

Instituto para a Supervisão e Administração Farmacêutica

Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação de 2025

1. Breve apresentação do inquérito

De acordo com as disposições das orientações do “Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional” sobre a “Recolha de opiniões dos destinatários dos serviços”, os serviços públicos devem criar um mecanismo destinado à recolha de comentários dos utentes dos serviços e realizar o inquérito do grau de satisfação para conhecer as opiniões dos utentes dos serviços sobre os serviços públicos, com vista a rever a qualidade dos serviços e concretizar o objectivo de melhoramento contínuo.

Para o efeito, entre 24 de Fevereiro de 2025 e 28 de Maio de 2025, o questionário estava disponível *online* e *offline* para preenchimento. Este Instituto criou uma página específica para o inquérito do grau de satisfação na sua página electrónica e conta oficial do *WeChat*. Após a conclusão das formalidades, podendo os utentes dos serviços digitalizar o código QR exclusivo para preencher o questionário electrónico ou preencher o questionário em papel distribuído pelo pessoal deste Instituto por forma a realizar o inquérito do grau de satisfação, ao mesmo tempo, os SMS sobre este inquérito foram enviados a todos os profissionais farmacêuticos e representantes dos estabelecimentos de actividade farmacêutica em Macau para convidá-los a preencher, além disso, as informações sobre a realização do inquérito do grau de satisfação deste Instituto foram divulgadas durante as consultas telefónicas e nas respostas aos utentes dos serviços por correio electrónico ou fax. Espera-se que, através de diferentes canais, a diversidade de respondentes possa ser aumentada, a eficiência e a objectividade na recolha de opiniões dos serviços possam ser elevadas.

A proporção de amostragem e a concepção do questionário foram definidas de acordo com o enquadramento das “Orientações do mecanismo da recolha de opiniões dos destinatários dos serviços” do “Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional”, e os itens de pontuação incluem 8 factores de inquérito, nomeadamente, “Serviço prestado pelos trabalhadores”, “Ambiente e instalações complementares”, “Procedimentos e formalidades”, “Informações dos serviços”, “Garantias do serviço”, “Serviços electrónicos”, “Informações sobre o desempenho” e “Integração de serviços”.

2. Resultado do inquérito^{1 2}

No Inquérito do Grau de Satisfação de 2025, foram recolhidos 1.108 questionários válidos, dos quais 942 em suporte electrónico (85,02% do total dos questionários válidos, o mesmo abaixo) e 116 em suporte de papel (14,98%); por tipo de serviços, 431 questionários para “Serviços públicos gerais” (38,90%) e

¹ Adopta-se a escala de Likert na escala das opções do questionário, com uma escala de 5 pontos como padrão de medida, sendo: 1-Mau; 2-Não satisfaz; 3-Satisfaz pouco; 4-Satisfaz; 5-Satisfaz muito.

² As médias e os valores dos dados apresentados são médios ponderados e arredondados.

677 para “Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei” (61,10%). Em relação aos inquiridos, todos são utentes dos serviços externos prestados por este Instituto no último mês.

2.1 Serviços globais

Serviços globais				
Número de questionários válidos recolhidos		1.108		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,75	4,74	0,57
	Atitude		4,76	0,54
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,72	4,69	0,63
	<i>Hardware e</i> apetrechamento das instalações		4,72	0,57
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,74	0,55
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,73	4,73	0,58
	Conveniência das formalidades		4,72	0,61
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4,71	4,69	0,62
	Precisão das informações		4,72	0,60
	Detalhe das informações		4,72	0,62
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,75	4,75	0,55
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,75	0,54
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,69	4,68	0,65
	Segurança dos serviços electrónicos		4,72	0,59
	Abrangência dos serviços electrónicos		4,67	0,67
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,69	4,69	0,63
	Canais de divulgação das informações		4,69	0,63
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,70	4,70	0,59
		Satisfação global:	4,72	0,60

2.2 Serviços públicos gerais

Serviços públicos gerais				
Número de questionários válidos recolhidos		431		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,84	4,83	0,44
	Atitude		4,85	0,42
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,82	4,79	0,55
	<i>Hardware e</i> apetrechamento das instalações		4,82	0,44
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,84	0,41
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,83	4,84	0,48
	Conveniência das formalidades		4,82	0,53
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4,82	4,80	0,51
	Precisão das informações		4,82	0,43
	Detalhe das informações		4,83	0,44
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,86	4,86	0,39
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,86	0,38
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,80	4,80	0,52
	Segurança dos serviços electrónicos		4,81	0,49
	Abrangência dos serviços electrónicos		4,80	0,54
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,81	4,81	0,51
	Canais de divulgação das informações		4,80	0,53
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,82	4,82	0,45
		Satisfação global:	4,82	0,47

2.3 Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei				
Número de questionários válidos recolhidos		677		
Factores de inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4,70	4,69	0,63
	Atitude		4,71	0,60
Ambiente e instalações complementares	Conveniência	4,65	4,62	0,68
	<i>Hardware e</i> apetrechamento das instalações		4,66	0,63
	Medidas de apoio adoptadas no local		4,67	0,61
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4,66	4,67	0,63
	Conveniência das formalidades		4,65	0,65
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4,64	4,63	0,68
	Precisão das informações		4,66	0,68
	Detalhe das informações		4,65	0,70
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4,68	4,68	0,62
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4,68	0,61
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4,62	4,60	0,70
	Segurança dos serviços electrónicos		4,66	0,61
	Abrangência dos serviços electrónicos		4,60	0,71
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4,62	4,63	0,67
	Canais de divulgação das informações		4,62	0,68
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4,62	4,62	0,65
		Satisfação global:	4,65	0,65

3. Análise e tratamento das “opiniões gerais”

As opiniões recolhidas no presente inquérito centram-se principalmente nos factores de inquérito sobre “Serviço prestado pelos trabalhadores”, “Procedimentos e formalidades”, “Informações dos serviços” e “Serviços electrónicos”. Este Instituto irá analisar a viabilidade das respectivas opiniões e elaborar um plano para otimizar e aperfeiçoar os diversos assuntos e serviços.

4. Medidas e sugestões de melhoramento

- 4.1 Serviço prestado pelos trabalhadores: Este Instituto irá continuar a reforçar a formação do pessoal, melhorar a capacidade e técnicas de resposta às perguntas, bem como acompanhar atempadamente os *emails* e *faxes* do público, a fim de elevar a experiência dos serviços.
- 4.2 Procedimentos e formalidades: Este Instituto lança gradualmente os diversos serviços electrónicos na “Conta Única de Macau” e na “Plataforma para Empresas e Associações”, concretizando a eletronização de todo o processo de pedido, apreciação e aprovação, com vista a melhorar a eficiência administrativa e aumentar a transparência dos serviços.
- 4.3 Informações dos serviços: Em articulação com as necessidades do desenvolvimento social, este Instituto continua a aperfeiçoar os procedimentos de consulta de informações sobre os medicamentos ocidentais, medicamentos tradicionais chineses e medicamentos naturais, de modo a fornecer informações mais abrangentes sobre os medicamentos aos residentes e ao sector.
- 4.4 Serviços electrónicos: Este Instituto lança de forma ordenada os diversos serviços electrónicos convenientes aos residentes e às empresas e reforça a divulgação dos serviços electrónicos já lançados junto dos utentes dos serviços.

5. Análise da tendência do grau de satisfação

5.1 Serviços públicos gerais

Factores de inquérito	2024	2025	Em comparação com 2024
Serviço prestado pelos trabalhadores	4,00	4,84	+0,84
Ambiente e instalações complementares	3,83	4,82	+0,99
Procedimentos e formalidades	3,88	4,83	+0,95
Informações dos serviços	3,92	4,82	+0,90
Garantias do serviço	3,75	4,86	+1,11

Factores de inquérito	2024	2025	Em comparação com 2024
Serviços electrónicos	3,78	4,80	+1,02
Informações sobre o desempenho	3,75	4,81	+1,06
Integração de serviços	4,00	4,82	+0,82

5.2 Serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei

Factores de inquérito	2024	2025	Em comparação com 2024
Serviço prestado pelos trabalhadores	4,54	4,70	+0,16
Ambiente e instalações complementares	4,40	4,65	+0,25
Procedimentos e formalidades	4,47	4,66	+0,19
Informações dos serviços	4,48	4,64	+0,16
Garantias do serviço	4,56	4,68	+0,12
Serviços electrónicos	4,46	4,62	+0,16
Informações sobre o desempenho	4,45	4,62	+0,17
Integração de serviços	4,39	4,62	+0,23

6. Conclusão

De acordo com o resultado do inquérito do grau de satisfação dos serviços globais de 2025 do Instituto para a Supervisão e Administração Farmacêutica, com a pontuação máxima de 5 pontos, os indicadores dos factores de inquérito atingiram um nível de “satisfaz”, o valor dos serviços globais é de 4,72 pontos, o valor é de 4,82 pontos no domínio dos “serviços públicos gerais” e é de 4,65 pontos no que diz respeito aos “serviços públicos no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei”. Com base no resultado do presente inquérito e nas opiniões dos residentes, este Instituto irá aperfeiçoar a qualidade dos diversos serviços e estabelecer planos de melhoramento e optimização conforme a situação real. Ao mesmo tempo, irá continuar a lançar de forma ordenada os diversos serviços electrónicos e aperfeiçoar as operações, a fim de elevar o nível dos serviços.