	5.3%	47.4%	47.4%	38	4.711	0.299
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%	5.3%	47.4%	47.4%	38	4.711	0.299
服務效率 Eficiência dos Serviços											
10	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%	21.1%	60.5%	18.4%	38	4.487	0.318
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0.0%	0	0.0%	0.0%	13.2%	52.6%	34.2%	38	4.605	0.332
12	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%	13.2%	52.6%	34.2%	38	4.605	0.332
13	服務符合您的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0.0%	0	0.0%	0.0%	13.2%	47.4%	39.5%	38	4.632	0.343



2012年第1季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

表IV - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela IV - 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	0	10	33	33	76	4.651	0.347
1.1 等候地區 Area de espera	0	0	0	0	10	33	33	76	4.651	0.347
1.2 洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	39	0	0	0	7	18	12	76	4.568	2.311
1.3 冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	0	0	13	25	38	76	4.664	0.378
1.4 照明度 Luminosidade	0	0	0	0	14	23	39	76	4.664	0.386
2 設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	0	12	24	40	76	4.684	0.373
2.1 座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	0	3	11	22	40	76	4.632	0.492
2.2 飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0	0	0	0	12	27	37	76	4.664	0.369
2.3 填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	0	2	15	25	34	76	4.586	0.465
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	1	11	25	38	76	4.625	0.511
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	7	25	44	76	4.743	0.332
人員質素 Qualidade do Pessoal										
5 態度 Atitude	0	0	0	0	1	30	45	76	4.789	0.262
6 積極性 Iniciativa	0	0	0	0	1	29	46	76	4.796	0.260
7 效率 Eficiência	0	0	0	0	2	27	47	76	4.796	0.273
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	5	27	41	76	4.678	0.460
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	3	6	26	41	76	4.671	0.466
服務效率 Eficiência dos Serviços										
10 取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	0	0	1	14	35	26	76	4.559	0.400
11 本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	1	15	33	27	76	4.559	0.408
12 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	1	15	34	26	76	4.553	0.405
13 服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	1	14	34	27	76	4.566	0.403



2012 年第 1 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

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

政府綜合服務大樓
 Centro de Serviços da RAEM

	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%	2.0%	18.6%	26.6%	52.8%	199	4.641	0.453
1.1 等候地區 Área de espera	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	19.6%	26.1%	53.3%	199	4.653	0.427
1.2 洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	48.2%	0.0%	0.0%	0.5%	12.1%	16.1%	23.1%	199	4.592	2.321
1.3 冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0.5%	0.0%	0.0%	1.5%	22.1%	28.1%	47.7%	199	4.606	0.552
1.4 照明度 Luminosidade	0.5%	0.0%	0.0%	2.0%	20.6%	28.6%	48.2%	199	4.609	0.560
2 設施的配置 Disposição das Instalações	0.0%	0.0%	0.0%	1.0%	18.1%	32.7%	48.2%	199	4.636	0.413
2.1 座椅安排 Cadeiras disponíveis	0.5%	0.0%	0.0%	1.0%	17.1%	33.2%	48.2%	199	4.641	0.525
2.2 飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	37.2%	0.0%	0.0%	1.5%	11.1%	21.6%	28.6%	199	4.604	2.259
2.3 填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	10.1%	0.0%	0.5%	2.0%	17.1%	26.1%	44.2%	199	4.603	1.465
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%	0.5%	5.5%	18.1%	32.7%	43.2%	199	4.530	0.557
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%	2.0%	13.6%	32.7%	51.8%	199	4.661	0.428
人員質素 Qualidade do Pessoal										
5 態度 Atitude	0.0%	0.5%	0.0%	1.0%	10.6%	22.6%	65.3%	199	4.741	0.466
6 積極性 Iniciativa	0.0%	0.5%	0.0%	1.0%	13.1%	24.1%	61.3%	199	4.709	0.477
7 效率 Eficiência	0.0%	0.5%	0.0%	1.0%	13.1%	23.1%	62.3%	199	4.714	0.478
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%	0.5%	0.0%	5.0%	14.6%	25.6%	54.3%	199	4.606	0.581
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%	1.0%	0.0%	3.0%	13.1%	29.1%	53.8%	199	4.623	0.587
服務效率 Eficiência dos Serviços										
10 取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0.0%	0.0%	0.5%	6.0%	18.6%	30.2%	44.7%	199	4.528	0.571
11 本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0.0%	0.0%	0.5%	4.5%	19.1%	31.2%	44.7%	199	4.548	0.540
12 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%	0.5%	5.5%	16.6%	35.7%	41.7%	199	4.530	0.550
13 服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0.5%	0.0%	0.5%	2.5%	16.1%	32.2%	48.2%	199	4.611	0.587



2012年第1季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

表IV - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela IV - 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	1	4	2	7	4.571	0.345
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	57.1%	28.6%			
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	0	1	4	2	7	4.571	0.345
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	57.1%	28.6%			
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	4	2	7	4.571	0.345
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	57.1%	28.6%			
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	0	0	0	1	2	4	7	4.714	0.393
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	28.6%	57.1%			
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	0	1	2	4	7	4.714	0.393
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	28.6%	57.1%			
7	效率 Eficiência	0	0	0	0	2	1	4	7	4.643	0.476
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	14.3%	57.1%			
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	0	0	3	4	7	4.786	0.267
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	42.9%	57.1%			
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	4	3	7	4.714	0.267
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	57.1%	42.9%			
服務效率 Eficiência dos Serviços											
10	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	0	0	0	1	5	1	7	4.500	0.289
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	71.4%	14.3%			
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	0	1	4	2	7	4.571	0.345
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	57.1%	28.6%			
12	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	5	2	7	4.643	0.244
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	71.4%	28.6%			
13	服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	0	0	5	2	7	4.643	0.244
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	71.4%	28.6%			



2012 年第 1 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

表IV - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela IV - 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	2	5	2	9	4.500	0.354
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	55.6%	22.2%			
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	0	2	4	3	9	4.556	0.391
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	44.4%	33.3%			
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:baicão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0	0	0	1	1	4	3	9	4.444	0.635
		0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	11.1%	44.4%	33.3%			
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	0	0	0	1	1	7	9	4.833	0.354
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	11.1%	77.8%			
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	0	1	1	7	9	4.833	0.354
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	11.1%	77.8%			
7	效率 Eficiência	0	0	0	0	2	0	7	9	4.778	0.441
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	0.0%	77.8%			
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	1	0	8	9	4.889	0.333
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	88.9%			
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	0	1	0	8	9	4.889	0.333
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	88.9%			
服務效率 Eficiência dos Serviços											
10	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	0	0	1	1	2	5	9	4.556	0.682
		0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	11.1%	22.2%	55.6%			
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	1	1	2	5	9	4.556	0.682
		0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	11.1%	22.2%	55.6%			
12	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	1	3	5	9	4.722	0.363
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	33.3%	55.6%			
13	服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	0	1	2	6	9	4.778	0.363
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	22.2%	66.7%			



2012 年第 1 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

表IV - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela IV - 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%	2 25.0%	2 25.0%	3 37.5%	1 12.5%	8	4.063	0.729
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 37.5%	1 12.5%	3 37.5%	1 12.5%	8	3.938	0.821
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 25.0%	2 25.0%	3 37.5%	1 12.5%	8	4.063	0.729
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 25.0%	2 25.0%	4 50.0%	8	4.625	0.443
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 25.0%	2 25.0%	4 50.0%	8	4.625	0.443
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 25.0%	2 25.0%	4 50.0%	8	4.625	0.443
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%	2 25.0%	3 37.5%	3 37.5%	8	4.563	0.417
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%	2 25.0%	3 37.5%	3 37.5%	8	4.563	0.417
服務效率 Eficiência dos Serviços											
10	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%	3 37.5%	4 50.0%	0 0.0%	1 12.5%	8	3.750	0.707
11	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%	3 37.5%	4 50.0%	0 0.0%	1 12.5%	8	3.750	0.707
12	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 12.5%	6 75.0%	0 0.0%	1 12.5%	8	4.000	0.535
13	服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	6 75.0%	0 0.0%	1 12.5%	8	4.000	0.535



2012 年第 1 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

表IV - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela IV - 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%	1 5.9%	2 11.8%	3 17.6%	11 64.7%	17	4.676	0.557
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.9%	2 11.8%	3 17.6%	11 64.7%	17	4.676	0.557
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 17.6%	3 17.6%	11 64.7%	17	4.735	0.400
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 17.6%	2 11.8%	12 70.6%	17	4.765	0.400
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 17.6%	2 11.8%	12 70.6%	17	4.765	0.400
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 17.6%	2 11.8%	12 70.6%	17	4.765	0.400
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 5.9%	1 5.9%	2 11.8%	13 76.5%	17	4.765	0.534
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 5.9%	1 5.9%	2 11.8%	13 76.5%	17	4.765	0.534
服務效率 Eficiência dos Serviços											
10	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%	2 11.8%	2 11.8%	1 5.9%	12 70.6%	17	4.618	0.697
11	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%	2 11.8%	2 11.8%	1 5.9%	12 70.6%	17	4.618	0.697
12	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 5.9%	2 11.8%	2 11.8%	12 70.6%	17	4.706	0.561
13	服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.9%	2 11.8%	2 11.8%	12 70.6%	17	4.706	0.561



2012 年第 1 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

表IV - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela IV - 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 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%	2 14.3%	5 35.7%	4 28.6%	3 21.4%	14	4.214	0.642
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	7 50.0%	3 21.4%	3 21.4%	14	4.250	0.546
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 7.1%	6 42.9%	3 21.4%	4 28.6%	14	4.321	0.575
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	3 21.4%	3 21.4%	7 50.0%	14	4.536	0.603
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	3 21.4%	3 21.4%	7 50.0%	14	4.536	0.603
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 28.6%	3 21.4%	7 50.0%	14	4.607	0.446
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%	2 14.3%	1 7.1%	11 78.6%	14	4.821	0.372
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%	2 14.3%	1 7.1%	11 78.6%	14	4.821	0.372
服務效率 Eficiência dos Serviços											
10	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 7.1%	3 21.4%	4 28.6%	6 42.9%	14	4.500	0.588
11	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 7.1%	3 21.4%	4 28.6%	6 42.9%	14	4.500	0.588
12	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%	4 28.6%	3 21.4%	7 50.0%	14	4.607	0.446
13	服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 28.6%	2 14.3%	8 57.1%	14	4.643	0.457



2012 年第 1 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

表IV - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela IV - 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	0 0.0%	0 0.0%	2 4.0%	7 14.0%	16 32.0%	13 26.0%	12 24.0%	50 4.150	0.771
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	8 16.0%	18 36.0%	14 28.0%	10 20.0%	50 4.180	0.637
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%	13 26.0%	15 30.0%	13 26.0%	9 18.0%	50 4.050	0.716
人員質素 Qualidade do Pessoal										
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 4.0%	13 26.0%	8 16.0%	27 54.0%	50 4.580	0.538
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 4.0%	12 24.0%	8 16.0%	28 56.0%	50 4.600	0.535
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 4.0%	13 26.0%	8 16.0%	27 54.0%	50 4.580	0.538
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 2.0%	10 20.0%	10 20.0%	29 58.0%	50 4.660	0.468
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 2.0%	10 20.0%	10 20.0%	29 58.0%	50 4.660	0.468
服務效率 Eficiência dos Serviços										
10	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 14.0%	20 40.0%	8 16.0%	15 30.0%	50 4.240	0.657
11	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%	5 10.0%	22 44.0%	6 12.0%	17 34.0%	50 4.300	0.623
12	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%	2 4.0%	22 44.0%	7 14.0%	19 38.0%	50 4.410	0.541
13	服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 2.0%	20 40.0%	7 14.0%	22 44.0%	50 4.490	0.510



2012 年第 1 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

表IV - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela IV - 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%	1 4.5%	0 0.0%	3 13.6%	5 22.7%	12 54.5%	1 4.5%	22	4.045	0.872
2 設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 18.2%	6 27.3%	11 50.0%	1 4.5%	22	4.114	0.596
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%	4 18.2%	8 36.4%	9 40.9%	1 4.5%	22	4.068	0.583
人員質素 Qualidade do Pessoal										
5 態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 4.5%	9 40.9%	4 18.2%	8 36.4%	22	4.409	0.549
6 積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 4.5%	9 40.9%	4 18.2%	8 36.4%	22	4.409	0.549
7 效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 9.1%	8 36.4%	5 22.7%	7 31.8%	22	4.341	0.605
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%	7 31.8%	8 36.4%	7 31.8%	22	4.500	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%	7 31.8%	8 36.4%	7 31.8%	22	4.500	0.408
服務效率 Eficiência dos Serviços										
10 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%	4 18.2%	11 50.0%	4 18.2%	3 13.6%	22	4.045	0.615
11 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%	4 18.2%	11 50.0%	4 18.2%	3 13.6%	22	4.045	0.615
12 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%	1 4.5%	1 4.5%	10 45.5%	6 27.3%	4 18.2%	22	4.182	0.682
13 服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	1 4.5%	1 4.5%	9 40.9%	6 27.3%	5 22.7%	22	4.227	0.703



2012 年第 1 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

表IV - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela IV - 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	8	5	4	17	4.382	0.416
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	47.1%	29.4%	23.5%			
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	2	6	5	4	17	4.265	0.615
		0.0%	0.0%	0.0%	11.8%	35.3%	29.4%	23.5%			
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	3	6	4	4	17	4.176	0.683
		0.0%	0.0%	0.0%	17.6%	35.3%	23.5%	23.5%			
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	0	0	2	4	6	5	17	4.353	0.632
		0.0%	0.0%	0.0%	11.8%	23.5%	35.3%	29.4%			
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	1	5	6	5	17	4.412	0.537
		0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	29.4%	35.3%	29.4%			
7	效率 Eficiência	0	0	0	1	6	5	5	17	4.382	0.546
		0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	35.3%	29.4%	29.4%			
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	1	1	7	8	17	4.618	0.516
		0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	5.9%	41.2%	47.1%			
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	1	2	7	7	17	4.559	0.527
		0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	11.8%	41.2%	41.2%			
服務效率 Eficiência dos Serviços											
10	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	0	0	4	5	3	5	17	4.147	0.766
		0.0%	0.0%	0.0%	23.5%	29.4%	17.6%	29.4%			
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	3	6	3	5	17	4.206	0.708
		0.0%	0.0%	0.0%	17.6%	35.3%	17.6%	29.4%			
12	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	1	7	2	7	17	4.412	0.593
		0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	41.2%	11.8%	41.2%			
13	服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	1	7	2	7	17	4.412	0.593
		0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	41.2%	11.8%	41.2%			



2012 年第 1 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

表IV - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela IV - 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%	4 19.0%	7 33.3%	5 23.8%	5 23.8%	21	4.167	0.695
2 設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 19.0%	8 38.1%	4 19.0%	5 23.8%	21	4.143	0.692
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 14.3%	10 47.6%	3 14.3%	5 23.8%	21	4.167	0.639
人員質素 Qualidade do Pessoal										
5 態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 4.8%	5 23.8%	6 28.6%	9 42.9%	21	4.524	0.536
6 積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 4.8%	5 23.8%	6 28.6%	9 42.9%	21	4.524	0.536
7 效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	1 4.8%	2 9.5%	4 19.0%	5 23.8%	9 42.9%	21	4.357	0.824
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 28.6%	3 14.3%	12 57.1%	21	4.643	0.451
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%	7 33.3%	2 9.5%	12 57.1%	21	4.619	0.472
服務效率 Eficiência dos Serviços										
10 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%	2 9.5%	9 42.9%	3 14.3%	7 33.3%	21	4.310	0.622
11 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%	2 9.5%	8 38.1%	4 19.0%	7 33.3%	21	4.333	0.619
12 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%	7 33.3%	7 33.3%	7 33.3%	21	4.500	0.418
13 服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 33.3%	7 33.3%	7 33.3%	21	4.500	0.418



2012 年第 1 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 1.º Trimestre 2012”

表IV - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela IV - 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%	1 12.5%	4 50.0%	1 12.5%	2 25.0%	8	4.188	0.651
2 設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	4 50.0%	1 12.5%	2 25.0%	8	4.188	0.651
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%	3 37.5%	2 25.0%	2 25.0%	8	4.250	0.655
人員質素 Qualidade do Pessoal										
5 態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 50.0%	1 12.5%	3 37.5%	8	4.438	0.496
6 積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 50.0%	1 12.5%	3 37.5%	8	4.438	0.496
7 效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 50.0%	1 12.5%	3 37.5%	8	4.438	0.496
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 12.5%	1 12.5%	2 25.0%	4 50.0%	8	4.500	0.707
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 12.5%	1 12.5%	1 12.5%	5 62.5%	8	4.563	0.729
服務效率 Eficiência dos Serviços										
10 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 62.5%	0 0.0%	3 37.5%	8	4.375	0.518
11 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%	4 50.0%	1 12.5%	3 37.5%	8	4.438	0.496
12 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%	5 62.5%	0 0.0%	3 37.5%	8	4.375	0.518
13 服務符合您的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 50.0%	0 0.0%	4 50.0%	8	4.500	0.535