



**Relatório sumário do Inquérito do grau
de Satisfação da Direcção dos Serviços
de Turismo de 2015**



Relatório sumário do Inquérito do grau de Satisfação da Direcção dos Serviços de Turismo de 2015

Finalidade do inquérito

O inquérito do grau de satisfação dos serviços da DST (Abreviatura do Inquérito) foi feito pela Universidade de Macau solicitado pela DST, visando a colectar as propostas dos serviços da DST para os visitantes e cidadãos de Macau, tendo em vista a colaborar ao examinar e avaliar padrões de serviços.

Tempo do inquérito

Período do inquérito: Entre 1 de Junho e 31 de Outubro.

Método do inquérito

Alvo do inquérito: os serviços (incluindo os com carta de qualidade implementada e ainda não implementada) oferecidos pela DST relacionados com informações turísticas, com o licenciamento, arrendamento de instalações, pedido de financiamento, sugestões ou reclamações, fiscalização dos cidadãos, etc

Objecto do inquérito: usuários dos serviços, incluindo residentes de Macau, turistas individuais ou em grupo, sendo entidades públicas e privadas.

Método: Questionário (entrevistas, telefonemas, correio e fax)

Estatística do grau de satisfação dos serviços

Serviço global				
Factores do inquérito	Itens	Média do grau de satisfação (desvio padrão)	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	3.96(.52)	4.04	0.57
	Local de prestação dos serviços		3.96	0.70
	Maneiras de contacto		3.86	0.69
Prestação de serviços dos funcionários	Atitude no serviço	4.01(.48)	4.11	0.58
	Grau de profissionalismo		3.99	0.59
	Eficiência no serviço		4.07	0.60
	Iniciativa		3.91	0.68
	Técnica de comunicação		4.01	0.57
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3.92(.55)	3.99	0.59
	Disposição das instalações		3.85	0.72
Procedimentos do trabalho	Tempo de espera	3.99(.40)	4.06	0.51
	Simplicidade		3.89	0.63
	Imparcialidade		3.98	0.44
Resultado dos serviços	Conformidade com os objetivos previstos	4.03		0.52
Informação dos serviços	Transparência da informação	4.00(.43)	3.98	0.49
	Exactidão da informação		4.01	0.50
Serviços electrónicos	Grau de suficiência	3.78(.56)	3.73	0.72
	Grau de satisfação		3.84	0.57
Carta de qualidade	Suficiência de dimensão	3.87(.55)	3.83	0.64
	Clareza dos parâmetros		3.96	0.56
	Satisfação dos parâmetros		3.85	0.69
Grau de satisfação global		4.01	0.50	

Serviços públicos				
Factores do inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	3.96(.52)	4.05	0.56
	Local de prestação dos serviços		3.99	0.68
	Maneiras de contacto		3.83	0.71
Prestação de serviços dos funcionários	Atitude no serviço	4.00(.51)	4.11	0.59
	Grau de profissionalismo		4.00	0.59
	Eficiência no serviço		4.07	0.61
	Iniciativa		3.86	0.71
	Técnica de comunicação		3.99	0.60
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3.92(.57)	4.00	0.60
	Disposição das instalações		3.84	0.74
Procedimentos do trabalho	Tempo de espera	3.99(.40)	4.03	0.49
	Simplicidade		3.92	0.61
	Imparcialidade		3.98	0.43
Resultado dos serviços	Conformidade com os objetivos previstos	4.02		0.54
Informação dos serviços	Transparência da informação	3.99(.44)	3.99	0.49
	Exactidão da informação		4.00	0.50
Serviços electrónicos	Grau de suficiência	3.77(.64)	3.70	0.79
	Grau de satisfação		3.84	0.64
Carta de qualidade	Suficiência de dimensão	3.75(.65)	3.84	0.73
	Clareza dos parâmetros		3.88	0.54
	Satisfação dos parâmetros		3.65	0.75
Grau de satisfação global		3.99		0.48

Serviços de aprovação, execução e fiscalização				
Factores do inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	3.92(.49)	3.99	0.57
	Local de prestação dos serviços		3.87	0.75
	Maneiras de contacto		3.90	0.65
Prestação de serviços dos funcionários	Atitude no serviço	4.01(.40)	4.07	0.57
	Grau de profissionalismo		3.93	0.57
	Eficiência no serviço		4.05	0.59
	Iniciativa		3.98	0.61
	Técnica de comunicação		4.01	0.52
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3.92(.45)	3.94	0.57
	Disposição das instalações		3.90	0.60
Procedimentos do trabalho	Tempo de espera	3.98(.40)	4.13	0.58
	Simplicidade		3.83	0.67
	Imparcialidade		3.96	0.46
Resultado dos serviços	Conformidade com os objetivos previstos	4.03		0.51
Informação dos serviços	Transparência da informação	3.97(.41)	3.95	0.52
	Exactidão da informação		4.00	0.50
Serviços electrónicos	Grau de suficiência	3.78(.50)	3.72	0.69
	Grau de satisfação		3.83	0.46
Carta de qualidade	Suficiência de dimensão	3.89(.49)	3.78	0.54
	Clareza dos parâmetros		3.95	0.59
	Satisfação dos parâmetros		3.94	0.57
Grau de satisfação global		4.01		0.52

Serviços de assistência social				
Factores do inquérito	Itens	Média do grau de satisfação	Valor	Desvio padrão
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.00(.52)	4.08	0.61
	Local de prestação dos serviços		3.99	0.71
	Maneiras de contacto		3.90	0.65
Prestação de serviços dos funcionários	Atitude no serviço	4.09(.46)	4.21	0.55
	Grau de profissionalismo		4.04	0.62
	Eficiência no serviço		4.09	0.62
	Iniciativa		4.03	0.68
	Técnica de comunicação		4.10	0.53
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3.92(.58)	4.04	0.53
	Disposição das instalações		3.79	0.85
Procedimentos do trabalho	Tempo de espera	4.00(.39)	4.04	0.46
	Simplicidade		3.95	0.60
	Imparcialidade		4.06	0.43
Resultado dos serviços	Conformidade com os objetivos previstos	4.08		0.44
Informação dos serviços	Transparência da informação	4.10(.39)	4.08	0.41
	Exactidão da informação		4.11	0.50
Serviços electrónicos	Grau de suficiência	3.85(.48)	3.83	0.57
	Grau de satisfação		3.89	0.57
Carta de qualidade	Suficiência de dimensão	4.03(.48)	3.95	0.71
	Clareza dos parâmetros		4.15	0.49
	Satisfação dos parâmetros		4.00	0.79
Grau de satisfação global		4.11	0.52	

Análise e tratamento das Sugestões Gerais

No que toca aos serviços gerais da DST, o resultado do inquérito de 2015 mostra que os entrevistados ficaram satisfeitos com os serviços. Dos 9 factores principais, o resultado dos serviços prestados e prestação de serviços dos funcionários obtiveram valores mais elevados (4.03 e 4.01), o que significa que os entrevistados deram boas avaliações aos serviços.

Medidas de melhoria e recomendações

O resultado do inquérito mostra que os entrevistados acreditam que os serviços electrónicos precisam de ser melhorados. Eles recomendam que os departamentos relativos poderiam considerar o aumento do número de serviços electrónicos. Entre os entrevistados, a incorrecção e insuficiência das informações online/app é, provavelmente, por causa da demora da actualização e comunicação. Assim sendo, superando tal falha, poderão ser examinadas as informações publicadas, aprimorando a actualização dos procedimentos internos. Além disso, o departamento também pode testar o funcionamento de sites/app.

Análise da tendência da satisfação do grau do inquérito					
Factores do inquérito	Ítems	2014		2015	
		Ítems	Média do grau de satisfação	Valor	Média do grau de satisfação
Acessibilidade	Horário dos serviços	4.13	4.11	4.04	3.96
	Local dos serviços	4.12		3.96	
	Maneiras de contacto	4.08		3.86	
Prestação de serviços dos funcionários	Atitude no serviço	4.29	4.24	4.11	4.01
	Grau de profissionalismo	4.24		3.99	
	Eficiência no serviço	4.23		4.07	
	Iniciativa	4.20		3.91	
	Técnica de comunicação	--		4.01	
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.16	4.12	3.99	3.92
	Disposição das instalações	4.09		3.85	
Procedimentos do trabalho	Tempo de espera	4.15	4.17	4.06	3.99
	Simplicidade	4.16		3.89	
	Imparcialidade	4.20		3.98	
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com os objectivos previstos	4.19		4.03	
Informação dos serviços	Transparência da informação	4.15	4.17	3.98	4.00
	Exactidão da informação	4.18		4.01	
Serviços electrónicos	Grau de suficiência	4.03	4.04	3.73	3.78
	Grau de satisfação	4.04		3.84	
Carta de qualidade	Suficiência de dimensão	4.10	4.11	3.83	3.87
	Satisfação dos parâmetros	4.11		3.96	
	Clareza dos parâmetros	4.10		3.85	
Grau de satisfação global		4.17		4.01	