



*Avaliação sobre a investigação do grau de
satisfação do programa da Carta de Qualidade
dos Serviços de Turismo da RAEM*



2011

Índice

1.	Característica básica.....	1
	Gráfico I: Distribuição por sexos	
	Gráfico II: Distribuição por cidadãos residentes e turistas	
	Gráfico III: Distribuição por idades	
	Gráfico IV: Distribuição dos turistas	
2.	Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação – 2011.....	3
	Gráfico V : “Avaliação do Grau de Satisfação do Público”, distribuição dos principais factores do grau de satisfação (6 principais factores)	
	Gráfico VI: “Avaliação do Grau de Satisfação do Público” distribuição das subacções do grau de satisfação (16 factores)	
3.	Comparação dos resultados dos factores principais do grau de satisfação com o período homólogo 2010.....	5
	3.1 Mudança na apresentação geral	
	3.2 Mudança na Divisão de Licenciamento	
	3.3 Mudança nos Balcões de Informações	
	3.4 Mudança no Centro de Actividades Turísticas	
	Gráfico VII: Comparação da situação de mudança dos seis principais factores de satisfação com o período homólogo de 2010	
	Gráfico VIII: Apresentação geral	
	Gráfico IX: Divisão de Licenciamento	
	Gráfico X: Balcões de Informações	
	Gráfico XI: Centro de Actividades Turísticas	
4.	Comparação dos resultados de satisfação com o período homólogo de 2010.....	7
	4.1 Mudança na Divisão de Licenciamento	
	4.2 Mudança nos Balcões de Informações	
	4.3 Mudança no Centro de Actividades Turísticas	
	Gráfico XII: Comparação da situação das subacções com o período homólogo de 2010	
	Anexo I: Nível de avaliação e outras razões sobre a obtenção do “Não Satisfaz” e “Satisfaz Pouco” das unidades entrevistadas.....	10
	Anexo II: Significado das perguntas do inquérito.....	11

Carta de Qualidade – Inquérito do grau de satisfação do público (2011)

1. Características Básicas

Durante o período compreendido entre Junho e Julho de 2011, a Direcção dos Serviços de Turismo realizou um inquérito sobre a avaliação do grau de satisfação do público nas três subunidades, abaixo indicadas, tendo conseguido entrevistar 966 utentes que utilizaram os serviços da DST. Através dos inquéritos foram recolhidas as opiniões dos residentes e turistas, nomeadamente dos que se deslocaram à Divisão de Licenciamento, aos Balcões de Informações e ao Centro de Actividades Turísticas, relativas a um total de 16 subacções e 6 principais factores, em especial quanto ao “Grau de Facilidade”, “Conduta do Funcionário”, “Ambiente e Instalações”, “Procedimento Interno”, “Resultado do Serviço” e “Serviço Global, para avaliar e rever o grau de satisfação do público quanto a esta Direcção de Serviços. Por outro lado, com base nas opiniões recolhidas, nos inquéritos sobre os serviços prestados, a DST, vai continuar a melhorar a prestação dos seus serviços. Os resultados deste inquérito são apresentados nos gráficos abaixo indicados:

Gráfico I: Distribuição por Sexos

Masculino	Feminino	Total dos Inquéritos
457	509	966
47.3%	52.7%	100.0%

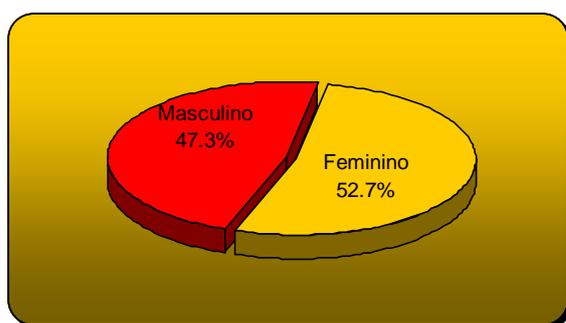


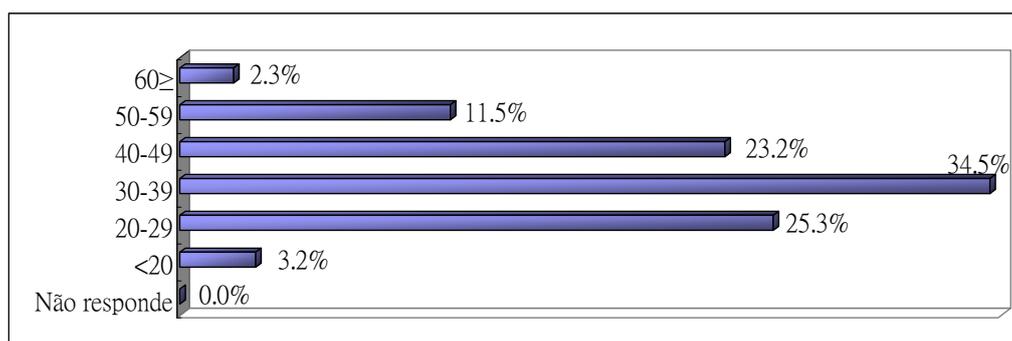
Gráfico II: Distribuição por Residentes e Turistas

Turistas	Residentes	Total dos inquéritos
952	14	966
98.6%	1.4%	100.0%



Gráfico III : Distribuição por Idades

Não responde	<20	20-29	30-39	40-49	50-59	60≥	Total de entrevistados
0	31	244	333	224	111	23	966
0%	3.2%	25.3%	34.5%	23.2%	11.5%	2.3%	100.0%



Dos 966 entrevistados, a maioria era do sexo feminino, ocupando 52,7%, enquanto a percentagem do sexo masculino foi de 47,3%. Quanto à distribuição por idades, foram especialmente os indivíduos entre os 30 e os 39 anos que responderam, com um total de 34,5%. Os destinatários deste inquérito eram os residentes e turistas, assim e de acordo com os resultados obtidos, a maioria dos entrevistados foram turistas, ocupando 98,6% (953 indivíduos), enquanto que os restantes 1,4% (14 indivíduos) eram residentes de Macau. Como a maioria dos trabalhos da DST está direccionada para o grande número de turistas que nos visitam, e apenas uma pequena parte para os cidadãos locais (exemplo: pedido de licença para os hotéis e guias turísticos) e como, durante o período do inquérito, não era a época alta da renovação de licenças, logo a maioria dos entrevistados neste inquérito foram turistas.

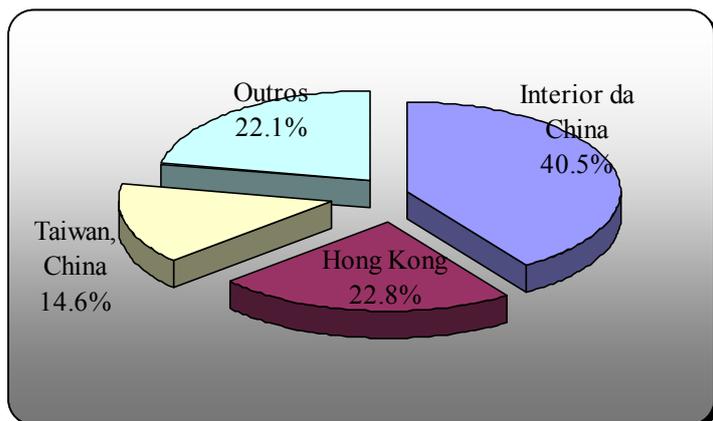
No que respeita à distribuição dos turistas, conforme o gráfico IV, abaixo indicado, os principais eram provenientes do Interior da China (14,6%), seguindo-se os de Hong Kong (22,8%), os de Taiwan, China (13,3%), sendo os restantes englobados como “Outros”.

Gráfico IV : Distribuição dos Turistas

Interior da China	Hong Kong	Taiwan, China	Outros (Nota)	Total
386	217	139	210	952
40.5%	22.8%	14.6%	22.1%	100.0%

(Nota) Outros : Total = 210 pessoas

Singapura	31	Malásia	16	Japão	4	Nova Zelândia	2
Indonésia	28	Filipinas	16	Inglaterra	4	Suíça	2
Índia	27	Alemanha	12	Itália	4	França	2
Coreia do Sul	23	E.U.A	7	Portugal	4		
Austrália	19	Tailândia	6	Canadá	3		



2. Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação - 2011

Nas informações, apresentadas na primeira parte, foram descritos alguns pormenores aos entrevistados, o gráfico, abaixo apresentado, indica os resultados do inquérito, aos entrevistados sobre o grau de satisfação, quanto à Carta de Qualidade das três subunidades da DST, em 2011 (Divisão de Licenciamento, Balcões de Informações e Centro de Actividades Turísticas), a avaliação é feita até cinco pontos, ou seja, 1 = Não Satisfaz, 2 = Satisfaz Pouco, 3 = Normal, 4 = Satisfaz e 5 = Satisfaz Muito. Além disso, se os entrevistados não responderam, são incluídos no 0 = Não Responde, este inquérito envolve 16 acções básicas da prestação de serviços (gráfico VI) que são subagrupadas em 6 principais factores (gráfico V), sendo os resultados apresentados nos gráficos 5 e 6.

Gráfico V : “Avaliação do Grau de Satisfação do Público”, distribuição dos principais factores do grau de satisfação (6 factores)

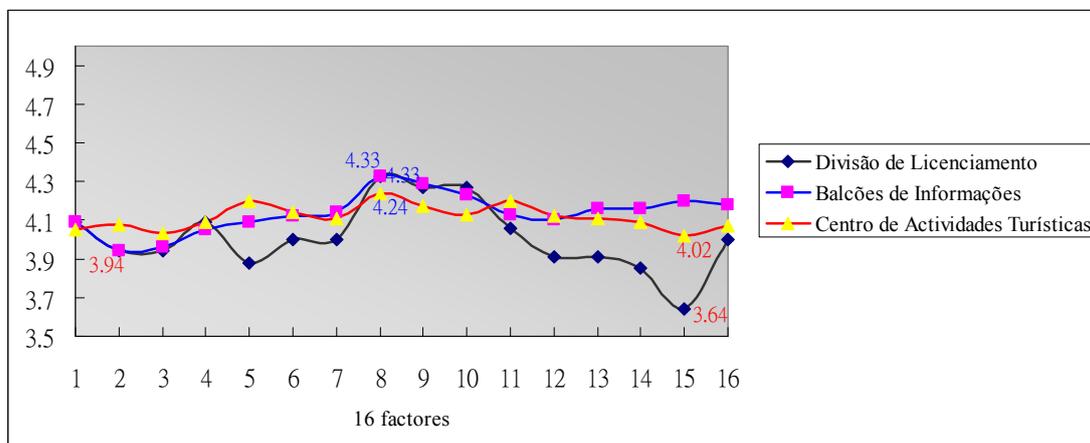
Factores	Valor médio do grau de satisfação	Apresentação geral	Divisão de Licenciamento	Balcões de Informações	Centro de Actividades Turísticas
Serviço Global		4.08	4.09	4.09	<u>4.05</u>
Conteúdo do serviço		<u>4.06</u>	3.98	<u>4.05</u>	4.11
Conduta do funcionário		<u>4.26</u>	<u>4.29</u>	<u>4.28</u>	<u>4.18</u>
Ambiente e instalações		4.12	3.99	4.12	4.16
Grau de facilidade do fornecimento de serviço		4.13	<u>3.80</u>	4.17	4.07
Resultado do serviço		4.15	4.00	4.18	4.07
Inquéritos válidos – distribuição na subunidade		966	33	691	242

Nota: Grau de satisfação – 1 = Mais Baixo e 5 = Mais Alto. A figura a linha de fundo marcado a pontuação mais baixa para as unidades inquiridas dos factores; figura do fundo marcado a maior pontuação dos factores.

Gráfico VI : “Avaliação do Grau de Satisfação do Público” distribuição das subacções do grau de satisfação (16 factores)

Factores	Valor médio do grau de satisfação	Divisão de Licenciamento	Balcões de Informações	Centro de Actividades Turísticas
	Apresentação do serviço global	1. Nível de prestação de serviço global da DST	4.09	4.09
Conteúdo do Serviço	2. Conteúdo da Carta de Qualidade da DST	3.94	<u>3.94</u>	4.08
	3. Indicadores da Carta de Qualidade da DST	3.94	3.96	4.03
	4. Tempo de espera	4.09	4.05	4.09
	5. Formalidades administrativas exigidas	3.88	4.09	4.20
	6. Imparcialidade	4.00	4.12	4.14
	7. Clareza das informações obtidas	4.00	4.14	4.11
	Conduta do funcionário	8. Atitude do funcionário	<u>4.33</u>	<u>4.33</u>
9. Capacidade de comunicação		4.27	4.29	4.17
10. Profissionalismo no fornecimento de informações		4.27	4.23	4.13
Ambiente e instalações	11. Grau de conforto ambiental deste Serviço	4.06	4.13	4.20
	12. Instalações de recepção deste Serviço	3.91	4.10	4.12
Grau de facilidade de acesso aos serviços pretendidos	13. Conveniência do procedimento de recepção	3.91	4.16	4.11
	14. Facilidade para a obtenção de informações	3.85	4.16	4.09
	15. Acessibilidade do local do fornecimento de serviços	<u>3.64</u>	4.20	<u>4.02</u>
Resultado do serviço	16. O resultado final do nosso serviço correspondeu à sua expectativa	4.00	4.18	4.07
		33	691	242

Nota: Grau de satisfação – 1 = Mais Baixo e 5 = Mais Alto. A figura a linha de fundo marcado a pontuação mais baixa para as unidades inquiridas dos factores; figura do fundo marcado a maior pontuação dos factores.



De acordo com as informações do gráfico V, e conforme as informações apresentadas em 2011, dos 6 principais factores do “Grau de facilidade do fornecimento de serviço” (3.8 pontos), do “Conteúdo do Serviço” (4.05 pontos) e do “Serviço Global” (4.05 pontos), a Divisão de Licenciamento, os Balcões de Informações e o Centro de Actividades Turísticas, ambas obtiveram uma baixa classificação. Por outro lado, nos 6 principais factores, a Divisão de Licenciamento, os Balcões de Informações e o Centro de Actividades Turísticas, obtiveram uma classificação alta no factor “Conduta do Funcionário”, com 4.29, 4.28 e 4.18 pontos.

De acordo com as informações das subacções do gráfico VI, nos 16 factores, a Divisão de Licenciamento e o Centro de Actividades Turísticas, obtiveram uma baixa classificação, no factor 15 “Acessibilidade do local do fornecimento de serviços”, com 3.64 e 4.02 pontos; o Balcões de Informações, obteve uma classificação baixa no factor 2 “Conteúdo da Carta de Qualidade da DST”, com 3.94 pontos. Estas três subunidades obtiveram uma classificação alta no factor 8 “Atitude do funcionário”, a Divisão de Licenciamento (4.33 pontos), os Balcões de Informações (4.33 pontos) e o Centro de Actividades Turísticas (4.24 pontos).

3. Comparação com o período homólogo 2010 dos resultados dos factores principais do grau de satisfação

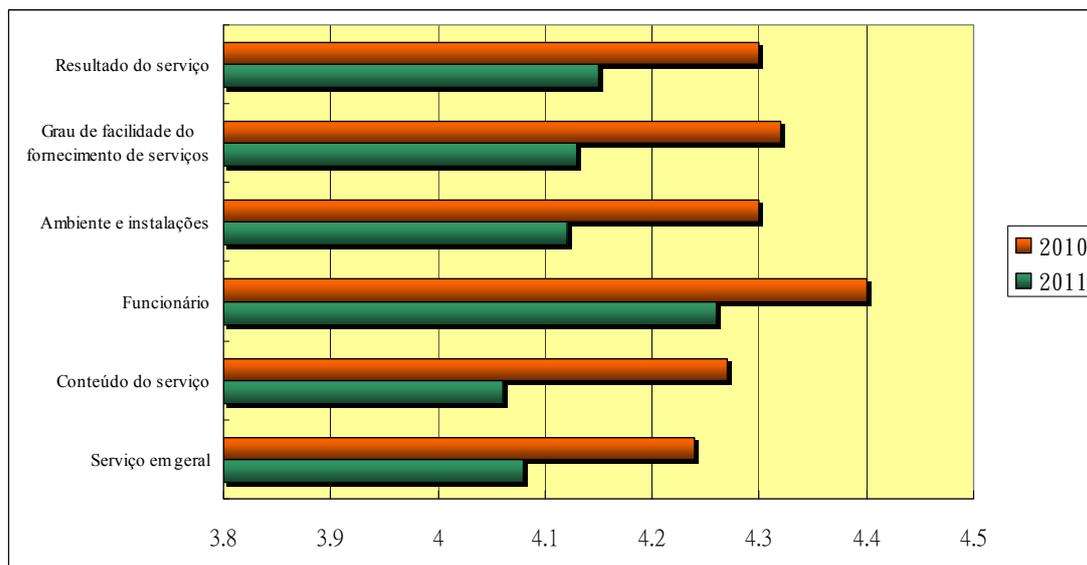
3.1 Mudança na apresentação geral

De acordo com o Gráfico VII de 2011 e 2010, os factores principais da situação de mudança do grau de satisfação, de um modo geral, em comparação, com o ano transacto, dos 6 principais factores, ambos registaram um decréscimo, sendo o factor que apresentou maior descida o do “Conteúdo do Serviço”, com uma descida de 0.21. As diferenças nos vários factores podem ser consultadas no Gráfico VIII.

Gráfico VII : Comparação da situação de mudança dos 6 principais factores de satisfação com o período homólogo de 2010

Factores	Satisfação Geral			Apresentação em Geral			Divisão de Licenciamento			Balcões de Informações			Centro de Actividades Turísticas		
	2010	2011	Mudança	2010	2011	Mudança	2010	2011	Mudança	2010	2011	Mudança	2010	2011	Mudança
Serviço geral	4.24	4.08	▼0.16	3.96	4.09	▲0.13	4.28	4.09	▼0.19	4.22	4.05	▼0.17			
Conteúdo do serviço	4.27	4.06	▼0.21	3.85	3.98	▲0.13	4.34	4.05	▼0.29	4.24	4.11	▼0.13			
Funcionário	4.40	4.26	▼0.14	4.10	4.29	▲0.19	4.46	4.28	▼0.18	4.35	4.18	▼0.17			
Ambiente e instalações	4.30	4.12	▼0.18	4.04	3.99	▼0.05	4.30	4.12	▼0.18	4.34	4.16	▼0.18			
Grau de facilidade do fornecimento de serviços	4.32	4.13	▼0.19	3.89	3.80	▼0.09	4.42	4.17	▼0.25	4.25	4.07	▼0.18			
Resultado do serviço	4.30	4.15	▼0.15	3.87	4.00	▲0.13	4.37	4.18	▼0.19	4.29	4.07	▼0.22			

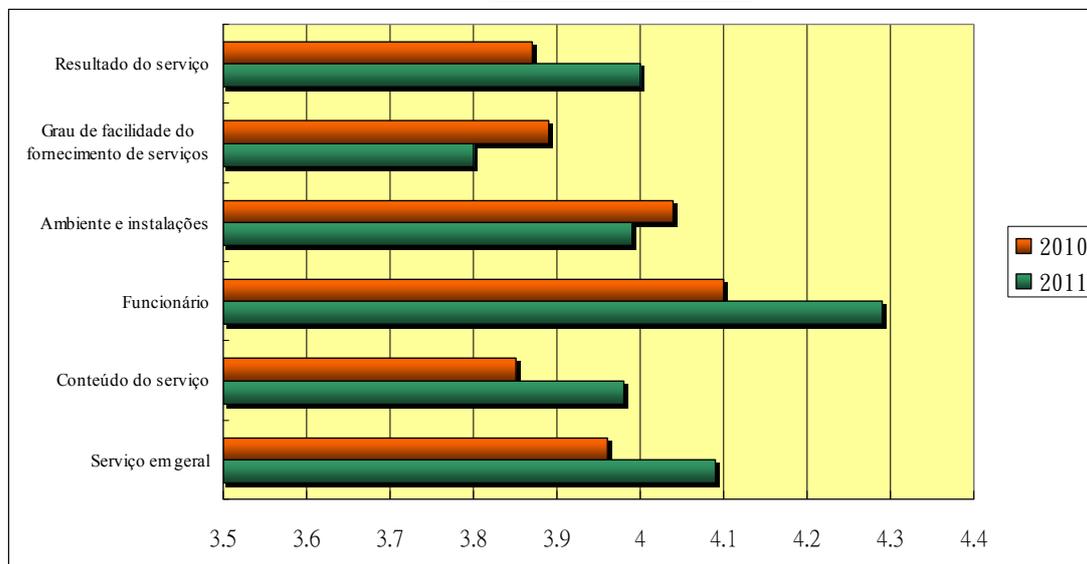
Gráfico VIII : Apresentação geral



3.2 Mudança na Divisão de Licenciamento

Dos 6 principais factores, a Divisão de Licenciamento só apresentou uma descida no factor “Grau de facilidade do fornecimento de serviço” (-0.09). Enquanto o factor “Conduta do Funcionário” apresentou uma subida significativa (+0.19). As diferenças nos vários factores podem ser vistas no Gráfico IX.

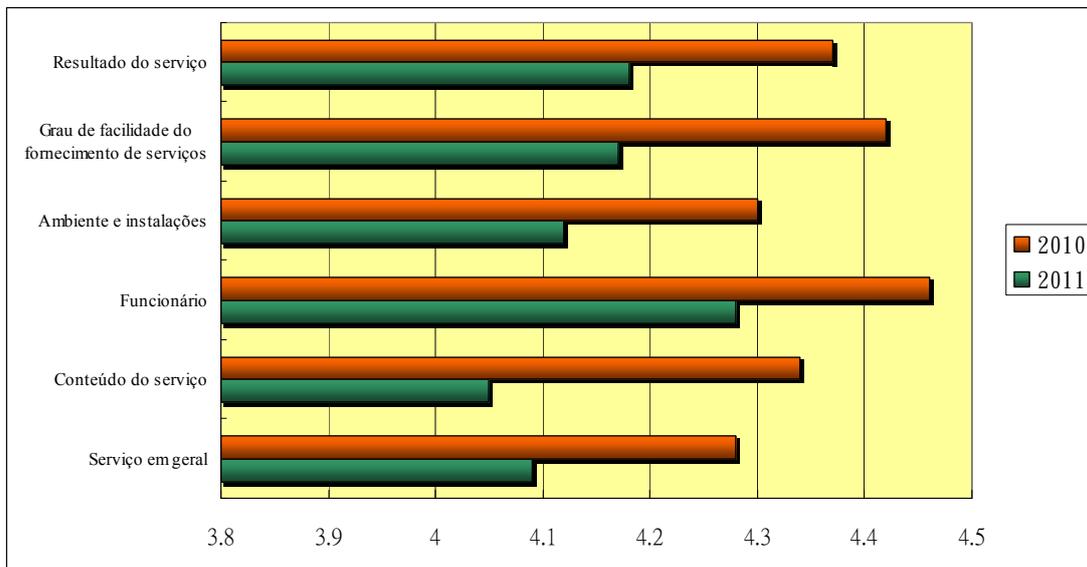
Gráfico IX : Divisão de Licenciamento



3.3 Mudança nos Balcões de Informações

Todos os 6 principais factores do grau de satisfação, registaram descida, tendo o factor “Conteúdo do Serviço” obtido uma descida muito significativa (-0.29). As diferenças nos vários factores podem ser consultadas no Gráfico X.

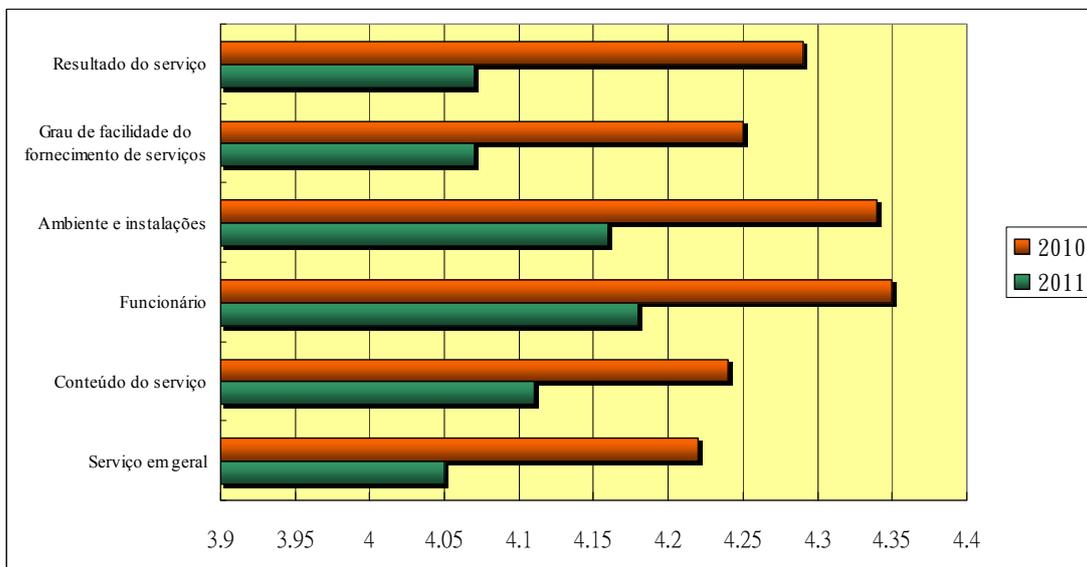
Gráfico X : Balcões de Informações



3.4 Mudança no Centro de Actividades Turísticas

Em comparação com os resultados obtidos no ano passado, o Centro de Actividades Turísticas apresentou descida nos seis principais factores, tendo o factor “Resultado do Serviço” uma descida significativa (-0.22). As diferenças nos vários factores podem consultadas no Gráfico XI.

Gráfico XI : Centro de Actividades Turísticas



4. Comparação com o período homólogo de 2010 dos resultados de satisfação

Foi efectuada uma comparação respeitante aos 6 principais factores, apresentados no ponto 3, designadamente “Serviço em Geral”, “Conteúdo do Serviço”, “Funcionário”, “Ambiente e Instalações”, “Grau de Facilidade do Fornecimento de Serviços” e

“Resultado do Serviço”. Será feita, a esta parte, uma análise detalhada das subacções dos 6 principais factores, quando comparadas com as mudanças havidas em 2010, as que registaram maiores alterações vão afectar, directamente, os seus principais factores, assim, a análise de mudança de cada subacção ajudará a compreender a situação da mudança nos factores. As diferenças nos vários factores podem ser consultadas no Gráfico XII.

Gráfico XII : Comparação da situação das sub-acções com o período homólogo de 2010

Factores	Satisfação em Geral	Divisão de Licenciamento			Balcões de Informações			Centro de Actividades Turísticas		
		2010	2011	Mudança	2010	2011	Mudança	2010	2011	Mudança
Apresentação Global	1.Nível global de satisfação dos serviços prestados pela DST	3.96	4.09	▲0.12	4.28	4.09	▼0.19	4.22	4.05	▼0.17
Conteúdo do Serviço	2.Conteúdo da Carta de Qualidade da DST	3.79	3.94	▲0.14	4.26	3.94	▼0.32	4.09	4.08	▼0.01
	3.Indicadores da Carta de Qualidade da DST	3.70	3.94	▲0.23	4.27	3.96	▼0.31	4.08	4.03	▼0.05
	4.Tempo de espera	3.93	4.09	▲0.15	4.33	4.05	▼0.29	4.35	4.09	▼0.26
	5.Formalidades administrativas exigidas	3.82	3.88	▲0.05	4.38	4.09	▼0.29	4.35	4.20	▼0.15
	6.Imparcialidade	4.01	4.00	▼0.01	4.41	4.12	▼0.29	4.33	4.14	▼0.19
	7.Clareza das informações obtidas	3.85	4.00	▲0.14	4.38	4.14	▼0.24	4.24	4.11	▼0.13
	Conduta do funcionário	8.Atitude do funcionário	4.17	4.33	▲0.15	4.50	4.33	▼0.17	4.46	4.24
9.Capacidade de comunicação		4.14	4.27	▲0.12	4.44	4.29	▼0.15	4.31	4.17	▼0.14
10.Profissionalismo no fornecimento de informações		4.00	4.27	▲0.27	4.45	4.23	▼0.22	4.29	4.13	▼0.16
Ambiente e instalação	11.Grau de conforto ambiental	4.12	4.06	▼0.06	4.32	4.13	▼0.19	4.40	4.20	▼0.20
	12.Grau de facilidade das instalações de recepção	3.95	3.91	▼0.04	4.28	4.10	▼0.18	4.27	4.12	▼0.15
Facilidade de prestação de serviço	13.Grau de facilidade da conveniência do procedimento de recepção	4.01	3.91	▼0.10	4.38	4.16	▼0.22	4.30	4.11	▼0.19
	14.Facilidade para a obtenção de informações	3.88	3.85	▼0.03	4.46	4.16	▼0.30	4.25	4.09	▼0.16
	15.Acessibilidade do local do fornecimento de serviços	3.79	3.64	▼0.15	4.43	4.20	▼0.23	4.20	4.02	▼0.18
Resultado do serviço	16.O resultado final do nosso serviço correspondeu à sua expectativa	3.87	4.00	▲0.12	4.37	4.18	▼0.19	4.29	4.07	▼0.22

4.1 Mudança na Divisão de Licenciamento

No inquérito sobre o grau de satisfação, efectuado em 2011, as 16 subacções da Divisão de Licenciamento, registou-se, algumas delas, situações de descida, tendo a subacção 15 “Grau de facilidade do fornecimento de serviços” registado uma descida mais acentuada (-0.15). Paralelamente, de todas as subacções que registaram subida, a subacção 10 “Profissionalismo no fornecimento de informações” verificou um melhoramento mais notório (+0.27).

4.2 Mudança nos Balcões de Informações

Quando comparadas com o ano passado, as 16 subacções dos Balcões de Informações, todas elas registaram diferentes graus de declínio, a subacção 2 “Conteúdo da Carta de Qualidade da DST” foi a que registou uma descida mais significativa (0.32); de todas as subacções, a que registou menor descida foi a subacção 9 “Capacidade de comunicação” (-0.15).

4.3 Mudança no Centro de Actividades Turísticas

Quando comparado com o ano passado, a situação das 16 subacções do Centro de Actividades Turísticas foi similar às dos Balcões de Informações, todas as subacções registaram descidas, tendo a subacção 4 “Tempo de espera” registado uma descida de (-0.26); de todas as subacções, a subacção 2 “Conteúdo da Carta de Qualidade da DST” foi a que registou menor descida (-0.01).

Embora, em comparação com o ano transacto, a maioria dos resultados do inquérito do grau de satisfação tenham registado descidas, mas na generalidade, incluindo os resultados das subacções, a maioria dos valores médios atingiram mais do que 4 pontos (num máximo de 5 pontos). Finalmente, a Direcção dos Serviços de Turismo vai, com base nos resultados deste inquérito, melhorar o seu desempenho em 2012, mantendo, no próximo ano, as mesmas formas para implementar metas de fiscalização sobre a situação da sua Carta de Qualidade, para atingir o objectivo de uma contínua melhoria.

- Anexo I : Nível de avaliação e outras razões sobre a obtenção do “Não Satisfaz” e “Satisfaz Pouco” das unidades entrevistadas

Unidade entrevistada	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Razões do “Não Satisfaz” ou “Satisfaz Pouco”
Divisão de Licenciamento (inquérito : 33)	0	11	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de parques de estacionamento ● Falta de ar condicionado, indicações insuficientes, portas de casa de banho estreitas. ● <i>Do not have car park for customer.</i>
Balcões de Informações (inquérito : 691)	1	22	<ul style="list-style-type: none"> ● <i>Please give more board sign direction to the tourist attraction in every 5m at least, for easy access to the solo travellers.</i> ● Falta de assentos. ● <i>The service here is good but there is no facility such as chair for the visitors.</i> ● Falta de ar condicionado ● Falta de trabalhadores ● Não dispõe aparelho de água para beber ● Falta de informações dos restaurantes. ● Colocar mais verde nos espaço vazios. ● O local não é visível. ● <i>Design insuficiente, as gravuras não estão feitas em tridimensionais.</i>
Centro de Actividades Turísticas (inquérito : 242)	1	14	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de indicações, falta de clareza, as indicações só estão indicados até metade do caminho. ● Conteúdo pouco interessante. ● Assesso insuficiente para os paralégicos. ● Sem dispositivos de interacção. ● Fraca iluminação. ● A linguagem dos indicadores devem ser mais explícitas. ● Reforçar a promoção do Museu do Grande Prémio, falta de indicações, só consegue encontrar o local através do mapa. ● Espera instalar um pequeno restaurante. ● Fraca iluminação, mais satisfeito com o Museu do Vinho, acha o Museu do Grande Prémio pouco atractivo. ● Espaço limitado, a visita é muita rápida, propõe receber taxa de entrada para alargar o espaço. ● Muita pouca experiência. ● Ambiente muito apertado. ● Falta de pessoal para prestar informações

■ Anexo II : Significado das perguntas do inquérito

Garantir que haja um entendimento único dos investigadores, ao explicarem aos entrevistados o significado da pergunta quando necessário, só assim, é que se poderão obter dados concretos. O mapa a seguir explica o significado das perguntas n.ºs 1 a 16.

Pergunta	Significado
1.Nível global de satisfação prestados pela DST	Significa um serviço abrangente que fornece prestação de serviços em todos os aspectos, bem como todos as outras áreas que venham a afectar a avaliação do serviço, se os utilizadores estão satisfeitos com o serviço global.
2. Conteúdo da Carta de Qualidade da DST	Significa que os utilizadores estão ou não satisfeitos com os serviços divulgados na Carta de Qualidade desta Direcção de Serviço.
3. Indicadores da Carta de Qualidade da DST	Significa que os utilizadores estão ou não satisfeitos com os compromissos do indicador de desempenho deste Serviços.
4.Tempo de Espera	Significa que os utilizadores consideram razoáveis o tempo que leva para qualquer pedido de informação ou entrada de requerimento.
5.Formalidades administrativas exigidas	Significa, no processo do serviço, que os utilizadores necessitam de proceder às formalidades, tais como: preencher formulários, apresentar documentos ou provas, pagamentos, etc.,será que os utilizadores do serviço sentem que é simples e rápido.
6.Imparcialidade	Significa que os utilizadores são tratados ou não segundo os mesmos princípios, métodos ou meios quando necessitam de qualquer serviço.
7.Clareza das informações obtidas	Significa que os utilizadores compreendem as informações fornecidas.
8.Atitude do funcionário	Significa que os utilizadores estão ou não satisfeitos com o tom, a linguagem corporal, o desempenho do comportamento pessoal que os estão a atender.
9.Capacidade de comunicação	Significa que a comunicação entre o utilizador e o pessoal é boa ou não, incluindo a linguagem corporal, a fala, etc.
10.Profissionalismo no fornecimento de informações	Significa que os funcionários são capazes de fornecer as informações necessárias aos utilizadores.
11.Grau de conforto ambiental da DST	Significa que a decoração do interior, <i>layout</i> e mobiliário do serviço faz sentir os utilizadores sentimentos de claustrofobia, apreensão ou nervosismo, ou pelo contrário faz aos utilizadores sentirem-se num ambiente descontraído e confortável.
12.Instalações de recepção da DST	Significa que os equipamentos fornecidos para uso do público, tais como cadeiras da sala de espera, placas de sinalização, sistema de sonorização, casas de banho, máquinas de água etc., satisfazem os utilizadores.
13.Conveniência do procedimento de recepção	Significa que quando os utilizadores são atendidos pelo Serviço, os procedimentos são ou não simples, por exemplo: para obter o número do bilhete de espera ou ir para a fila de espera.
14.Facilidade para a obtenção de informações	Significa que os utilizadores podem ou não facilmente aceder à informação departamentais, tais como: através de uma deslocação pessoal, telefone ou através da <i>internet</i> , etc.
15.Acessibilidade do local do fornecimento de serviços	Significa se é conveniente ou não o local do Serviço ou o local para onde os utilizadores necessitam de se deslocar.
16.Resultado final do serviço correspondeu à sua expectativa	Significa que o serviço fornecido está em conformidade com as expectativas dos utilizadores.