

A large, light blue circular graphic composed of various architectural elements of Macau, including buildings, bridges, and a pagoda, arranged in a circular pattern around the word "Macau".

Macau

Relatório do inquérito sobre o Grau de Satisfação da Direcção dos Serviços de Turismo 2019

Introdução do inquérito

Objectivo de pesquisa : Avaliação do nível dos serviços da DST para apoiar a implementação das medidas de melhoria.

Tempo do inquérito

Período do inquérito : 29 de Julho a 30 de Novembro de 2019

Resumo do inquérito

- Objecto do inquérito: Serviços externos prestados pela DST (incluindo os serviços com e sem carta de qualidade), como consultoria de turismo, serviços relacionados a licenças, aluguer do recinto, pedidos de subsídio para as actividades, inscrição aos cursos de formação, pesquisa de estatísticas de turismo, sugestões/reclamações da indústria de turismo, etc.
- Inquiridos: Cidadãos de Macau, visitantes a Macau e representantes das associações/ empregados das empresas que utilizam os serviços prestados pela DST.
- Método do inquérito: O presente inquérito é realizado por meio de 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 dos serviços

Análise estatística no grau de satisfação dos serviços gerais

Factores do inquérito	Itens	Serviços gerais	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Acessibilidade	Horários dos serviços	4,03	4,04
	Local da prestação de serviços		4,04
	Meios de contacto		4,03
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,11	4,19
	Disposição das instalações		4,02
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,22	4,28
	Eficiência dos serviços		4,28
	Iniciativa		4,16
	Grau de profissionalização		4,21
	Técnicas de comunicação		4,22
Procedimento interno	Tempo de espera	4,18	4,26
	Simplicidade e celeridade		4,14
	Imparcialidade		4,17
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,15	4,15
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,09	4,07
	Exactidão da informação		4,12
Serviços electrónicos	Acessibilidade dos serviços electrónicos disponibilizados	3,96	4,03
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados		3,85
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3,99
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3,98	4,00
	Clareza dos indicadores		3,96
	Grau de satisfação dos indicadores		4,03
Grau de satisfação geral do serviço		4,11	4,11

Nota: Entre os valores médios do grau de satisfação, o número em verde indica a pontuação mais alta e o vermelho indica a pontuação mais baixa, sendo o mesmo nos seguintes.

Segundo os resultados da pesquisa da DST em 2019, todos os inquiridos manifestaram satisfação com os serviços gerais, com uma pontuação média de 4,11 pontos. Entre os oito factores da pesquisa e os valores médios das pontuações do grau de satisfação dos serviços gerais, excepto os serviços electrónicos e carta de qualidade, todos atingiram o nível de satisfação com a pontuação superior a 4 pontos, indicando que os inquiridos estão geralmente satisfeitos com os serviços prestados pela DST. As pontuações do grau de satisfação dos oito factores da pesquisa, da mais alta à mais baixa, são os seguintes: serviços dos trabalhadores (4,22 pontos), procedimento interno (4,18 pontos), resultado dos serviços prestados (4,15 pontos), ambiente e instalações (4,11 pontos), informação dos serviços prestados (4,09 pontos), acessibilidade (4,03 pontos), carta de qualidade (3,98 pontos) e serviços electrónicos (3,96 pontos).

Grau de satisfação (Serviços públicos gerais)

Factores do inquérito	Itens	Serviços públicos gerais	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Acessibilidade	Horários dos serviços	4,08	4,08
	Local da prestação de serviços		4,16
	Meios de contacto		4,03
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,12	4,21
	Disposição das instalações		4,03
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,19	4,26
	Eficiência dos serviços		4,26
	Iniciativa		4,11
	Grau de profissionalização		4,19
	Técnicas de comunicação		4,18
Procedimento interno	Tempo de espera	4,18	4,26
	Simplicidade e celeridade		4,17
	Imparcialidade		4,15
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,15	4,15
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,12	4,11
	Exactidão da informação		4,13
Serviços electrónicos	Acessibilidade dos serviços electrónicos disponibilizados	3,99	4,07
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados		3,89
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		4,01
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,01	4,02
	Clareza dos indicadores		4,00
	Grau de satisfação dos indicadores		4,05
Grau de satisfação geral do serviço		4,12	4,12

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

Factores do inquérito	Itens	Serviços públicos no âmbito de fiscalização, aprovação e aplicação da lei	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Acessibilidade	Horários dos serviços	3,94	3,98
	Local da prestação de serviços		3,84
	Meios de contacto		4,01
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,09	4,17
	Disposição das instalações		4,01
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,32	4,36
	Eficiência dos serviços		4,34
	Iniciativa		4,31
	Grau de profissionalização		4,26
	Técnicas de comunicação		4,34
Procedimento interno	Tempo de espera	4,18	4,27
	Simplicidade e celeridade		4,08
	Imparcialidade		4,22
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,15	4,15
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,04	3,98
	Exactidão da informação		4,09
Serviços electrónicos	Acessibilidade dos serviços electrónicos disponibilizados	3,91	3,97
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados		3,79
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3,97
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3,93	3,96
	Clareza dos indicadores		3,89
	Grau de satisfação dos indicadores		3,98
Grau de satisfação geral do serviço		4,11	4,11

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

Factores do inquérito	Itens	Serviços públicos no âmbito de acção social	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Acessibilidade	Horários dos serviços	3,89	3,97
	Local da prestação de serviços		3,59
	Meios de contacto		4,19
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,01	3,97
	Disposição das instalações		4,03
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,11	4,14
	Eficiência dos serviços		4,17
	Iniciativa		4,03
	Grau de profissionalização		4,00
	Técnicas de comunicação		4,03
Procedimento interno	Tempo de espera	4,17	4,18
	Simplicidade e celeridade		4,06
	Imparcialidade		4,13
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,14	4,14
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,07	4,00
	Exactidão da informação		4,06
Serviços electrónicos	Acessibilidade dos serviços electrónicos disponibilizados	3,96	3,97
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados		3,79
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3,97
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3,98	3,97
	Clareza dos indicadores		3,88
	Grau de satisfação dos indicadores		4,03
Grau de satisfação geral do serviço		4,06	4,06

Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

As pontuações médias dos oito factores da pesquisa e do grau de satisfação dos serviços gerais das três principais categorias em 2019 (serviços públicos gerais, serviços públicos, no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei e serviços públicos no âmbito da acção social) estão próximas ou superiores ao nível de satisfação de 4 pontos. Além disso, as pontuações de vários factores da pesquisa subiram comparando com 2018, mostrando que os inquiridos geralmente estão satisfeitos com os serviços prestados pela DST. Por outro lado, no âmbito dos serviços gerais, os factores do inquérito dos serviços electrónicos e a avaliação do grau de satisfação no âmbito dos serviços electrónicos são relativamente baixos, o que demonstra que os inquiridos têm expectativas mais alta no âmbito dos serviços electrónicos da DST. A DST poderá, eventualmente, alargar o âmbito dos serviços electrónicos, elevando o grau de satisfação dos mesmos.

Os inquiridos tiveram mais opiniões sobre horários de atendimento e locais de serviço em relação ao grau de conveniência. Em relação aos locais de serviço, os inquiridos que estão mais insatisfeitos referiram que a DST não dispõe de lugares de estacionamento e de transportes públicos, bem como os seus locais de serviço. Quanto ao tempo de serviço, os inquiridos que estão mais insatisfeitos dizem que o horário de encerramento é demasiado cedo. Em relação à inconveniência dos locais de serviço, tendo em conta que o nível de conhecimento dos inquiridos sobre o Centro de Serviços da RAEM e o novo Centro de Serviços da RAEM das Ilhas é inferior a 50% (43,82%), a DST pode ponderar aumentar a divulgação dos locais de serviço para aumentar o seu conhecimento ou elevar a avaliação do grau de conveniência dos utilizadores. Por outro lado, a maioria dos inquiridos sente-se inconveniente por se deslocar ao local de serviço para tratar dos seus serviços. Sugere-se que a DST continue a otimizar os serviços electrónicos e a reduzir o número de visitas dos utilizadores à DST para tratar das formalidades. Em relação às opiniões do horário de serviço, recomenda-se que a DST considere a forma de turnos do pessoal de serviço para estender adequadamente o tempo de fechamento, facilitando assim as pessoas que trabalham irem à DST tratar dos serviços necessários.

Análise da tendência do grau de satisfação efectuados

Análise da tendência do grau de satisfação dos serviços gerais (comparativamente ao ano 2018)

Factores do inquérito	Itens	2019		2018		comparativamente ao ano 2018	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Acessibilidade	Horários dos serviços	4.03	4.04	3.89	3.91	0.14	0.13
	Local da prestação de serviços		4.04		3.88		0.16
	Meios de contacto		4.03		3.9		0.13
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4.11	4.19	3.96	4	0.15	0.19
	Disposição das instalações		4.02		3.92		0.1
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4.22	4.28	4.04	4.11	0.18	0.17
	Eficiência dos serviços		4.28		4.07		0.21
	Iniciativa		4.16		3.98		0.18
	Grau de profissionalização		4.21		4.03		0.18
	Técnicas de comunicação		4.22		4.03		0.19
Procedimento interno	Tempo de espera	4.18	4.26	4.03	4.06	0.15	0.2
	Simplicidade e celeridade		4.14		4.01		0.13
	Imparcialidade		4.17		4.02		0.15
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4.15	4.15	3.99	3.99	0.16	0.16
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4.09	4.07	3.96	3.95	0.13	0.12
	Exactidão da informação		4.12		3.97		0.15
Serviços electrónicos	Acessibilidade dos serviços electrónicos disponibilizados	3.96	4.03	3.87	3.9	0.09	0.13
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados		3.85		3.8		0.05
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3.99		3.91		0.08
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3.98	4	3.86	3.85	0.12	0.15
	Clareza dos indicadores		3.96		3.85		0.11
	Grau de satisfação dos indicadores		4.03		3.94		0.09
Grau de satisfação geral do serviço		4.11	4.11	3.96	3.96	0.15	0.15

Comparando com os resultados da pesquisa em 2019 e 2018, pode-se observar que a pontuação do grau de satisfação dos serviços gerais aumentou 0,15 pontos, e as pontuações do grau de satisfação de vários factores e subitens da pesquisa aumentaram em relação a 2018. Entre os factores da pesquisa, a pontuação do grau de satisfação do serviço dos trabalhadores (+0,18 pontos) tem o maior aumento; entre os conteúdos dos subitens, a pontuação do grau de satisfação da eficiência dos serviços dos trabalhadores (+0,21 pontos) tem o maior aumento.