

**RELATÓRIO DO INQUÉRITO SOBRE O GRAU DE
SATISFAÇÃO EM RELAÇÃO AOS SERVIÇOS
PRESTADOS PELA DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE
TURISMO 2020**

Sumário do Plano de Inquérito

- Finalidade do Inquérito:** Através do conhecimento geral do grau de satisfação dos utentes face aos serviços prestados pela Direcção dos Serviços de Turismo (DST), proceder à revisão da qualidade e ao aprimoramento contínuo dos mesmos.
- Período do Inquérito:** O presente inquérito 2020 foi realizado entre 3 de Agosto e 31 de Outubro de 2020.
- Objecto do Inquérito:** Serviços ao público disponibilizados pela DST, nomeadamente serviços de consulta de informações turísticas, licenciamento e relacionados, arrendamento de instalações, pedido de apoio financeiro para actividades, pesquisa de informações das estatísticas de turismo e admissão de sugestões e reclamações submetidas pelos agentes do sector turístico, entre outros.
- Destinatário do Inquérito:** Residentes, turistas e representantes das instituições de Macau. O presente inquérito recolheu na totalidade 1.151 questionários válidos.
- Método do Inquérito:** O presente inquérito foi conduzido sob forma de questionário, realizado através de entrevistas presenciais, sendo esse o método principal para recolha de opiniões dos utentes de serviços prestados, auxiliado por formulários online, formulários enviados por correspondência e entrevistas telefónicas.

Grau de satisfação dos serviços

Grau de satisfação dos serviços gerais

Factores do inquérito	Itens	2020	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4,17	4,12
	Grau de profissionalização		4,13
	Apresentação e aparência		4,19
	Atitude dos serviços		4,22
Ambiente	Grau de acessibilidade	4,12	4,10
	Grau de conforto		4,14
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4,04	4,02
	Clareza das indicações		4,01
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4,00
	Medidas de apoio		4,00
Procedimentos	Segurança	4,14	4,19
	Fluidez do processo		4,14
	Eficácia do serviço		4,14
	Resultado dos serviços		4,15
Informação dos serviços prestados	Equidade	4,05	4,14
	Suficiência		4,03
	Facilidade de acesso à informação		3,99
	Precisão da informação obtida		4,04
	Relevância da informação obtida		4,03
Garantias de Serviço	Confidencialidade	4,07	4,16
	Abrangência da Carta de Qualidade		4,08
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4,07
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4,09
Serviços Electrónicos	Canais de comunicação de sugestões	3,94	4,02
	Adequação dos Serviços Electrónicos		3,95
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		3,97
	Segurança dos Serviços Electrónicos		3,94
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		3,95
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		3,90
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	3,96	3,97
	Canais de Publicação de Informação		3,95
Integração de serviços	Grau de satisfação do serviço global	3,96	3,96
Grau de satisfação do serviço global		4,11	4,11

Nota: O factor e os dois itens do inquérito com valores mais elevados são assinalados a verde. O factor e os dois itens do inquérito com valores mais baixos são assinalados a vermelho.

O grau global de satisfação dos utentes face a serviços prestados pela DST é de 4,11 valores. À excepção de “Serviços Electrónicos”, “Informação do Desempenho” e “Integração dos Serviços”, todos os restantes factores de avaliação estabelecidos obtiveram uma média de grau de satisfação superior a 4 valores, o que demonstra o grau de satisfação positivo dos entrevistados a nível global em relação aos serviços prestados pela DST. Os valores do grau de satisfação obtidos por todos os factores do inquérito, sob ordem decrescente, são os seguintes: Serviços dos Trabalhadores – 4,17 valores; Formalidades do Processo – 4,14 valores; Ambiente – 4,12 valores; Garantia dos Serviços – 4,07 valores; Informação dos Serviços Prestados – 4,05 valores; Instalações Complementares – 4,04 valores; Informação do Desempenho – 3,96 valores, Integração dos Serviços – 3,96 valores; e Serviços Electrónicos – 3,94 valores. Na avaliação em diferentes categorias, os itens “Segurança do Estabelecimento”, “Aparência” e “Atitude” dos trabalhadores obtiveram os valores mais elevados, 4,19, 4,19 e 4,22, respectivamente, enquanto a “Segurança dos Serviços Electrónicos” e “Suficiência dos Meios de Comunicação dos Serviços Electrónicos” obtiveram os valores mais baixos, 3,94 e 3,90, respectivamente.

Grau de satisfação (Serviços públicos gerais)

Factores do inquérito	Itens	2020	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4,12	4,07
	Grau de profissionalização		4,08
	Apresentação e aparência		4,16
	Atitude dos serviços		4,18
Ambiente	Grau de acessibilidade	4,12	4,11
	Grau de conforto		4,12
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4,06	4,05
	Clareza das indicações		4,03
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4,02
	Medidas de apoio		4,02
	Segurança		4,17
Procedimentos	Fluidez do processo	4,14	4,13
	Eficácia do serviço		4,14
	Resultado dos serviços		4,16
	Equidade		4,13
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4,08	4,04
	Facilidade de acesso à informação		4,03
	Precisão da informação obtida		4,07
	Relevância da informação obtida		4,08
	Confidencialidade		4,16
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4,07	4,06
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4,08
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4,09
	Canais de comunicação de sugestões		4,04
Serviços Electrónicos	Adequação dos Serviços Electrónicos	4,00	4,05
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4,17
	Segurança dos Serviços Electrónicos		3,97
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		3,93
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		3,86
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4,00	4,01
	Canais de Publicação de Informação		3,99
Integração de serviços	Grau de satisfação do serviço global	-	-
Grau de satisfação do serviço global		4,11	4,11

Nota: O factor e os dois itens do inquérito com valores mais elevados são assinalados a verde. O factor e os dois itens do inquérito com valores mais baixos são assinalados a vermelho.

Grau de satisfação (Serviços públicos no âmbito de fiscalização, aprovação e aplicação da lei)

Factores do inquérito	Itens	2020	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4,22	4,20
	Grau de profissionalização		4,18
	Apresentação e aparência		4,23
	Atitude dos serviços		4,25
Ambiente	Grau de acessibilidade	4,12	4,08
	Grau de conforto		4,16
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4,02	3,97
	Clareza das indicações		3,96
	Equipamentos e infraestruturas comuns		3,97
	Medidas de apoio		3,97
	Segurança		4,22
Procedimentos	Fluidez do processo	4,18	4,20
	Eficácia do serviço		4,19
	Resultado dos serviços		4,17
	Equidade		4,16
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4,01	4,03
	Facilidade de acesso à informação		3,93
	Precisão da informação obtida		3,97
	Relevância da informação obtida		3,95
	Confidencialidade		4,15
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4,07	4,11
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4,07
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4,10
	Canais de comunicação de sugestões		4,00
Serviços Electrónicos	Adequação dos Serviços Electrónicos	3,92	3,90
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		3,91
	Segurança dos Serviços Electrónicos		3,91
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		3,96
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		3,90
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	3,89	3,90
	Canais de Publicação de Informação		3,87
Integração de serviços	Grau de satisfação do serviço global	3,96	3,96
Grau de satisfação do serviço global		4,12	4,12

Nota: O factor e os dois itens do inquérito com valores mais elevados são assinalados a verde. O factor e os dois itens do inquérito com valores mais baixos são assinalados a vermelho.

Grau de satisfação (Serviços públicos no âmbito de acção social)

Factores do inquérito	Itens	2020	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4,24	4,18
	Grau de profissionalização		4,19
	Apresentação e aparência		4,43#
	Atitude dos serviços		4,36
Ambiente	Grau de acessibilidade	4,33#	4,36#
	Grau de conforto		4,29#
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4,31#	4,29#
	Clareza das indicações		4,29#
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4,29#
	Medidas de apoio		4,25#
Procedimentos	Segurança	4,02	4,43#
	Fluidez do processo		3,94
	Eficácia do serviço		3,96
	Resultado dos serviços		4,02
Informação dos serviços prestados	Equidade	4,07	4,14
	Suficiência		3,98
	Facilidade de acesso à informação		3,95
	Precisão da informação obtida		4,11
	Relevância da informação obtida		4,10
Garantias de Serviço	Confidencialidade	4,04	4,21
	Abrangência da Carta de Qualidade		4,03
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4,03
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4,03
Serviços Electrónicos	Canais de comunicação de sugestões	4,00	4,05
	Adequação dos Serviços Electrónicos		4,18#
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		3,95#
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4,10#
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		3,98
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4,02
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4,00	3,99
	Canais de Publicação de Informação		4,01
Integração de serviços	Grau de satisfação do serviço global	-	-
Grau de satisfação do serviço global		4,00	4,00

Nota: O factor e os dois itens do inquérito com valores mais elevados são assinalados a verde. O factor e os dois itens do inquérito com valores mais baixos são assinalados a vermelho.

Dada a insuficiência do valor base (<30), os dados destinam-se a efeitos de referência.

Gráfico de Análise do Grau Global de Satisfação dos Utentes de Serviços (em comparação com o resultado de 2019)

Factores do inquérito	Itens	2020		2019			Comparativamente ao ano 2019	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Itens	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Factores do inquérito	Itens
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4,17	4,12	Iniciativa	4,22	4,16	-0,05	-0,04
	Grau de profissionalização		4,13	Grau de profissionalização		4,21		-0,08
	Apresentação e aparência		4,19	-		-		-
	Atitude dos serviços		4,22	Atitude dos serviços		4,28		-0,06
Ambiente	Grau de acessibilidade	4,12	4,10	-	-	-	-	-
	Grau de conforto		4,14	Grau de conforto		4,19	-0,05	
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4,04	4,02	-	-	-	-	-
	Clareza das indicações		4,01	-		-		-
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4,00	Disposição das instalações		4,02		-0,02
	Medidas de apoio		4,00	-		-		-
	Segurança		4,19	-		-		-
Procedimentos	Fluidez do processo	4,14	4,14	-	4,18	-	-0,04	-
	Eficácia do serviço		4,14	-		-		-
	Resultado dos serviços		4,15	-		-		-
	Equidade		4,14	Imparcialidade		4,17		-0,03
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4,05	4,03	-	4,09	-	-0,04	-
	Facilidade de acesso à informação		3,99	-		-		-
	Precisão da informação obtida		4,04	Exactidão da informação		4,12		-0,08
	Relevância da informação obtida		4,03	-		-		-
	Confidencialidade		4,16	-		-		-
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4,07	4,08	-	3,98	-	+0,09	-
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4,07	Clareza dos indicadores		4,00		+0,07
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4,09	Grau de satisfação dos indicadores		4,03		+0,06
	Canais de comunicação de sugestões		4,02	-		-		-
Serviços Electrónicos	Adequação dos Serviços Electrónicos	3,94	3,95	-	3,96	-	-0,02	-
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		3,97	Acessibilidade dos serviços electrónicos disponibilizados		4,03		-0,06
	Segurança dos Serviços Electrónicos		3,94	-		-		-
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		3,95	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados		3,85		+0,10
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		3,90	-		-		-
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	3,96	3,97	-	-	-	-	-
	Canais de Publicação de Informação		3,95	-		-		-
Integração de serviços	Grau de satisfação do serviço global	3,96	3,96	-	-	-	-	-
Grau de satisfação do serviço global		4,11	4,11	Grau de satisfação geral do serviço	4,11	4,11	0,00	0,00

Considerações Finais e Sugestões de Aperfeiçoamento

Em 2020, o grau global de satisfação dos utentes face aos serviços prestados pela DST é de 4,11 valores, mantendo o nível do ano 2019. Este resultado demonstra o grau de satisfação positivo dos utentes a nível geral sobre os serviços da DST. Entre os factores do inquérito estabelecidos para avaliação, todos obtiveram um valor equivalente ou superior a 4, à excepção de “Serviços Electrónicos”, “Informação do Desempenho” e “Integração dos Serviços”, tendo os “Serviços dos Trabalhadores” obtido a avaliação mais elevada, com 4,17 valores, e os “Serviços Electrónicos” a mais baixa, com 3,94 valores.

Em comparação com os resultados obtidos no ano 2019, em 2020, os utentes dos serviços mostraram um maior grau de satisfação no que se refere ao factor “Garantia dos Serviços”. No sentido oposto, os utentes revelaram um menor grau de satisfação perante o factor “Serviços dos Trabalhadores” e os respectivos itens, nomeadamente “Iniciativa Própria”, “Grau de Profissionalização” e “Atitude”.

O resultado do presente inquérito propõe o desenvolvimento prioritário de trabalhos de melhoramento em relação aos seguintes aspectos:

1. Promoção e Aplicação de Serviços Electrónicos

Em articulação com os diplomas legais relativos à “Governança electrónica”, a DST deve proceder à transferência de mais processos comuns e normalizados para a plataforma digital, a fim de reduzir a frequência e o tempo despendido pelos utentes em deslocações presenciais a locais de serviço. De acordo com os resultados deste inquérito, os utentes demonstram um determinado nível de conhecimento sobre os serviços electrónicos, porém, o índice de utilização é bastante diferente e reduzido. Para cativar a adesão dos utentes, a DST deve adoptar uma posição mais activa na promoção dos serviços electrónicos, através de vídeos de curta duração que apresentem a forma de utilização da plataforma de serviços, destacando as suas vantagens, caracterizadas por conveniência, facilidade de uso e economia de tempo. Além disso, a DST também pode disponibilizar a ligação do formulário de recolha de opiniões na plataforma de serviços, de modo a facilitar a submissão de opiniões por parte dos utentes e, conseqüentemente, contribuir para o aperfeiçoamento contínuo da plataforma pela DST.

2. Reforço na divulgação das informações sobre os serviços prestados

Face à baixa avaliação obtida no factor “Informação do Desempenho” (3,96 valores), a DST deve reforçar o nível de comunicação com os utentes, através de adopção de medidas como a confirmação, via notificação, do início e fim de serviço; apresentação clara do conteúdo no que consiste aos serviços prestados; e indicação da data de conclusão prevista e da data de conclusão concreta. Estas acções, por um lado, permitem aos utentes desenvolver expectativas realistas sobre os serviços solicitados, por outro lado, realçam o sentido cumpridor da DST perante garantias propostas nos serviços. Em caso de incapacidade na conclusão do serviço conforme a carta de qualidade, os elementos responsáveis da DST devem entrar em contacto com os utentes, para esclarecer e fazer com que estes compreendam a situação, de modo a reduzir o impacto de casos singulares no grau de satisfação dos serviços em geral.

3. Prestação da atenção às necessidades dos utentes de serviços públicos no âmbito da acção social

Os utentes de serviços públicos no âmbito da acção social são, na sua maioria, pessoas idosas, com grau básico de habilitação escolar. Nesse sentido, os funcionários têm de disponibilizar mais informações, de modo a evitar múltiplas deslocações presenciais para tratamento de formalidades. Os funcionários devem igualmente atender os utentes pacientemente e comunicar atempadamente o estado do serviço solicitado aos utentes.

Em suma, o nível de serviço prestado pelos funcionários da DST e o ambiente de serviço têm sido aspectos onde a avaliação tem sido bastante positiva. A fim de fomentar continuamente o grau de satisfação dos utentes de serviços, a DST deve aperfeiçoar mais os serviços electrónicos disponibilizados em conformidade com as necessidades cada vez mais exigentes dos utentes, assim como deve reforçar a frequência e as formas de divulgação de informações, em prol da intensificação da comunicação com o público.