



澳門特別行政區政府旅遊局

Direcção dos Serviços de Turismo

Macau Government Tourist Office

---

## **Resultados do Inquérito sobre o Grau de Satisfação**

**em relação aos serviços prestados pela DST – 2014**

## **1. Breve apresentação do inquérito**

### **1.1 Objectivos do inquérito**

A Direcção dos Serviços de Turismo (DST) realizou um inquérito sobre o grau de satisfação em relação a 22 tipos de serviços prestados por esta Direcção. Esta acção tem como finalidade conhecer as opiniões dos utentes, para efeitos do Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade. Através da realização do inquérito, pretende-se reunir as opiniões e as avaliações recolhidas dos utentes sobre a qualidade dos serviços prestados pela DST, para avaliar a qualidade dos serviços prestados tendo como fim o aperfeiçoamento contínuo dos serviços.

### **1.2 Período do Inquérito**

Período do inquérito: 3 de Junho a 31 de Outubro de 2014

### **1.3 Breve apresentação do projecto do inquérito**

Objecto do inquérito: os serviços prestados pela DST (incluindo serviços abrangidos e serviços não abrangidos pela Carta de Qualidade)

Destinatários do inquérito: os utentes dos serviços da DST, incluindo, população, turistas e associações (públicas e privadas).

# Resultados do Inquérito sobre o Grau de Satisfação em relação aos serviços prestados pela DST

**2014**

## 2. Resultados do Inquérito

### 2.1 Serviço global

Questionários válidos recolhidos	1925			
Factores de inquérito	Item	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.11	4.13	0.65
	Local da prestação dos serviços		4.12	0.69
	Meios de contacto		4.08	0.64
Prestação de serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4.24	4.29	0.64
	Grau de profissionalização		4.24	0.65
	Eficiência dos serviços		4.23	0.66
	Iniciativa		4.20	0.69
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.12	4.16	0.68
	Disposição das instalações		4.09	0.71
Procedimento interno	Tempo de espera	4.17	4.15	0.71
	Simplicidade e celeridade		4.16	0.67
	Imparcialidade		4.20	0.65
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.19	4.19	0.61
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.17	4.15	0.66
	Exactidão da informação		4.18	0.64
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4.04	4.03	0.70
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.04	0.69
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.11	4.10	0.64
	Grau de satisfação dos indicadores		4.11	0.65
	Clareza dos indicadores		4.10	0.65
Grau de satisfação do serviço global		4.17	4.17	0.61

# Resultados do Inquérito sobre o Grau de Satisfação em relação aos serviços prestados pela DST

**2014**

## 2.2 Serviços públicos gerais

Questionários válidos recolhidos	1557			
Factores de inquérito	Item	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.10	4.11	0.66
	Local da prestação dos serviços		4.12	0.68
	Meios de contacto		4.06	0.65
Prestação de serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4.22	4.26	0.65
	Grau de profissionalização		4.23	0.66
	Eficiência dos serviços		4.21	0.67
	Iniciativa		4.17	0.71
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.10	4.13	0.71
	Disposição das instalações		4.07	0.72
Procedimento interno	Tempo de espera	4.13	4.11	0.72
	Simplicidade e celeridade		4.13	0.69
	Imparcialidade		4.16	0.67
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.17	4.17	0.60
Informação dos serviços prestados	Divulgação da Informação	4.17	4.15	0.66
	Exactidão da informação		4.19	0.63
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4.03	4.03	0.68
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.03	0.70
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.09	4.09	0.63
	Grau de satisfação dos indicadores		4.09	0.66
	Clareza dos indicadores		4.09	0.66
Grau de satisfação do serviço global		4.14	4.14	0.62

# Resultados do Inquérito sobre o Grau de Satisfação em relação aos serviços prestados pela DST

2014

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

Questionários válidos recolhidos	344			
Factores de inquérito	Item	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.12	4.15	0.63
	Local da prestação dos serviços		4.05	0.74
	Meios de contacto		4.14	0.57
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4.31	4.36	0.54
	Grau de profissionalização		4.29	0.57
	Eficiência dos serviços		4.31	0.57
	Iniciativa		4.29	0.58
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.21	4.26	0.54
	Disposição das instalações		4.16	0.67
Procedimento interno	Tempo de espera	4.32	4.32	0.62
	Simplicidade e celeridade		4.28	0.59
	Imparcialidade		4.36	0.53
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.22	4.22	0.63
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.11	4.09	0.64
	Exactidão da informação		4.12	0.67
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4.03	4.01	0.76
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.05	0.68
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.11	4.10	0.65
	Grau de satisfação dos indicadores		4.12	0.62
	Clareza dos indicadores		4.11	0.63
Grau de satisfação do serviço global		4.26	4.26	0.58

# Resultados do Inquérito sobre o Grau de Satisfação em relação aos serviços prestados pela DST

**2014**

## 2.4 Serviços públicos no âmbito da acção social

Questionários válidos recolhidos	24			
Factores de inquérito	Item	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.65	4.67	0.47
	Local da prestação dos serviços		4.70	0.46
	Meios de contacto		4.58	0.64
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4.74	4.74	0.44
	Grau de profissionalização		4.75	0.43
	Eficiência dos serviços		4.75	0.43
	Iniciativa		4.74	0.44
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.42	4.42	0.64
	Disposição das instalações		4.42	0.64
Procedimento interno	Tempo de espera	4.55	4.48	0.58
	Simplicidade e celeridade		4.61	0.57
	Imparcialidade		4.57	0.58
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.73	4.73	0.54
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.70	4.68	0.55
	Exactidão da informação		4.71	0.55
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	4.45	4.45	0.59
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4.45	0.59
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4.60	4.60	0.58
	Grau de satisfação dos indicadores		4.60	0.58
	Clareza dos indicadores		4.60	0.58
Grau de satisfação do serviço global		4.50	4.50	0.50

### 3. Análise e tratamento das opiniões gerais

O resultado do inquérito anual de 2014 prova que os entrevistados estão satisfeitos com todos os serviços prestados pela DST, tendo sido obtida pontuação acima de 4 valores. De entre os factores, o factor “Prestação de Serviços dos Trabalhadores” obteve a pontuação mais elevada (4.24), demonstrando que os entrevistados têm uma boa impressão do desempenho dos trabalhadores da DST. Contudo, de entre os nove factores, o factor “Serviços Electrónicos” obteve a pontuação mais baixa, no valor de 4.04. De acordo com a análise dos tipos de serviços, no âmbito dos serviços públicos gerais e dos serviços da fiscalização, aprovação e aplicação da lei, o factor “Serviços Electrónicos” também obteve pontuação relativamente baixa, havendo espaço para melhoria.

Dos resultados do inquérito de 2014, foram recebidos 31 opiniões dos entrevistados, incluindo 5 elogios, 16 sugestões e 10 reclamações:

- Dos 5 elogios, a maior parte diz respeito à satisfação sentida pelos utentes em relação aos serviços prestados pela DST e à expectativa da manutenção da qualidade dos serviços.
- Das 16 opiniões, as mesmas dizem respeito às sugestões feitas nas áreas de serviços electrónicos, de ambiente e instalações e de acessibilidade. O conteúdo destas opiniões condiz com os resultados obtidos no inquérito.
- Das 10 reclamações, a maior parte diz respeito ao procedimento da aprovação dos pedidos e aos serviços electrónicos. Estas opiniões são úteis no sentido de servirem de apoio à DST na identificação das insuficiências existentes nas áreas dos serviços electrónicos e na simplificação dos procedimentos. Estes dados podem servir de fundamento para futuro aperfeiçoamento dos serviços.

### 4. Medidas de aperfeiçoamento e sugestões

O resultado do inquérito pode servir de futura referência para a DST no que toca à optimização dos serviços, podendo ter em consideração as seguintes medidas de aperfeiçoamento:

- A respeito dos serviços electrónicos
  - Reforçar as funções da aplicação dos APP dos telemóveis;

# Resultados do Inquérito sobre o Grau de Satisfação em relação aos serviços prestados pela DST

2014

- 
- Actualizar a página electrónica da DST, permitindo fornecer informações turísticas mais completas aos utentes ;
  - Optimizar o procedimento dos pedidos electrónicos.
  - A respeito do ambiente e instalações
    - Optimizar as instalações dos vários balcões de informação, optimizar os equipamentos de hardware de recepção;
    - Criar mais serviços no website, facilitando a utilização dos serviços da DST aos seus destinatários e reduzindo o desgaste dos equipamentos de hardware.
  - A respeito do procedimento interno
    - Simplificar o procedimento dos pedidos;
    - Promover os serviços dos pedidos electrónicos.



# Resultados do Inquérito sobre o Grau de Satisfação em relação aos serviços prestados pela DST

# 2014

## 5. Análise da tendência do resultado do inquérito do grau de satisfação (em comparação com o ano anterior)

### 5.1 Serviço global

Factores de inquérito	Item	Ano 2013 (ano anterior)		Ano 2014 ( corrente ano)		(comparado com o ano anterior)	
		Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Acessibilidade	Horário dos serviços	---	---	4.13	4.11	---	---
	Local da prestação dos serviços	3.94		4.12		+0.18	
	Meios de contacto	---		4.08		---	
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	3.87	---	4.29	4.24	+0.42	---
	Grau de profissionalização	3.63		4.24		+0.61	
	Eficiência dos serviços	---		4.23		---	
	Iniciativa	---		4.20		---	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.11	4.06	4.16	4.12	+0.05	+0.06
	Disposição das instalações	4.01		4.09		+0.08	
Procedimento interno	Tempo de espera	3.58	3.62	4.15	4.17	+0.57	+0.55
	Simplicidade e celeridade	3.56		4.16		+0.60	
	Imparcialidade	3.73		4.20		+0.47	
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	3.97	3.97	4.19	4.19	+0.22	+0.22
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	---	---	4.15	4.17	---	---
	Exactidão da informação	---		4.18		---	
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos	---	---	4.03	4.04	---	---
	Grau de satisfação dos indicadores	---		4.04		---	
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	---	---	4.10	4.11	---	---
	Grau de	---		4.11		---	

# Resultados do Inquérito sobre o Grau de Satisfação em relação aos serviços prestados pela DST

**2014**

	satisfação dos indicadores						
	Clareza dos indicadores	---		4.10		---	
Grau de satisfação do serviço global		4.12	4.12	4.17	4.17	+0.05	+0.05

Considerando que em 2014 se procedeu ao ajustamento do conteúdo do questionário e à classificação do tipo de serviços, não foi possível fazer a comparação de parte dos factores. Para a análise da tendência do grau de satisfação foi tida em comparação o serviço global.

Relativa à análise da tendência do grau de satisfação, foi possível fazer a comparação de 4 factores com os resultados obtidos no ano transacto, nomeadamente, no âmbito do ambiente e instalações o valor obtido subiu em 0.06, no âmbito do procedimento interno o valor obtido subiu em 0.55, no âmbito do resultado dos serviços prestados o valor obtido subiu em 0.22 e no âmbito do grau de satisfação do serviço global o valor obtido subiu em 0.05.