



二零一二年度第二季公眾滿意度調查

O Grau de Satisfação do Público
2º 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 2 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 2.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.....	20



2012 年第 2 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 2.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	20



2012 年第 2 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2012”

1 – 序言

研究暨財政策劃廳於 2012 年 5 月 28 日至 6 月 8 日及 6 月 11 日至 7 月 6 日進行了二零一二年第二季度問卷調查，期間成功收集共 514 份問卷，當中 9 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收集相關意見。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程度及設施配置的問題。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，更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 2.º inquérito trimestral de 2012, nos períodos de 28 de Maio a 8 de Junho e de 11 de Junho a 6 de Julho, tendo sido efectuados no total 514 inquéritos, com 9 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 2 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.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

對本年第二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平均滿意度為 4.2 分（表 I）。

A imagem global que a DSF apresenta perante o público que recorre a estes serviços registou, no 2.º trimestre do corrente ano, uma média do grau de satisfação do público equivalente a 4.2 (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	10	0	0	32	255	155	53	505	4.20	0.74
佔百分比 % Percentagens %	2.0%	0.0%	0.0%	6.3%	50.5%	30.7%	10.5%			

經獨立分析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 4.199 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 “fiabilidade das informações obtidas” pertencente ao parâmetro “Eficiência dos Serviços”, apresenta uma média do grau de satisfação inferior às restantes, com 4.199 valores, na escala de 1 a 5 (Tabela II da página 5).



2012年第2季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.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	2	0	0	48	175	192	88	505	4.270	0.603
		0.4%	0.0%	0.0%	9.5%	34.7%	38.0%	17.4%			
2	設施的配置 Disposição das Instalações	2	0	0	48	181	175	99	505	4.275	0.612
		0.4%	0.0%	0.0%	9.5%	35.8%	34.7%	19.6%			
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)	2	0	0	58	176	148	121	505	4.272	0.653
		0.4%	0.0%	0.0%	11.5%	34.9%	29.3%	24.0%			
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	2	0	0	39	143	208	113	505	4.354	0.596
		0.4%	0.0%	0.0%	7.7%	28.3%	41.2%	22.4%			
6	積極性 Iniciativa	2	0	0	40	141	208	114	505	4.354	0.599
		0.4%	0.0%	0.0%	7.9%	27.9%	41.2%	22.6%			
7	效率 Eficiência	2	0	0	42	137	207	117	505	4.355	0.606
		0.4%	0.0%	0.0%	8.3%	27.1%	41.0%	23.2%			
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	2	0	1	48	138	180	136	505	4.350	0.644
		0.4%	0.0%	0.2%	9.5%	27.3%	35.6%	26.9%			
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	2	0	0	51	138	176	138	505	4.348	0.645
		0.4%	0.0%	0.0%	10.1%	27.3%	34.9%	27.3%			
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	2	0	0	62	182	189	70	505	4.204	0.620
		0.4%	0.0%	0.0%	12.3%	36.0%	37.4%	13.9%			
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	2	0	0	64	180	190	69	505	4.199	0.623
		0.4%	0.0%	0.0%	12.7%	35.6%	37.6%	13.7%			
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	53	170	207	73	505	4.246	0.603
		0.4%	0.0%	0.0%	10.5%	33.7%	41.0%	14.5%			
13	服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	3	0	0	54	170	199	79	505	4.248	0.639
		0.6%	0.0%	0.0%	10.7%	33.7%	39.4%	15.6%			



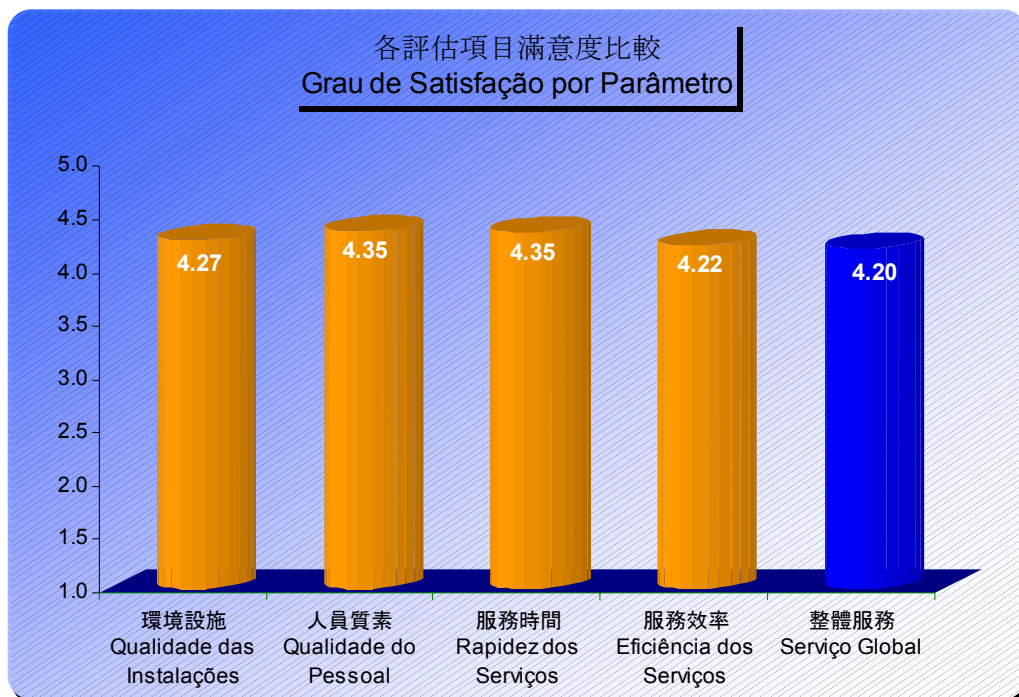
2012年第2季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2012”

四項評估項目中，「人員質素」和「服務時間」取得最高的平均滿意度，同為 4.35 分，評分制度為 1 至 5 分（表 III）。

Dos quatro parâmetros do inquérito, verifica-se que a “Qualidade do Pessoal” e a “Rapidez dos Serviços” apresentam médias do grau de satisfação global superiores, ambas com 4.35, na escala de 1 a 5 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	4.27
人員質素 Qualidade do Pessoal	4.35
服務時間 Rapidez dos Serviços	4.35
服務效率 Eficiência dos Serviços	4.22
整體服務 Serviço Global	4.20





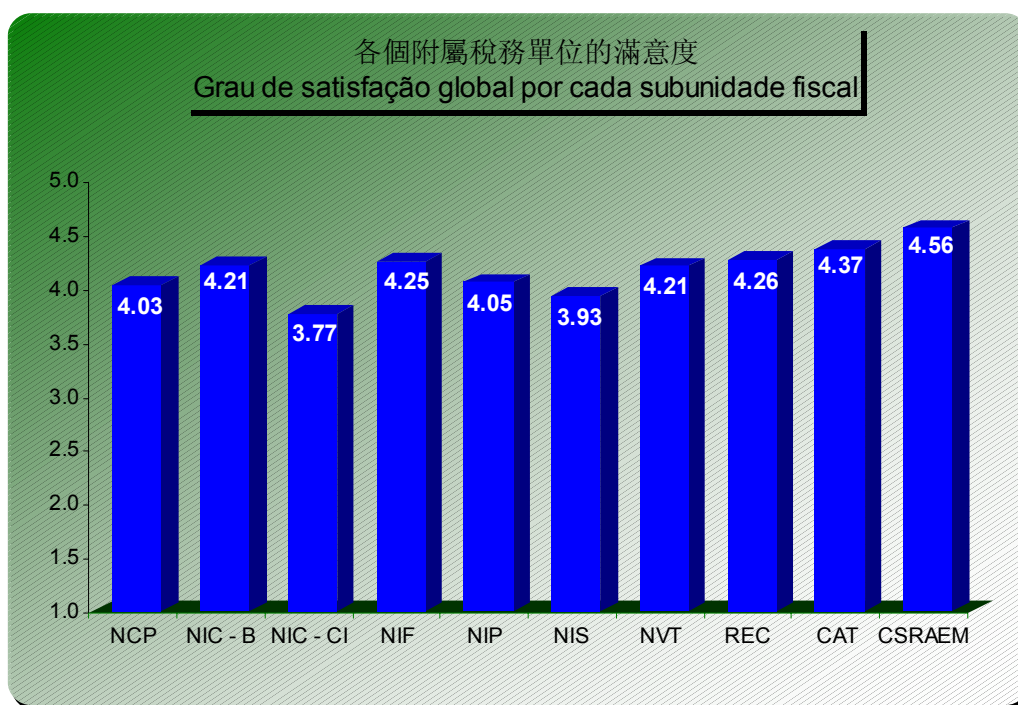
2012 年第 2 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2012”

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，政府綜合服務大樓取得最佳的成績，為 4.56 分。

2.2 – Análise Comparativa Individual

Analisando a distribuição do grau de satisfação global pelas diversas subunidades fiscais, verifica-se que o Centro de Serviços da RAEM obteve um valor superior, com 4.56, tal como ilustra o gráfico seguinte.

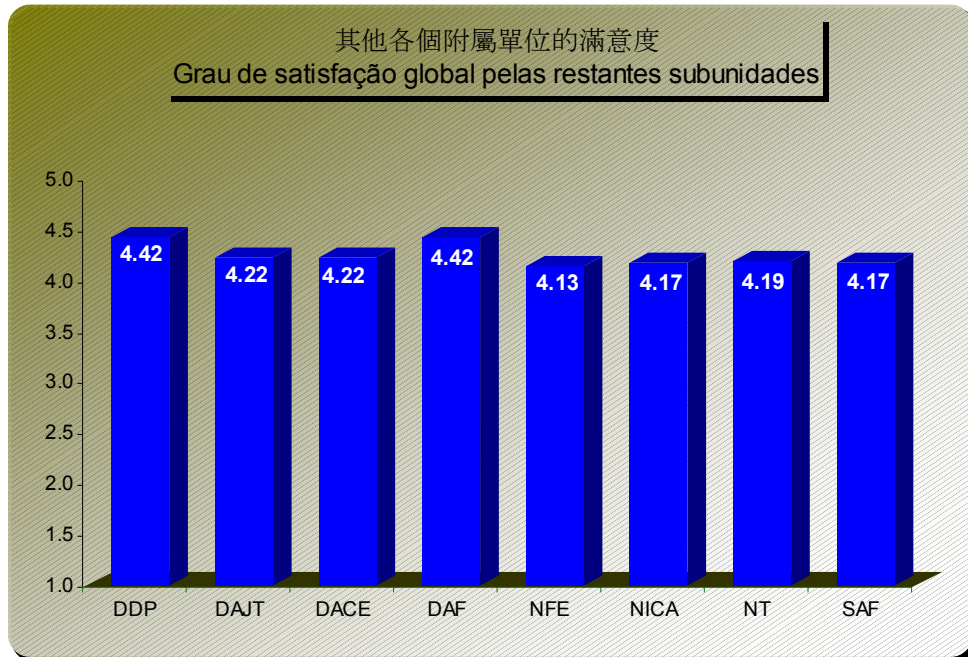


下圖所見各個組織附屬單位中，公共開支處和行政暨財政處錄得的滿意度最高，同為 4.42 分。

O gráfico seguinte demonstra que, a Divisão de Despesas Públicas e a Divisão Administrativa e Financeira registaram graus de satisfação superiores, com 4.42, no âmbito das subunidades orgânicas.



2012 年第 2 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2012”



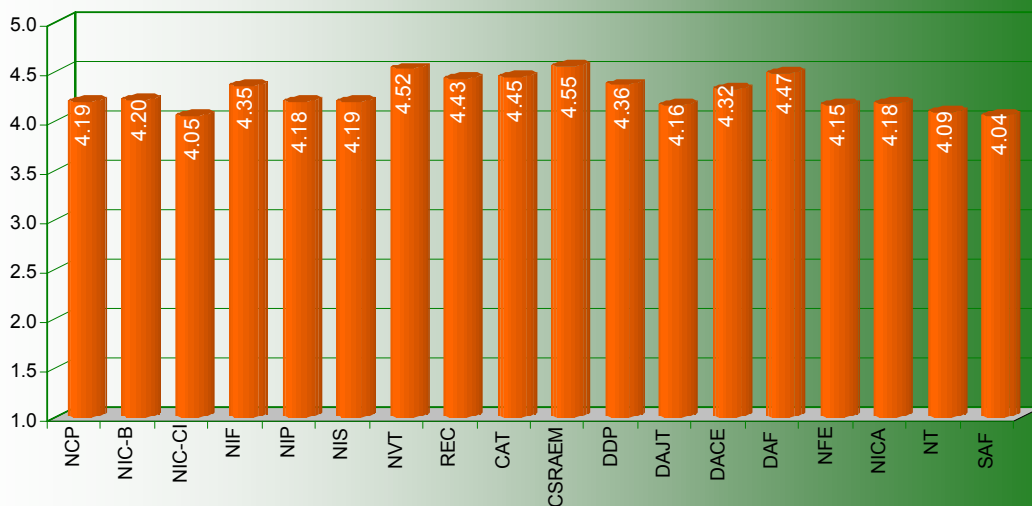
獨立分析開展第二季公眾滿意度調查的附屬單位所得的結果，如下圖所示，「環境設施」項目方面，政府綜合服務大樓取得最高的整體滿意度，獲評 4.55 分。財政及財產管理科錄得的滿意度最低，為 4.04 分。

Da análise individual das subunidades que foram alvo de avaliação do Inquérito ao Grau de Satisfação do Público – 2º trimestre constata-se que o parâmetro “Qualidade das Instalações” evidencia-se com uma média do grau de satisfação global superior no Centro de Serviços da RAEM, com 4.55, tal como demonstra o gráfico a seguir. Por seu turno, a Secção de Administração Financeira e Patrimonial registou uma média inferior, com 4.04.



2012年第2季公眾滿意度
"O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2012"

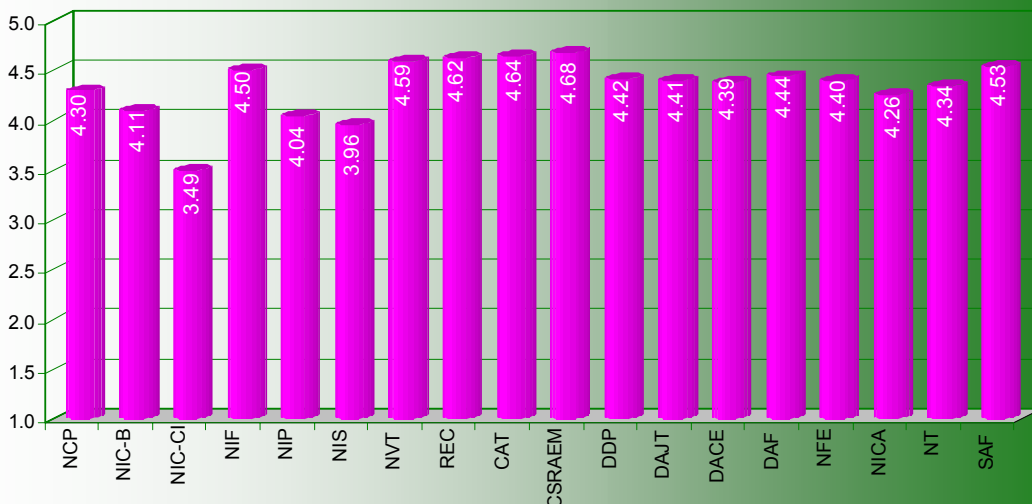
滿意度比較 Mapa comparativo "Grau de Satisfação"
環境設施 Qualidade das Instalações



參照下圖數據，「人員質素」項目方面，政府綜合服務大樓同樣錄得最高的整體平均滿意度，為 4.68 分。營業稅中心獲評的滿意度平均值為 3.49 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 também no Centro de Serviços da RAEM, com 4.68. O Núcleo da Contribuição Industrial apresenta uma média inferior às restantes subunidades, com 3.49.

滿意度比較 Mapa comparativo "Grau de Satisfação"
人員質素 Qualidade do Pessoal

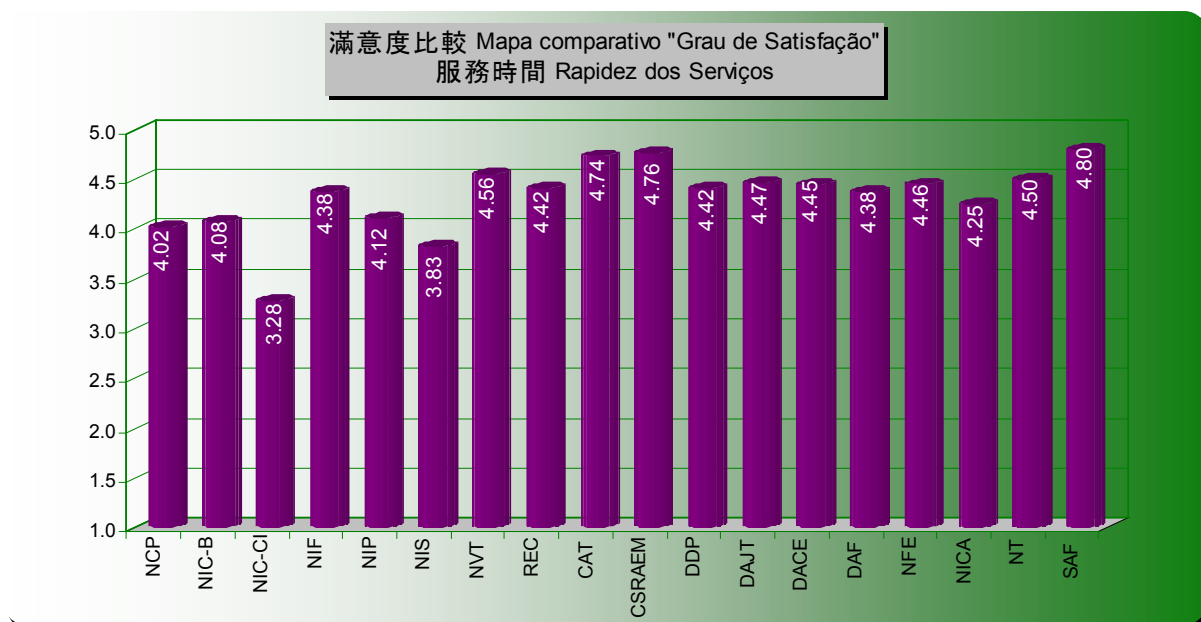




2012年第2季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2012”

「服務時間」項目方面，財政及財產管理科錄得最高的平均滿意度，為 4.8 分，營業稅中心錄得最低的平均滿意度，為 3.28 分，見下圖。

A “Rapidez dos Serviços” registou uma média do grau de satisfação global superior na Secção de Administração Financeira e Patrimonial, com 4.8 e, por sua vez, o Núcleo da Contribuição Industrial registou uma média inferior, com 3.28, conforme o gráfico em baixo.

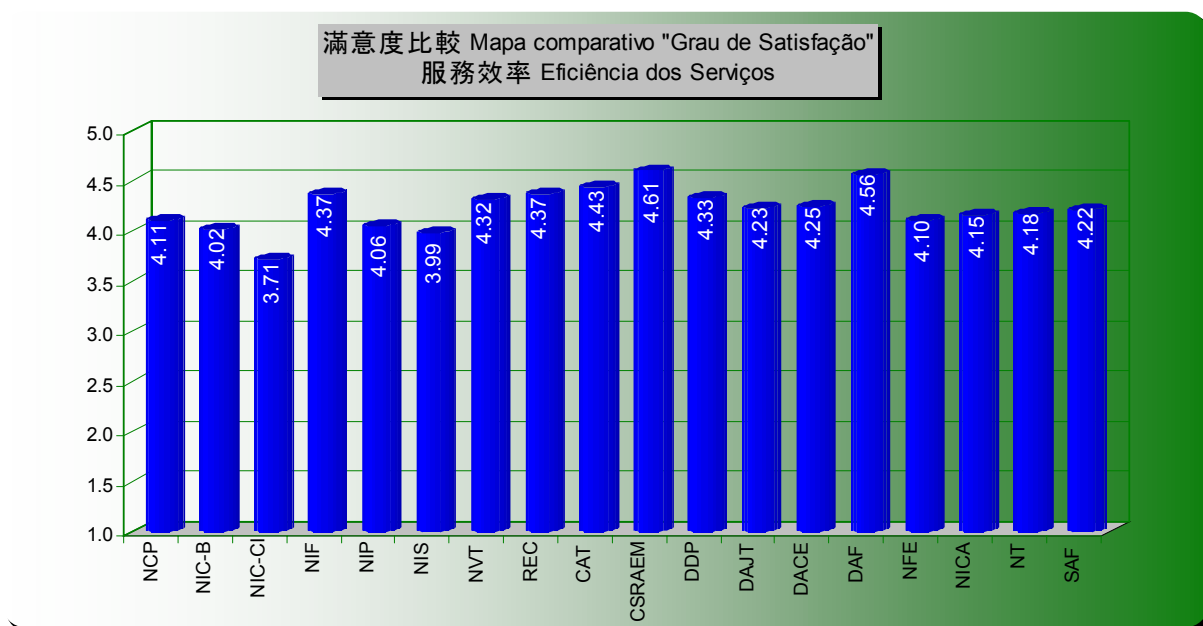


下列棒型圖顯示「服務效率」方面，政府綜合服務大樓錄得最佳的滿意度平均值，為 4.61 分。另一方面，營業稅中心在該項目取得的平均滿意度較其他附屬單位低，為 3.71 分。

O seguinte gráfico de barras demonstra que o Centro de Serviços da RAEM registou uma média do grau de satisfação superior, com 4.61, relativamente à “Eficiência dos Serviços”. Por outro lado, o Núcleo da Contribuição Industrial, com 3.71, registou uma média inferior às restantes subunidades.



2012 年第 2 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 2.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，第二季總受訪者中有 90.3% 表示到來財政局一次便能處理同一事項，8.3% 謂要來往數次才能辦理同一事項。

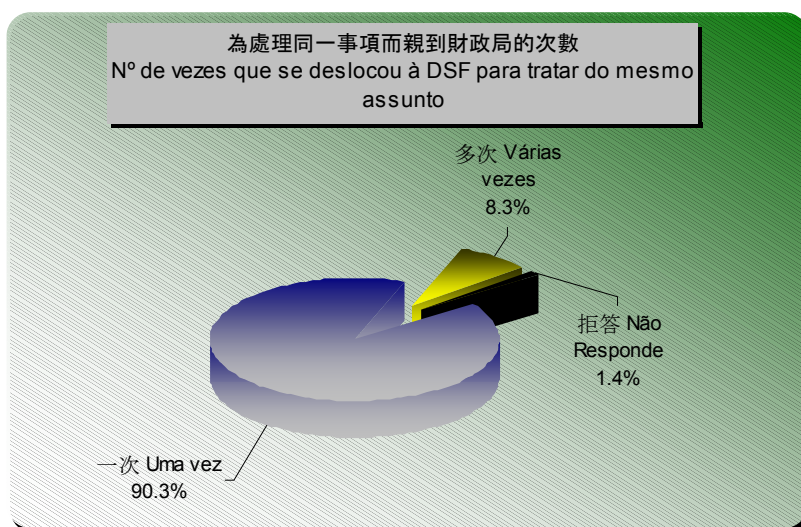
2.3 – Análise da Capacidade de Resolução dos Problemas

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 2.º trimestre 90,3% afirmaram ter deslocado “uma vez” à DSF para tratar do mesmo assunto e 8,3% indicaram “várias vezes”, conforme o gráfico a seguir.

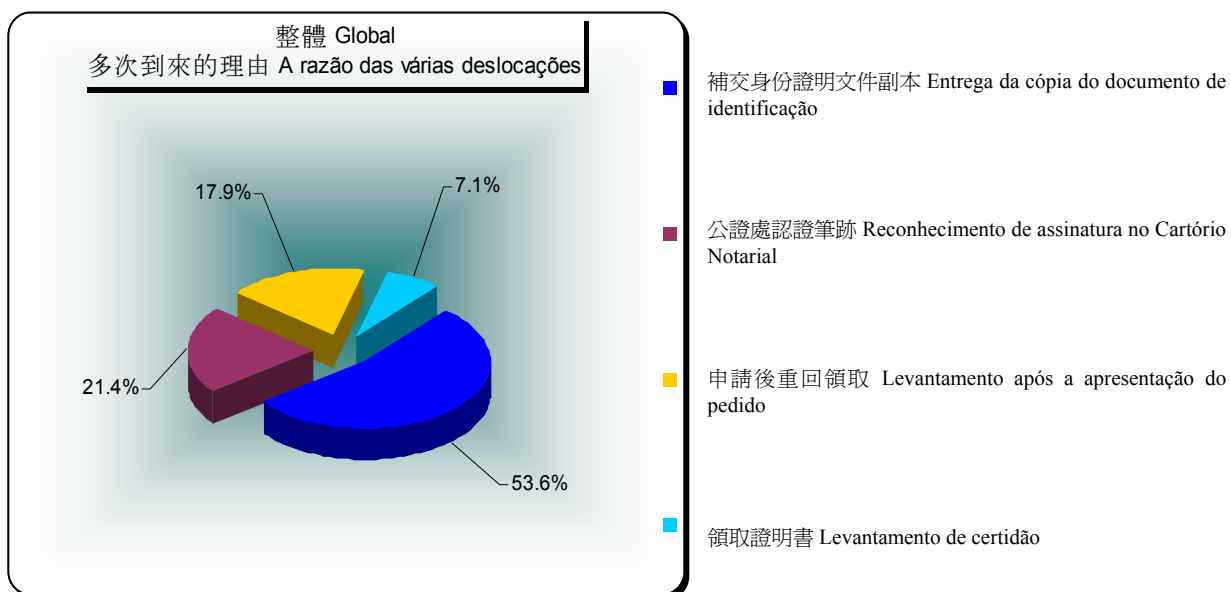


2012年第2季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2012”



受訪者為處理同一事項而多次前來財政局的主要原因中，補交身份證明文件副本佔 53.6%，見下圖。

Das principais razões que levaram os inquiridos a deslocarem-se “várias vezes” à DSF para tratarem do mesmo assunto, 53,6% correspondem à “entrega da cópia do documento de identificação”, tal como indica o gráfico em baixo.





2012 年第 2 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 2.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

2.4.1 – Serviço Global

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，以完善服務和提高使用服務者的滿意度。

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.

第二季度填妥問卷中，共錄得 154 項與本局整體表現有關的建議及意見，佔意見總數的 30.5%，另有 52 項關於受訪者希望本局提供的電子服務，佔意見總數的 10.3%，還有 24 項對總體服務不滿的原因，佔意見總數的 4.75%。

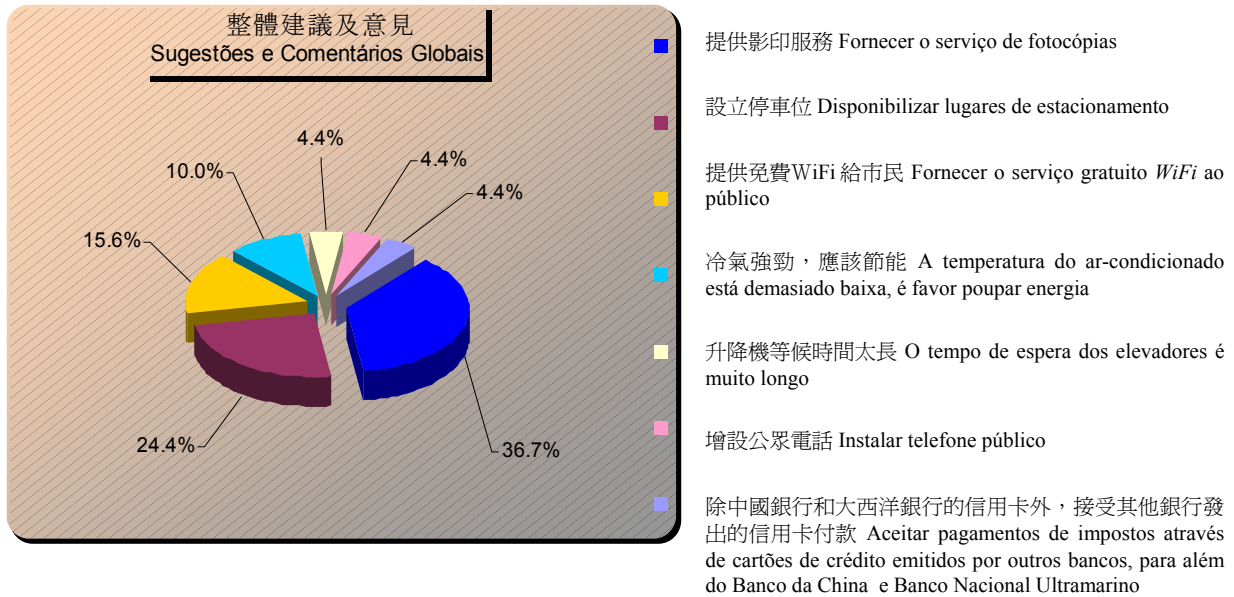
No total de inquiridos preenchidos no 2.º trimestre obtiveram-se 154 (30,5%) sugestões e comentários acerca do serviço global da DSF, 52 (10,3%) sugestões acerca dos serviços electrónicos pretendidos e 24 (4,75%) motivos de insatisfação relativamente ao serviço global.

下圖圍繞整體服務的意見中，36.7%的受訪者提出影印服務的建議，24.4%要求設立停車位，15.6%希望享有免費公眾無線寬頻服務。

Das principais sugestões e comentários propostos acerca do serviço global prestado apresentados no gráfico em baixo, 36,7% do total de inquiridos sugerem que se providencie o “serviço de fotocópias”, 24,4% solicitam “lugares de estacionamento” e 15,6% requerem o “serviço gratuito de *WiFi* ao público.

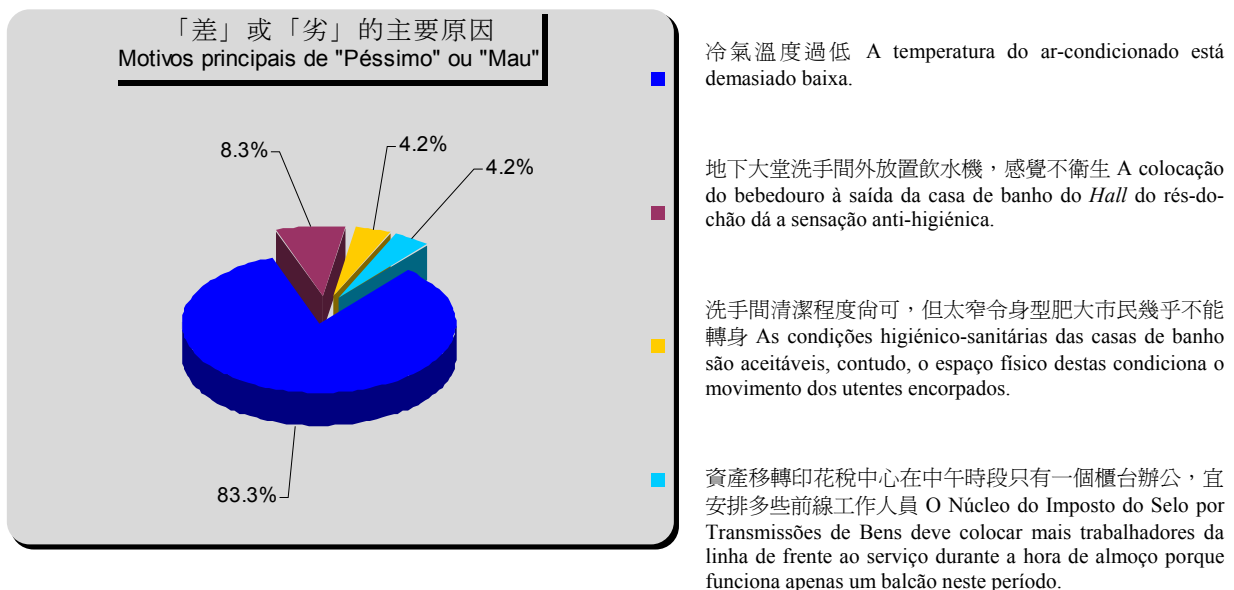


2012 年第 2 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2012”



如下圖所示，指出對財政局服務未感滿意的受訪者中，大部分是投訴冷氣溫度過低，百分比為 83.3%。

Da percentagem de inquiridos que apresentaram motivos de insatisfação sobre os serviços prestados pela DSF, verifica-se que a sua maioria (83,3%) reclamou com a “temperatura fria do ar condicionado”, tal como evidencia o gráfico a seguir.





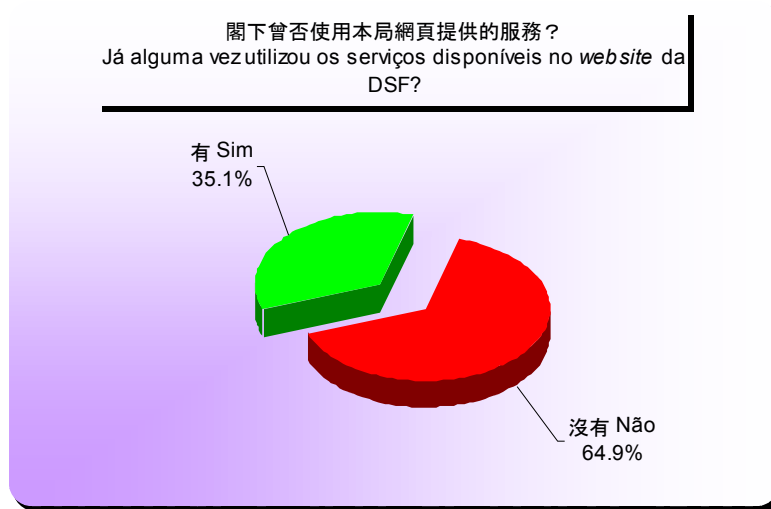
2012年第2季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2012”

2.4.2. - 電子服務

參照下圖所示，第二季接受訪問者中，35.1%曾使用財政局網頁提供的電子服務。

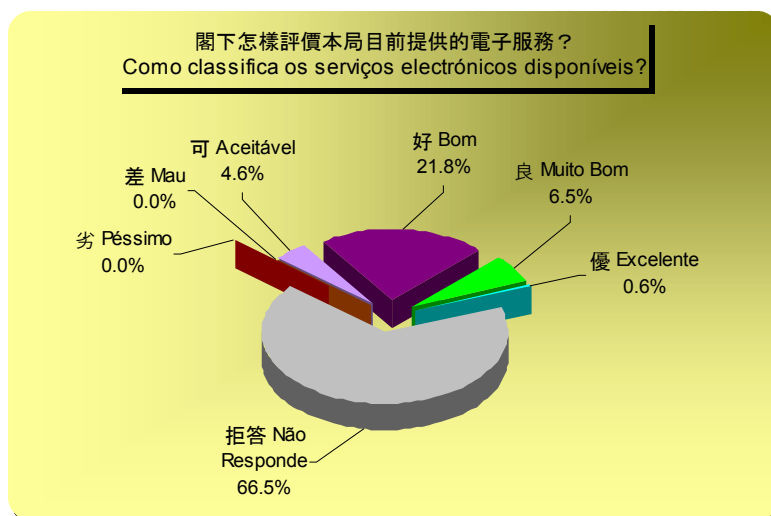
2.4.2 – Serviços Electrónicos

Conforme o gráfico a seguir, 35,1% do número total de entrevistados no 2.º trimestre já utilizaram os serviços disponíveis no *website* da DSF.



曾經使用本局電子服務的受訪者中，28.9%評價本局電子服務為「好／良／優」（見下圖）。

Desta amostra de inquiridos 28,9% classificaram os serviços electrónicos como sendo “Bons/ Muito Bons/ Excelentes” (vide o gráfico seguinte).

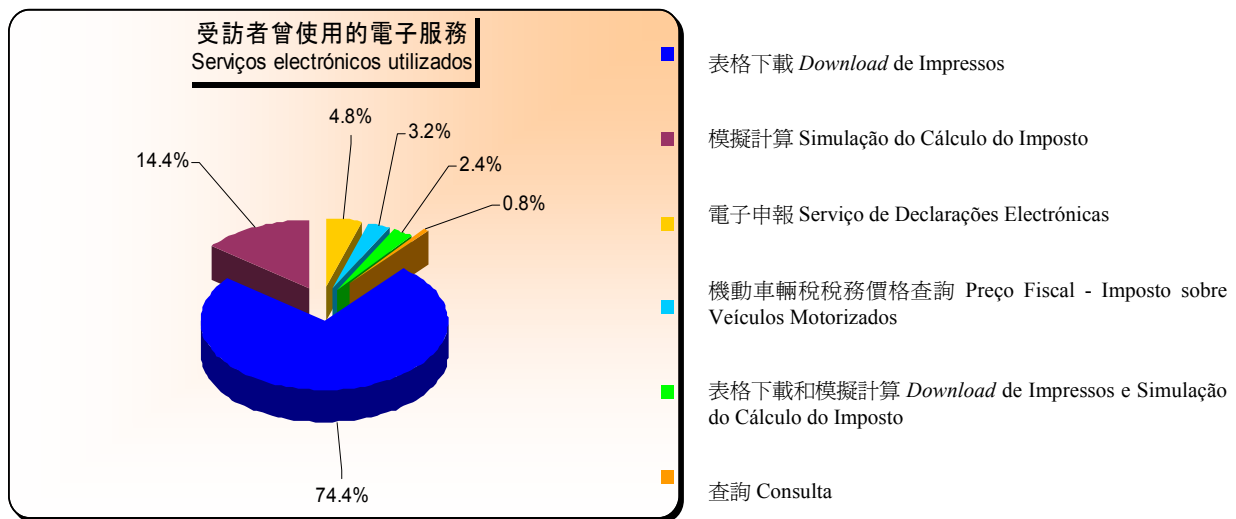




2012 年第 2 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2012”

目前財政局網頁提供的電子服務方面，接受訪問人士表示最常用的為「表格下載」，百分比相當於 74.4%，使用「模擬計算」者佔 14.4%，見下圖。

Os serviços electrónicos existentes no *website* da DSF mais utilizados pelos inquiridos, constam o “*download de impressos*”, com uma percentagem equivalente a 74,4% e a “*simulação do cálculo do imposto*”, com 14,4%, tal como o gráfico a seguir indica.

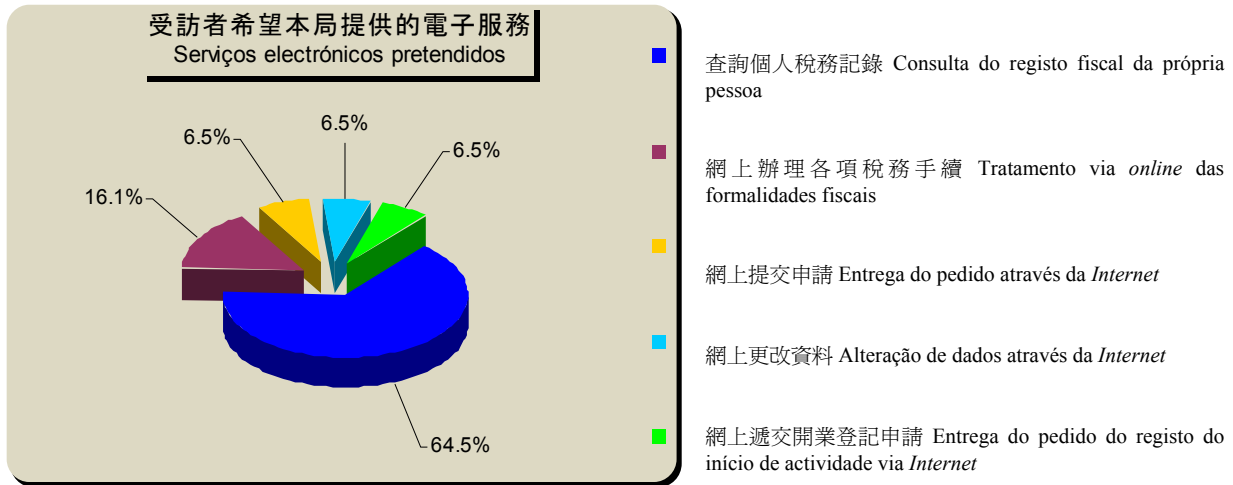


受訪者表示最希望本局提供的電子服務建議中，如下頁圖表顯示，「查詢個人稅務記錄」佔 64.5%，而「辦理各項稅務手續」佔 16.1%。

Quanto aos serviços electrónicos mais pretendidos pelos inquiridos constam a “*consulta do registo fiscal pessoal*”, com 64,5% e o “*tratamento das formalidades fiscais*”, com 16,1%, tal como evidencia o gráfico na página seguinte.



2012 年第 2 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 2.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，總受訪者中 21.2%表示認識該項計劃。

受訪者中僅得 23%指出曾使用的《服務承諾》項目，而 16.6%表示滿意《服務承諾》各項服務訂定的承諾準則，見下圖。

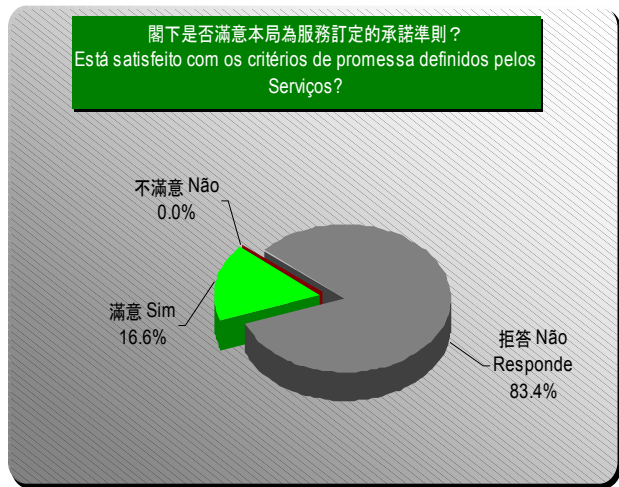
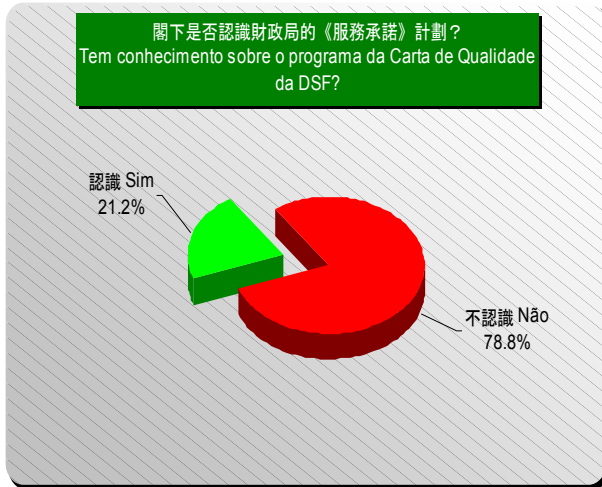
2.5 – Análise dos Inquiridos sobre os Serviços Incluídos na Carta de Qualidade

No âmbito das questões relativas ao Programa da Carta de Qualidade, verifica-se que 21,2% do total de inquiridos conhecem este Programa.

Do total de inquiridos, apenas 23% assinalaram serviços prestados incluídos na Carta de Qualidade, e 16,6% afirmaram que estão satisfeitos com os critérios de promessa definidos na Carta de Qualidade, como se demonstra graficamente a seguir.

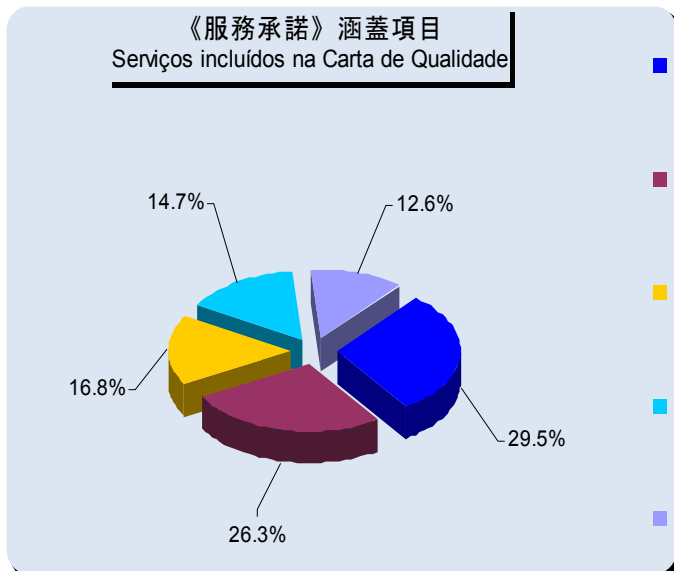


2012 年第 2 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2012”



下圖是最為受訪者使用的《服務承諾》項目，繼有職業稅中心的「一般收益證明」（29.5%）和營業稅中心的「開業登記」（26.3%）。

Seguidamente, constata-se no gráfico que os serviços incluídos na Carta de Qualidade mais requisitados pelos inquiridos foram o pedido “Certidão de rendimentos (Geral)” no Núcleo do Imposto Profissional, com 29,5% e o “registo de inscrição de actividade” no Núcleo da Contribuição Industrial, com 26,3%.



- 收益證明書(一般收益證明) Certidão de rendimentos (Geral)
- 開業登記 Registo de inscrição de actividade
- M/1 結算印花稅申報書 Declaração para liquidação do imposto do selo (M/1)
- 無欠稅證明 Pedido de certidão de dívida
- 申請免稅 Pedido de isenção



2012 年第 2 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 2.º Trimestre 2012”

3 – 總結

本年第二季財政局整體服務取得的公眾滿意度為 4.2 分，相比第一季度的 4.45 分，第二季的成績輕微下跌，評分制度為 1 至 5 分。問卷四個評估項目的滿意度評分亦較上季略為減少。評估項目以「人員質素」的滿意度最為突出，獲評為 4.35 分，優於其他評估項目，評分制度為 1 至 5 分。

《服務承諾》方面，雖然表示認識該項計劃的受訪者者所佔百分比不多，但對是否滿意本局所訂各項承諾服務的準則，所有的答案均屬正面。

最後，雖然第二季度受訪者表示曾採用財政局電子服務者為數不多，但該批受訪者全給予服務「好 / 良 / 優」評語。有見及此，本局將因應市民訴求，致力於官方網頁推出更多電子服務，務求為市民提供更大的方便度，進一步提升服務的滿意度。此外，為向公眾宣傳使用本局現有的電子服務，將加強相關的推廣工作。

3 – CONCLUSÕES

O Serviço Global da DSF registou um ligeiro decréscimo do grau de satisfação do público no 2.º trimestre, face ao último trimestre, de 4.45 para 4.20, numa escala de 1 a 5. Também, os quatro parâmetros avaliativos do inquérito registaram ligeiros decréscimos globais do grau de satisfação, face ao último trimestre. Os parâmetros avaliativos “Qualidade do Pessoal” e “Rapidez dos Serviços” salientam-se com graus de satisfação superiores aos restantes parâmetros, ambos com 4.35, 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 totalidade das respostas assinaladas indicam que todos os inquiridos responderam afirmativamente quanto à questão sobre a sua satisfação com os critérios de promessa definidos pelos Serviços.

Por último, embora se verifique no 2º trimestre pouca adesão dos serviços electrónicos por parte dos inquiridos, todos classificaram os serviços com as menções “Bom/ Muito Bom/ Excelente”. Assim, a DSF vai reunir esforços no sentido de continuar a implementar novos serviços na página oficial da *Internet*, de acordo com as expectativas dos utentes, proporcionando maior satisfação e conveniência aos utentes. Adicionalmente irá aumentar a divulgação dos serviços disponíveis fomentando a adesão dos utentes para a utilização dos serviços electrónicos.



2012年第2季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.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2季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.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2季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.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	3	20	12	3	38	4.158	0.467
1.1	等候地區 Área de espera	2.6%	1	0	1	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	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	1	20	16	1	38	4.211	0.342
1.4	照明度 Luminosidade	0.0%	0	0	0	2	20	15	1	38	4.171	0.390
2	設施的配置 Disposição das Instalações	2.6%	1	0	1	1	23	11	1	38	4.095	0.818
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0.0%	0	0	1	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	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	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	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	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	4	17	16	1	38	4.132	0.475
6	積極性 Iniciativa	0.0%	0	0	0	5	16	16	1	38	4.105	0.509
7	效率 Eficiência	0.0%	0	0	0	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	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	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	2	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	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	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	8	16	12	2	38	4.000	0.593



2012年第2季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.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 0.0%	1 3.4%	9 31.0%	5 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 0.0%	1 3.4%	9 31.0%	5 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%	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%	0 0.0%	10 34.5%	4 13.8%	15 51.7%	29	4.586	0.464



2012年第2季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.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2季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.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	27	4.481	0.449
1.1	等候地區 Área de espera	2	0	0	0	5	13	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	27	4.167	2.176
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	0	0	7	12	27	4.519	0.379
1.4	照明度 Luminosidade	0	0	0	2	5	11	27	4.463	0.553
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	1	7	10	27	4.481	0.490
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	0	1	9	6	27	4.481	0.528
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	1	0	0	2	7	6	27	4.462	1.040
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	0	0	9	7	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	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	27	4.463	0.706
人員質素 Qualidade do Pessoal										
5	態度 Atitude	0	0	0	1	6	8	27	4.556	0.506
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	2	5	8	27	4.519	0.580
7	效率 Eficiência	0	0	0	1	6	8	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	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	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	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	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	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	27	4.444	0.594



2012年第2季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.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2季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.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	23.7%	57.9%	18.4%	7	38	4.474	0.328
1.1	等候地區 Área de espera	0.0%	0	0.0%	0	21.1%	57.9%	21.1%	8	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	18.4%	36.8%	5.3%	7	38	4.391	2.188
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0.0%	0	0.0%	0	21.1%	50.0%	28.9%	8	38	4.539	0.356
1.4	照明度 Luminosidade	0.0%	0	0.0%	0	18.4%	50.0%	31.6%	7	38	4.566	0.352
2	設施的配置 Disposição das Instalações	2.6%	1	0.0%	0	23.7%	47.4%	26.3%	9	38	4.514	0.815
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0.0%	0	0.0%	0	21.1%	55.3%	23.7%	8	38	4.513	0.339
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0.0%	0	0.0%	0	18.4%	55.3%	26.3%	7	38	4.539	0.337
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0.0%	0	0.0%	1	15.8%	50.0%	31.6%	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%	2	18.4%	50.0%	26.3%	7	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%	1	15.8%	42.1%	39.5%	6	38	4.579	0.443
人員質素 Qualidade do Pessoal												
5	態度 Atitude	0.0%	0	0.0%	0	13.2%	44.7%	42.1%	5	38	4.645	0.347
6	積極性 Iniciativa	0.0%	0	0.0%	0	13.2%	44.7%	42.1%	5	38	4.645	0.347
7	效率 Eficiência	0.0%	0	0.0%	0	13.2%	44.7%	42.1%	5	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	5.3%	47.4%	47.4%	2	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	5.3%	47.4%	47.4%	2	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	21.1%	60.5%	18.4%	8	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	13.2%	52.6%	34.2%	5	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	13.2%	52.6%	34.2%	5	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	13.2%	47.4%	39.5%	5	38	4.632	0.343



2012年第2季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.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2季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.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%	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%	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%	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%	47.7%	199	4.606	0.552
1.4	照明度 Luminosidade	0.5%	0.0%	0.0%	2.0%	20.6%	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%	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%	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%	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%	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%	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%	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%	65.3%	199	4.741	0.466
6	積極性 Iniciativa	0.0%	0.5%	0.0%	1.0%	13.1%	61.3%	199	4.709	0.477
7	效率 Eficiência	0.0%	0.5%	0.0%	1.0%	13.1%	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%	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%	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%	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%	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%	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%	48.2%	199	4.611	0.587



2012年第2季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.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 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 14.3%	4 57.1%	2 28.6%	7	4.571	0.345
2	設施的配置 Disposição das Instalações	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
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%	1 14.3%	4 57.1%	2 28.6%	7	4.571	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%	2 28.6%	4 57.1%	7	4.714	0.393
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 14.3%	2 28.6%	4 57.1%	7	4.714	0.393
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 28.6%	1 14.3%	4 57.1%	7	4.643	0.476
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%	3 42.9%	4 57.1%	7	4.786	0.267
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 57.1%	3 42.9%	7	4.714	0.267
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%	1 14.3%	5 71.4%	1 14.3%	7	4.500	0.289
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%	1 14.3%	4 57.1%	2 28.6%	7	4.571	0.345
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%	0 0.0%	5 71.4%	2 28.6%	7	4.643	0.244
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%	0 0.0%	5 71.4%	2 28.6%	7	4.643	0.244



2012 年第 2 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.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 2 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.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 2 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.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 2 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.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 2 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.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 2 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.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 2 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.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2季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.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 2 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 2.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