

Supervisão eficaz

O Director da DSEC supervisiona pessoalmente e apresenta regularmente à Comissão Consultiva de Estatística os relatórios sobre o andamento dos trabalhos, de forma a assegurar que os objectivos definidos sejam atingidos. Os resultados de execução são também divulgados através do folheto da Carta de Qualidade.

Opiniões e sugestões

São bem vindas as opiniões e sugestões sobre os serviços e produtos estatísticos, comprometendo-se a DSEC a responder rápida e adequadamente.

Centro de Documentação e Difusão de Informação

☎ 8399 5311 📄 2830 7825

✉ info@dsec.gov.mo

🌐 <https://www.dsec.gov.mo>

📍 Alameda Dr. Carlos d'Assumpção, n.º411-417, Edf. "Dynasty Plaza", 17.º andar, Macau.

Aplicação para telemóvel



Linhas azuis

Consulta e acesso à informação estatística
☎ 8399 5311

Consulta sobre códigos de mercadorias do comércio externo

Capítulos 01 a 40 da NCEM/SH: ☎ 2831 4738
Capítulos 41 a 71 da NCEM/SH: ☎ 2831 4650
Capítulos 72 a 97 da NCEM/SH: ☎ 2831 4710

Linhas azuis dos projectos estatísticos

Âmbito	Linha azul
Departamento de Estatísticas Demográficas, Sociais e do Emprego	
Estatísticas das Indústrias Culturais	8399 5415 / 412
Estatísticas do Ambiente	8399 5435
Inquérito à Formação Profissional	8399 5412
Estatísticas da Saúde	8399 5417 / 412
Inquérito ao Emprego	2856 1963
Inquérito às Necessidades de Mão-de-Obra e às Remunerações	2875 1711 / 8399 5429
Departamento de Estatísticas da Indústria, Construção e Comércio Externo	
Inquérito Industrial	8399 5820
Inquérito ao Sector da Construção	8399 5823
Inquérito aos Serviços de Consultadoria de Arquitectura e Engenharia	8399 5823
Inquérito aos Preços dos Materiais de Construção	8399 5803
Inquérito aos Salários Diários dos Trabalhadores da Construção	8399 5803
Inquérito trimestral às Indústrias Transformadoras dos Produtos Alimentares e das Bebidas	8399 5820
Estatísticas da Energia	8399 5819
Departamento de Estatísticas dos Serviços e Preços	
Inquérito às Empresas	8399 5820 / 522 / 521
Inquérito à Carteira de Investimentos	8399 5520 / 501
Inquérito às Agências de Viagens	8399 5512
Inquérito aos Hotéis e Similares	8399 5535
Inquérito aos Restaurantes e Similares	8399 5514
Inquérito ao Sector dos Transportes, Armazenagem e Comunicações	8399 5512
Inquérito ao Sector de Serviços Específicos	8399 5515
Inquérito ao Comércio por Grosso e a retalho	8399 5534 / 526
Inquérito ao Sector do Jogo	8399 5550
Inquérito mensal aos Hotéis e Similares	8399 5514 / 535
Inquérito mensal às Agências de Viagens	8399 5514 / 535
Inquérito do Sector das Convenções e Exposições	8399 5551 / 513
Inquérito ao Volume de Negócios no Comércio a retalho	8399 5523
Índice de Preços Turísticos	8399 5523
Índice de Preços no Consumidor	8399 5525
Inquérito mensal de Conjuntura à Restauração e ao Comércio a retalho	8399 5522 / 502

Aperfeiçoamento dos serviços

1 Optimizar a qualidade dos serviços

- Elevar as técnicas de atendimento e os conhecimentos estatísticos do pessoal que executa tarefas de atendimento ao público;
- Analisar comentários em reportagens e artigos apresentados pelos órgãos locais de comunicação social e população sobre a informação publicada pela DSEC;
- Lançar o novo serviço "Minhas estatísticas", permitindo aos utilizadores armazenarem na página da DSEC os indicadores, mapas e publicações estatísticas que lhes interessam. Estes dados serão actualizados simultaneamente com o sistema;
- Optimizar continuamente as páginas electrónicas e o sistema de gestão de pedidos de informação;
- Elevar a taxa de realização dos objectivos sobre resposta à consulta de informação estatística;
- Enriquecer os indicadores estatísticos constantes na "Base de Dados Estatísticos", permitindo o acesso a mais dados estatísticos por parte dos utilizadores de informação.

2 Reforçar a educação estatística

- Promover serviços e produtos estatísticos através de palestras em estabelecimentos escolares e associações locais, bandas desenhadas de estatística, estantes próprias para informação estatística, plataformas de mídia on-line e Centro de Informações ao Público;
- Realizar incessantemente trabalhos de sensibilização sobre o segredo estatístico;
- Produzir notas à comunicação social com textos, gráficos e respectivos diagramas explicativos, relativos a indicadores estatísticos e temas de interesse do público, procurando esclarecer de forma simples e de fácil entendimento os dados estatísticos apresentados.



Visão

Prestar serviços estatísticos de alta qualidade, contribuindo para o desenvolvimento socioeconómico de Macau.

Missão

Em consonância com o lema "A Estatística ao Serviço da Comunidade", é nossa missão facultar informação estatística oficial de alta qualidade e fidelidade, atempadamente e com elevada transparência, à comunidade e ao Governo da RAEM, assim como prestar serviços de consulta estatística e serviços auxiliares conforme as necessidades.

Assegurar que a elaboração e divulgação dos dados estatísticos sejam pautadas pela teoria científica, pelos critérios internacionais e que estejam de acordo com a realidade de Macau.

Dispõe de uma equipa de profissionais estatística competente e cordial, com um desempenho de elevada qualidade e eficiência, prestando serviços com dedicação e de forma cortês, cumprindo rigorosamente o princípio da salvaguarda do segredo estatístico, providenciando o apoio aos inquiridos no preenchimento dos questionários, e assegurando eficazmente a protecção da sua privacidade.

Convicção



Objectivos dos Serviços

1 Divulgação pontual da informação estatística

A Direcção dos Serviços de Estatística e Censos (DSEC) compromete-se a publicar informação estatística mensal, trimestral e anual no mês, trimestre e ano seguinte ao período de referência, respectivamente. A DSEC disponibiliza mensalmente no seu *website* o calendário de divulgação dos dados estatísticos referentes ao mês em análise e aos três meses seguintes. O compromisso é a divulgação pontual de 90% da informação estatística.

Os resumos dos resultados estatísticos são divulgados através de notas à comunicação social, junto dos órgãos de comunicação locais e dos utilizadores regulares, enquanto a informação pormenorizada é, simultaneamente, colocada no *website* da DSEC e editada em publicações.

2 Resposta aos pedidos de informação estatística

O Centro de Documentação e Difusão de Informação (CDDI) da DSEC é o responsável exclusivo pela recepção dos utilizadores de informação e pela prestação de serviços de consulta no âmbito da aplicação da informação estatística, além da resposta aos pedidos. Os utilizadores podem contactar-nos por telefone, e-mail, fax, por via postal, dirigir-se pessoalmente ao CDDI ou através do serviço de atendimento *on-line* aos utentes para consultar ou aceder à informação estatística.

Quanto aos pedidos de informação estatística geral, a DSEC compromete-se a:

Responder imediatamente **99%** dos pedidos telefónicos

Responder imediatamente a **99%** dos pedidos apresentados pelos utilizadores que se deslocam pessoalmente ao CDDI

Responder a **90%** dos pedidos escritos sobre informação de âmbito geral no prazo de dois dias úteis

Responder a **80%** dos pedidos cuja informação estatística precisa de ser elaborada ou preparada especificamente no prazo de cinco dias úteis

3 Apoio no preenchimento de questionários dos inquéritos

Estes Serviços recolhem regularmente informação junto dos inquiridos através de diferentes inquéritos, a fim de compilar indicadores estatísticos. Os inquiridos podem fornecer a informação, através de contacto pessoal, por entrevista telefónica, ou enviando os questionários de auto-preenchimento por via postal. A DSEC disponibiliza linhas azuis próprias para prestar apoio no preenchimento dos questionários dos inquéritos, comprometendo-se a responder imediatamente a 98% destes pedidos.

4 Consulta sobre códigos de mercadorias do comércio externo

Quanto às dúvidas sobre códigos de mercadorias, no preenchimento das declarações e licenças de importação e exportação, estes Serviços dispõem de uma linha azul e comprometem-se a responder imediatamente a 96% destes pedidos.

5 Publicações electrónicas

Para que os utilizadores de informação possam efectuar o *download* da informação estatística actualizada, a DSEC compromete-se a disponibilizar no *website*, no mesmo dia em que forem divulgadas, 99% das publicações electrónicas. Os utilizadores regulares recebem um e-mail de notificação da respectiva divulgação.

Logo que sejam confirmadas as subscrições de novos assinantes, a DSEC compromete-se a terminar o procedimento de registo de 98% dos pedidos no prazo de dois dias úteis. Para que os utilizadores de informação possam efectuar o *download* da informação estatística actualizada, a DSEC compromete-se a disponibilizar no *website*, no mesmo dia em que forem divulgadas, 99% das publicações electrónicas. Os utilizadores regulares recebem um e-mail de notificação da respectiva divulgação.

Logo que sejam confirmadas as subscrições de novos assinantes, a DSEC compromete-se a terminar o procedimento de registo de 98% dos pedidos no prazo de dois dias úteis.

Resultado da execução em 2021 e objectivos do compromisso para 2022

Serviços prestados	Indicadores de qualidade dos serviços	2021		2022
		Objectivos	Resultado da execução	Objectivos
Divulgação da informação estatística		90%	90%	90%
Resposta à consulta de informação estatística	Consulta por telefone	99%	100%	99%
	Consultas por escrito	90%	89%	90%
	Pedidos sobre informação estatística existente	90%	89%	90%
	Pedidos sobre informação estatística que precisa de ser preparada e/ou elaborada especificamente	80%	77%	80%
Deslocação pessoal ao CDDI		99%	100%	99%
Apoio no preenchimento de questionários dos inquéritos		98%	100%	98%
Consulta sobre códigos de mercadorias do comércio externo		96%	96%	96%
Publicação electrónica	Edição de publicações electrónicas	99%	99%	99%
	Subscrição de publicações electrónicas	98%	98%	98%