



二零一二年度第四季公眾滿意度調查

O Grau de Satisfação do Público
4º 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 4 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 4.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.....	20
4 - 附件.....	21



2012 年第 4 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 4.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	20
4 – ANEXOS	21



2012 年第 4 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2012”

1 - 序言

研究暨財政策劃廳於 2012 年 10 月 29 日至 11 月 9 日及 11 月 19 日至 12 月 14 日進行了二零一二年第四季度問卷調查，期間成功收集共 306 份問卷，當中 10 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 4.º inquérito trimestral de 2012, nos períodos de 29 de Outubro a 9 de Novembro e de 19 de Novembro a 14 de Dezembro, tendo sido efectuados no total 306 inquéritos, com 10 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 4 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.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

對本年第四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 4.11 分（表 I）。

A imagem global que a DSF apresenta perante o público que recorre a estes serviços registou, no 4.º trimestre do corrente ano, uma média do grau de satisfação do público equivalente a 4.11 (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	2	0	1	35	147	64	47	296	4.11	0.66
佔百分比 % Percentagens %	0.7%	0.0%	0.3%	11.8%	49.7%	21.6%	15.9%			

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 4.086 分，評分制度為 1 至 5 分（第 5 頁表 II）。

Analisando individualmente o resultado obtido em cada componente do inquérito realizado verifica-se que a questão referente à “facilidade de obtenção de serviços e informações” pertencente ao parâmetro “Eficiência dos Serviços” apresenta uma média do grau de satisfação inferior às restantes, com 4.086 valores, na escala de 1 a 5 (Tabela II da página 5).



2012 年第 4 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2012”

表II - 各項評估項目設定問題的滿意度
 Tabela II - Distribuição do Grau de Satisfação (para cada pergunta e dentro de cada factor)

整體 Global											
	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	3 1.0%	45 15.2%	115 38.9%	80 27.0%	53 17.9%	296	4.142	0.648
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	1 0.3%	0 0.0%	42 14.2%	115 38.9%	80 27.0%	58 19.6%	296	4.179	0.636
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0 0.0%	0 0.0%	1 0.3%	55 18.6%	113 38.2%	68 23.0%	59 19.9%	296	4.122	0.665
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	1 0.3%	26 8.8%	99 33.4%	76 25.7%	94 31.8%	296	4.351	0.601
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	1 0.3%	29 9.8%	100 33.8%	72 24.3%	94 31.8%	296	4.334	0.616
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	3 1.0%	33 11.1%	93 31.4%	74 25.0%	93 31.4%	296	4.307	0.660
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 0.3%	1 0.3%	38 12.8%	96 32.4%	61 20.6%	99 33.4%	296	4.292	0.689
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 0.3%	1 0.3%	34 11.5%	103 34.8%	60 20.3%	97 32.8%	296	4.297	0.671
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%	1 0.3%	59 19.9%	132 44.6%	35 11.8%	69 23.3%	296	4.086	0.685
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%	54 18.2%	130 43.9%	42 14.2%	70 23.6%	296	4.125	0.664
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%	2 0.7%	48 16.2%	128 43.2%	48 16.2%	70 23.6%	296	4.142	0.669
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%	37 12.5%	126 42.6%	58 19.6%	75 25.3%	296	4.226	0.614



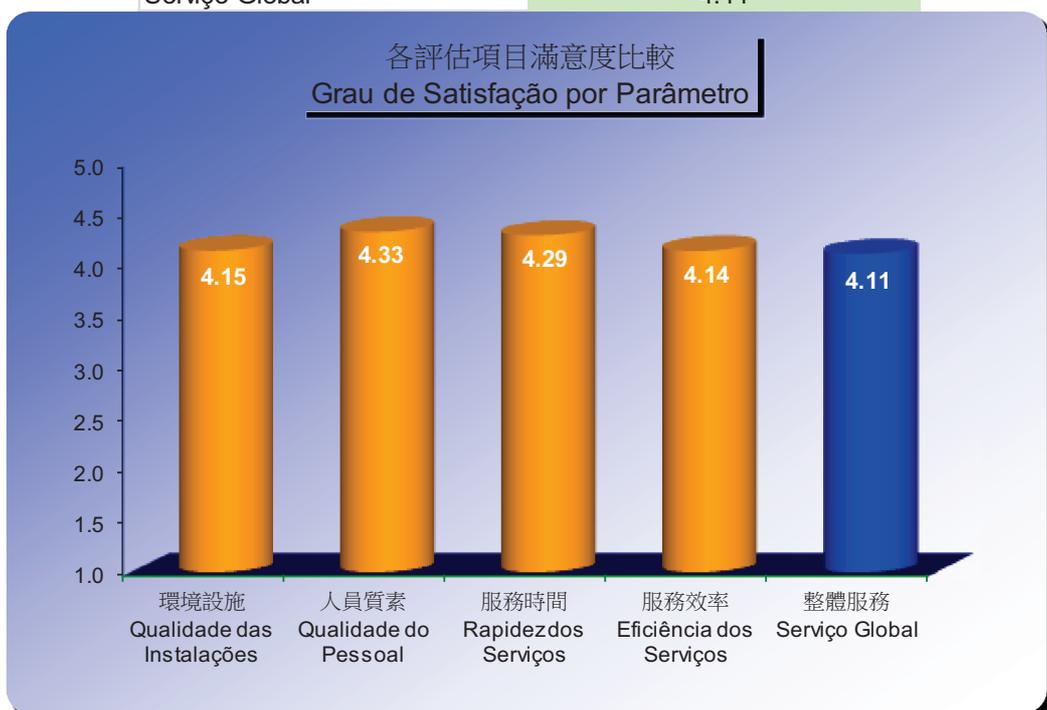
2012 年第 4 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2012”

四項評估項目中，「人員質素」以 4.33 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 4.33, 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	4.15
人員質素 Qualidade do Pessoal	4.33
服務時間 Rapidez dos Serviços	4.29
服務效率 Eficiência dos Serviços	4.14
整體服務 Serviço Global	4.11





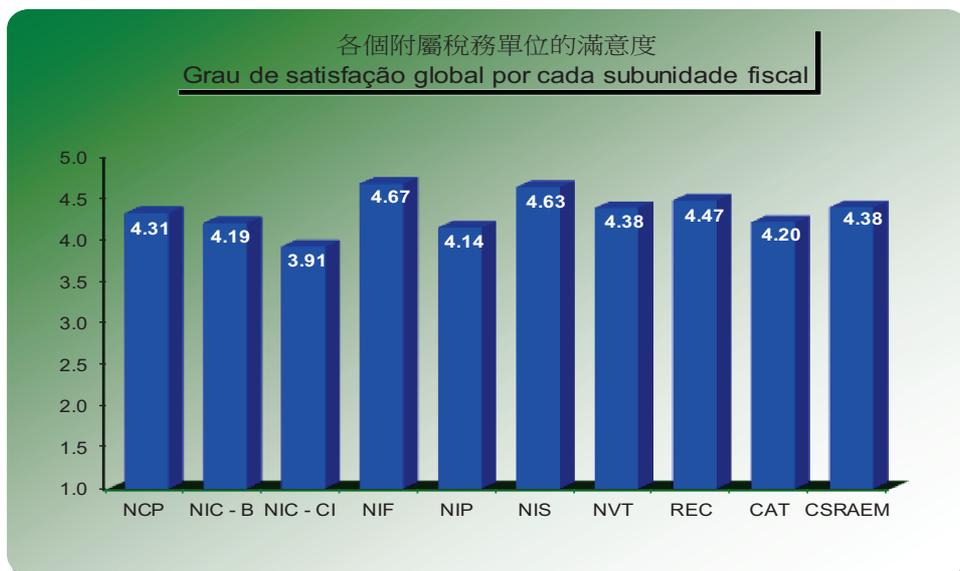
2012 年第 4 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2012”

2.2 - 獨立比較分析

經分析各個附屬稅務單位獲評滿意度的分佈情況，如下圖所示，稅務諮詢中心取得最佳的成績，為 4.67 分。

2.2 – Análise Comparativa Individual

Analisando a distribuição do grau de satisfação global pelas diversas subunidades fiscais, verifica-se que o Núcleo de Informações Fiscais obteve um valor superior, com 4.67, tal como ilustra o gráfico seguinte.



下圖所見各個組織附屬單位中，財政及財產管理科處錄得的滿意度居於首位，為 4.25 分。

O gráfico seguinte demonstra que, a Secção de Administração Financeira e Patrimonial registou um grau de satisfação superior, com 4.25, no âmbito das subunidades orgânicas.

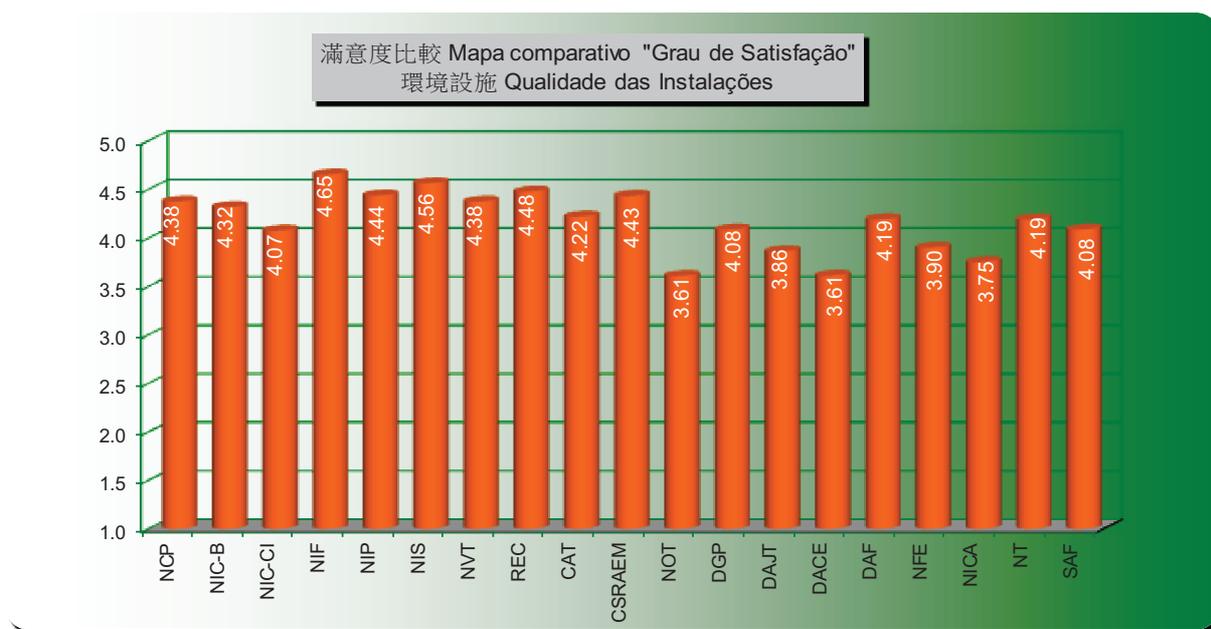




2012 年第 4 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2012”

獨立分析開展第四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，稅務諮詢中心取得最高的滿意度，獲評 4.65 分。公證處和樓宇管理及保養處錄得的滿意度最低，各為 3.61 分。

Da análise individual das subunidades que foram alvo de avaliação do Inquérito ao Grau de Satisfação do Público – 4º trimestre constata-se que o parâmetro “Qualidade das Instalações” evidencia-se com uma média do grau de satisfação global superior no Núcleo de Informações Fiscais, com 4.65, tal como demonstra o gráfico a seguir. Por seu turno, a Divisão de Notariado e a Divisão de Administração e Conservação de Edifícios registaram médias inferiores, com 3.61, cada.

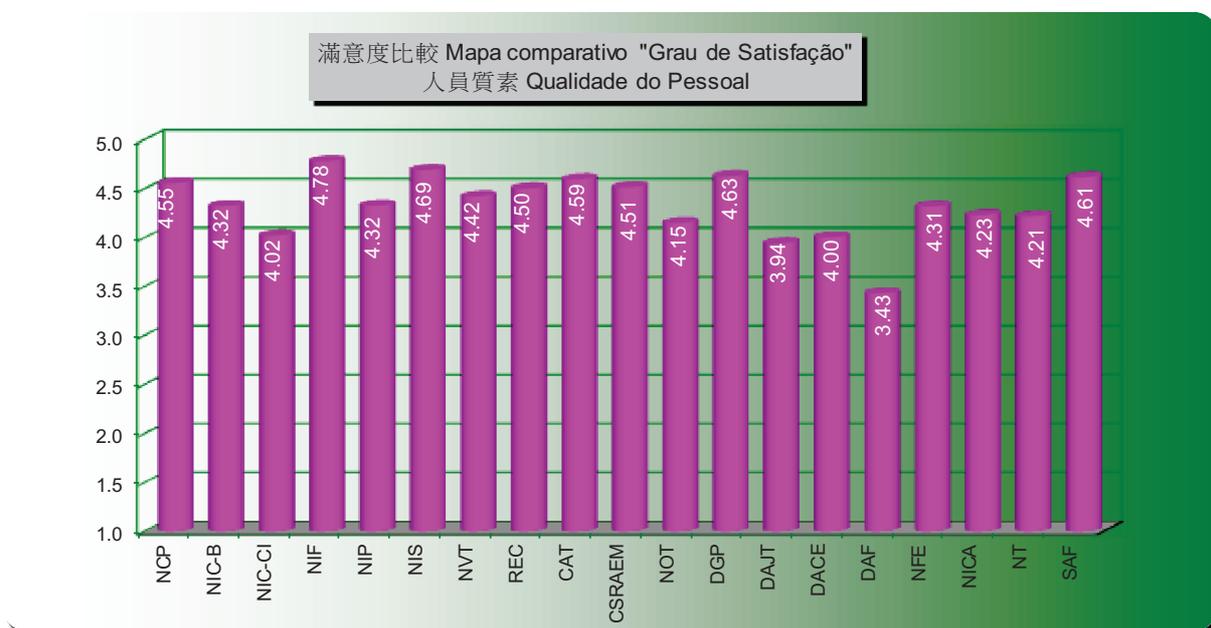


參照下圖數據，稅務諮詢中心在「人員質素」項目錄得的平均滿意度最高，為 4.78 分。行政暨財政處獲評的滿意度平均值為 3.43 分，遜於其他附屬單位。

Conforme o gráfico a seguir, a “Qualidade do Pessoal” registou uma média do grau de satisfação global superior no Núcleo de Informações Fiscais, com 4.78. A Divisão Administrativa e Financeira apresenta uma média inferior às restantes subunidades, com 3.43.

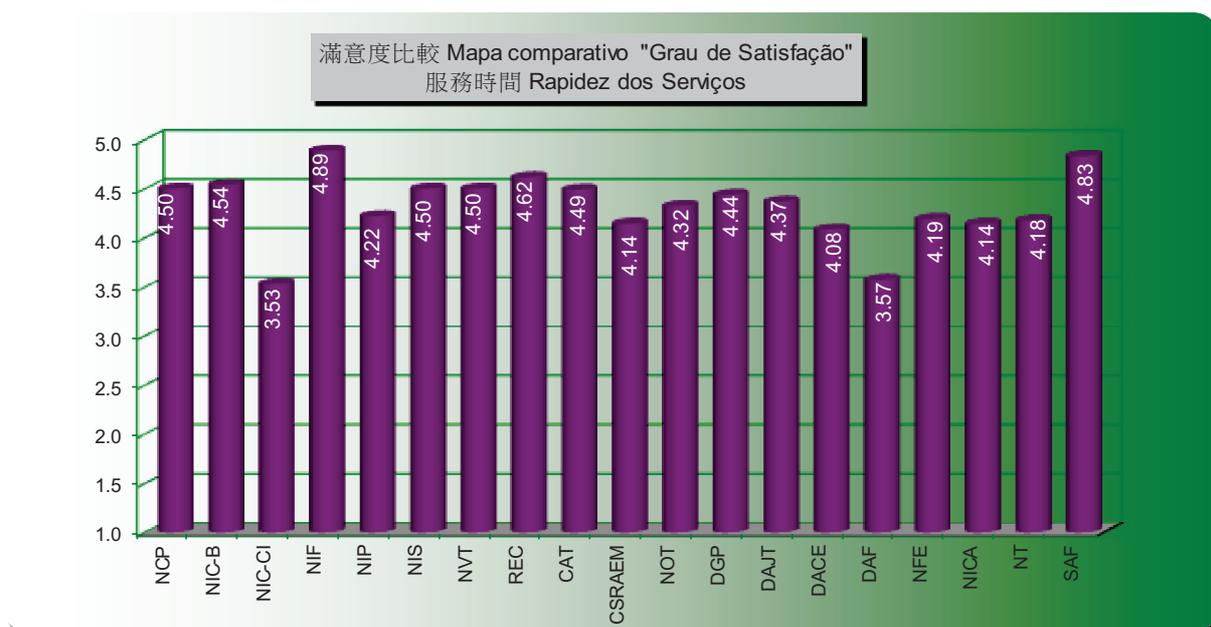


2012 年第 4 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2012”



「服務時間」項目方面，稅務諮詢中心錄得最高的平均滿意度，為 4.89 分，營業稅中心錄得最低的平均滿意度，為 3.53 分，見下圖。

A “Rapidez dos Serviços” registou uma média do grau de satisfação global superior também no Núcleo de Informações Fiscais, com 4.89 e, por sua vez, o Núcleo da Contribuição Industrial registou uma média inferior, com 3.53, conforme o gráfico em baixo.

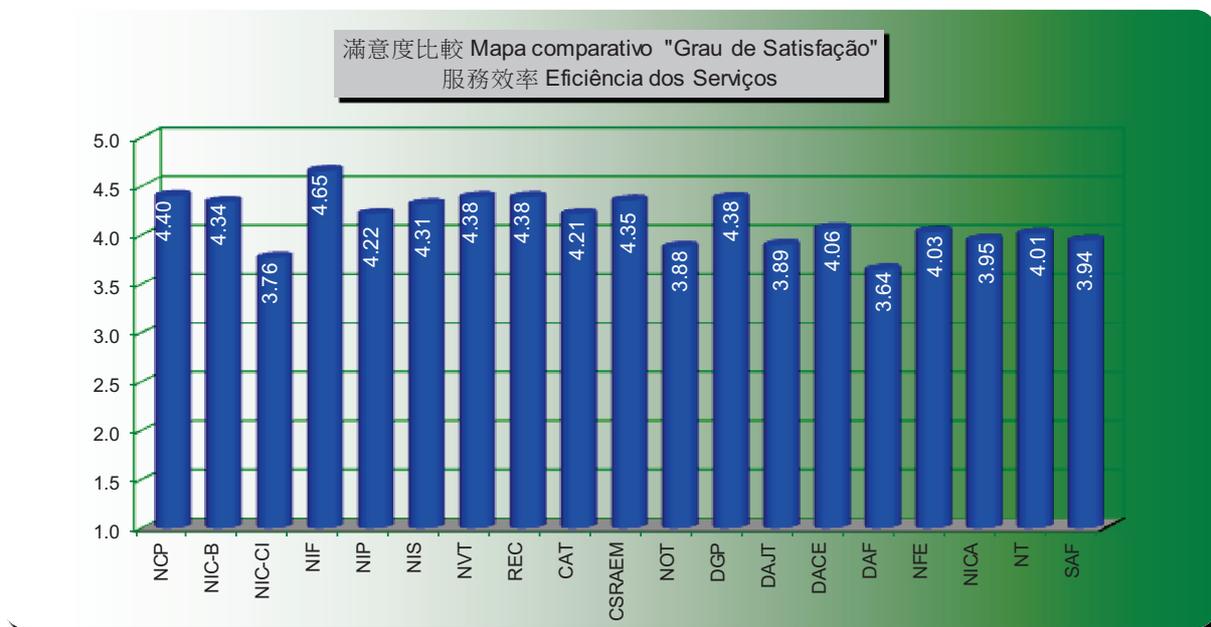




2012 年第 4 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2012”

下列棒型圖顯示「服務效率」方面，稅務諮詢中心同樣錄得最佳的滿意度平均值，為 4.65 分。另一方面，行政暨財政處在該項目取得的平均滿意度較其他附屬單位低，為 3.64 分。

O seguinte gráfico de barras demonstra que o Núcleo de Informações Fiscais registou, também, uma média do grau de satisfação superior, com 4.65, relativamente à “Eficiência dos Serviços”. Por outro lado, a Divisão Administrativa e Financeira, com 3.64, registou uma média inferior às restantes subunidades.





2012 年第 4 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2012”

2.3 - 解決問題能力的分析

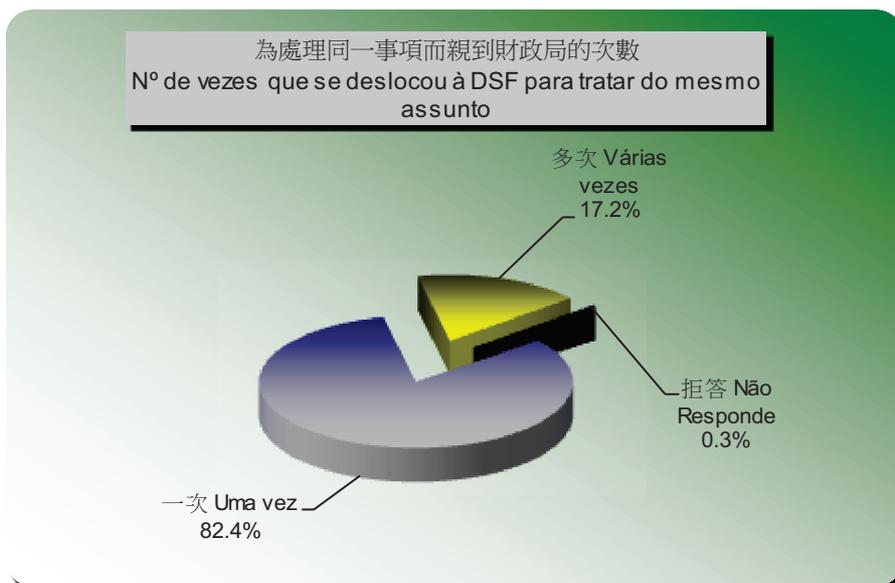
財政局回應市民查詢的力度和解決其問題的能力可從市民到本局處理事項的頻次反映，因此，在某段時期內，納稅人到來本局的次數愈少，本局解決問題的能力相對便愈高。

第四季總受訪者中，82.4%表示到來財政局一次便能處理同一事項，17.2%謂要來往數次才能辦理同一事項，見下圖。

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 antevê-se com o número de vezes que o utente se desloca à DSF para tratar do mesmo assunto. Assim, quanto menor for o número de vezes que o contribuinte efectua à DSF, em determinado período, maior será a capacidade de resolução dos problemas.

Do número total de pessoas inquiridas no 4.º trimestre 82,4% afirmaram ter deslocado “uma vez” à DSF para tratar do mesmo assunto e 17,2% indicaram “várias vezes”, conforme o gráfico a seguir.



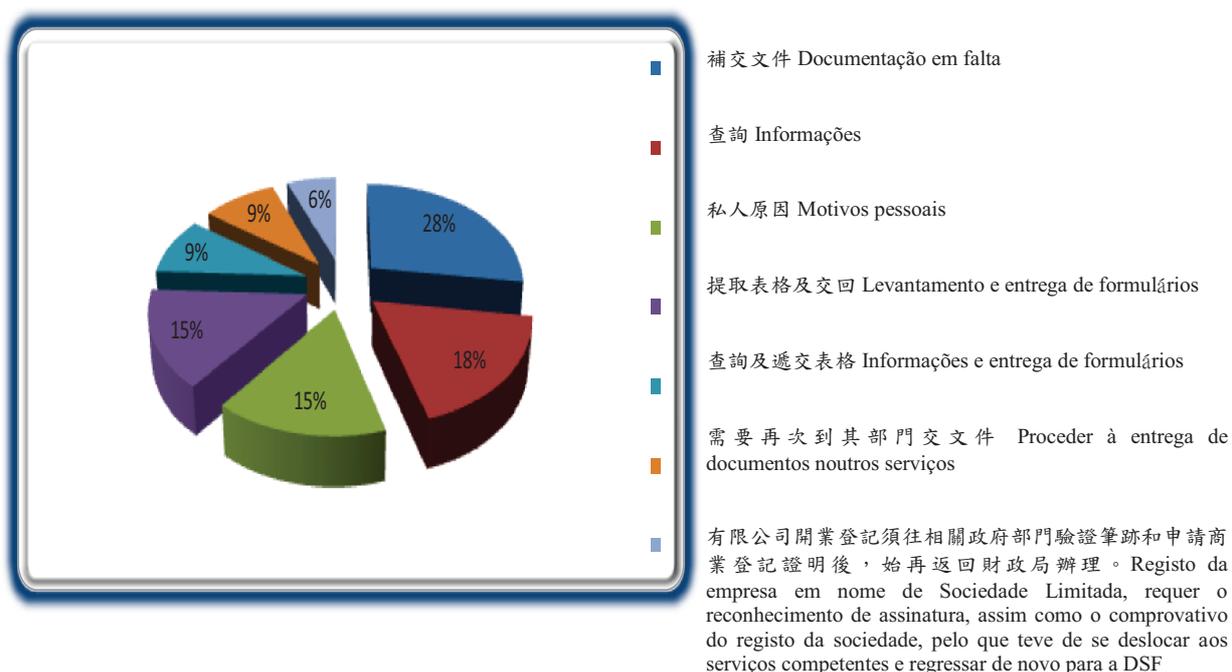


2012 年第 4 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2012”

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 28%；查詢資訊佔 18%，見下圖。

Das principais razões que levaram os inquiridos a deslocarem-se “várias vezes” à DSF para tratarem do mesmo assunto, 28% invocaram a “entrega de documentação em falta” e 18% alegaram a “inquirição de informações”, tal como indica o gráfico em baixo.

多次到來的理由
A razão das várias deslocações





2012 年第 4 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 4.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.

第四季度填妥問卷中，共錄得 58 項與本局整體表現有關的建議及意見，佔意見總數的 19.5%，另有 12 項關於受訪者希望本局提供電子服務的意見，佔總數的 4%，還有 24 項對總體服務不滿的原因，佔意見總數的 8.1%。

No total de inquéritos válidos preenchidos no 4.º trimestre, obtiveram-se 58 (19,5%) sugestões e comentários acerca do serviço global da DSF, 12 (4%) sugestões acerca dos serviços electrónicos pretendidos e 24 (8,1%) motivos de insatisfação relativamente ao serviço global.

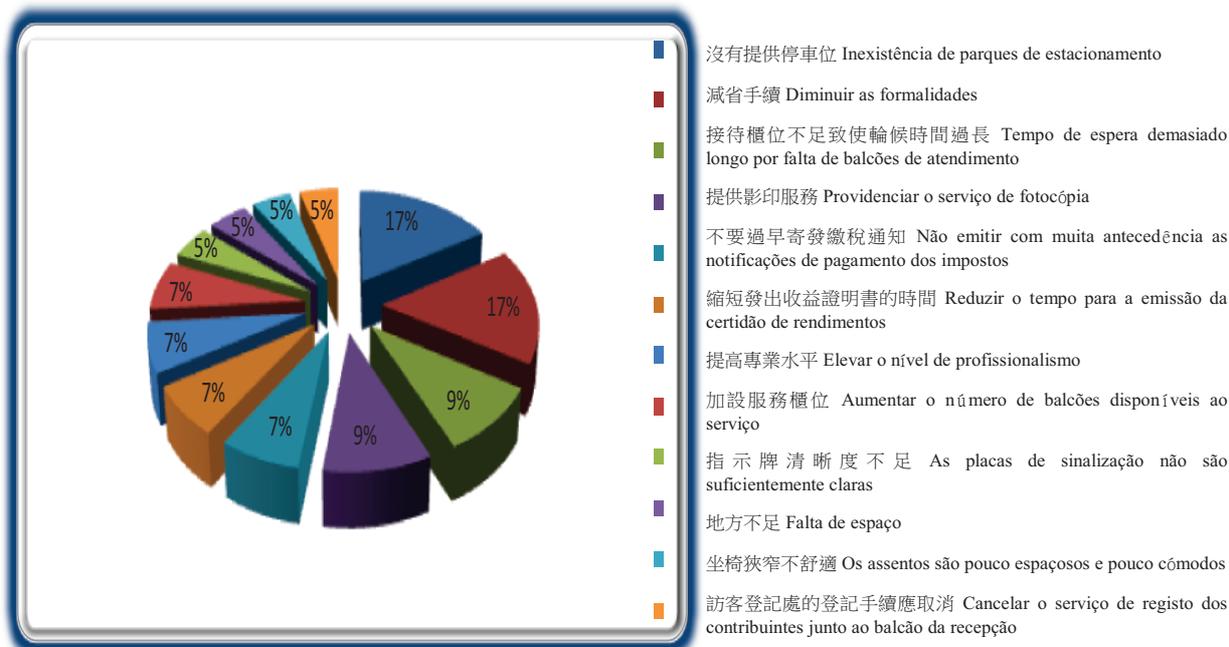
下圖圍繞整體服務的意見中，17%的受訪者投訴本局沒有提供停車位；另有 17% 提議減省手續。

Das principais sugestões e comentários propostos pelos inquiridos acerca do serviço global prestado apresentados no gráfico em baixo, 17% do total de inquiridos reclamaram devido à “inexistência de parques de estacionamento”, como também, 17% sugerem a “diminuição das formalidades”.



2012 年第 4 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2012”

整體建議及意見
 Sugestões e comentários globais



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 4 宗個案表示專業水平不足，減低工作效率；3 宗表示服務櫃位指示牌標識不足。

A seguinte tabela IV apresenta os motivos de insatisfação e os respectivos números de casos. Dos principais motivos de insatisfação sobre os serviços prestados pela DSF, constata-se que 4 casos alegam que a “falta de profissionalismo reflecte-se na ineficácia” e 3 casos reclamam com a “fraca sinalização dos diferentes balcões de serviço”.



2012 年第 4 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2012”

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

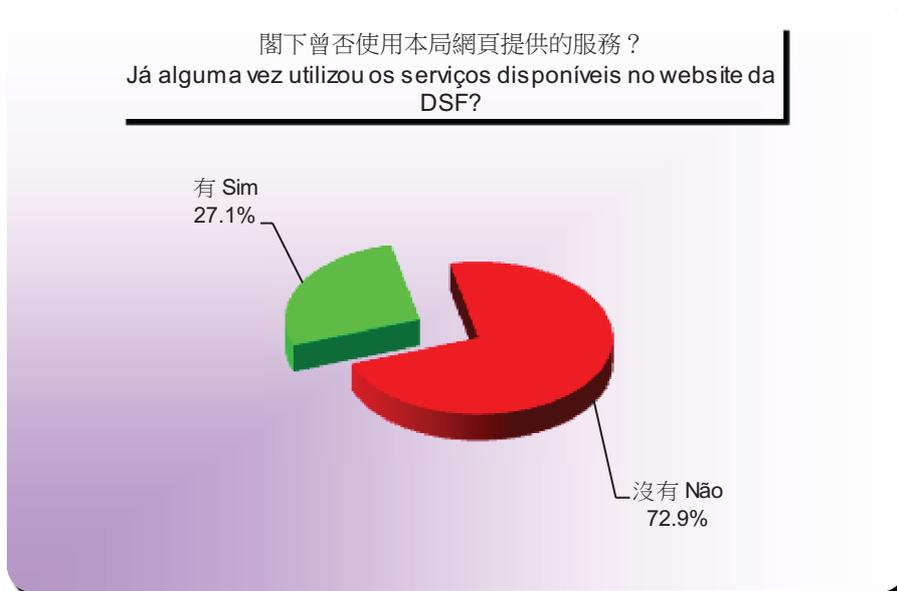
「差」或「劣」的主要原因 Motivos principais de "Péssimo" ou "Mau"	個案數目 Nº de casos
專業水平不足減低服務效率 Falta de profissionalismo reflecte-se na ineficácia	4
服務櫃位指示牌標識不足 A sinalização dos diferentes balcões de serviço é fraca	3
提供服務的櫃台數目不足 Falta de balcões para a prestação de serviços	2
溫度較低 Temperatura do ar um pouco fria	2
光線不足 Fraca luminosidade	2
接待區空間狹窄 A área de atendimento é pequena	2
座椅數目不足 O número de cadeiras não é suficiente	1
飲水機位置隱蔽 Não é fácil de encontrar os bebedouros de água	1
大部分公共部門的電子輪候派籌系統已採用「輕觸式」設計 Maior parte dos serviços já utilizam o "touch screen" nas máquinas do sistema electrónico de filas de espera	1
加闊接待櫃位 Alargar os balcões de atendimento	1
座椅殘舊 Assentos muito gastos	1
沒有提供停車位 Falta de parques de estacionamento	1

2.4.2. - 電子服務

2.4.2 – Serviços Electrónicos

參照下圖所示，第四季接受訪問者中，27.1%曾使用財政局網頁提供的電子服務。

Conforme o gráfico a seguir, 27,1% do número total de entrevistados no 4.º trimestre já utilizaram os serviços disponíveis no *website* da DSF.

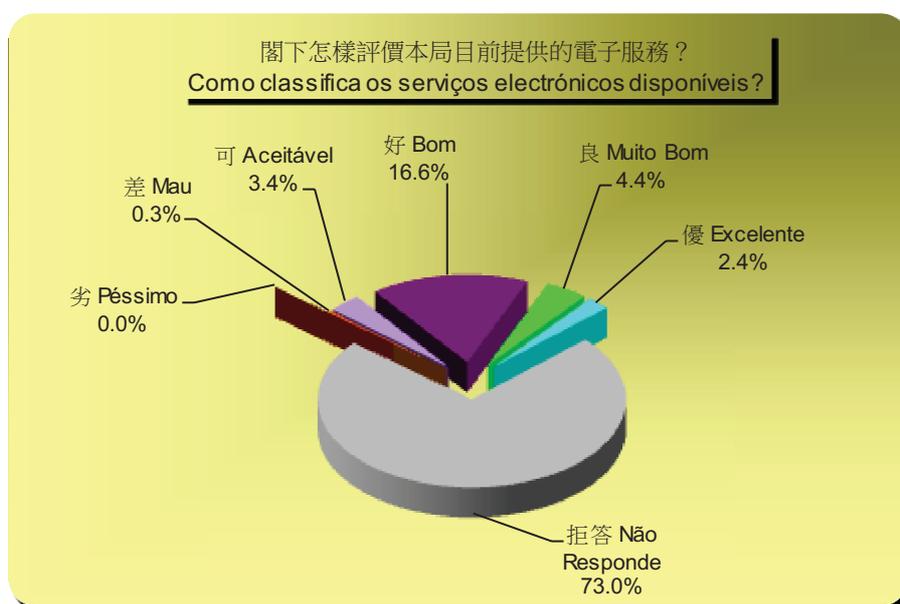




2012 年第 4 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2012”

曾經使用本局電子服務的受訪者中，
23.3% 評價本局電子服務為「好／良／
優」（見下圖）。

23,3% do total de entrevistados consideram os serviços electrónicos “Bons/ Muito Bons/ Excelentes” (vide o gráfico seguinte).



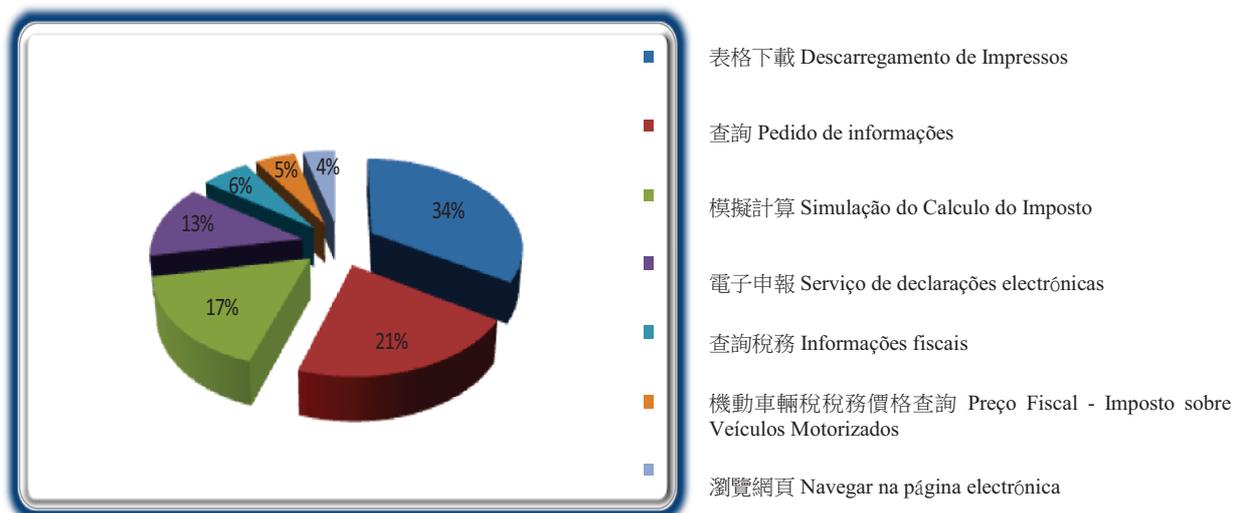
目前財政局網頁提供的電子服務方面，接受訪問人士表示最常用的依次為「表格下載」，百分比相當於 34%；「查詢」者佔 21%；使用「模擬計算」者佔 17%；使用「電子申報」的百分比為 13%，見下圖。

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 34%, o “pedido de informações”, com 21%, a “simulação do cálculo do imposto”, com 17%, e o “serviço de declarações electrónicas”, com 13%, tal como o gráfico a seguir ilustra.



2012 年第 4 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2012”

受訪者曾使用的電子服務
 Serviços electrónicos utilizados



下頁表 V 顯示受訪者希望本局提供的電子服務，包括擴大網上申報收益服務的範圍。

Quanto aos serviços electrónicos mais pretendidos pelos inquiridos constam o “aumento das áreas das declarações de rendimentos através do serviço *online*”, tal como evidencia a tabela V apresentada a seguir.

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
擴大網上申報收益服務的範圍 Ampliar as áreas das declarações de rendimentos através do serviço online	3
所有稅務中心各設直線電話 Acrescentar para cada núcleo de imposto uma linha telefónica directa	2
列印房屋稅的徵稅憑單 Impressão do conhecimento de pagamento da Contribuição Predial	1
資訊仍然不足，關於開業的資料很少 As informações continuam a ser insuficientes, há pouca informação em relação ao início de actividades	1
可網上繳交逾期稅款和所衍生的罰款 Através do serviço online proceder ao pagamento de impostos em atraso e das multas neles derivados	1
提供開業申報M/1和更改資料服務 Prestar serviços para a inscrição do início de actividade M1, assim como, a alteração dos dados	1
提供WIFI服務 Fornecer o serviço WIFI	1
登記開業 Possibilidade de inscrição para o início de actividade	1
提供查詢職業稅收益及歷年繳交職業稅狀況的服務 Informações sobre os rendimentos do Imposto Profissional e a situação do mesmo imposto ao longo do tempo	1

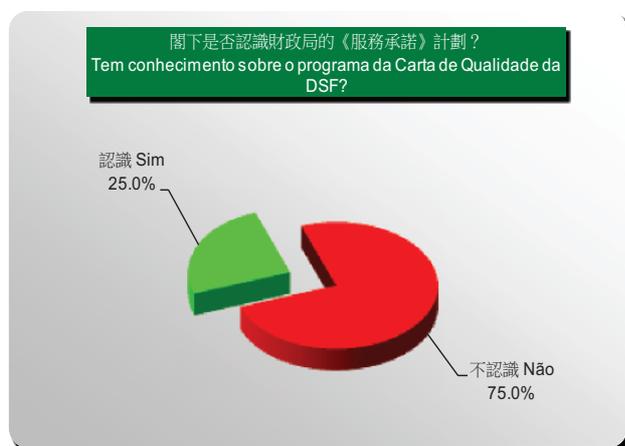


2012 年第 4 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2012”

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 25%表示認識該項計劃。

第四季度受訪者中，12.2%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 2.7%，見下圖。

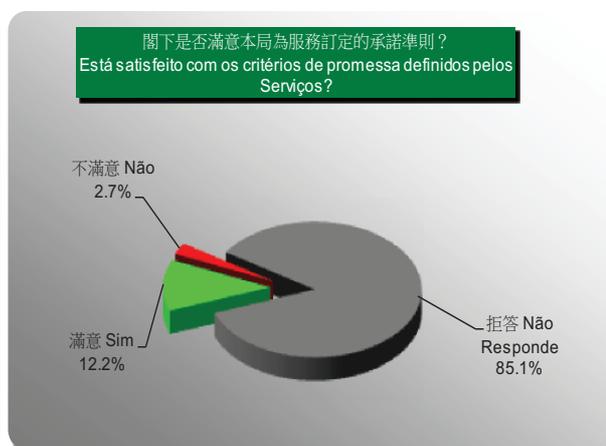


接著的圖顯示最為受訪者使用的《服務承諾》項目，繼有資產移轉印花稅中心的「結算印花稅申報書 M/1」（25%）；營業稅中心的「開業登記」（22%）和「無欠稅證明」（18%）。

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 25% do total de inquiridos conhecem este Programa.

Do total de inquiridos no 4.º trimestre, 12,2% afirmaram que estão satisfeitos com os critérios de promessa definidos na Carta de Qualidade, e apenas 2,7% manifestaram-se insatisfeitos, tal como se demonstra graficamente a seguir.

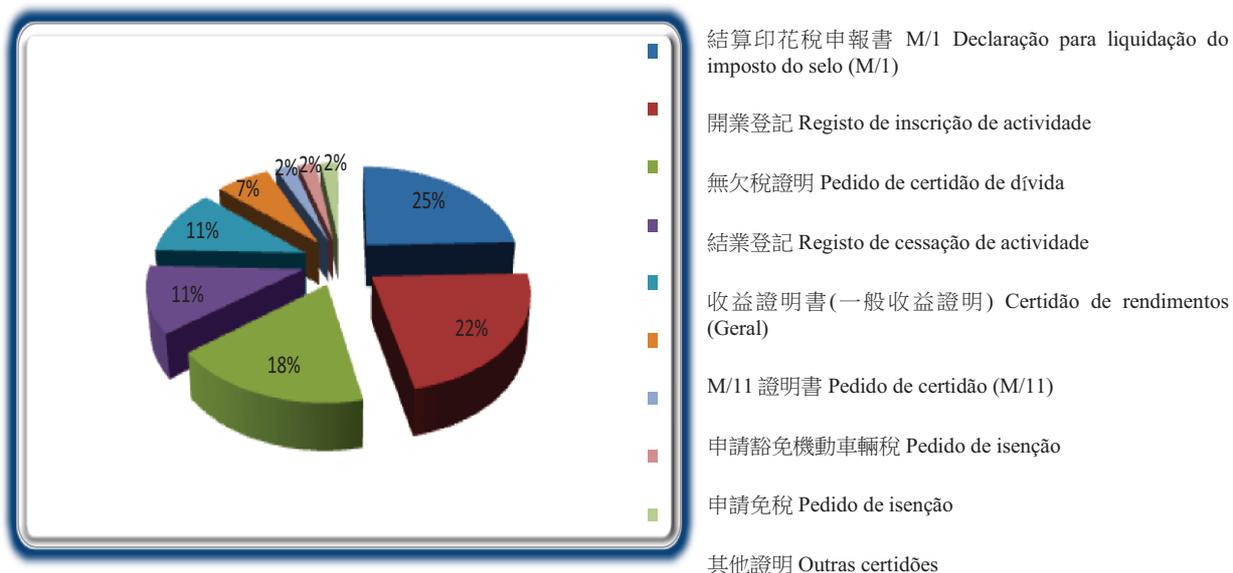


Seguidamente, constata-se no gráfico que os serviços incluídos na Carta de Qualidade mais requisitados pelos inquiridos foram a “declaração para liquidação do Imposto do Selo (M/1)” no Núcleo do Imposto do Selo por Transmissões de Bens, com 25%, o “registo de inscrição de actividade” no Núcleo da Contribuição Industrial, com 22% e o “pedido de certidão de dívida” no Núcleo da Contribuição Industrial, com 18%.



2012 年第 4 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2012”

《服務承諾》涵蓋項目
 Serviços incluídos na Carta de Qualidade



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，例如營業稅中心的「無欠稅證明申請」。

Os inquiridos que se demonstraram insatisfeitos com os serviços incluídos na Carta de Qualidade invocaram o prazo de execução de alguns serviços demasiado longo, nomeadamente, o prazo para o “pedido de certidão de dívida” da Contribuição Industrial.



2012 年第 4 季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 4.º Trimestre 2012”

3 - 總結

本年第四季財政局整體服務取得的公眾滿意度為 4.11 分，相比上季度的 4.25 分，第四季的得分輕微下降，評分制度為 1 至 5 分。問卷四個評估項目的滿意度較上季度評分減少 0.05 分至 0.15 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 4.33 分和 4.29 分，評分制度為 1 至 5 分（第 6 頁表 III）。

《服務承諾》方面，25%的受訪者表示曾使用有關服務，只有 2.7%對服務項目所訂的處理時間未感滿意（第 18 頁圖）。

受訪者最希望本局提供的電子服務，是推出更多採用電子平台申報收益的項目（第 17 頁表 V），財政局近年不遺餘力增設網頁電子服務，並在稅務範圍推出更多的網上稅務表格。

3 – CONCLUSÕES

O Serviço Global da DSF registou um decréscimo ligeiro do grau de satisfação do público no 4.º trimestre, face ao último trimestre, de 4.25 para 4.11, numa escala de 1 a 5 (Tabela I da página 4). Assim, os quatro parâmetros avaliativos do inquérito apresentam decréscimos globais do grau de satisfação que variam entre 0.05 e 0.15, 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 4.33 e 4.29, respectivamente, na escala de 1 a 5 (Tabela III da página 6).

No âmbito do Programa da Carta de Qualidade, há que salientar que apenas 25% dos utentes conhece este programa e apenas 2,7% considera-se insatisfeito com as metas estabelecidas (gráficos da página 18).

Resta referir que o serviço electrónico mais pretendido pelos utentes é a “extensão das áreas das declarações de rendimentos através da plataforma electrónica” (Tabela V da página 17), contudo a DSF tem reunido esforços no sentido de aumentar o leque de serviços electrónicos à disposição dos utentes na sua página electrónica, tendo introduzido novos impressos no âmbito fiscal.



2012年第4季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.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	3	6	4	16	4.250	0.707
		0.0%	0.0%	0.0%	18.8%	18.8%	37.5%	25.0%			
1.1	等候地區 Área de espera	0	0	0	2	3	6	5	16	4.375	0.645
		0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	18.8%	37.5%	31.3%			
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	10	0	0	0	3	1	2	16	4.417	2.226
		62.5%	0.0%	0.0%	0.0%	18.8%	6.3%	12.5%			
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	1	1	4	5	5	16	4.281	0.816
		0.0%	0.0%	6.3%	6.3%	25.0%	31.3%	31.3%			
1.4	照明度 Luminosidade	0	0	0	2	3	5	6	16	4.406	0.664
		0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	18.8%	31.3%	37.5%			
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	2	3	5	6	16	4.406	0.664
		0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	18.8%	31.3%	37.5%			
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	1	1	3	5	6	16	4.344	0.831
		0.0%	0.0%	6.3%	6.3%	18.8%	31.3%	37.5%			
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0	0	0	1	4	5	6	16	4.469	0.562
		0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	25.0%	31.3%	37.5%			
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	0	1	4	5	6	16	4.469	0.562
		0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	25.0%	31.3%	37.5%			
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	1	5	5	5	16	4.406	0.554
		0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	31.3%	31.3%	31.3%			
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	6	5	16	4.438	0.544
		0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	25.0%	37.5%	31.3%			
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	0	0	0	4	6	6	16	4.563	0.403
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	37.5%	37.5%			
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	0	4	6	6	16	4.563	0.403
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	37.5%	37.5%			
7	效率 Eficiência	0	0	0	0	5	5	6	16	4.531	0.427
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	31.3%	31.3%	37.5%			
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	6	4	6	16	4.500	0.447
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%	25.0%	37.5%			
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	6	4	6	16	4.500	0.447
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%	25.0%	37.5%			
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	5	5	4	16	4.281	0.632
		0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	31.3%	31.3%	25.0%			
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fidelidade das informações obtidas	0	0	0	2	2	7	5	16	4.406	0.638
		0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	12.5%	43.8%	31.3%			
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	2	3	6	5	16	4.375	0.645
		0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	18.8%	37.5%	31.3%			
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	2	7	6	16	4.531	0.531
		0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	12.5%	43.8%	37.5%			



2012年第4季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.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	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 46.2%	4 30.8%	3 23.1%	13	4.385	0.416
1.1	等候地區 Área de espera	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 38.5%	5 38.5%	3 23.1%	13	4.423	0.400
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	3 23.1%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 30.8%	4 30.8%	2 15.4%	13	4.400	1.960
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%	5 38.5%	5 38.5%	2 15.4%	13	4.269	0.525
1.4	照明度 Luminosidade	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 46.2%	5 38.5%	2 15.4%	13	4.346	0.376
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 46.2%	5 38.5%	2 15.4%	13	4.346	0.376
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 46.2%	5 38.5%	2 15.4%	13	4.346	0.376
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 46.2%	5 38.5%	2 15.4%	13	4.346	0.376
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 15.4%	5 38.5%	4 30.8%	2 15.4%	13	4.154	0.625
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%	7 53.8%	4 30.8%	2 15.4%	13	4.308	0.384
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%	1 7.7%	6 46.2%	4 30.8%	2 15.4%	13	4.231	0.525
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%	0 0.0%	4 30.8%	4 30.8%	4 30.8%	13	4.308	0.805
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%	0 0.0%	4 30.8%	4 30.8%	4 30.8%	13	4.308	0.805
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	1 7.7%	0 0.0%	3 23.1%	5 38.5%	4 30.8%	13	4.346	0.801
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 7.7%	2 15.4%	4 30.8%	6 46.2%	13	4.538	0.594
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 7.7%	2 15.4%	4 30.8%	6 46.2%	13	4.538	0.594
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 15.4%	5 38.5%	2 15.4%	4 30.8%	13	4.231	0.696
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 7.7%	6 46.2%	2 15.4%	4 30.8%	13	4.308	0.596
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%	6 46.2%	4 30.8%	3 23.1%	13	4.385	0.416
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%	6 46.2%	3 23.1%	4 30.8%	13	4.423	0.449



2012年第4季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.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	0	3	9	4	1	17	4.000	0.559
		0.0%	0.0%	0.0%	17.6%	52.9%	23.5%	5.9%			
1.1	等候地區 Área de espera	0	0	1	5	7	3	1	17	3.735	0.773
		0.0%	0.0%	5.9%	29.4%	41.2%	17.6%	5.9%			
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	3	0	0	5	7	2	0	17	3.714	1.550
		17.6%	0.0%	0.0%	29.4%	41.2%	11.8%	0.0%			
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	0	1	10	4	2	17	4.176	0.466
		0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	58.8%	23.5%	11.8%			
1.4	照明度 Luminosidade	0	0	0	0	11	4	2	17	4.235	0.359
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	64.7%	23.5%	11.8%			
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	1	10	4	2	17	4.176	0.466
		0.0%	0.0%	0.0%	5.9%	58.8%	23.5%	11.8%			
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	0	7	7	2	1	17	3.706	0.663
		0.0%	0.0%	0.0%	41.2%	41.2%	11.8%	5.9%			
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0	0	0	3	10	3	1	17	3.971	0.544
		0.0%	0.0%	0.0%	17.6%	58.8%	17.6%	5.9%			
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	0	6	7	2	2	17	3.824	0.706
		0.0%	0.0%	0.0%	35.3%	41.2%	11.8%	11.8%			
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex: balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0	0	0	3	9	3	2	17	4.029	0.599
		0.0%	0.0%	0.0%	17.6%	52.9%	17.6%	11.8%			
4	如何評價本局「電腦派籌輪候系統」的 運作? Como qualifica o funcionamento do "sistema electrónico de filas de espera" ?	0	0	0	2	10	3	2	17	4.088	0.537
		0.0%	0.0%	0.0%	11.8%	58.8%	17.6%	11.8%			
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	0	0	0	12	4	1	17	4.176	0.303
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	70.6%	23.5%	5.9%			
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	3	10	3	1	17	3.971	0.544
		0.0%	0.0%	0.0%	17.6%	58.8%	17.6%	5.9%			
7	效率 Eficiência	0	0	0	4	9	3	1	17	3.912	0.593
		0.0%	0.0%	0.0%	23.5%	52.9%	17.6%	5.9%			
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	9	5	1	1	17	3.441	0.748
		0.0%	0.0%	5.9%	52.9%	29.4%	5.9%	5.9%			
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	1	6	8	1	1	17	3.618	0.740
		0.0%	0.0%	5.9%	35.3%	47.1%	5.9%	5.9%			
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	9	7	0	1	17	3.529	0.624
		0.0%	0.0%	0.0%	52.9%	41.2%	0.0%	5.9%			
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fidabilidade das informações obtidas	0	0	0	7	8	1	1	17	3.676	0.636
		0.0%	0.0%	0.0%	41.2%	47.1%	5.9%	5.9%			
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	1	2	11	2	1	17	3.882	0.674
		0.0%	0.0%	5.9%	11.8%	64.7%	11.8%	5.9%			
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	10	3	1	17	3.971	0.544
		0.0%	0.0%	0.0%	17.6%	58.8%	17.6%	5.9%			



2012年第4季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.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	0	4	4	9	4.556	0.635
		0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	44.4%	44.4%			
1.1	等候地區 Área de espera	0	0	0	1	0	4	4	9	4.556	0.635
		0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	44.4%	44.4%			
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	3	0	0	1	1	2	2	9	4.333	2.247
		33.3%	0.0%	0.0%	11.1%	11.1%	22.2%	22.2%			
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	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%			
1.4	照明度 Luminosidade	0	0	0	0	2	2	5	9	4.667	0.433
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	22.2%	55.6%			
2	設施的配置 Disposição das Instalações	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%			
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	0	0	0	2	7	9	4.889	0.220
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	77.8%			
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0	0	0	0	0	2	7	9	4.889	0.220
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	77.8%			
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	0	0	0	2	7	9	4.889	0.220
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	77.8%			
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex: balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0	0	0	1	0	2	6	9	4.667	0.661
		0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	22.2%	66.7%			
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	0	1	7	9	4.611	0.993
		0.0%	0.0%	11.1%	0.0%	0.0%	11.1%	77.8%			
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	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%			
6	積極性 Iniciativa	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%			
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	0	2	7	9	4.889	0.220
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	77.8%			
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	2	7	9	4.889	0.220
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	77.8%			
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	0	7	9	4.667	0.707
		0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	11.1%	0.0%	77.8%			
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	1	1	1	6	9	4.611	0.697
		0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	11.1%	11.1%	66.7%			
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	1	1	6	9	4.611	0.697
		0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	11.1%	11.1%	66.7%			
13	服務符合您的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	0	2	1	6	9	4.722	0.441
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	11.1%	66.7%			



2012年第4季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.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	0	6	9	3	18	4.417	0.354
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	50.0%	16.7%			
1.1	等候地區 Área de espera	0	0	0	0	4	11	3	18	4.472	0.320
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	61.1%	16.7%			
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	15	0	0	0	2	1	0	18	4.167	1.601
		83.3%	0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	5.6%	0.0%			
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	0	0	3	12	3	18	4.500	0.297
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	66.7%	16.7%			
1.4	照明度 Luminosidade	0	0	0	0	3	12	3	18	4.500	0.297
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	66.7%	16.7%			
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	0	4	11	3	18	4.472	0.320
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	61.1%	16.7%			
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	0	0	4	10	4	18	4.500	0.343
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	55.6%	22.2%			
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0	0	0	0	5	10	3	18	4.444	0.338
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	27.8%	55.6%	16.7%			
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	0	0	4	10	4	18	4.500	0.343
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	55.6%	22.2%			
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	1	5	8	4	18	4.389	0.502
		0.0%	0.0%	0.0%	5.6%	27.8%	44.4%	22.2%			
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	9	4	18	4.472	0.363
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	27.8%	50.0%	22.2%			
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	0	0	0	8	7	3	18	4.361	0.376
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	44.4%	38.9%	16.7%			
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	0	8	7	3	18	4.361	0.376
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	44.4%	38.9%	16.7%			
7	效率 Eficiência	0	0	1	0	7	7	3	18	4.250	0.670
		0.0%	0.0%	5.6%	0.0%	38.9%	38.9%	16.7%			
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0	1	0	2	4	4	7	18	4.222	1.032
		0.0%	5.6%	0.0%	11.1%	22.2%	22.2%	38.9%			
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	1	0	2	4	4	7	18	4.222	1.032
		0.0%	5.6%	0.0%	11.1%	22.2%	22.2%	38.9%			
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	4	5	5	4	18	4.139	0.724
		0.0%	0.0%	0.0%	22.2%	27.8%	27.8%	22.2%			
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	2	6	4	6	18	4.333	0.642
		0.0%	0.0%	0.0%	11.1%	33.3%	22.2%	33.3%			
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	1	2	6	4	5	18	4.167	0.822
		0.0%	0.0%	5.6%	11.1%	33.3%	22.2%	27.8%			
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	6	4	5	18	4.222	0.691
		0.0%	0.0%	0.0%	16.7%	33.3%	22.2%	27.8%			



2012年第4季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.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%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 25.0%	3 37.5%	3 37.5%	8	4.563	0.417
1.1	等候地區 Área de espera	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	4 50.0%	3 37.5%	8	4.625	0.354
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	6 75.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 25.0%	0 0.0%	8	4.500	2.083
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	4 50.0%	3 37.5%	8	4.625	0.354
1.4	照明度 Luminosidade	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	4 50.0%	3 37.5%	8	4.625	0.354
2	設施的配置 Disposição das Instalações	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
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 37.5%	2 25.0%	3 37.5%	8	4.500	0.463
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 37.5%	2 25.0%	3 37.5%	8	4.500	0.463
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 37.5%	2 25.0%	3 37.5%	8	4.500	0.463
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 37.5%	1 12.5%	4 50.0%	8	4.563	0.496
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%	0 0.0%	3 37.5%	1 12.5%	4 50.0%	8	4.563	0.496
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	3 37.5%	4 50.0%	8	4.688	0.372
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	3 37.5%	4 50.0%	8	4.688	0.372
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 12.5%	3 37.5%	4 50.0%	8	4.688	0.372
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 37.5%	2 25.0%	3 37.5%	8	4.500	0.463
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 37.5%	2 25.0%	3 37.5%	8	4.500	0.463
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 12.5%	2 25.0%	3 37.5%	2 25.0%	8	4.313	0.651
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 12.5%	2 25.0%	3 37.5%	2 25.0%	8	4.313	0.651
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%	2 25.0%	3 37.5%	2 25.0%	8	4.313	0.651
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%	1 12.5%	2 25.0%	3 37.5%	2 25.0%	8	4.313	0.651



2012年第4季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.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	1	8	5	2	16	4.219	0.482
		0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	50.0%	31.3%	12.5%			
1.1	等候地區 Área de espera	0	0	0	1	8	5	2	16	4.219	0.482
		0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	50.0%	31.3%	12.5%			
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	11	0	0	0	1	4	0	16	4.400	2.110
		68.8%	0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	25.0%	0.0%			
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	0	0	7	6	3	16	4.375	0.387
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	43.8%	37.5%	18.8%			
1.4	照明度 Luminosidade	0	0	0	0	7	6	3	16	4.375	0.387
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	43.8%	37.5%	18.8%			
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	0	7	6	3	16	4.375	0.387
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	43.8%	37.5%	18.8%			
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	0	0	6	7	3	16	4.406	0.375
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%	43.8%	18.8%			
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0	0	0	0	7	6	3	16	4.375	0.387
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	43.8%	37.5%	18.8%			
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	0	0	7	6	3	16	4.375	0.387
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	43.8%	37.5%	18.8%			
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex:balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0	0	0	0	5	7	4	16	4.469	0.386
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	31.3%	43.8%	25.0%			
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	6	6	4	16	4.438	0.403
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%	37.5%	25.0%			
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	0	0	1	3	8	4	16	4.438	0.512
		0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	18.8%	50.0%	25.0%			
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	1	4	7	4	16	4.406	0.523
		0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	25.0%	43.8%	25.0%			
7	效率 Eficiência	0	0	0	1	4	7	4	16	4.406	0.523
		0.0%	0.0%	0.0%	6.3%	25.0%	43.8%	25.0%			
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	6	4	6	16	4.500	0.447
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%	25.0%	37.5%			
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	6	4	6	16	4.500	0.447
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%	25.0%	37.5%			
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	8	5	3	16	4.344	0.397
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	31.3%	18.8%			
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	0	7	6	3	16	4.375	0.387
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	43.8%	37.5%	18.8%			
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	6	7	3	16	4.406	0.375
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%	43.8%	18.8%			
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	6	7	3	16	4.406	0.375
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%	43.8%	18.8%			



2012年第4季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.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%	0 0.0%	0 0.0%	3 20.0%	8 53.3%	4 26.7%	15	4.533	0.352
1.1	等候地區 Área de espera	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 20.0%	7 46.7%	5 33.3%	15	4.567	0.372
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	5 33.3%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 13.3%	7 46.7%	1 6.7%	15	4.450	2.183
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 26.7%	6 40.0%	5 33.3%	15	4.533	0.399
1.4	照明度 Luminosidade	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 20.0%	8 53.3%	4 26.7%	15	4.533	0.352
2	設施的配置 Disposição das Instalações	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
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 40.0%	6 40.0%	3 20.0%	15	4.400	0.387
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 33.3%	7 46.7%	3 20.0%	15	4.433	0.372
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 33.3%	6 40.0%	4 26.7%	15	4.467	0.399
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%	5 33.3%	7 46.7%	3 20.0%	15	4.433	0.372
4	如何評價本局「電腦派籌候系統」的 運作? Como qualifica o funcionamento do "sistema electrónico de filas de espera" ?	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 33.3%	7 46.7%	3 20.0%	15	4.433	0.372
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	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
6	積極性 Iniciativa	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
7	效率 Eficiência	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
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 13.3%	7 46.7%	6 40.0%	15	4.633	0.352
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 13.3%	8 53.3%	5 33.3%	15	4.600	0.338
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 6.7%	7 46.7%	4 26.7%	3 20.0%	15	4.267	0.530
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%	6 40.0%	6 40.0%	3 20.0%	15	4.400	0.387
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 33.3%	8 53.3%	2 13.3%	15	4.400	0.338
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 26.7%	8 53.3%	3 20.0%	15	4.467	0.352



2012年第4季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.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 0.0%	0 0.0%	2 7.4%	12 44.4%	11 40.7%	2 7.4%	27	4.204	0.465
1.1	等候地區 Área de espera	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 7.4%	12 44.4%	10 37.0%	3 11.1%	27	4.222	0.487
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	6 22.2%	0 0.0%	0 0.0%	2 7.4%	11 40.7%	7 25.9%	1 3.7%	27	4.119	1.793
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0 0.0%	0 0.0%	1 3.7%	2 7.4%	13 48.1%	8 29.6%	3 11.1%	27	4.111	0.641
1.4	照明度 Luminosidade	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 7.4%	13 48.1%	8 29.6%	4 14.8%	27	4.222	0.506
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 7.4%	12 44.4%	10 37.0%	3 11.1%	27	4.222	0.487
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 11.1%	13 48.1%	9 33.3%	2 7.4%	27	4.130	0.511
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 7.4%	12 44.4%	11 40.7%	2 7.4%	27	4.204	0.465
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 11.1%	13 48.1%	8 29.6%	3 11.1%	27	4.148	0.534
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 7.4%	13 48.1%	8 29.6%	4 14.8%	27	4.222	0.506
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%	2 7.4%	13 48.1%	8 29.6%	4 14.8%	27	4.222	0.506
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 11.1%	16 59.3%	8 29.6%	27	4.593	0.311
6	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 11.1%	16 59.3%	8 29.6%	27	4.593	0.311
7	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 11.1%	16 59.3%	8 29.6%	27	4.593	0.311
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%	5 18.5%	15 55.6%	7 25.9%	27	4.537	0.338
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 3.7%	6 22.2%	14 51.9%	6 22.2%	27	4.444	0.446
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 3.7%	17 63.0%	5 18.5%	4 14.8%	27	4.204	0.444
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 3.7%	17 63.0%	5 18.5%	4 14.8%	27	4.204	0.444
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 3.7%	16 59.3%	6 22.2%	4 14.8%	27	4.222	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%	1 3.7%	16 59.3%	6 22.2%	4 14.8%	27	4.222	0.446



2012年第4季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.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	2	8	3	13	26	4.481	0.624
		0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	30.8%	11.5%	50.0%			
1.1	等候地區 Área de espera	0	0	0	2	8	4	12	26	4.462	0.615
		0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	30.8%	15.4%	46.2%			
1.2	洗手間的清潔程度 Grau de limpeza das casas de banho	5	0	0	2	7	6	6	26	4.333	1.822
		19.2%	0.0%	0.0%	7.7%	26.9%	23.1%	23.1%			
1.3	冷氣機的溫度 Temperatura do ar-condicionado	0	0	0	1	10	6	9	26	4.423	0.523
		0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	38.5%	23.1%	34.6%			
1.4	照明度 Luminosidade	0	0	0	1	8	7	10	26	4.481	0.519
		0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	30.8%	26.9%	38.5%			
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	1	8	5	12	26	4.519	0.538
		0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	30.8%	19.2%	46.2%			
2.1	座椅安排 Cadeiras disponíveis	0	0	0	1	8	5	12	26	4.519	0.538
		0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	30.8%	19.2%	46.2%			
2.2	飲水機安排 Bebedouros de água disponíveis	1	0	1	1	8	6	9	26	4.360	1.105
		3.8%	0.0%	3.8%	3.8%	30.8%	23.1%	34.6%			
2.3	填表櫃台 Balcões de preenchimento de formulários	0	0	1	2	6	6	11	26	4.385	0.766
		0.0%	0.0%	3.8%	7.7%	23.1%	23.1%	42.3%			
3	指示牌所在位置清晰 (例如:服務櫃台, 出入口, 緊急出口) Identificação das placas de sinalização (ex: balcão de serviço, entrada e saída, saídas de emergência)	0	0	1	4	5	5	11	26	4.288	0.851
		0.0%	0.0%	3.8%	15.4%	19.2%	19.2%	42.3%			
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	8	5	11	26	4.442	0.605
		0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	30.8%	19.2%	42.3%			
人員質素 Qualidade do Pessoal											
5	態度 Atitude	0	0	0	1	6	6	13	26	4.577	0.523
		0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	23.1%	23.1%	50.0%			
6	積極性 Iniciativa	0	0	0	1	7	5	13	26	4.558	0.535
		0.0%	0.0%	0.0%	3.8%	26.9%	19.2%	50.0%			
7	效率 Eficiência	0	0	1	3	4	5	13	26	4.404	0.825
		0.0%	0.0%	3.8%	11.5%	15.4%	19.2%	50.0%			
服務時間 Rapidez dos Serviços											
8	親臨獲得接待所需的等候時間 Tempo de espera necessário para atendimento presencial	0	0	0	8	5	5	8	26	4.096	0.825
		0.0%	0.0%	0.0%	30.8%	19.2%	19.2%	30.8%			
9	提出服務要求後所需的等候時間 Tempo de espera necessário para obtenção de resposta depois de efectuado o pedido	0	0	0	5	9	4	8	26	4.192	0.722
		0.0%	0.0%	0.0%	19.2%	34.6%	15.4%	30.8%			
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	10	2	10	26	4.231	0.803
		0.0%	0.0%	3.8%	11.5%	38.5%	7.7%	38.5%			
11	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	2	11	3	10	26	4.365	0.609
		0.0%	0.0%	0.0%	7.7%	42.3%	11.5%	38.5%			
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	10	3	10	26	4.327	0.662
		0.0%	0.0%	0.0%	11.5%	38.5%	11.5%	38.5%			
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	11	5	10	26	4.481	0.458
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	42.3%	19.2%	38.5%			



2012年第4季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.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)

公證處 Divisão de Notariado											
	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de 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%	1 5.9%	6 35.3%	10 58.8%	0 0.0%	0 0.0%	17	3.529	0.624
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 35.3%	11 64.7%	0 0.0%	0 0.0%	17	3.647	0.493
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 41.2%	9 52.9%	0 0.0%	1 5.9%	17	3.647	0.606
人員質素 Qualidade do Pessoal											
4	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 17.6%	8 47.1%	1 5.9%	5 29.4%	17	4.147	0.702
5	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 17.6%	8 47.1%	1 5.9%	5 29.4%	17	4.147	0.702
6	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 17.6%	8 47.1%	1 5.9%	5 29.4%	17	4.147	0.702
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%	2 11.8%	7 41.2%	1 5.9%	7 41.2%	17	4.324	0.683
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	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 11.8%	7 41.2%	1 5.9%	7 41.2%	17	4.324	0.683
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%	7 41.2%	6 35.3%	0 0.0%	4 23.5%	17	3.824	0.809
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%	7 41.2%	6 35.3%	0 0.0%	4 23.5%	17	3.824	0.809
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%	7 41.2%	6 35.3%	0 0.0%	4 23.5%	17	3.824	0.809
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%	4 23.5%	8 47.1%	1 5.9%	4 23.5%	17	4.029	0.717



2012 年第 4 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.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)

公物管理廳
 Departamento de Gestão Patrimonial

	拒答 Não Responde	劣 Péssimo	差 Mau	可 Aceitável	好 Bom	良 Muito Bom	優 Excelente	問卷總數 Nº total de Inquéritos	平均滿意 度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado	
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0	0	0	2	3	0	3	8	4.125	0.835
		0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	37.5%	0.0%	37.5%			
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	2	3	0	3	8	4.125	0.835
		0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	37.5%	0.0%	37.5%			
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	2	4	0	2	8	4.000	0.756
		0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	50.0%	0.0%	25.0%			
人員質素 Qualidade do Pessoal											
4	態度 Atitude	0	0	0	0	3	0	5	8	4.625	0.518
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%	0.0%	62.5%			
5	積極性 Iniciativa	0	0	0	0	3	0	5	8	4.625	0.518
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%	0.0%	62.5%			
6	效率 Eficiência	0	0	0	0	3	0	5	8	4.625	0.518
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	37.5%	0.0%	62.5%			
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	4	0	4	8	4.500	0.535
		0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	0.0%	50.0%			
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	0	0	0	1	3	0	4	8	4.375	0.744
		0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	37.5%	0.0%	50.0%			
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	3	0	4	8	4.375	0.744
		0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	37.5%	0.0%	50.0%			
10	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	1	3	0	4	8	4.375	0.744
		0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	37.5%	0.0%	50.0%			
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	3	0	4	8	4.375	0.744
		0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	37.5%	0.0%	50.0%			
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	3	0	4	8	4.375	0.744
		0.0%	0.0%	0.0%	12.5%	37.5%	0.0%	50.0%			



2012年第4季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.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%	6 31.6%	6 31.6%	5 26.3%	2 10.5%	19	3.921	0.712
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	7 36.8%	5 26.3%	5 26.3%	2 10.5%	19	3.868	0.742
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%	8 42.1%	5 26.3%	4 21.1%	2 10.5%	19	3.789	0.751
人員質素 Qualidade do Pessoal											
4	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 21.1%	12 63.2%	1 5.3%	2 10.5%	19	3.921	0.584
5	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 21.1%	12 63.2%	1 5.3%	2 10.5%	19	3.921	0.584
6	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 21.1%	10 52.6%	3 15.8%	2 10.5%	19	3.974	0.612
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 5.3%	9 47.4%	2 10.5%	7 36.8%	19	4.368	0.574
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	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 5.3%	9 47.4%	2 10.5%	7 36.8%	19	4.368	0.574
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%	5 26.3%	11 57.9%	1 5.3%	2 10.5%	19	3.868	0.620
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%	5 26.3%	11 57.9%	1 5.3%	2 10.5%	19	3.868	0.620
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%	5 26.3%	11 57.9%	0 0.0%	3 15.8%	19	3.895	0.658
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%	5 26.3%	9 47.4%	2 10.5%	3 15.8%	19	3.947	0.685



2012 年第 4 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.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 Inquéritos	平均滿意 度 Média do grau de satisfação	標準差 Desvio padronizado
環境設施 Qualidade das Instalações											
1	環境設施舒適程度 Comodidade das Instalações	0	0	0	6	3	3	0	12	3.625	0.678
		0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%			
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	6	3	3	0	12	3.625	0.678
		0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	25.0%	25.0%	0.0%			
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	6	4	2	0	12	3.583	0.634
		0.0%	0.0%	0.0%	50.0%	33.3%	16.7%	0.0%			
人員質素 Qualidade do Pessoal											
4	態度 Atitude	0	0	0	4	3	2	3	12	4.000	0.826
		0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	25.0%	16.7%	25.0%			
5	積極性 Iniciativa	0	0	0	4	3	2	3	12	4.000	0.826
		0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	25.0%	16.7%	25.0%			
6	效率 Eficiência	0	0	0	4	3	2	3	12	4.000	0.826
		0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	25.0%	16.7%	25.0%			
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	4	2	2	4	12	4.083	0.875
		0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	16.7%	16.7%	33.3%			
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	0	0	0	4	2	2	4	12	4.083	0.875
		0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	16.7%	16.7%	33.3%			
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	3	1	4	12	4.042	0.865
		0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	25.0%	8.3%	33.3%			
10	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	4	3	1	4	12	4.042	0.865
		0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	25.0%	8.3%	33.3%			
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	4	3	1	4	12	4.042	0.865
		0.0%	0.0%	0.0%	33.3%	25.0%	8.3%	33.3%			
12	服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	3	4	1	4	12	4.125	0.801
		0.0%	0.0%	0.0%	25.0%	33.3%	8.3%	33.3%			



2012年第4季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.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%	0 0.0%	3 42.9%	4 57.1%	0 0.0%	7	4.286	0.267
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 42.9%	4 57.1%	0 0.0%	7	4.286	0.267
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 14.3%	4 57.1%	2 28.6%	0 0.0%	7	4.000	0.500
人員質素 Qualidade do Pessoal											
4	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 57.1%	3 42.9%	0 0.0%	0 0.0%	7	3.429	0.535
5	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 57.1%	3 42.9%	0 0.0%	0 0.0%	7	3.429	0.535
6	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 57.1%	3 42.9%	0 0.0%	0 0.0%	7	3.429	0.535
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%	3 42.9%	4 57.1%	0 0.0%	0 0.0%	7	3.571	0.535
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	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	3 42.9%	4 57.1%	0 0.0%	0 0.0%	7	3.571	0.535
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%	2 28.6%	5 71.4%	0 0.0%	0 0.0%	7	3.714	0.488
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%	2 28.6%	5 71.4%	0 0.0%	0 0.0%	7	3.714	0.488
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 28.6%	5 71.4%	0 0.0%	0 0.0%	7	3.714	0.488
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%	4 57.1%	3 42.9%	0 0.0%	0 0.0%	7	3.429	0.535



2012年第4季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 4.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%	0 0.0%	2 5.9%	7 20.6%	16 47.1%	3 8.8%	6 17.6%	34	3.897	0.805
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	1 2.9%	0 0.0%	8 23.5%	17 50.0%	2 5.9%	6 17.6%	34	3.882	0.835
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%	12 35.3%	12 35.3%	2 5.9%	8 23.5%	34	3.912	0.783
人員質素 Qualidade do Pessoal											
4	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 11.8%	14 41.2%	2 5.9%	14 41.2%	34	4.324	0.673
5	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	4 11.8%	14 41.2%	2 5.9%	14 41.2%	34	4.324	0.673
6	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	5 14.7%	13 38.2%	2 5.9%	14 41.2%	34	4.294	0.708
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%	6 17.6%	14 41.2%	3 8.8%	11 32.4%	34	4.191	0.707
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	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	6 17.6%	14 41.2%	3 8.8%	11 32.4%	34	4.191	0.707
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%	9 26.5%	16 47.1%	0 0.0%	9 26.5%	34	4.000	0.739
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%	10 29.4%	16 47.1%	0 0.0%	8 23.5%	34	3.941	0.736
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%	10 29.4%	13 38.2%	1 2.9%	10 29.4%	34	4.015	0.783
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%	6 17.6%	16 47.1%	1 2.9%	11 32.4%	34	4.162	0.704



2012年第4季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.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 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	10	1	0	14	3.821	0.464
		0.0%	0.0%	0.0%	21.4%	71.4%	7.1%	0.0%			
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0	0	0	4	9	1	0	14	3.750	0.510
		0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	64.3%	7.1%	0.0%			
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	5	8	1	0	14	3.679	0.541
		0.0%	0.0%	0.0%	35.7%	57.1%	7.1%	0.0%			
人員質素 Qualidade do Pessoal											
4	態度 Atitude	0	0	0	3	2	5	4	14	4.250	0.753
		0.0%	0.0%	0.0%	21.4%	14.3%	35.7%	28.6%			
5	積極性 Iniciativa	0	0	0	3	3	4	4	14	4.214	0.752
		0.0%	0.0%	0.0%	21.4%	21.4%	28.6%	28.6%			
6	效率 Eficiência	0	0	0	3	3	4	4	14	4.214	0.752
		0.0%	0.0%	0.0%	21.4%	21.4%	28.6%	28.6%			
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	2	7	2	3	14	4.143	0.633
		0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	50.0%	14.3%	21.4%			
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	0	0	0	2	7	2	3	14	4.143	0.633
		0.0%	0.0%	0.0%	14.3%	50.0%	14.3%	21.4%			
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	7	0	3	14	3.929	0.730
		0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	50.0%	0.0%	21.4%			
10	本局提供資訊符合納稅人要求 Fiabilidade das informações obtidas	0	0	0	5	6	0	3	14	3.857	0.770
		0.0%	0.0%	0.0%	35.7%	42.9%	0.0%	21.4%			
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	4	7	0	3	14	3.929	0.730
		0.0%	0.0%	0.0%	28.6%	50.0%	0.0%	21.4%			
12	服務符合您要的目的 Correspondência do resultado do serviço com a finalidade do seu pedido	0	0	0	3	7	0	4	14	4.071	0.730
		0.0%	0.0%	0.0%	21.4%	50.0%	0.0%	28.6%			



2012年第4季公眾滿意度
“O Grau de Satisfação do Público – 4.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 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 7.1%	6 42.9%	6 42.9%	1 7.1%	14	4.214	0.469
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	6 42.9%	6 42.9%	1 7.1%	14	4.214	0.469
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, saidas de emergência)	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	7 50.0%	6 42.9%	0 0.0%	14	4.143	0.413
人員質素 Qualidade do Pessoal											
4	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	7 50.0%	4 28.6%	2 14.3%	14	4.214	0.508
5	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	7 50.0%	4 28.6%	2 14.3%	14	4.214	0.508
6	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 7.1%	7 50.0%	4 28.6%	2 14.3%	14	4.214	0.508
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%	10 71.4%	3 21.4%	1 7.1%	14	4.179	0.317
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	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	10 71.4%	3 21.4%	1 7.1%	14	4.179	0.317
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%	2 14.3%	10 71.4%	1 7.1%	1 7.1%	14	3.964	0.499
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%	2 14.3%	10 71.4%	1 7.1%	1 7.1%	14	3.964	0.499
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 14.3%	10 71.4%	1 7.1%	1 7.1%	14	3.964	0.499
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%	1 7.1%	8 57.1%	4 28.6%	1 7.1%	14	4.143	0.457



2012 年第 4 季公眾滿意度
 “O Grau de Satisfação do Público – 4.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 0.0%	0 0.0%	2 33.3%	1 16.7%	1 16.7%	2 33.3%	6	4.083	0.917
2	設施的配置 Disposição das Instalações	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	2 33.3%	1 16.7%	1 16.7%	2 33.3%	6	4.083	0.917
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 16.7%	3 50.0%	1 16.7%	1 16.7%	6	4.083	0.665
人員質素 Qualidade do Pessoal											
4	態度 Atitude	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	5 83.3%	6	4.667	0.816
5	積極性 Iniciativa	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 16.7%	0 0.0%	0 0.0%	5 83.3%	6	4.667	0.816
6	效率 Eficiência	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 16.7%	1 16.7%	0 0.0%	4 66.7%	6	4.500	0.837
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%	1 16.7%	0 0.0%	5 83.3%	6	4.833	0.408
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	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	0 0.0%	1 16.7%	0 0.0%	5 83.3%	6	4.833	0.408
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%	4 66.7%	1 16.7%	0 0.0%	6	3.917	0.492
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%	4 66.7%	1 16.7%	0 0.0%	6	3.917	0.492
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 16.7%	4 66.7%	1 16.7%	0 0.0%	6	3.917	0.492
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%	1 16.7%	3 50.0%	2 33.3%	0 0.0%	6	4.000	0.548