



Fundo de Desenvolvimento da Cultura

Relatório de Resultados do Inquérito sobre o Grau de Satisfação de Serviços de 2025

1. APRESENTAÇÃO DO INQUÉRITO

Para avaliar as opiniões dos destinatários dos serviços e alcançar uma melhoria contínua dos mesmos, o Fundo de Desenvolvimento da Cultura (FDC) realizou um inquérito externo de grau de satisfação de serviços relativamente às candidaturas de apoio financeiro em 2025. Através de vários canais anónimos e diversos factores de inquérito, o FDC recolheu feedback de residentes, associações ou empresas que pretendam candidatar-se a apoio financeiro, no intuito de melhorar a qualidade dos serviços do FDC e facilitar a comunicação bidireccional.

2. RESULTADO DO INQUÉRITO

O FDC recebeu um total de 145 inquéritos em 2025. De acordo com os resultados do inquérito, a classificação média de satisfação dos destinatários dos serviços para cada factor e subitens dos «serviços públicos no âmbito da acção social» do FDC ficou em 4,24 pontos (escala de 5 pontos), indicando um nível «satisfatório».

Serviços públicos no âmbito da acção social				
Número de questionários válidos recolhidos		145		
Factores de inquérito	Subitens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.37	4.30	0.75
	Atitude		4.44	0.64
Ambiente e Instalações complementares	Conveniência	4.20	4.17	0.79
	Hardware e equipamento das instalações		4.21	0.65
	Medidas de apoio adoptadas no local		4.22	0.72
	Eficiência dos serviços	4.25	4.24	0.79



澳 門 特 別 行 政 區 政 府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
文 化 發 展 基 金
Fundo de Desenvolvimento da Cultura

Procedimentos e formalidades	Conveniência das formalidades		4.25	0.77
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4.26	4.23	0.72
	Precisão das informações		4.28	0.70
	Detalhe das informações		4.27	0.68
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.27	4.26	0.68
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.27	0.67
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4.27	4.26	0.74
	Segurança dos serviços electrónicos		4.32	0.66
	Abrangência dos serviços electrónicos		4.24	0.68
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4.21	4.26	0.69
	Canais de divulgação das informações		4.16	0.75
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4.11	4.11	0.74
Classificação média		4.24	-----	

3. ANÁLISE E ACOMPANHAMENTO DAS OPINIÕES GERAIS

Os índices de satisfação para diversos factores do inquérito indicam que os destinatários dos serviços estão, em geral, satisfeitos com os serviços prestados pelo FDC.

As opiniões principais incluem uma ampla afirmação e reconhecimento dos serviços do FDC, juntamente com sugestões de melhoria relativas à «simplificação do conteúdo e dos procedimentos de candidatura», «aceleração da eficiência da aprovação de apoio financeiro», «melhoria dos canais de divulgação de informações de apoio financeiro» e «optimização dos processos eletrónicos» etc.



澳 門 特 別 行 政 區 政 府
Governo da Região Administrativa Especial de Macau
文 化 發 展 基 金
Fundo de Desenvolvimento da Cultura

4. MEDIDAS E PROPOSTAS PARA APERFEIÇOAMENTO

Com base nos resultados deste inquérito de satisfação e no feedback dos destinatários dos serviços, o FDC continuará a melhorar a qualidade e a eficiência dos seus serviços, a rever e aperfeiçoar os processos de candidatura e fiscalização de apoio financeiro, a melhorar a divulgação e a transparência de informações, e a reforçar a experiência do utilizador no Sistema Online do FDC.

5. CONCLUSÃO

Os resultados deste inquérito indicam que os destinatários dos serviços atribuíram uma classificação global de satisfação igual ou superior a 4 pontos aos serviços do FDC, o que reflecte o reconhecimento dos trabalhos do FDC. Assim, o FDC continuará a aperfeiçoar a experiência de serviço com base no feedback dos destinatários dos serviços e apoiará, com uma atitude pragmática, o desenvolvimento cultural de Macau, melhorando continuamente a qualidade dos serviços prestados em geral.