

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



2008

Índice

1. Característica Básica.....	1
Gráfico I : Distribuição em Sexo	
Gráfico II : Distribuição em Cidadãos e Turistas	
Gráfico III : Distribuição em Idade	
Gráfico IV : Distribuição em Turistas	
2. Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação.....	3
Gráfico V : “Avaliação do Grau de Satisfação do Público” distribuição do inquérito e gráfico geral do grau de satisfação	
Gráfico VI : “Avaliação do Grau de Satisfação do Público” distribuição do inquérito e distribuição do grau de satisfação	
Anexo 1 : Indicador da notação das unidades com classificação “Não Satisfaz” e “Satisfaz Pouco” e a sua razão.....	6
Anexo 2 : Outras opiniões	7

Carta de Qualidade – Inquérito do grau de satisfação do público (2008)

■ Característica Básica

Durante o período compreendido entre 16 de Junho a 8 de Julho de 2008, tendo os Serviços de Turismo realizado um inquérito sobre a avaliação do grau de satisfação do público nas três subunidades abaixo indicadas, o qual conseguiu entrevistar 759 utentes que utilizaram os serviços da DST. Através dos inquéritos foram recolhidos as opiniões dos cidadãos e turistas, nomeadamente aqueles que deslocaram na Divisão de Licenciamento, nos balcões de informações e no Centro de Actividades Turísticas, com um total de 15 acções e 6 factores, nomeadamente o procedimento de facilidade, o serviço dos trabalhadores, os equipamentos do ambiente, o procedimento interno, o efeito do serviço e o serviço em geral, a fim de avaliar e rever o grau de satisfação do público à DST. Por outro lado, através das opiniões recolhidas nos inquéritos sobre a prestação de serviços da DST, continuar a melhorar as indicações da prestação de serviços da DST, os resultados deste inquérito estão apresentados nos gráficos abaixo apresentados:

Gráfico I: Distribuição em Sexo

Masculino	Feminino	Total dos Inquéritos
347	412	759
45.7%	54.3%	100.0%

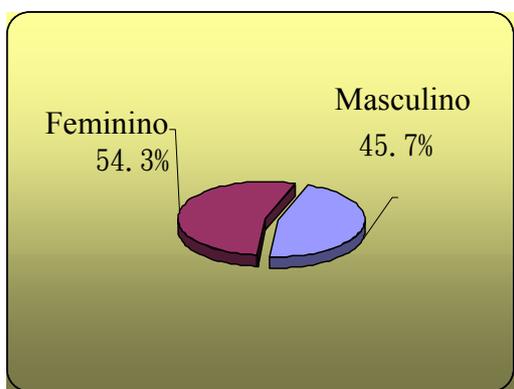


Gráfico II: Distribuição em Cidadãos e Turistas

Turistas	Cidadãos	Não responde	Total dos inquéritos
633	120	6	759
83.4%	15.8%	0.8%	100.0%

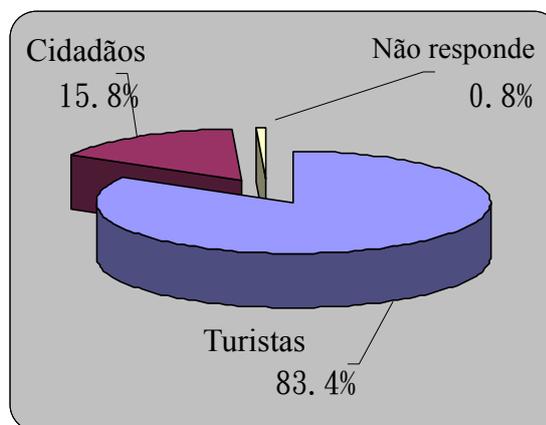
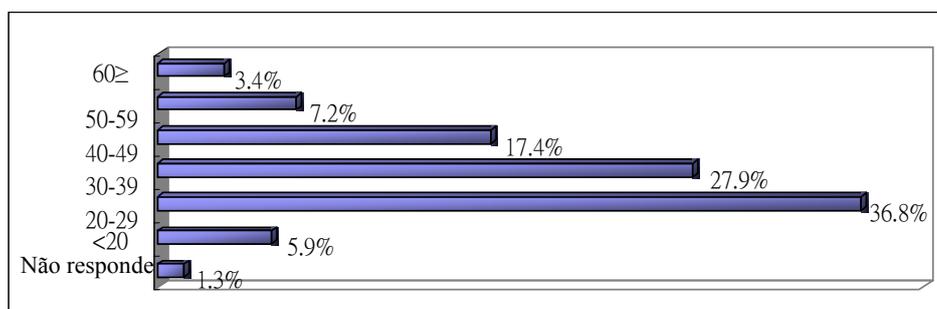


Gráfico III : Distribuição em Idade

Não responde	<20	20-29	30-39	40-49	50-59	60≥	Total dos entrevistados
10	45	279	212	132	55	26	759
1.3%	5.9%	36.8%	27.9%	17.4%	7.2%	3.4%	100.0%



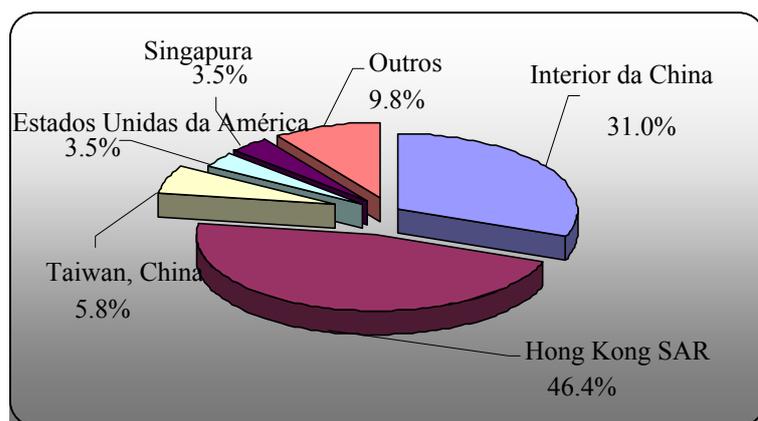
Dos 759 entrevistados, a maioria foram do sexo feminino, ocupando 54,3%, enquanto o sexo masculino foi de 45,7%. No que respeita à distribuição em idade, foram concentrados especialmente aos indivíduos entre 20 a 49 anos, um total de 82,1%. Como os destinatários deste inquérito são cidadãos e turistas, e de acordo com os resultados obtidos, a maioria dos entrevistados foram turistas, ocupando 83,4%, e os restantes 15,8% foram cidadãos de Macau, entretanto, cerca de 0,8% dos entrevistados não forneceram informações, pelo que não foi possível efectuar a respectiva análise. No que respeita à distribuição de turistas, conforme o gráfico abaixo indicado, os principais turistas foram os provenientes de Hong Kong (46,4%), seguindo os do Interior da China (31%), os de Taiwan, China (3,5%), os dos Estados Unidos da América (3,5%), os da Singapura (3,5%) e os restantes foram distinguidos como “Outros”.

Gráfico IV – Distribuição dos Turistas

Interior da China	Hong Kong	Taiwan, China	Estados Unidos da América	Singapura	Outros (Nota)	Total
196	294	37	22	22	62	633
31.0%	46.4%	5.8%	3.5%	3.5%	9.8%	100.0%

(Nota) Outros : Total = 62 pessoas

<i>Brasil</i>	1	<i>Polónia</i>	2	<i>Tailândia</i>	5	<i>Portugal</i>	2
<i>Japão</i>	2	<i>França</i>	1	<i>Malásia</i>	6	<i>Alemanha</i>	4
<i>Canadá</i>	7	<i>Finlândia</i>	1	<i>Checoslováquia</i>	2	<i>México</i>	1
<i>Indonésia</i>	3	<i>África do Sul</i>	1	<i>Filipinas</i>	3	<i>Austrália</i>	2
<i>Espanha</i>	1	<i>Inglaterra</i>	8	<i>Nova Zelândia</i>	1	<i>Coreia do Sul</i>	9



■ Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação

Conforme as informações apresentadas anteriormente foram disritos alguns pormenores aos entrevistados, o gráfico abaixo apresentado indica os resultados do inquérito aos entrevistados sobre o grau de satisfação da Carta de Qualidade das três subunidades da DST (Divisão de Licenciamento, Balcões de Informações e Centro de Actividades Turísticas), a avaliação é contada até cinco pontos, ou seja, 1 = Não Satisfaz, 2 = Satisfaz Pouco, 3 = Normal, 4 = Satisfaz e 5 = Satisfaz Muito. Além disso, caso os entrevistados não responderam, são classificados em 0 = Não Responde, este inquérito está envolvido com 15 acções básicas da prestação de serviços (gráfico VI) e subagrupado em 6 factores (gráfico V), cujos resultados estão apresentados nos gráficos 5 e 6.

Gráfico V - “Avaliação do Grau de Satisfação do Público”, distribuição do inquérito e gráfico geral do grau de satisfação (6 factores)

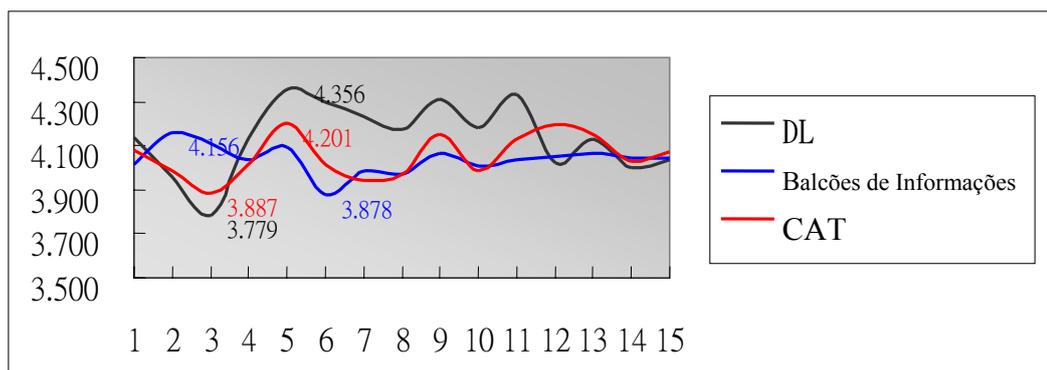
Factores	Valor médio do grau de satisfação	Apresentação geral	Divisão de Licenciamento	Balcões de Informações	Centro de Actividades Turísticas
Serviço Global		4.044	4.140	4.014	4.083
Grau de facilidade dos serviços prestados		4.053	3.953	4.100	3.964
Conduta do funcionário		4.027	4.264	3.982	4.032
Ambiente e instalações		4.068	4.247	4.036	4.071
Círculo Interno		4.075	4.122	4.048	4.127
Resultado do serviço		4.051	4.035	4.047	4.071
Inquéritos válidos – distribuição na subunidade		759	87	502	170

Nota: Grau de satisfação – 0 = Não Responde , 1 = Mais Baixo, 5 = Mais Alto

Gráfico VI - “Avaliação do Grau de Satisfação do Público” distribuição do inquérito e distribuição do grau de satisfação (15 acções básicas de serviço público)

	Valor médio do grau De satisfação	Divisão de Licenciamento	Balcões de Informações	Centro de Actividades Turísticas
Sub-Acção				
Apresentação do serviço global	1.Nível de prestação de serviço global da DST	4.140	4.014	4.083
Grau de facilidade	2.Grau de facilidade para obtenção de informações	3.953	4.156	3.988
	3.Grau de facilidade de acesso ao serviço pretendido	3.779	4.106	3.887
	4.Grau de facilidade de processamento de recepção	4.128	4.035	4.018
Serviço prestado	5.A conduta dos funcionários	4.356	4.091	4.201
	6.A iniciativa dos funcionários	4.299	3.878	4.018
	7.Poder de comunicação dos funcionários	4.230	3.986	3.941
	8.Capacidade profissional dos trabalhadores no fornecimento de informações	4.172	3.973	3.970
Ambiente e instalações	9.O grau de conforto ambiental	4.310	4.064	4.153
	10.O grau de conforto das instalações de recepção	4.184	4.008	3.988
Circuito Interno	11.O tempo de espera gasto com o tratamento de assunto	4.333	4.034	4.129
	12.O tratamento de assunto foram simples ou complicado	4.023	4.053	4.195
	13.Teve em conta o princípio da imparcialidade na resolução do assunto	4.129	4.066	4.153
	14.Foi claro as informações atribuídas	4.000	4.041	4.029
Resultado do serviço	15.Os serviços prestados correspondem com o objectivo previsto	4.035	4.047	4.071
	Inquérito devolvido – Distribuição da subunidade	87	502	170

Sistema de reconhecimento da Carta de Qualidade – Inquérito do Grau de Satisfação



De acordo com o gráfico V, o factor correspondente ao “Grau dos serviços prestado”, a Divisão de Licenciamento e o Centro de Actividades Turísticas, obteve uma classificação baixa, com 3.953 e 3.964 pontos, entretanto, no gráfico VI, reflectiu a razão principal da influência deste factor que foi devido o “Grau de facilidade de acesso ao local onde está instalado este Serviço”. Os balcões de informações respeitante à “Conduta dos nossos funcionários” obteve uma classificação baixa, com 3.982 pontos, entretanto no gráfico VI demonstrou a sua razão, que foi devido a “Iniciativa dos nossos funcionários”. Por fim, o resultado deste inquérito vai servir de fundamentos básicos para a DST melhorar os seus trabalhos em 2009, e continuar a utilizar o mesmo modo para fiscalizar a situação da Carta de Qualidade, a fim de atingir o objectivo de um contínuo melhoramento.

Sistema de reconhecimento da Carta de Qualidade – Inquérito do Grau de Satisfação

- Anexo 1: Indicador da notação das unidades com classificação “Não Satisfaz” e “Satisfaz Pouco” e a sua razão

Subunidade entrevistado	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Razão de “Não Satisfaz” ou “Satisfaz Pouco”
Divisão de Licenciamento (N.º de inquérito: 87)	2	22	<ul style="list-style-type: none"> ● Não há balcão de recepção, não se sabe onde tratar os procedimentos ● O líder da emissão de licenças, deve reforçar a comunicação com outros serviços administrativos, cumprindo a coordenação económica para facilitar as pequenas e médias empresas, a fim de atingir o objectivo de resolver as dificuldades dos cidadãos, neste momento os problemas encontrados são a complexidade do processo, a falta de via de comunicação e a falta de força motriz para apoiar e perceber o ambiente de exploração real de Macau
Balcões de informações (N.º de inquérito: 502)	20	112	<ul style="list-style-type: none"> ● Os guardas filipinos são antipáticos com os turistas chineses ● Falta de simpatia ● Impaciente quando respondem as perguntas ● Os trabalhadores não têm iniciativa no trabalho de recepção ● Resposta não claras ● Espaço muito limitado ● Assentos não confortáveis ● Deve fornecer cadeiras e telefones como antes ● Resposta dos profissionais em 24 horas ● Não dispõe mapa da rota dos autocarros
Centro de Actividades Turísticas (N.º de inquérito: 170)	1	26	<ul style="list-style-type: none"> ● Ao telefone

■ Anexo 2: Outras opiniões

Subunidade entrevistada	Opiniões
Divisão de Licenciamento	<ul style="list-style-type: none">● Rever o período da emissão de licenças, este período deve ter como objectivo facilitar os cidadãos, reforçar a via de comunicação, por exemplo: mecanismo de reunião de marcação previa.● Na altura da recepção dos requerimentos, quando o requerente não reunir todos os documentos exigidos, deve utilizar o sistema de primeiro receber o requerimento e depois dizer ao interessado para reentregar os que faltam, (outros serviços públicos já estão a adoptar este sistema). O período de tempo para os pedidos de licenças para restaurantes, salões de dança e outros estabelecimentos similares demoram muito mais tempo do que o previsto pelo vosso serviço. O sistema da carta de qualidade foi feito para facilitar os investidores.● Local não acessível, poucos autocarros que conseguem chegar no local, o antigo local do Lago do Senado era muito mais prático.● No ano passado, a atitude dos funcionários foi muita antipática, mas este ano houve um grande melhoramento.● Deve encurtar o tempo de tratamento dos procedimentos, o governo deve colocar os procedimentos na internet.● Reforçar o desenvolvimento do Turismo de Macau, agarrar as oportunidades de desenvolvimento derivadas por este sector.● Por meio de telefone, marcar com antecedência o pedido de todas as informações.● Deve reforçar o desenvolvimento do sector de MICE, agarando bem as oportunidades, e elevar a diversidade dos turistas.● Promover o desenvolvimento diversificado de Macau, não desenvolver só o sector do Jogo. Deve aproveitar as ruas antigas como a Rua dos Ervanários. A zona perto do Ponte 16 deve aproveitar para desenvolver o Turismo.● Deve aumentar placas de indicações.

Subunidade entrevistada	Opiniões
Balcões de Informações	<ul style="list-style-type: none"> ● As informações estão muito desordenadas, devem colocar mais indicações para apresentar as diferentes informações. ● Deve fornecer sacos para os turistas colocar as informações. ● Os trabalhadores não têm iniciativa no trabalho de recepção. ● Deve fornecer diferentes informações aos turistas e não deve só dizer para os turistas irem apanhar autocarros. ● Não dispõe mapa da rota dos autocarros ● Muitos lugares não foram renovados, devem realizar obras de remodelação. ● Lugares não foram renovados, devem fornecer sacos para os turistas colocarem informações, os trabalhadores não são simpáticos. ● Substituir guarda filipinos para chineses. ● Falta de higiene nas casas de banho. ● O balcão de informação do centro diz que dispõe acesso à Internet, mas na realidade não existe. Deve disponibilizar computadores para os turistas enviar email e verificar informações. ● Falta de pessoal para fornecer os referidos apoios, principalmente na Avenida Almeida Ribeiro, nas Ruínas de S. Paulo, espera-se mais pessoais poderem prestar apoio. ● Deve colocar mais assentos e máquinas para beber água. ● Local pouco clara, o design é muito esquisito, não fornece informações profissionais, não usa uniforme. ● No que respeita às informações devem colocar mais divulgações de uso frequente. ● O recinto pode ser um pouco maior, adicionar mais cadeiras para os idosos, aderir serviço de acesso à internet, a fim de permitir os turistas individuais utilizar o internet e comunicar com os serviços competêntes. ● Colocar mais cadeiras para os turistas. ● Acho que o governo deve providenciar mais pessoal para prestar serviços no balcão de informação situado no centro da cidade, porque os turistas têm que esperar muito tempo para conseguir obter informações sobre Macau. ● Deve disponibilizar mapa da rota dos autocarros

Subunidade entrevistada	Opiniões
Centro de Actividades Turísticas	<ul style="list-style-type: none"> ● Manter o bom serviço prestado ● Os autocarros devem anunciar os nomes das paragens ● Foi com grande prazer visitar Macau e divertimos muito durante a nossa estadia. O problema era sómente poucas pessoas falam inglês. Surgiu ensinar inglês para as pessoas que têm ligação com o sector turístico. ● Deve disponibilizar mais placas de indicações, porque perto dos locais turísticos não encontram estas placas, pelo que torna difícil encontrar o local desejado. ● Deve acrescentar pessoal de atendimento. ● Os autocarros devem anunciar o nome da próxima paragem ● De um modo em geral os cidadãos de Macau são simpáticos e recebem os turistas com hospitalidade. Tenho muito gosto dos Museus do Grande Prémio e do Vinho. Gostaria de voltar muito em breve. ● Falta de placa de indicações e as indicações não estão claras. ● Sugiro quando no momento do pedido da concessão da sala de exposição, avisar com antecedência a data disponível para ornamentação do recinto, a fim de permitir o requerente organizar pessoal e horário para os referidos trabalhos. ● A funcionária do Centro de Actividades Turísticas, Sra. Stephanie Vu, prestou elevado profissionalismo na colaboração e apoio à nossa associação durante a organização da reunião naquele recinto, fez com que esta reunião conseguiu obter resultados excelentes. Para isso julgo que é de elogiar à referida funcionária