


**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**

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

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

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

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

## **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.

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