



二零一二年度第三季公眾滿意度調查

O Grau de Satisfação do Público 3º 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 3 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 3.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.....	18
3 - 總結.....	21
4 - 附件.....	22



2012 年第 3 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 3.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	18
3 – CONCLUSÕES	21
4 – ANEXOS	22



2012 年第 3 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

1 – 序言

研究暨財政策劃廳於 2012 年 8 月 27 日至 9 月 7 日及 9 月 17 日至 10 月 12 日進行了二零一二年第三季度問卷調查，期間成功收集共 313 份問卷，當中 11 份問卷因資料不詳予以取消。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 3.º inquérito trimestral de 2012, nos períodos de 27 de Agosto a 7 de Setembro e de 17 de Setembro a 12 de Outubro, tendo sido efectuados no total 313 inquéritos, com 11 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 3 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.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

對本年第三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 4.25 分（表 I）。

A imagem global que a DSF apresenta perante o público que recorre a estes serviços registou, no 3.º trimestre do corrente ano, uma média do grau de satisfação do público equivalente a 4.25 (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	1	0	0	19	132	111	39	302	4.25	0.53
佔百分比 % Percentagens %	0.3%	0.0%	0.0%	6.3%	43.7%	36.8%	12.9%			

經獨立分析問卷每個評估項目收集的結果，「環境設施」項目設定的問題「指示牌所在位置清晰」所得滿意度平均值較其餘問題低，為 4.131 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 “identificação das placas de sinalização” pertencente ao parâmetro “Qualidade das Instalações”, apresenta uma média do grau de satisfação inferior às restantes, com 4.131 valores, na escala de 1 a 5 (Tabela II da página 5).



2012年第3季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.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 0.7%	0 0.0%	1 0.3%	28 9.3%	123 40.7%	104 34.4%	44 14.6%	302	4.220	0.639
2	設施的配置 Disposição das Instalações	1 0.3%	0 0.0%	0 0.0%	29 9.6%	109 36.1%	118 39.1%	45 14.9%	302	4.249	0.584
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	1 0.3%	1 0.3%	4 1.3%	45 14.9%	102 33.8%	107 35.4%	42 13.9%	302	4.131	0.707
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	1 0.3%	0 0.0%	0 0.0%	12 4.0%	73 24.2%	112 37.1%	104 34.4%	302	4.492	0.551
6	積極性 Iniciativa	1 0.3%	0 0.0%	0 0.0%	14 4.6%	75 24.8%	107 35.4%	105 34.8%	302	4.480	0.566
7	效率 Eficiência	1 0.3%	0 0.0%	0 0.0%	15 5.0%	73 24.2%	110 36.4%	103 34.1%	302	4.475	0.569
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	1 0.3%	0 0.0%	1 0.3%	30 9.9%	64 21.2%	96 31.8%	110 36.4%	302	4.419	0.669
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	1 0.3%	0 0.0%	0 0.0%	32 10.6%	64 21.2%	100 33.1%	105 34.8%	302	4.409	0.660
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	1 0.3%	0 0.0%	0 0.0%	28 9.3%	132 43.7%	87 28.8%	54 17.9%	302	4.231	0.592
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	1 0.3%	0 0.0%	0 0.0%	29 9.6%	127 42.1%	92 30.5%	53 17.5%	302	4.233	0.595
12	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	1 0.5%	1 0.5%	1 0.5%	0 0.0%	2 1.0%	201 97.6%	0 0.0%	206	4.224	0.621
13	服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	2 1.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 1.0%	201 98.0%	0 0.0%	0 0.0%	205	4.283	0.624



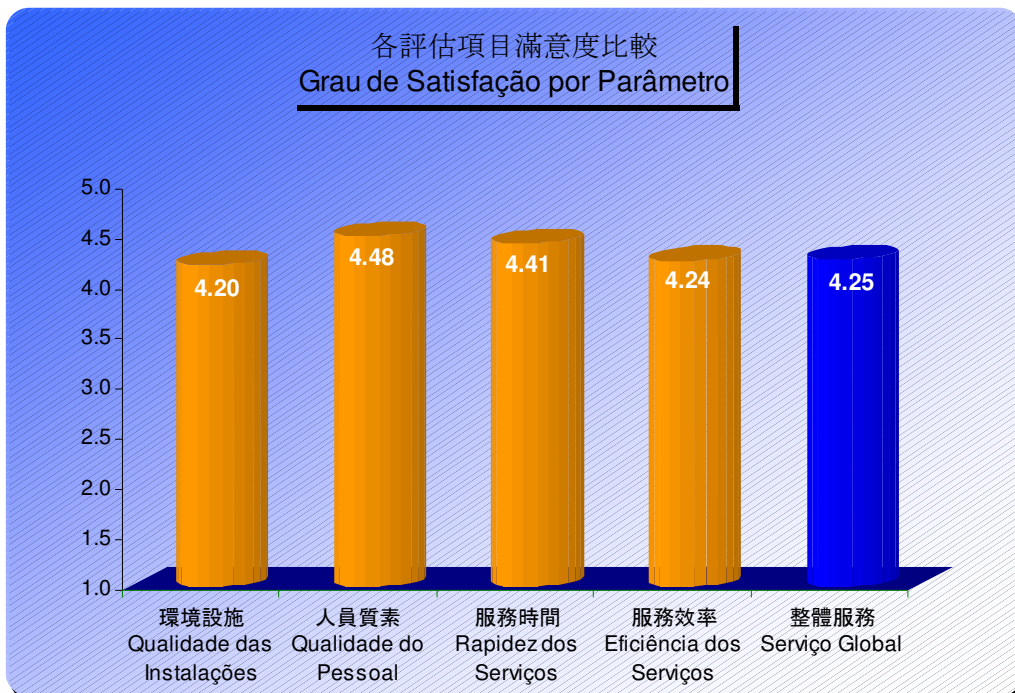
2012 年第 3 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

四項評估項目中，「人員質素」以 4.48 分取得最高的平均滿意度，評分制度為 1 至 5 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 4.48, 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	4.20
人員質素 Qualidade do Pessoal	4.48
服務時間 Rapidez dos Serviços	4.41
服務效率 Eficiência dos Serviços	4.24
整體服務 Serviço Global	4.25





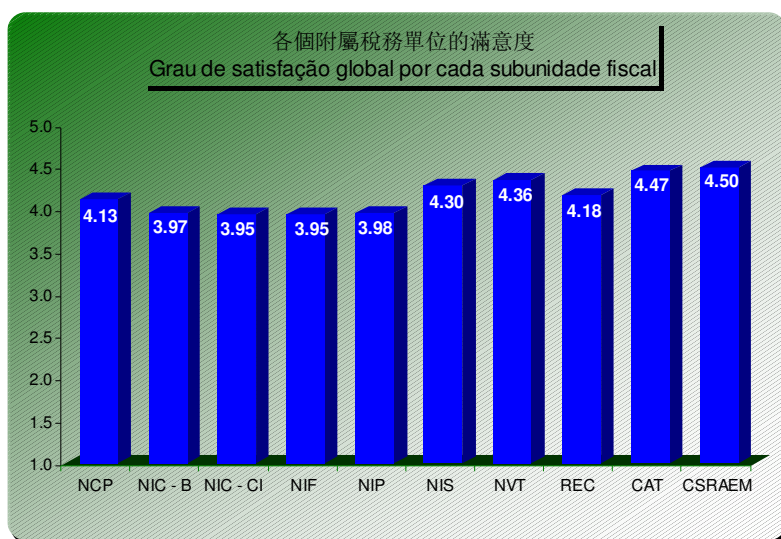
2012年第3季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

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 4.5 分。

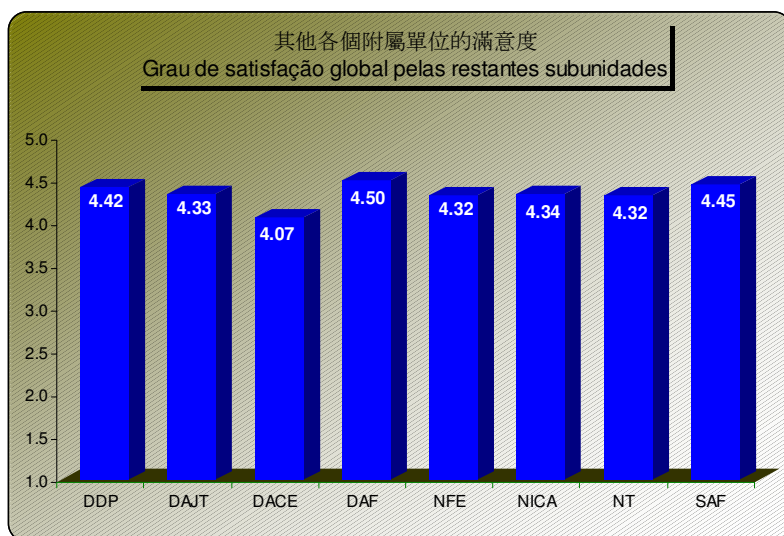
2.2 – Análise Comparativa Individual

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 4.5, tal como ilustra o gráfico seguinte.



下圖所見各個組織附屬單位中，行政暨財政處錄得的滿意度居於首位，為 4.5 分。

O gráfico seguinte demonstra que, a Divisão Administrativa e Financeira registou um grau de satisfação superior, com 4.5, no âmbito das subunidades orgânicas.

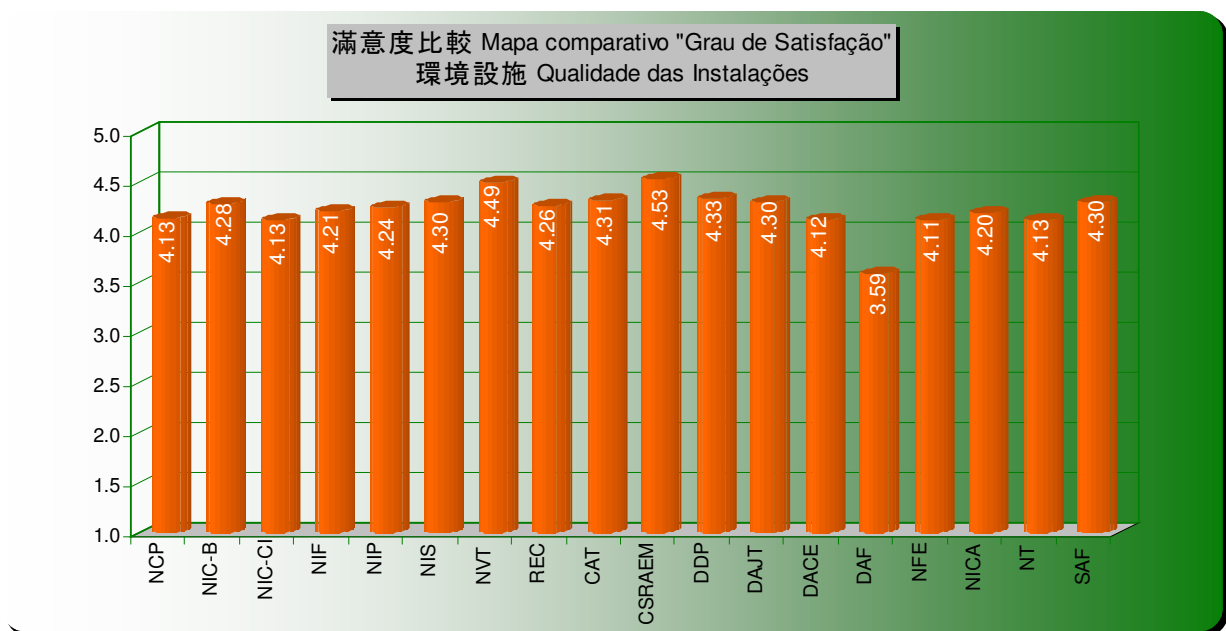




2012 年第 3 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

獨立分析開展第三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滿意度，獲評 4.53 分。行政暨財政處錄得的滿意度最低，為 3.59 分。

Da análise individual das subunidades que foram alvo de avaliação do Inquérito ao Grau de Satisfação do Público – 3º 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 4.53, tal como demonstra o gráfico a seguir. Por seu turno, a Divisão Administrativa e Financeira registou uma média inferior, com 3.59.

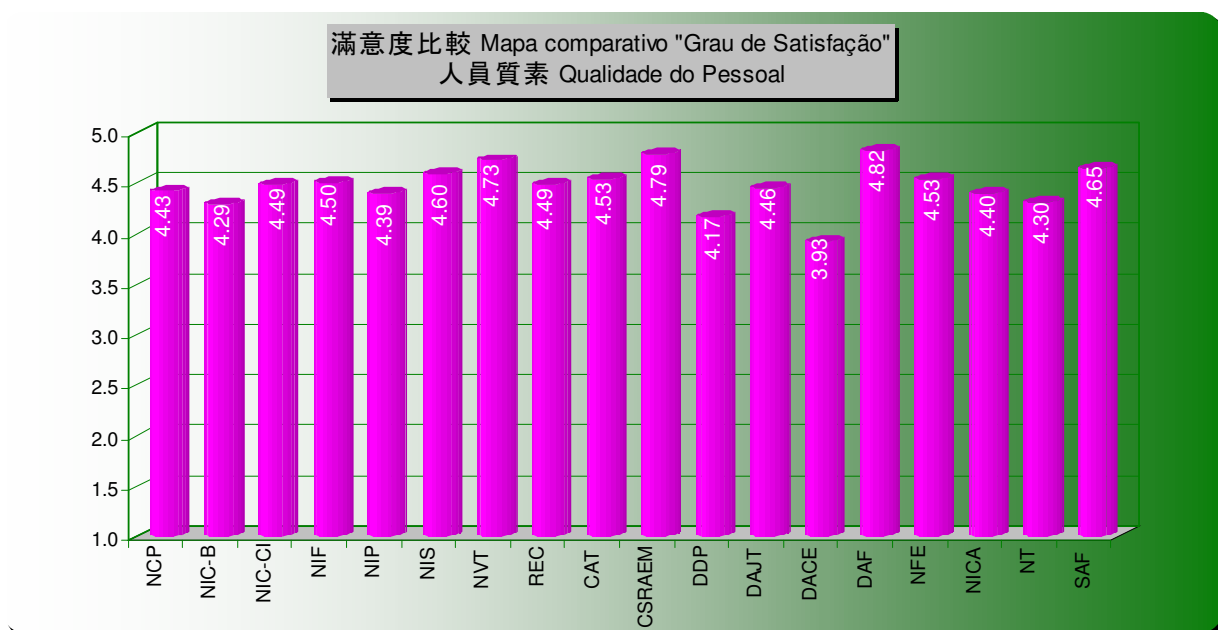


參照下圖數據，行政暨財政處在「人員質素」項目錄得的平均滿意度最高，為 4.82 分。樓宇管理及保養處獲評的滿意度平均值為 3.93 分，遜於其他附屬單位。

Conforme o gráfico a seguir, a “Qualidade do Pessoal” registou uma média do grau de satisfação global superior na Divisão Administrativa e Financeira, com 4.82. A Divisão de Administração e Conservação de Edifícios apresenta uma média inferior às restantes subunidades, com 3.93.

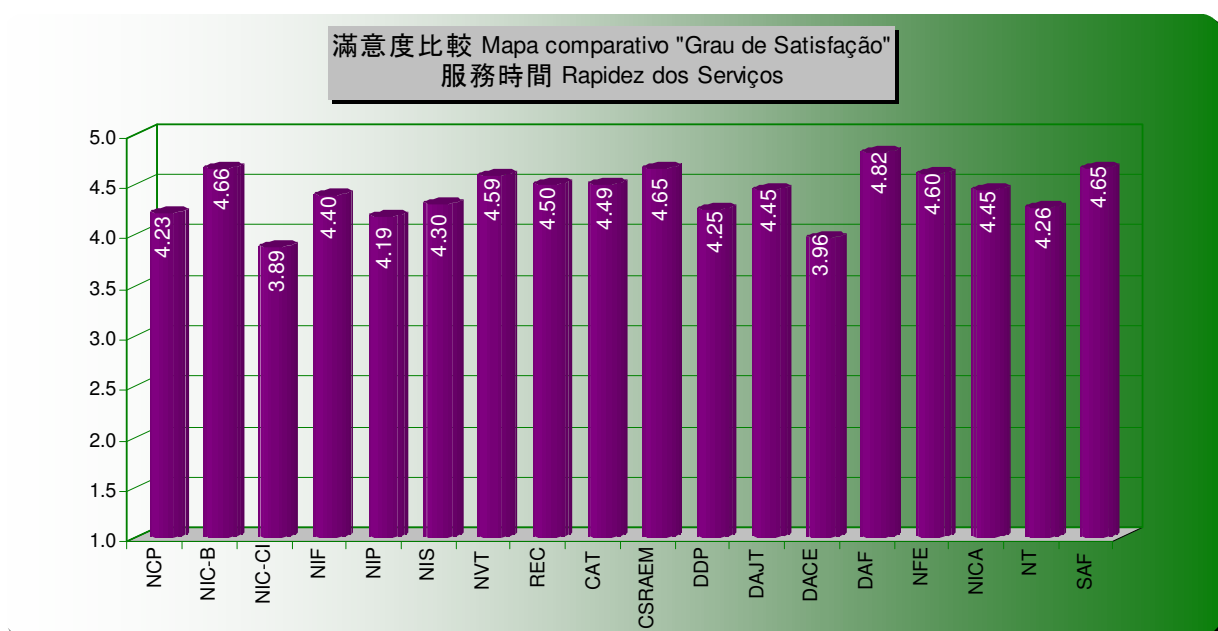


2012年第3季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”



「服務時間」項目方面，行政暨財政處錄得最高的平均滿意度，為 4.82 分，營業稅中心錄得最低的平均滿意度，為 3.89 分，見下圖。

A “Rapidez dos Serviços” registou uma média do grau de satisfação global superior também na Divisão Administrativa e Financeira, com 4.82 e, por sua vez, o Núcleo da Contribuição Industrial registou uma média inferior, com 3.89, conforme o gráfico em baixo.

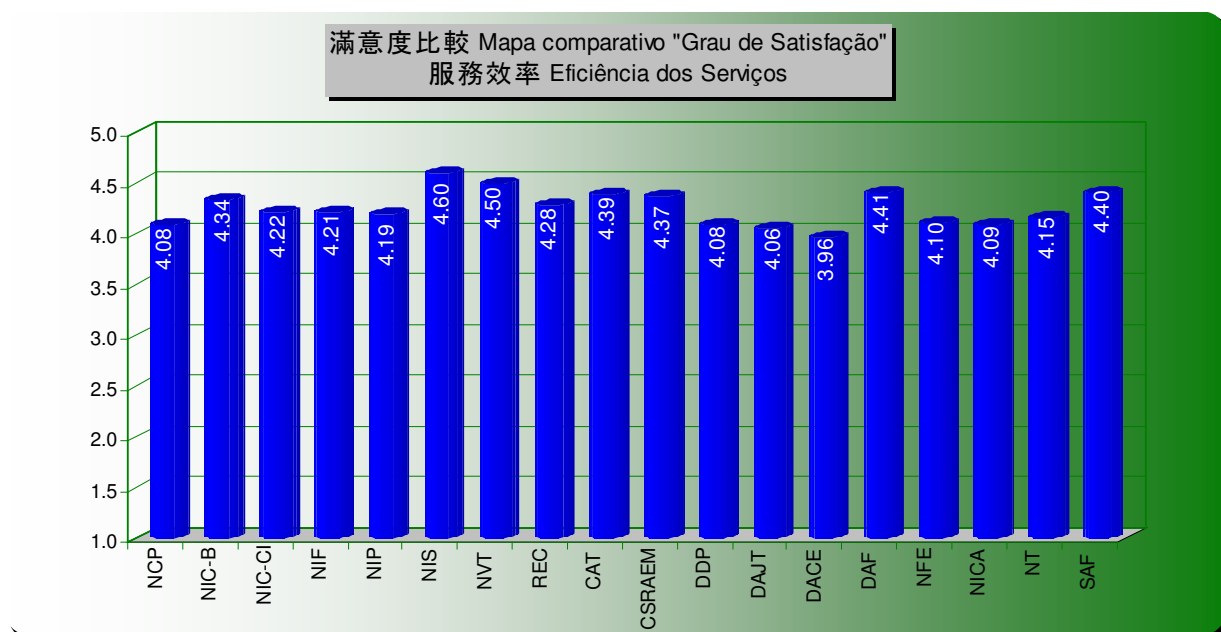




2012 年第 3 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

下列棒型圖顯示「服務效率」方面，資產移轉印花稅中心錄得最佳的滿意度平均值，為 4.6 分。另一方面，樓宇管理及保養處在該項目取得的平均滿意度較其他附屬單位低，為 3.96 分。

O seguinte gráfico de barras demonstra que o Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens registou uma média do grau de satisfação superior, com 4.6, relativamente à “Eficiência dos Serviços”. Por outro lado, a Divisão de Administração e Conservação de Edifícios, com 3.96, registou uma média inferior às restantes subunidades.





2012 年第 3 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

2.3 – 解決問題能力的分析

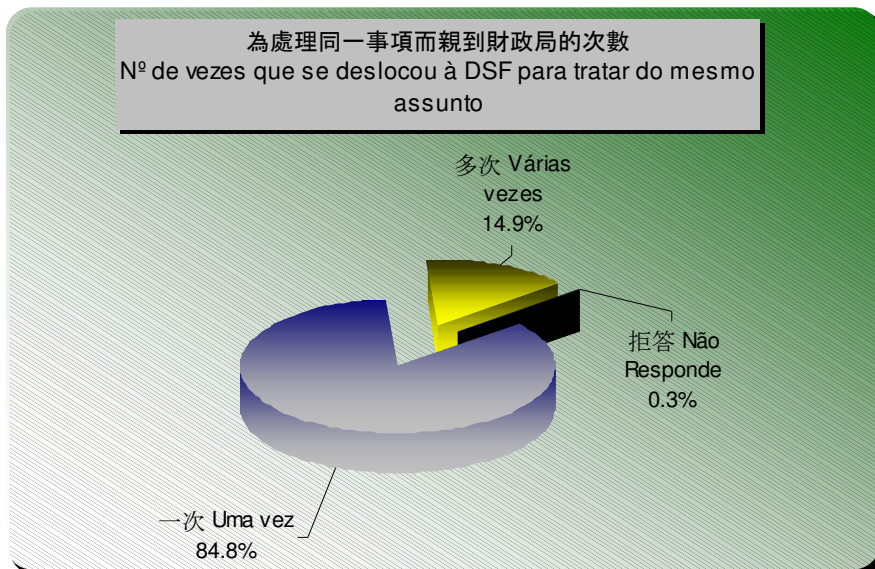
財政局回應市民查詢的力度和解決其問題的能力取決於市民到本局處理事項的頻次，因此，在某段時期內，納稅人到來本局的次數愈多，本局解決問題的能力便愈低。

根據下圖所指，第三季總受訪者中有 84.8% 表示到來財政局一次便能處理同一事項，14.9% 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 3.º trimestre 84,8% afirmaram ter deslocado “uma vez” à DSF para tratar do mesmo assunto e 14,9% indicaram “várias vezes”, conforme o gráfico a seguir.

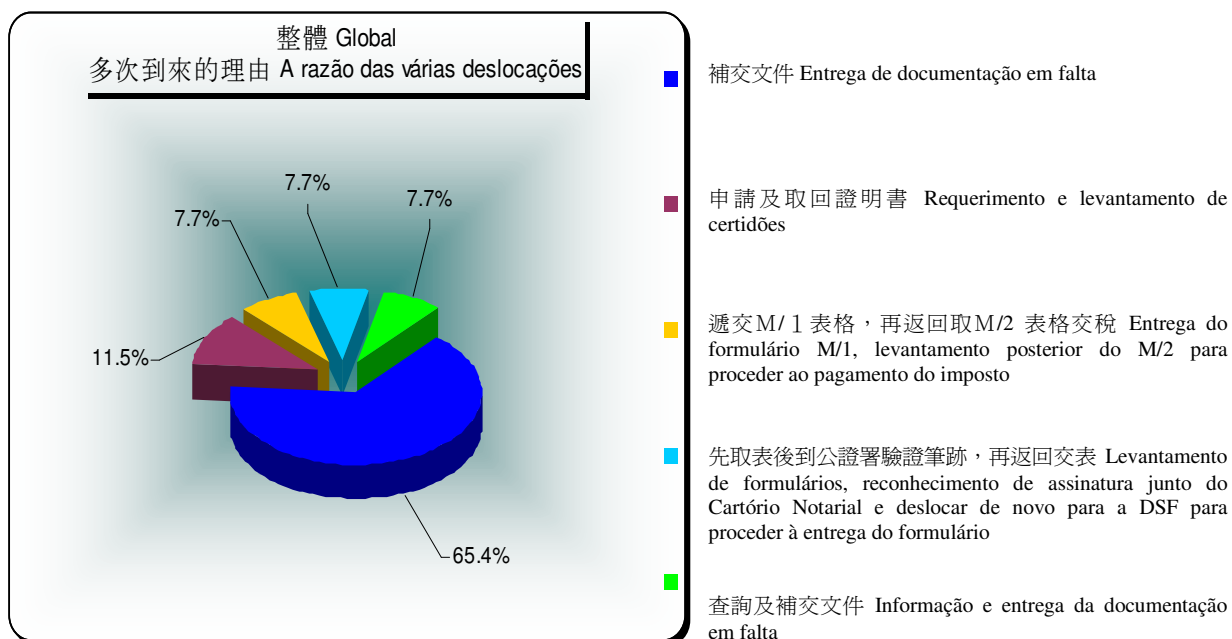




2012 年第 3 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

受訪者為處理同一事項而多次前來財政局的主要原因中，補交文件佔 65.4%，見下圖。

Das principais razões que levaram os inquiridos a deslocarem-se “várias vezes” à DSF para tratarem do mesmo assunto, 65,4% invocaram a “entrega de documentação em falta”, tal como indica o gráfico em baixo.





2012 年第 3 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 3.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.

第三季度填妥問卷中，共錄得 62 項與本局整體表現有關的建議及意見，佔意見總數的 20.5%，另有 18 項關於受訪者希望本局提供的電子服務，佔意見總數的 6%，還有 19 項對總體服務不滿的原因，佔意見總數的 6.3%。

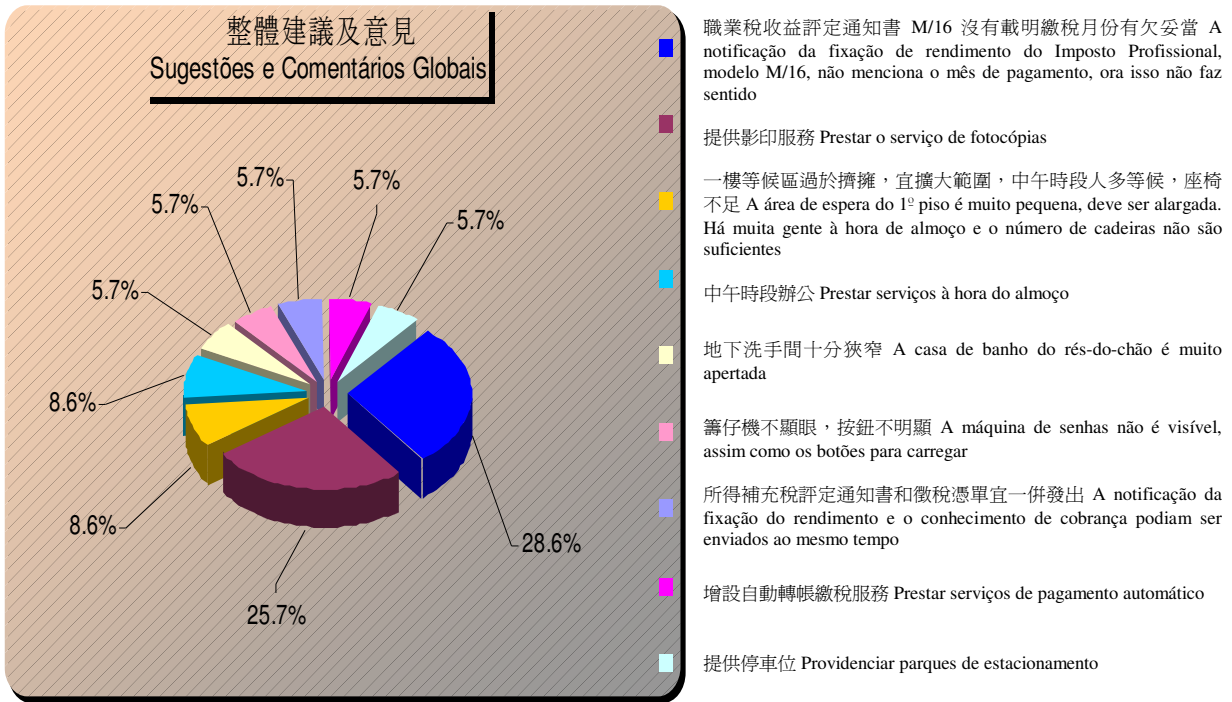
No total de inquiridos preenchidos no 3.º trimestre obtiveram-se 62 (20,5%) sugestões e comentários acerca do serviço global da DSF, 18 (6%) sugestões acerca dos serviços electrónicos pretendidos e 19 (6,3%) motivos de insatisfação relativamente ao serviço global.

下圖圍繞整體服務的意見中，28.6%的受訪者抱怨職業稅收益評定通知 M/16 沒有載明繳稅月份，而 25.7%要求職業稅中心提供印影服務。

Das principais sugestões e comentários propostos acerca do serviço global prestado apresentados no gráfico em baixo, 28,6% do total de inquiridos reclamaram que “a notificação da fixação de rendimento do Imposto Profissional, modelo M/16, não menciona o mês de pagamento” e 25,7% sugerem o “serviço de fotocópias” principalmente no Núcleo do Imposto Profissional.



2012 年第 3 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”



下頁表 IV 列出受訪者對財政局服務未感滿意的原因和數目，當中 5 宗個案表示指示牌不易看見；3 宗投訴洗手間衛生欠佳；另有 2 宗認為填寫表格櫃位過高，亦有 2 項指出營業稅中心等候區空間太小，並且應進行翻新。

A seguinte tabela IV apresenta os motivos de insatisfação e os respectivos número de casos. Do total de inquiridos que apresentaram motivos de insatisfação sobre os serviços prestados pela DSF, verifica-se que 5 casos alegam a “fraca identificação das placas de sinalização”, 3 casos reclamam com a “falta de higiene nas casas de banho”, 2 casos invocam que os “balcões para preenchimento de formulários são demasiados altos” e também 2 casos consideram que a “área de espera do Núcleo da Contribuição Industrial é pequena e devia ser remodelada”.



2012 年第 3 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

表IV：「差」或「劣」的主要原因
Tabela IV : Motivos principais de "Péssimo" ou "Mau"

「差」或「劣」的主要原因 Motivos principais de "Péssimo" ou "Mau"	個案數目 Nº de casos
指示牌不易看見 Frac identificação das placas de sinalização	5
洗手間衛生欠佳 Falta de higiene nas casas de banho	3
填寫表格櫃位過高 Os balcões para preenchimento de formulários são demasiado altos	2
裝修很陳舊，空間太細 Devia ser remodelado por estar bastante usado e o espaço é muito reduzido	2
光線較暗 Pouca luminosidade	1
冷氣不足 Falta de ar-condicionado	1
地下填表枱太少 Poucos balcões para o preenchimento de formulários no R/C	1
座椅排放得太窄 Falta de espaço entre as filas de cadeiras na sala de espera	1
按鈕不清晰，不知道原來按銀色鈕。按鈕附近有三個圖案，令人以為是按鈕 Falta de clareza nos botões, desconhece que é necessário carregar no botão prateado. Do lado dos botões existem 3 figuras que confundem aquando da sua digitação	1
有一次職業稅人駁稅，等足一年，終於才有結果，回覆的問題很不滿。因為提引不太清晰，只叫市民寫信去駁稅，但又沒有詳細資料提供，而且手續很繁複 O contribuinte que reclamou do Imposto Profissional, só obteve o resultado do indeferimento da sua reclamação ao fim de um ano. Por falta de clareza, apenas alertando o contribuinte da possibilidade de reclamação sem quaisquer outro tipo de informação. Para além disso as formalidades são muito complexas	1
《服務承諾》項目處理時間過長 Os prazos de execução dos serviços incluídos na carta de qualidade são demasiado longos	1

2.4.2. - 電子服務

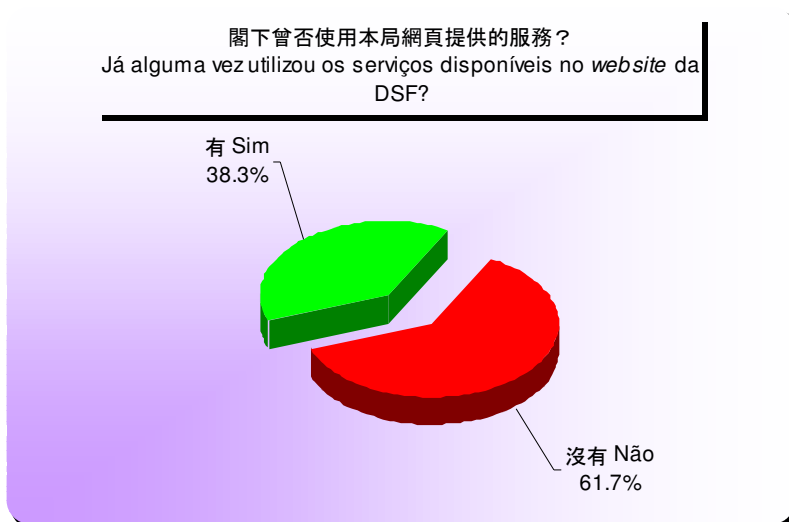
參照下圖所示，第三季接受訪問者中，38.3%曾使用財政局網頁提供的電子服務。

2.4.2 – Serviços Electrónicos

Conforme o gráfico a seguir, 38,3% do número total de entrevistados no 3.º trimestre já utilizaram os serviços disponíveis no *website* da DSF.

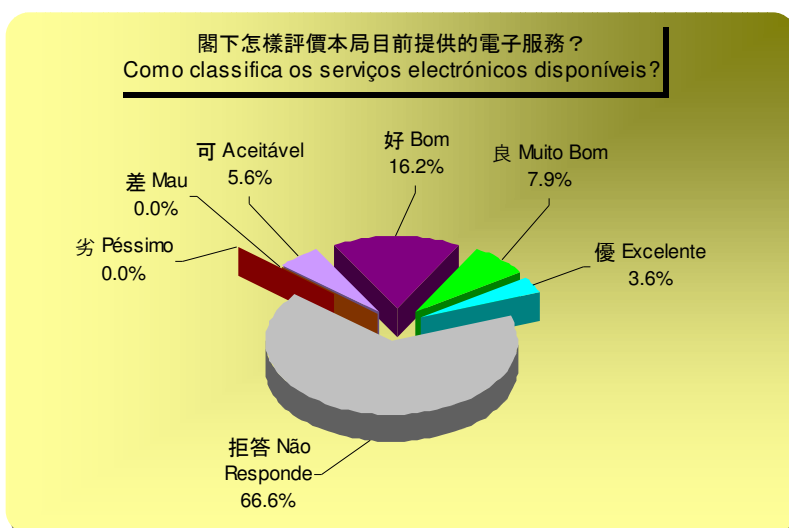


2012 年第 3 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”



曾經使用本局電子服務的受訪者中，
27.8% 評價本局電子服務為「好／良／
優」（見下圖）。

27,8% do total de entrevistados consideram os serviços electrónicos “Bons/ Muito Bons/ Excelentes” (vide o gráfico seguinte).

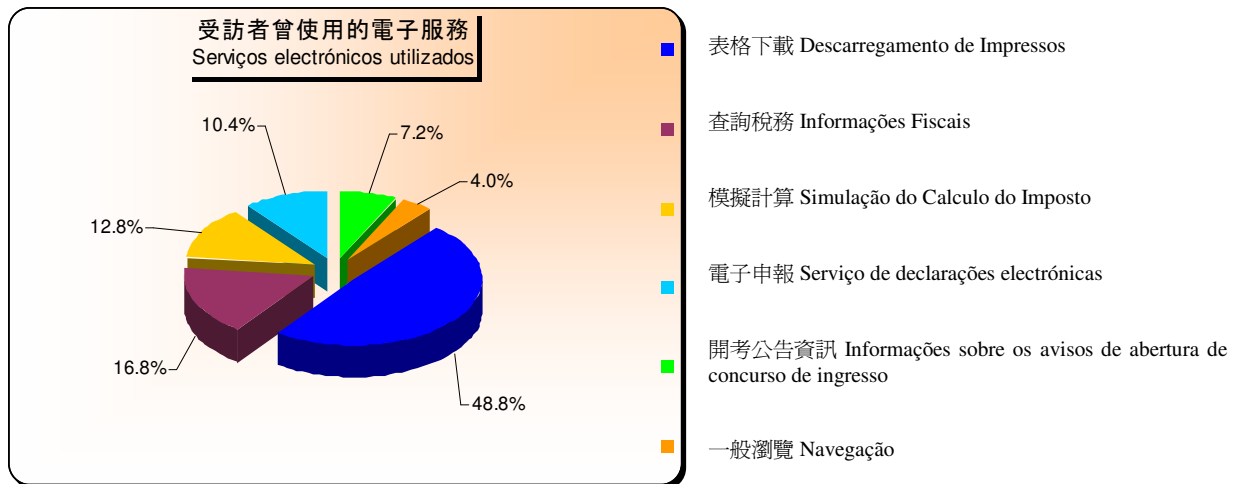




2012 年第 3 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

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依次為「表格下載」，百分比相當於 48.8%；查詢「稅務資訊」者佔 16.8%；使用「模擬計算」者佔 12.8%，見下圖。

Constata-se que os serviços electrónicos existentes no *website* da DSF mais utilizados pelos inquiridos foram, por ordem decrescente, o “descarregamento de impressos”, com uma percentagem equivalente a 48,8%, a pesquisa de “informações fiscais”, com 16,8% e a “simulação do cálculo do imposto”, com 12,8%, tal como o gráfico a seguir ilustra.



下頁表 V 顯示受訪者最希望本局提供的電子服務，包括「下載徵稅憑單」、
「查閱稅務資料和查詢資訊」、「簡化稅務手續」和「遞交申報書」。

Quanto aos serviços electrónicos mais pretendidos pelos inquiridos constam o “descarregamento dos conhecimentos de cobrança”, a “verificação e consulta de dados e informações”, a “desburocratização das formalidades fiscais” e a “entrega de declarações”, tal como evidencia a tabela V apresentada na página seguinte.



2012 年第 3 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

表V：受訪者希望本局提供的電子服務
Tabela V : Serviços electrónicos pretendidos

電子服務 Serviços Electrónicos	個案數目 Nº de casos
下載徵稅憑單 Descarregamento dos conhecimentos de cobrança	6
查核稅務資料 Verificação e consulta de dados	3
查詢資訊 Consulta de informações	3
簡化稅務手續 Desburocratização das formalidades fiscais	2
遞交申報書 Entrega de declarações	2
網頁內主目錄大題要有表格下載，不用從稅務項目內才找到表格下載 A página oficial da DSF deve constar, logo no início, o descarregamento dos formulários, evitando a que se tenha de encontrar dentro do "ficheiro" das Contribuições e Impostos	1

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 21.9%表示認識該項計劃。

第三季度受訪者中，12.6%表示滿意《服務承諾》各項服務訂定的承諾準則，對服務未感滿意者僅佔 3%，見下圖。

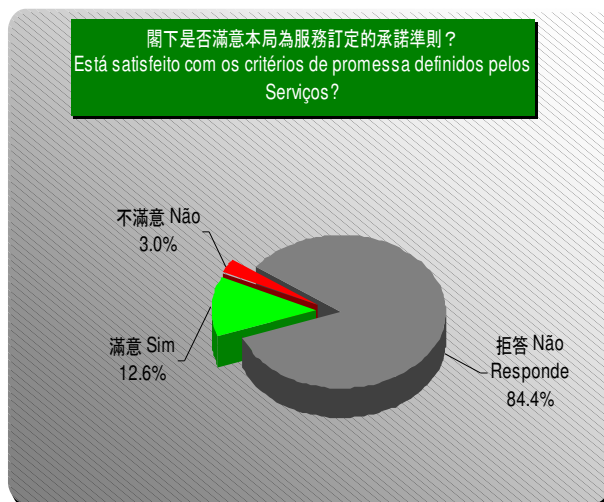
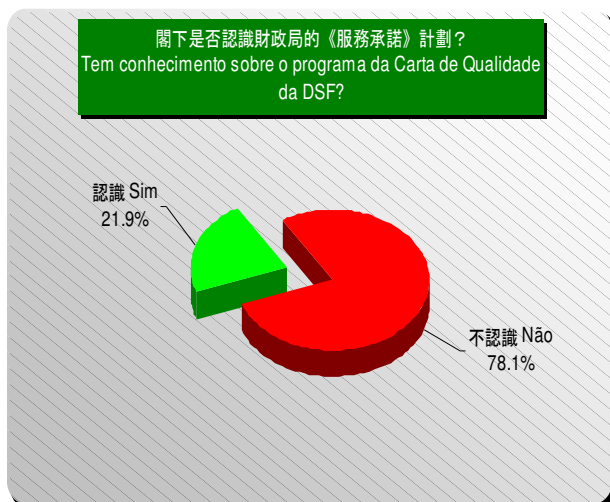
2.5 – Análise dos Inquéritos sobre os Serviços Incluídos na Carta de Qualidade

No âmbito das questões relativas ao Programa da Carta de Qualidade, verifica-se que 21,9% do total de inquiridos conhecem este Programa.

Do total de inquiridos no 3.º trimestre, 12,6% afirmaram que estão satisfeitos com os critérios de promessa definidos na Carta de Qualidade, e apenas 3% manifestaram-se insatisfeitos, tal como se demonstra graficamente a seguir.

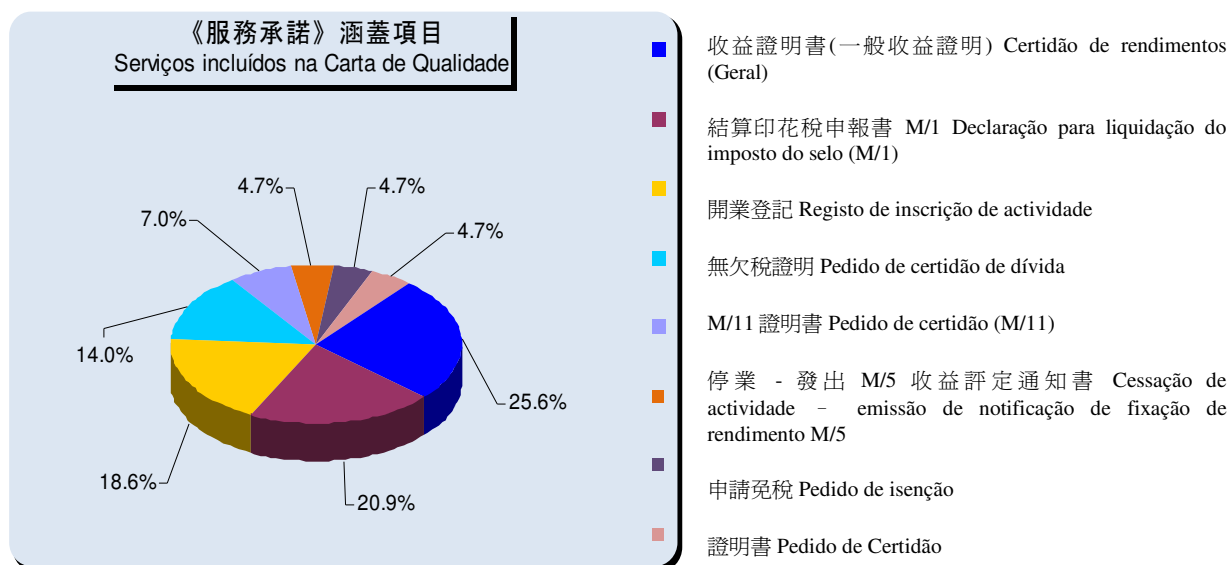


2012 年第 3 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”



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」（25.6%）；資產移轉印花稅中心的「結算印花稅申報書 M/1」（20.9%）和營業稅中心的「開業登記」（18.6%）。

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 25,6%, a “declaração para liquidação do imposto do selo (M/1)” no Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens, com 20,9% e o “registo de inscrição de actividade” no Núcleo da Contribuição Industrial, com 18,6%.





2012 年第 3 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

對《服務承諾》項目感到不悅的受訪者認為某些服務的處理時間過長，包括營業稅中心的「無欠稅證明申請」和「開業登記」的辦理時間，以及職業稅中心辦理「一般收益證明」申請的時間。

Os inquiridos que se demonstraram insatisfeitos com os serviços incluídos na Carta de Qualidade invocaram o prazo de execução de alguns serviços demasiado longo, tal como o prazo para o “pedido de certidão de dívida” e o “registo de inscrição de actividade”, ambos no Núcleo da Contribuição Industrial, e o prazo de execução da “certidão de rendimentos (geral)” no Núcleo do Imposto Profissional.



2012 年第 3 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

3 – 總結

本年第三季財政局整體服務取得的公眾滿意度為 4.25 分，相比上季度的 4.2 分，第三季的成績進步了，評分制度為 1 至 5 分。問卷四個評估項目中，只有「環境設施」的滿意度評分略為下降，由去季 4.27 分減至本季的 4.2 分。「人員質素」和「服務時間」錄得的滿意度優於其餘項目，分別獲評為 4.48 分和 4.41 分，評分制度為 1 至 5 分。

《服務承諾》方面，表示曾使用有關服務的受訪者中，19% 提交了不滿服務的原因，主要針對某些服務項目所訂的處理時間，並且要求縮短處理期限。唯經研究後，現時各項申請服務所訂的處理期限已很合理。

最後，使用服務者最希望本局提供的電子服務，包括「下載徵稅憑單」和「查閱稅務資料和查詢資訊」。見第 18 頁表 V。

3 – CONCLUSÕES

O Serviço Global da DSF registou um acréscimo do grau de satisfação do público no 3.º trimestre, face ao último trimestre, de 4.2 para 4.25, numa escala de 1 a 5. Dos quatro parâmetros avaliativos do inquérito, apenas a “Qualidade das Instalações” registou um ligeiro decréscimo global do grau de satisfação, de 4.27 para 4.2, face ao último trimestre. Os parâmetros avaliativos “Qualidade do Pessoal” e “Rapidez dos Serviços” salientam-se com graus de satisfação superiores aos restantes parâmetros, com 4.48 e 4.41, respectivamente, na escala de 1 a 5.

No âmbito do Programa da Carta de Qualidade, constata-se do total de inquiridos que usufruíram os serviços incluídos neste programa, 19% apresentaram motivos de insatisfação relativamente aos prazos de execução previstos e solicitam a redução dos prazos previstos nalguns itens da Carta de Qualidade. Contudo, após apreciação entende-se que os prazos estabelecidos actualmente para o processamento dos pedidos são razoáveis.

Por fim, dos serviços electrónicos mais pretendidos pelos utentes constam o “descarregamento dos conhecimentos de cobrança” e a “verificação e consulta de dados e informações”, tal como evidencia a tabela V da pág. 18.



2012年第3季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

4 – 附件

4 – ANEXOS

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

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

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0	0	0	3	11	5	1	20	4.025	0.525
1.1	等候地區 Área de espera	0	0	0	4	10	4	2	20	4.000	0.607
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	8	0	1	3	5	3	0	20	3.708	1.957
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	0	6	10	3	1	20	3.825	0.613
1.4	照明度 Luminosidade	0	0	0	3	12	4	1	20	4.000	0.513
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	2	9	8	1	20	4.150	0.489
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	0	2	9	8	1	20	4.150	0.489
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0	0	0	3	7	9	1	20	4.125	0.559
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	0	2	9	7	2	20	4.175	0.520
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	3	7	7	2	20	4.025	0.752
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	8	7	4	20	4.325	0.494
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	0	0	0	8	7	5	20	4.425	0.406
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	0	8	7	5	20	4.425	0.406
7	效率 Eficiência	0	0	0	0	8	7	5	20	4.425	0.406
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	9	1	7	20	4.225	0.697
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	9	1	7	20	4.225	0.697
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	16	1	2	20	4.075	0.406
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fidelidade das informações obtidas	0	0	0	2	14	2	2	20	4.050	0.484
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	2	2	20	4.100	0.417
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	15	2	2	20	4.100	0.417



2012年第3季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

表VI - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela VI - 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	5.3%	0.0%	0.0%	10.5%	42.1%	21.1%	21.1%	19	4.222	1.130
1.1	等候地區 Área de espera	5.3%	0.0%	0.0%	10.5%	47.4%	15.8%	21.1%	19	4.194	1.124
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	52.6%	0.0%	0.0%	15.8%	15.8%	10.5%	5.3%	19	3.889	2.055
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0.0%	0.0%	0.0%	21.1%	31.6%	21.1%	26.3%	19	4.158	0.727
1.4	照明度 Luminosidade	5.3%	0.0%	0.0%	21.1%	26.3%	21.1%	26.3%	19	4.167	1.201
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0.0%	0.0%	0.0%	15.8%	36.8%	21.1%	26.3%	19	4.211	0.673
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0.0%	0.0%	5.3%	5.3%	36.8%	26.3%	26.3%	19	4.237	0.752
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0.0%	0.0%	0.0%	10.5%	31.6%	31.6%	26.3%	19	4.316	0.606
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0.0%	0.0%	0.0%	10.5%	26.3%	36.8%	26.3%	19	4.342	0.602
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%	5.3%	5.3%	36.8%	36.8%	15.8%	19	4.184	0.711
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%	36.8%	26.3%	36.8%	19	4.500	0.441
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0.0%	0.0%	0.0%	10.5%	31.6%	31.6%	26.3%	19	4.316	0.606
6	積極性 Iniciativa	0.0%	0.0%	0.0%	10.5%	36.8%	26.3%	26.3%	19	4.289	0.608
7	效率 Eficiência	0.0%	0.0%	0.0%	15.8%	26.3%	31.6%	26.3%	19	4.263	0.674
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%	26.3%	15.8%	57.9%	19	4.658	0.443
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%	26.3%	15.8%	57.9%	19	4.658	0.443
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%	5.3%	47.4%	15.8%	31.6%	19	4.342	0.554
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0.0%	0.0%	0.0%	5.3%	47.4%	15.8%	31.6%	19	4.342	0.554
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%	5.3%	52.6%	10.5%	31.6%	19	4.316	0.558
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%	5.3%	47.4%	15.8%	31.6%	19	4.342	0.554



2012年第3季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

表VI - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela VI - 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	1	4	10	3	2	20	3.875	0.741
1.1	等候地區 Área de espera	0	0	1	4	10	3	2	20	3.875	0.741
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	14	0	0	4	2	0	0	20	3.333	1.589
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	0	3	9	6	2	20	4.100	0.576
1.4	照明度 Luminosidade	0	0	0	5	8	4	3	20	4.000	0.688
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	3	8	6	3	20	4.150	0.609
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	0	3	7	7	3	20	4.175	0.613
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0	0	0	3	6	8	3	20	4.200	0.616
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	0	4	5	8	3	20	4.150	0.671
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	6	8	2	20	4.100	0.641
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	0	5	9	5	20	4.375	0.666
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	0	0	0	6	7	7	20	4.525	0.413
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	1	5	7	7	20	4.475	0.525
7	效率 Eficiência	0	0	0	0	8	5	7	20	4.475	0.444
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	6	6	2	5	20	3.900	0.897
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	8	5	3	4	20	3.875	0.809
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	2	13	0	5	20	4.150	0.587
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	1	13	1	5	20	4.225	0.525
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	13	1	5	20	4.225	0.525
13	服務符合您的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	1	11	3	5	20	4.275	0.525



2012年第3季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

表VI - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela VI - 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	1	5	4	0	10	4.100	0.459
1.1	等候地區 Área de espera	0	0	0	2	4	4	0	10	4.000	0.577
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	6	0	1	2	0	1	0	10	3.125	1.720
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	1	3	2	4	0	10	3.700	0.888
1.4	照明度 Luminosidade	0	0	0	2	4	4	0	10	4.000	0.577
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	1	3	5	1	10	4.250	0.540
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	0	1	3	5	1	10	4.250	0.540
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0	0	0	2	3	5	0	10	4.050	0.599
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	0	3	2	4	1	10	4.000	0.745
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	6	4	0	10	4.200	0.258
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	5	4	1	10	4.300	0.350
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	0	0	0	2	6	2	10	4.500	0.333
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	0	2	6	2	10	4.500	0.333
7	效率 Eficiência	0	0	0	0	2	6	2	10	4.500	0.333
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	2	1	2	5	10	4.400	0.810
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0	0	0	2	1	2	5	10	4.400	0.810
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	4	4	1	10	4.200	0.537
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	2	3	4	1	10	4.100	0.658
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	3	5	1	10	4.250	0.540
13	服務符合您的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	1	3	4	2	10	4.300	0.587



2012年第3季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

表VI - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela VI - 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 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	2	9	4	5	20	4.250	0.596
1.1	等候地區 Área de espera	0	0	0	3	8	3	6	20	4.225	0.678
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	15	0	0	0	4	0	1	20	4.200	1.877
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	0	2	6	7	5	20	4.325	0.591
1.4	照明度 Luminosidade	0	0	0	1	8	6	5	20	4.350	0.516
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	1	6	8	5	20	4.400	0.503
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	0	1	7	8	4	20	4.350	0.489
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0	0	0	1	6	7	6	20	4.425	0.520
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	0	3	7	5	5	20	4.225	0.658
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	1	0	4	8	4	3	20	3.900	0.940
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	7	1	10	20	4.425	0.674
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	0	0	0	9	6	5	20	4.400	0.417
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	0	9	6	5	20	4.400	0.417
7	效率 Eficiência	0	0	0	0	9	7	4	20	4.375	0.393
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	3	7	5	20	4.175	0.766
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	5	6	5	20	4.200	0.715
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	8	2	6	20	4.150	0.727
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	4	7	3	6	20	4.175	0.730
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	8	3	6	20	4.225	0.678
13	服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	3	8	3	6	20	4.225	0.678



2012年第3季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

表VI - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela VI - 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	0	4	10	4.300	0.675
1.1	等候地區 Área de espera	0	0	0	1	5	0	4	10	4.300	0.675
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	5	0	1	1	2	0	1	10	3.600	2.044
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	0	0	7	1	2	10	4.250	0.425
1.4	照明度 Luminosidade	0	0	0	0	7	1	2	10	4.250	0.425
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	0	6	1	3	10	4.350	0.474
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	0	1	5	1	3	10	4.250	0.635
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0	0	0	0	5	1	4	10	4.450	0.497
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	0	2	4	1	3	10	4.150	0.747
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	2	0	5	10	4.200	0.919
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	4	1	4	10	4.350	0.669
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	0	0	1	2	0	7	10	4.600	0.699
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	1	2	0	7	10	4.600	0.699
7	效率 Eficiência	0	0	0	1	2	0	7	10	4.600	0.699
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	2	3	0	5	10	4.300	0.823
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0	0	0	2	3	0	5	10	4.300	0.823
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	4	0	6	10	4.600	0.516
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	0	4	0	6	10	4.600	0.516
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	4	0	6	10	4.600	0.516
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	4	0	6	10	4.600	0.516



2012年第3季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

表VI - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela VI - 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	7	0	4	11	4.364	0.505
1.1	等候地區 Área de espera	0	0	0	7	0	4	11	4.364	0.505
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	2	0	0	1	4	0	11	4.333	1.864
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	0	1	6	0	11	4.273	0.647
1.4	照明度 Luminosidade	0	0	0	0	7	0	11	4.364	0.505
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	0	6	1	11	4.409	0.491
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	0	0	6	1	11	4.409	0.491
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0	0	0	0	6	1	11	4.409	0.491
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	0	0	6	1	11	4.409	0.491
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	5	0	11	4.545	0.522
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	4	0	7	4.636	0.505
人員質素 Qualidade do Pessoal										
5	態度 Atitude	0	0	0	0	2	2	7	4.727	0.410
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	0	2	2	7	4.727	0.410
7	效率 Eficiência	0	0	0	0	2	2	7	4.727	0.410
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	2	6	4.636	0.452
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	4	2	5	4.545	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	5	1	5	4.500	0.500
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	0	5	1	5	4.500	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	5	1	5	4.500	0.500
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	5	1	5	4.500	0.500



2012年第3季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

表VI - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela VI - 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	10.0%	2	55.0%	11	15.0%	3	20.0%	4	20	4.175	0.568
1.1	等候地區 Área de espera	0.0%	0	0.0%	0	10.0%	2	55.0%	11	15.0%	3	20.0%	4	20	4.175	0.568
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	60.0%	12	0.0%	0	15.0%	3	15.0%	3	10.0%	2	0.0%	0	20	3.750	1.926
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0.0%	0	0.0%	0	20.0%	4	50.0%	10	10.0%	2	20.0%	4	20	4.050	0.667
1.4	照明度 Luminosidade	0.0%	0	0.0%	0	10.0%	2	50.0%	10	20.0%	4	20.0%	4	20	4.200	0.571
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0.0%	0	0.0%	0	15.0%	3	45.0%	9	20.0%	4	20.0%	4	20	4.150	0.630
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0.0%	0	0.0%	0	20.0%	4	50.0%	10	15.0%	3	15.0%	3	20	4.025	0.638
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	5.0%	1	0.0%	0	15.0%	3	45.0%	9	20.0%	4	15.0%	3	20	4.105	1.095
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0.0%	0	0.0%	1	10.0%	2	50.0%	10	15.0%	3	20.0%	4	20	4.075	0.748
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	15.0%	3	40.0%	8	20.0%	4	25.0%	5	20	4.200	0.657
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	5.0%	1	25.0%	5	30.0%	6	40.0%	8	20	4.500	0.538
人員質素 Qualidade do Pessoal																
5	態度 Atitude	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	40.0%	8	25.0%	5	35.0%	7	20	4.475	0.444
6	積極性 Iniciativa	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	35.0%	7	30.0%	6	35.0%	7	20	4.500	0.429
7	效率 Eficiência	0.0%	0	0.0%	0	0.0%	0	35.0%	7	30.0%	6	35.0%	7	20	4.500	0.429
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	5.0%	1	25.0%	5	30.0%	6	40.0%	8	20	4.500	0.538
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	5.0%	1	25.0%	5	30.0%	6	40.0%	8	20	4.500	0.538
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	15.0%	3	35.0%	7	15.0%	3	35.0%	7	20	4.275	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	20.0%	4	30.0%	6	15.0%	3	35.0%	7	20	4.225	0.752
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	15.0%	3	35.0%	7	15.0%	3	35.0%	7	20	4.275	0.697
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	10.0%	2	40.0%	8	10.0%	2	40.0%	8	20	4.350	0.651



2012年第3季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

表VI - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela VI - 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	8	19	2	29	4.397	0.280
1.1	等候地區 Área de espera	0	0	0	0	10	18	1	29	4.345	0.271
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	15	0	0	0	5	8	1	29	4.357	2.226
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	0	2	4	22	1	29	4.345	0.425
1.4	照明度 Luminosidade	0	0	0	0	10	16	3	29	4.379	0.318
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	1	6	20	2	29	4.379	0.370
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	0	1	8	17	3	29	4.362	0.399
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0	0	0	3	9	16	1	29	4.207	0.491
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	0	2	8	17	2	29	4.293	0.454
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	6	5	16	1	29	4.034	0.731
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	5	22	2	29	4.448	0.244
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	0	0	0	3	20	6	29	4.552	0.279
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	0	5	18	6	29	4.517	0.313
7	效率 Eficiência	0	0	0	0	3	21	5	29	4.534	0.265
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	24	2	29	4.483	0.211
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	2	25	2	29	4.500	0.189
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	10	18	1	29	4.345	0.271
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	0	10	18	1	29	4.345	0.271
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	8	19	2	29	4.397	0.280
13	服務符合您的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	0	4	23	2	29	4.466	0.229



2012年第3季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

表VI - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela VI - 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%	3.6%	10.7%	42.9%	42.9%	28	4.607	0.459
1.1 等候地區 Área de espera	0.0%	0.0%	0.0%	3.6%	10.7%	42.9%	42.9%	28	4.607	0.459
1.2 洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	42.9%	0.0%	0.0%	3.6%	7.1%	17.9%	28.6%	28	4.594	2.352
1.3 冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0.0%	0.0%	0.0%	10.7%	14.3%	32.1%	42.9%	28	4.482	0.631
1.4 照明度 Luminosidade	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	17.9%	39.3%	42.9%	28	4.625	0.376
2 設施的配置 Disposição das Instalações	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	21.4%	39.3%	39.3%	28	4.589	0.386
2.1 座椅安排 Cadeiras disponíveis	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	17.9%	42.9%	39.3%	28	4.607	0.369
2.2 飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	17.9%	0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	32.1%	35.7%	28	4.630	1.838
2.3 填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0.0%	0.0%	10.7%	7.1%	10.7%	32.1%	39.3%	28	4.268	0.967
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%	3.6%	7.1%	17.9%	35.7%	35.7%	28	4.393	0.725
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%	3.6%	21.4%	39.3%	35.7%	28	4.518	0.481
人員質素 Qualidade do Pessoal										
5 態度 Atitude	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	32.1%	60.7%	28	4.768	0.319
6 積極性 Iniciativa	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	25.0%	67.9%	28	4.804	0.314
7 效率 Eficiência	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	7.1%	28.6%	64.3%	28	4.786	0.317
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%	7.1%	3.6%	32.1%	57.1%	28	4.661	0.545
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%	7.1%	3.6%	35.7%	53.6%	28	4.643	0.542
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%	10.7%	17.9%	42.9%	28.6%	28	4.393	0.599
11 本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0.0%	0.0%	0.0%	10.7%	14.3%	46.4%	28.6%	28	4.411	0.594
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%	3.6%	3.6%	7.1%	25.0%	35.7%	25.0%	28	4.179	0.935
13 服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	3.6%	0.0%	0.0%	10.7%	7.1%	39.3%	39.3%	28	4.500	1.046



2012年第3季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

表VI - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela VI - 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 Inquiridos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 33.3%	4 66.7%	0 0.0%	6	4.333	0.258
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 33.3%	4 66.7%	0 0.0%	6	4.333	0.258
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex: balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 33.3%	4 66.7%	0 0.0%	6	4.333	0.258
人員質素 Qualidade do Pessoal											
4	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 33.3%	0 0.0%	2 33.3%	2 33.3%	6	4.167	0.931
5	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 33.3%	0 0.0%	2 33.3%	2 33.3%	6	4.167	0.931
6	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 33.3%	0 0.0%	2 33.3%	2 33.3%	6	4.167	0.931
服務時間 Rapidez dos Serviços											
7	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 16.7%	1 16.7%	3 50.0%	1 16.7%	6	4.250	0.689
8	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 16.7%	1 16.7%	3 50.0%	1 16.7%	6	4.250	0.689
服務效率 Eficiência dos Serviços											
9	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 16.7%	3 50.0%	2 33.3%	0 0.0%	6	4.000	0.548
10	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 16.7%	3 50.0%	2 33.3%	0 0.0%	6	4.000	0.548
11	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 66.7%	2 33.3%	0 0.0%	6	4.167	0.258
12	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 66.7%	2 33.3%	0 0.0%	6	4.167	0.258



2012年第3季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

表VI - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela VI - 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%	0 0.0%	5 33.3%	10 66.7%	0 0.0%	15	4.333	0.244
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 33.3%	10 66.7%	0 0.0%	15	4.333	0.244
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 6.7%	5 33.3%	9 60.0%	0 0.0%	15	4.233	0.417
人員質素 Qualidade do Pessoal											
4	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 26.7%	7 46.7%	4 26.7%	15	4.500	0.378
5	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.7%	3 20.0%	7 46.7%	4 26.7%	15	4.433	0.530
6	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.7%	3 20.0%	7 46.7%	4 26.7%	15	4.433	0.530
服務時間 Rapidez dos Serviços											
7	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 20.0%	9 60.0%	3 20.0%	15	4.500	0.327
8	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 6.7%	2 13.3%	10 66.7%	2 13.3%	15	4.400	0.471
服務效率 Eficiência dos Serviços											
9	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 6.7%	11 73.3%	3 20.0%	0 0.0%	15	4.033	0.352
10	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 6.7%	10 66.7%	4 26.7%	0 0.0%	15	4.067	0.372
11	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 6.7%	11 73.3%	3 20.0%	0 0.0%	15	4.033	0.352
12	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%	12 80.0%	3 20.0%	0 0.0%	15	4.100	0.207



2012年第3季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

表VI - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela VI - 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 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	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.7%	7 46.7%	6 40.0%	0 0.0%	15	4.143	1.141
2	設施的配置 Disposição das Instalações	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	2 13.3%	6 40.0%	6 40.0%	0 0.0%	15	4.071	1.162
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.7%	7 46.7%	6 40.0%	0 0.0%	15	4.143	1.141
人員質素 Qualidade do Pessoal											
4	態度 Atitude	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	5 33.3%	3 20.0%	4 26.7%	2 13.3%	15	3.929	1.263
5	積極性 Iniciativa	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	5 33.3%	3 20.0%	4 26.7%	2 13.3%	15	3.929	1.263
6	效率 Eficiência	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	5 33.3%	3 20.0%	4 26.7%	2 13.3%	15	3.929	1.263
服務時間 Rapidez dos Serviços											
7	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	5 33.3%	3 20.0%	3 20.0%	3 20.0%	15	3.964	1.293
8	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	5 33.3%	3 20.0%	3 20.0%	3 20.0%	15	3.964	1.293
服務效率 Eficiência dos Serviços											
9	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	2 13.3%	9 60.0%	3 20.0%	0 0.0%	15	3.964	1.115
10	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	2 13.3%	9 60.0%	3 20.0%	0 0.0%	15	3.964	1.115
11	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	2 13.3%	9 60.0%	3 20.0%	0 0.0%	15	3.964	1.115
12	服務符合您的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	1 6.7%	0 0.0%	0 0.0%	2 13.3%	9 60.0%	3 20.0%	0 0.0%	15	3.964	1.115



2012 年第 3 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

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

行政暨財政處
 Divisão Administrativa e Financeira

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 54.5%	2 18.2%	3 27.3%	0 0.0%	11	3.591	0.701
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 54.5%	2 18.2%	3 27.3%	0 0.0%	11	3.591	0.701
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 54.5%	2 18.2%	3 27.3%	0 0.0%	11	3.591	0.701
人員質素 Qualidade do Pessoal											
4	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 36.4%	7 63.6%	11	4.818	0.252
5	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 36.4%	7 63.6%	11	4.818	0.252
6	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 36.4%	7 63.6%	11	4.818	0.252
服務時間 Rapidez dos Serviços											
7	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%	4 36.4%	7 63.6%	11	4.818	0.252
8	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 36.4%	7 63.6%	11	4.818	0.252
服務效率 Eficiência dos Serviços											
9	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 27.3%	7 63.6%	1 9.1%	11	4.409	0.302
10	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 27.3%	7 63.6%	1 9.1%	11	4.409	0.302
11	因行政手續引致服務的延誤程度 Nível de burocracia existente na prestação de serviços	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 27.3%	7 63.6%	1 9.1%	11	4.409	0.302
12	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%	3 27.3%	7 63.6%	1 9.1%	11	4.409	0.302



2012年第3季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

表VI - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela VI - 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	3	11	10	1	25	4.120	0.506
		0.0%	0.0%	0.0%	12.0%	44.0%	40.0%	4.0%			
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	4	9	11	1	25	4.100	0.559
		0.0%	0.0%	0.0%	16.0%	36.0%	44.0%	4.0%			
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	11	10	1	25	4.120	0.506
		0.0%	0.0%	0.0%	12.0%	44.0%	40.0%	4.0%			
人員質素 Qualidade do Pessoal											
4	態度 Atitude	0	0	0	1	5	9	10	25	4.540	0.498
		0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	20.0%	36.0%	40.0%			
5	積極性 Iniciativa	0	0	0	1	6	8	10	25	4.520	0.510
		0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	24.0%	32.0%	40.0%			
6	效率 Eficiência	0	0	0	1	6	7	11	25	4.540	0.519
		0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	24.0%	28.0%	44.0%			
服務時間 Rapidez dos Serviços											
7	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0	0	0	1	6	4	14	25	4.600	0.540
		0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	24.0%	16.0%	56.0%			
8	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	4	14	25	4.600	0.540
		0.0%	0.0%	0.0%	4.0%	24.0%	16.0%	56.0%			
服務效率 Eficiência dos Serviços											
9	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	0	0	4	9	8	4	25	4.160	0.624
		0.0%	0.0%	0.0%	16.0%	36.0%	32.0%	16.0%			
10	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	4	10	8	3	25	4.120	0.600
		0.0%	0.0%	0.0%	16.0%	40.0%	32.0%	12.0%			
11	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	6	9	7	3	25	4.020	0.669
		0.0%	0.0%	0.0%	24.0%	36.0%	28.0%	12.0%			
12	服務符合您的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	5	8	9	3	25	4.100	0.645
		0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	32.0%	36.0%	12.0%			



2012年第3季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

表VI - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela VI - 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 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%	1 6.3%	7 43.8%	6 37.5%	2 12.5%	16	4.250	0.483
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.3%	8 50.0%	5 31.3%	2 12.5%	16	4.219	0.482
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 12.5%	8 50.0%	4 25.0%	2 12.5%	16	4.125	0.563
人員質素 Qualidade do Pessoal											
4	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.3%	5 31.3%	5 31.3%	5 31.3%	16	4.406	0.554
5	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.3%	5 31.3%	5 31.3%	5 31.3%	16	4.406	0.554
6	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 6.3%	6 37.5%	4 25.0%	5 31.3%	16	4.375	0.563
服務時間 Rapidez dos Serviços											
7	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 6.3%	4 25.0%	5 31.3%	6 37.5%	16	4.469	0.562
8	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 6.3%	4 25.0%	6 37.5%	5 31.3%	16	4.438	0.544
服務效率 Eficiência dos Serviços											
9	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 6.3%	10 62.5%	5 31.3%	0 0.0%	16	4.094	0.375
10	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 6.3%	10 62.5%	5 31.3%	0 0.0%	16	4.094	0.375
11	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 12.5%	9 56.3%	5 31.3%	0 0.0%	16	4.031	0.464
12	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%	11 68.8%	5 31.3%	0 0.0%	16	4.156	0.239



2012年第3季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

表VI - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela VI - 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 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	1	9	6	1	17	4.176	0.431
		0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	52.9%	35.3%	5.9%			
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	1	9	6	1	17	4.176	0.431
		0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	52.9%	35.3%	5.9%			
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	7	7	0	17	4.029	0.544
		0.0%	0.0%	0.0%	17.6%	41.2%	41.2%	0.0%			
人員質素 Qualidade do Pessoal											
4	態度 Atitude	0	0	0	0	6	10	1	17	4.353	0.294
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	35.3%	58.8%	5.9%			
5	積極性 Iniciativa	0	0	0	0	7	10	0	17	4.294	0.254
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	41.2%	58.8%	0.0%			
6	效率 Eficiência	0	0	0	1	5	11	0	17	4.265	0.400
		0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	29.4%	64.7%	0.0%			
服務時間 Rapidez dos Serviços											
7	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	2	17	4.265	0.472
		0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	41.2%	41.2%	11.8%			
8	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	7	7	2	17	4.265	0.472
		0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	41.2%	41.2%	11.8%			
服務效率 Eficiência dos Serviços											
9	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	0	0	3	5	9	0	17	4.088	0.566
		0.0%	0.0%	0.0%	17.6%	29.4%	52.9%	0.0%			
10	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	2	6	9	0	17	4.147	0.493
		0.0%	0.0%	0.0%	11.8%	35.3%	52.9%	0.0%			
11	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	6	10	0	17	4.235	0.400
		0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	35.3%	58.8%	0.0%			
12	服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	2	6	9	0	17	4.147	0.493
		0.0%	0.0%	0.0%	11.8%	35.3%	52.9%	0.0%			



2012年第3季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 3.º Trimestre 2012”

表VI - 各項指標(各條問題) 滿意度分佈
 Tabela VI - 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	3	5	2	10	4.450	0.369
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	30.0%	50.0%	20.0%			
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	1	2	5	2	10	4.350	0.580
		0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	20.0%	50.0%	20.0%			
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	1	4	2	10	4.100	0.810
		0.0%	0.0%	0.0%	30.0%	10.0%	40.0%	20.0%			
人員質素 Qualidade do Pessoal											
4	態度 Atitude	0	0	0	0	2	3	5	10	4.650	0.412
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	30.0%	50.0%			
5	積極性 Iniciativa	0	0	0	0	2	3	5	10	4.650	0.412
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	30.0%	50.0%			
6	效率 Eficiência	0	0	0	0	2	3	5	10	4.650	0.412
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	20.0%	30.0%	50.0%			
服務時間 Rapidez dos Serviços											
7	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	5	4	10	4.650	0.337
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	50.0%	40.0%			
8	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	5	4	10	4.650	0.337
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	50.0%	40.0%			
服務效率 Eficiência dos Serviços											
9	取得服務及資訊的方便程度 Facilidade de obtenção de serviços e informações	0	0	0	1	1	6	2	10	4.400	0.568
		0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%	60.0%	20.0%			
10	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	1	1	6	2	10	4.400	0.568
		0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%	60.0%	20.0%			
11	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	1	6	2	10	4.400	0.568
		0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%	60.0%	20.0%			
12	服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	1	1	6	2	10	4.400	0.568
		0.0%	0.0%	0.0%	10.0%	10.0%	60.0%	20.0%			