

A large, light blue circular graphic composed of various architectural elements of Macau, including buildings, a pagoda, and a traditional umbrella, arranged in a circular pattern around a central white circle. The word "Macau" is written in a cursive font within this central circle.

Macau

Inquérito sobre o Grau de Satisfação da Direcção dos Serviços de Turismo 2017

Sumário do inquérito

Objectivo do inquérito: A Direcção dos Serviços de Turismo (adiante designada por DST), é um dos Serviços Públicos, que tem como atribuições, a definição e execução das políticas no âmbito do Turismo da RAEM, a promoção do desenvolvimento, a diversificação e a fiscalização da indústria turística e das empresas relacionadas, bem como a emissão das licenças de exploração com vista a alcançar todos os objectivos estabelecidos para a RAEM no âmbito do Turismo.

De acordo com as disposições do “Regime de Reconhecimento da Carta de Qualidade” (de ora em diante designadas por “orientação”), no âmbito da “recolha de opiniões dos utentes” , os Serviços Públicos devem criar um mecanismo, destinado à recolha de opiniões do público sobre a prestação dos seus serviços externos, a fim de concretizar o seu aperfeiçoamento contínuo. Encomendada pela Direcção dos Serviços de Turismo (DST) da RAEM, a eRS realizou um inquérito sobre o grau de satisfação da prestação de serviços públicos externos da DST de 3 de Julho a 31 de Outubro de 2017. O inquérito inclui os seguintes nove factores: “Acessibilidade” , “Ambiente e instalações” , “Serviços dos trabalhadores” , “Procedimento interno” , “Resultado dos serviços prestados” , “Informação dos serviços prestados” , “Serviços electrónicos” , “Carta de Qualidade” e “Grau de satisfação geral do serviço” .

Tempo do inquérito

Período do inquérito : o presente inquérito foi realizado entre 3 de Julho a 31 de Outubro de 2017.

Resumo do inquérito

- Objectivo do inquérito : O inquérito tem como objectivo estudar o grau de satisfação dos utentes sobre a prestação dos serviços externos da DST. Segundo a orientação, os serviços podem ser divididos em três tipos: “ Serviços Públicos Gerais” , “Serviços públicos, no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei” e “Serviços de bem-estar social” .
- Inquiridos: Cidadãos, turistas e entidades/ grupos públicos que utilizam os serviços da DST.
- Método do inquérito : O presente inquérito utiliza-se questionários, recolhendo as opiniões dos inquiridos através do questionário pré-definido (perguntas padronizadas e respostas que podem ser usadas para análise quantitativa).

Grau de satisfação (Serviços globais)

(Os números entre parênteses significam o desvio padrão)

Factores do inquérito	Itens	Grau de satisfação dos factores do inquérito	Grau de satisfação dos itens	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Desvio padrão
Acessibilidade	Horários dos serviços	3,99	4,04	0,63
	Local da prestação de serviços		4,01	0,64
	Meios de contacto		3,89	0,66
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3,99	4,07	0,57
	Disposição das instalações		3,88	0,66
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,09	4,20	0,59
	Eficiência dos serviços		4,13	0,59
	Iniciativa		4,02	0,67
	Grau de profissionalização		4,08	0,61
	Técnicas de comunicação		4,08	0,59
Procedimento interno	Tempo de espera	4,07	4,12	0,53
	Simplicidade e celeridade		4,00	0,60
	Imparcialidade		4,06	0,52
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,04	4,04	0,57
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	3,97	3,97	0,64
	Exactidão da informação		3,99	0,58
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3,77	3,69	0,69
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3,85	0,62
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3,86	3,79	0,65
	Clareza dos indicadores		3,89	0,62
	Grau de satisfação dos indicadores		3,92	0,61
Grau de satisfação geral do serviço		4,03	4,03	0,52

Grau de satisfação (Serviços públicos gerais)

(Os números entre parênteses significam o desvio padrão)

Factores do inquérito	Itens	Serviços públicos gerais		
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Desvio padrão
Acessibilidade	Horários dos serviços	4,03	4,06	0,64
	Local da prestação de serviços		4,12	0,57
	Meios de contacto		3,88	0,69
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3,98	4,08	0,60
	Disposição das instalações		3,88	0,69
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,07	4,19	0,61
	Eficiência dos serviços		4,13	0,59
	Iniciativa		3,97	0,72
	Grau de profissionalização		4,09	0,62
	Técnicas de comunicação		4,07	0,63
Procedimento interno	Tempo de espera	4,08	4,09	0,57
	Simplicidade e celeridade		4,03	0,57
	Imparcialidade		4,1	0,53
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,06	4,06	0,56
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,03	4,04	0,61
	Exactidão da informação		4,03	0,59
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3,91	3,8	0,62
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,03	0,53
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3,9	3,8	0,64
	Clareza dos indicadores		3,94	0,60
	Grau de satisfação dos indicadores		3,98	0,60
Grau de satisfação geral do serviço		4,05	4,05	0,53

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

(Os números entre parênteses significam o desvio padrão)

Factores do inquérito	Itens	Serviços públicos, no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei		
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Desvio padrão
Acessibilidade	Horários dos serviços	3,92	4,02	0,57
	Local da prestação de serviços		3,81	0,68
	Meios de contacto		3,92	0,55
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3,99	4,07	0,45
	Disposição das instalações		3,90	0,55
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,14	4,24	0,53
	Eficiência dos serviços		4,15	0,57
	Iniciativa		4,11	0,55
	Grau de profissionalização		4,07	0,56
	Técnicas de comunicação		4,11	0,46
Procedimento interno	Tempo de espera	4,05	4,18	0,44
	Simplicidade e celeridade		3,98	0,59
	Imparcialidade		3,99	0,44
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	3,99	3,99	0,54
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	3,85	3,81	0,62
	Exactidão da informação		3,91	0,51
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3,64	3,60	0,73
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3,70	0,63
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3,86	3,81	0,60
	Clareza dos indicadores		3,88	0,57
	Grau de satisfação dos indicadores		3,90	0,53
Grau de satisfação geral do serviço		4,00	4,00	0,44

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

(Os números entre parênteses significam o desvio padrão)

Factores do inquérito	Itens	Serviços de bem-estar social		
		Valor médio do item		
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Desvio padrão
Acessibilidade	Horários dos serviços	3,79	3,86	0,89
	Local da prestação de serviços		3,71	0,90
	Meios de contacto		3,79	1,07
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3,93	3,96	1,02
	Disposição das instalações		3,85	1,06
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,00	4,21	0,79
	Eficiência dos serviços		3,93	0,86
	Iniciativa		4,00	0,90
	Grau de profissionalização		3,93	0,94
	Técnicas de comunicação		3,93	0,92
Procedimento interno	Tempo de espera	3,99	4,12	0,77
	Simplicidade e celeridade		3,96	0,96
	Imparcialidade		3,96	0,92
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,00	4,00	0,90
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	3,95	3,93	0,96
	Exactidão da informação		4,00	1,00
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3,54	3,54	0,78
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3,54	0,78
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3,76	3,64	0,93
	Clareza dos indicadores		3,73	0,96
	Grau de satisfação dos indicadores		3,80	1,01
Grau de satisfação geral do serviço		3,92	3,92	1,00

Segundo os resultados da pesquisa da DST em 2017, todos os inquiridos manifestaram satisfação ou superior com os serviços prestados pela DST. Quanto aos serviços gerais, a pontuação média registou 4,03 pontos enquanto os oito factores restantes ressaltam um valor médio superior a 3 valores, o que significa que os inquiridos fazem uma

avaliação normal ou superior. As pontuações mais altas para as mais baixas dos oito factores de pesquisa são "Serviços dos trabalhadores", "Procedimento interno", "Resultado dos serviços prestados", "Ambiente e instalações", "Acessibilidade", "Informação dos serviços prestados", "Carta de Qualidade" e " Serviços electrónicos ".

Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

Em termos do grau de satisfação dos três tipos dos serviços (Serviços públicos gerais, Serviços públicos, no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei e Serviços de bem-estar social) em 2017, verifica-se que a média do grau de satisfação do "serviço geral" e dos oito factores restantes registam um valor acima do nível normal de 3 valores, o que significa que todos os inquiridos manifestam satisfação ou superior com os serviços prestados pela DST. É de realçar que, dos 8 factores de pesquisa, a pontuação dos "Serviços electrónicos" é mais baixa do que a dos outros factores, mas ainda está nos 3 valores ou mais do nível de satisfação. Sugere-se que a DST aproveite os métodos de média de rede (sites e redes sociais, etc.), para acelerar a integração de serviços electrónicos com outras formalidades ou serviços a fim de melhorar a qualidade dos serviços.

Quanto aos "Meios de contacto" da DST, alguns dos inquiridos revelam que não conhecem o meio de contacto da DST ou não conseguem contactar (ex. O telefone está ocupado), etc. Propõe-se otimizar o trabalho de contacto de telefone presente, aproveitar melhor os recursos humanos dele para melhorá-lo, promovendo activamente aos usuários dos serviços meios de contacto da DST, tais como mensagem online, e-mail, etc.

Além disso, os inquiridos também apresentam as seguintes sugestões

sobre os serviços da DST, incluindo: 1. adicionar assentos de espera de escritório, 2. prolongar as horas de serviços, 3. actualizar a situação de informação lenta/incompleta, 4. aumentar informações (informações de gastronomia, introdução dos locais de interesse, roteiros dos autocarros e mapas) e 5. adicionar os trabalhadores (guias, funcionários, pessoal de línguas estrangeiras, etc.).

Comparando os resultados dos factores do inquérito sobre o grau de satisfação dos "Serviços Gerais" do ano 2017 com os do ano 2016, verifica-se que as pontuações de todos os factores estão acima do nível normal de 3 pontos, revela que se regista um acréscimo nas vertentes de "Ambiente e instalações", "Serviços dos trabalhadores" e "Serviço geral", enquanto se regista um decréscimo no "Acessibilidade", "Procedimento interno", "Informação dos serviços prestados", "Serviços electrónicos" e "Carta de Qualidade". Aliás, a pontuação do "Resultado dos serviços prestados" está inalterada.

Análise da tendência do grau de satisfação efectuados

Factores do inquérito	Itens	2016		2017	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Acessibilidade	Horários dos serviços	4,00	3,99	3,99	4,04
	Local da prestação de serviços		3,98		4,01
	Meios de contacto		4,07		3,89
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3,98	4,05	3,99	4,07
	Disposição das instalações		3,91		3,88
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,04	4,07	4,09	4,20
	Eficiência dos serviços		4,09		4,13
	Iniciativa		4,00		4,02
	Grau de profissionalização		4,09		4,08
	Técnicas de comunicação		4,08		4,08
Procedimento interno	Tempo de espera	4,09	4,14	4,07	4,12
	Simplicidade e celeridade		4,10		4,00
	Imparcialidade		4,07		4,06

Factores do inquérito	Itens	2016		2017	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,04		4,04	
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,03	4,03	3,97	3,97
	Exactidão da informação		4,05		3,99
Serviços electrónicos	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados	3,82	3,77	3,77	3,69
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3,86		3,85
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,13	4,10	3,86	3,79
	Clareza dos indicadores		4,13		3,89
	Grau de satisfação dos indicadores		4,17		3,92
Grau de satisfação geral do serviço		4,00		4,05	

Comparando os resultados dos factores do inquérito sobre o grau de satisfação dos "Serviços Gerais" do ano 2017 com os do ano 2016, verifica que as pontuações de todos os factores estão acima do nível normal de 3 pontos, revela que se regista um acréscimo nas vertentes de "Ambiente e instalações", "Serviços dos trabalhadores" e "Serviço geral", enquanto se regista um decréscimo no "Acessibilidade", "Procedimento interno", "Informação dos serviços prestados", "Serviços electrónicos" e "Carta de Qualidade". Aliás, a pontuação do "Resultado dos serviços prestados" está inalterada.