


**Inquérito sobre o Grau de Satisfação
da Direcção dos Serviços de Turismo
2016**



Sumário do inquérito

Objectivo do inquérito:

Avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Direcção dos Serviços de Turismo (DST), para prestar apoio na elaboração de medidas de melhoramento.

Tempo do inquérito

Período do inquérito: De 1 de Junho a 31 de Outubro de 2016

Resumo do inquérito

- Objectivos do inquérito: prestação de serviços externos pela DST (incluindo os serviços integrados ou não integrados na Carta de Qualidade), nomeadamente consulta turística, licenciamento e serviços relativos, arrendamento de instalações, apoio financeiro de actividades e visitas guiadas, entre outros.
- Inquiridos: cidadãos, turistas e entidades (públicas e privadas) que utilizaram os serviços da DST.
- Método do inquérito: aplicação de questionário

Grau de satisfação (Serviços globais)

(Os números entre parênteses significam o desvio padrão)

Factor do inquérito	Itens	Mediana de satisfação	Pontuação
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,00(.43)	3,99(.59)
	Local de prestação dos serviços		3,98(.55)
	Meios de contacto		4,07(.50)
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3,98(.51)	4,05(.49)
	Disposição das instalações		3,91(.69)
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,04(.47)	4,07(.50)
	Eficiência dos serviços		4,09(.49)
	Iniciativa		4,00(.59)
	Grau de profissionalização		4,09(.54)
	Técnicas de comunicação		4,08(.52)
Procedimento interno	Tempo de espera	4,09(.36)	4,14(.44)
	Simplicidade e celeridade		4,10(.51)
	Imparcialidade		4,07(.40)
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,04(.44)	
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,03(.40)	4,03(.47)
	Exactidão da informação		4,05(.43)
Serviços electrónicos	Suficiência relativa ao âmbito dos serviços electrónicos disponibilizados	3,82(.64)	3,77(.76)
	Grau de satisfação dos serviço electrónicos		3,86(.61)
Carta de Qualidade	Suficiência relativa ao âmbito da Carta de Qualidade	4,13(.55)	4,10(.65)
	Clareza dos indicadores		4,13(.59)
	Grau de satisfação dos indicadores		4,17(.56)
Grau de satisfação do serviço global		4,00(.48)	

Grau de satisfação (Serviços públicos gerais)

(Os números entre parênteses significam o desvio padrão)

Factor do inquérito	Itens	Mediana de satisfação	Pontuação
Acessibilidade	Horário dos serviços	3,98(.41)	3,94(.62)
	Local de prestação dos serviços		3,99(.49)
	Meios de contacto		4,07(.46)
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3,94(.51)	4,02(.47)
	Disposição das instalações		3,85(.73)
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,01(.46)	4,04(.47)
	Eficiência dos serviços		4,07(.45)
	Iniciativa		3,94(.61)
	Grau de profissionalização		4,07(.51)
	Técnicas de comunicação		4,06(.49)
Procedimento interno	Tempo de espera	4,08(.29)	4,10(.39)
	Simplicidade e celeridade		4,15(.41)
	Imparcialidade		4,04(.31)
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,03(.39)	
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,02(.35)	4,02(.43)
	Exactidão da informação		4,03(.37)
Serviços electrónicos	Suficiência relativa ao âmbito dos serviços electrónicos disponibilizados	3,87(.63)	3,81(.79)
	Grau de satisfação dos serviço electrónicos		3,94(.58)
Carta de Qualidade	Suficiência relativa ao âmbito da Carta de Qualidade	3,92(.49)	3,86(.64)
	Clareza dos indicadores		3,96(.60)
	Grau de satisfação dos indicadores		3,94(.47)
Grau de satisfação do serviço global		4,03(.42)	

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

lei) (Os números entre parênteses significam o desvio padrão)

Factor do inquérito	Itens	Mediana de satisfação	Pontuação
Acessibilidade	Horário dos serviços	3,93(.41)	3,99(.47)
	Local de prestação dos serviços		3,84(.65)
	Meios de contacto		3,95(.52)
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3,95(.45)	4,03(.49)
	Disposição das instalações		3,87(.56)
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,01(.43)	4,02(.51)
	Eficiência dos serviços		4,01(.49)
	Iniciativa		3,99(.49)
	Grau de profissionalização		4,04(.53)
	Técnicas de comunicação		4,00(.50)
Procedimento interno	Tempo de espera	4,03(.41)	4,14(.47)
	Simplicidade e celeridade		3,94(.58)
	Imparcialidade		4,01(.47)
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	3,95(.51)	
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	3,96(.45)	3,94(.51)
	Exactidão da informação		3,98(.48)
Serviços electrónicos	Suficiência relativa ao âmbito dos serviços electrónicos disponibilizados	3,81(.55)	3,72(.80)
	Grau de satisfação dos serviço electrónicos		3,89(.44)
Carta de Qualidade	Suficiência relativa ao âmbito da Carta de Qualidade	3,95(.48)	3,88(.70)
	Clareza dos indicadores		3,96(.51)
	Grau de satisfação dos indicadores		4,01(.51)
Grau de satisfação do serviço global		3,96(.51)	

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

(Os números entre parênteses significam o desvio padrão)

Factor do inquérito	Itens	Mediana de satisfação	Pontuação
Acessibilidade	Horário dos serviços	4,30(.49)	4,28(.59)
	Local de prestação dos serviços		4,28(.55)
	Meios de contacto		4,35(.53)
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,33(.51)	4,33(.52)
	Disposição das instalações		4,33(.55)
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,34(.49)	4,35(.54)
	Eficiência dos serviços		4,33(.58)
	Iniciativa		4,33(.59)
	Grau de profissionalização		4,34(.60)
	Técnicas de comunicação		4,35(.59)
Procedimento interno	Tempo de espera	4,32(.52)	4,33(.56)
	Simplicidade e celeridade		4,29(.56)
	Imparcialidade		4,34(.54)
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,30(.53)	
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,28(.49)	4,27(.53)
	Exactidão da informação		4,30(.51)
Serviços electrónicos	Suficiência relativa ao âmbito dos serviços electrónicos disponibilizados	3,76(.74)	3,77(.69)
	Grau de satisfação dos serviço electrónicos		3,75(.77)
Carta de Qualidade	Suficiência relativa ao âmbito da Carta de Qualidade	4,33(.55)	4,32(.55)
	Clareza dos indicadores		4,30(.58)
	Grau de satisfação dos indicadores		4,35(.56)
Grau de satisfação do serviço global		3,85(.71)	

Na generalidade, todos os inquiridos manifestaram satisfação com os serviços prestados pela DST (incluindo todas as prestações de serviços), cuja pontuação estava acima de 3,8 pontos. Quanto aos Serviços globais, a Carta de Qualidade obteve a pontuação mais elevada (4,13), seguida dos Procedimentos internos (4,09) e dos Serviços dos trabalhadores (4,04). No que concerne ao conteúdo do sub-factor, grau de satisfação dos indicadores (4,17), tempo de espera (4,14) e clareza dos indicadores (4,13) tiveram pontuação mais elevadas. Contudo, entre os 9 factores principais, os Serviços electrónicos obtiveram a pontuação mais baixa, isto é, 3,82 pontos. Analisando em termos de prestações de serviços, este factor, aliás, também recebeu pontuação baixa nos Serviços públicos gerais, nos Serviços públicos no âmbito de fiscalização, aprovação e aplicação da lei e nos Serviços públicos no âmbito de acção social, pelo que, esse factor deverá ser melhorado.

Medidas de melhoramento e sugestões

De modo geral, os inquiridos estavam satisfeitos com os serviços do pessoal, enquanto alguns achavam que os trabalhadores deveriam ser mais pró-activos ou simpáticos. Sugeriram dar-lhes mais oportunidades de formação, realizar

avaliações de eficácia e proporcionar melhores oportunidades a fim de incentivá-los a estarem mais empenhados com o trabalho. Apesar dos inquiridos terem manifestado satisfação com os Procedimentos internos, ainda existe espaço para melhoria como por exemplo, disponibilizar um maior número de Serviços electrónicos para reduzir o tempo de espera. Por outro lado, houve um número de inquiridos que afirmaram não ser fácil encontrar as informações de que necessitam. Por isso, sugeriram colocar as informações sobre os procedimentos de trabalho e os documentos necessários numa posição mais destacada na página de Internet.

Para além disso, os Serviços electrónicos e os Ambiente e instalações receberam pontuações baixas. Sendo o Governo electrónico uma tendência de desenvolvimento deste serviço, deverá dar continuidade ao melhoramento desta interface electrónica. Na DST existe um grande espaço de melhoramento para os serviços electrónicos, por exemplo, acrescentar um maior número de kiosques multimédia para consultas, enriquecendo as páginas electrónicas e os aplicativos de telemóveis com informações mais precisas e diversificadas, melhorar os formulários electrónicos e estudar a viabilidade de submeter comprovativos online, entre outros.

Os inquiridos apresentaram igualmente as seguintes opiniões em termos de Ambiente e instalações nomeadamente para acrescentar mais assentos nos balcões de informações da DST, para reduzir a temperatura do ar condicionado por ser demasiada baixa e a insuficiência das casas de banho que poderiam ser melhorados caso as condições assim o permitam .

Tendência de satisfação (Os números entre parênteses significam o desvio padrão)

Factor do inquérito	Itens	2015 Mediana de satisfação	2015 Pontuação	2016 Mediana de satisfação	2016 Pontuação
Acessibilidade	Horário dos serviços	3,96(.52)	4,04(.57)	4,00(.43)	3,99(.59)
	Local de prestação dos serviços		3,96(.70)		3,98(.55)
	Meios de contacto		3,86(.69)		4,07(.50)
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3,92(.55)	3,99(.59)	3,98(.51)	4,05(.49)
	Disposição das instalações		3,85(.72)		3,91(.69)
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,01(.48)	4,11(.58)	4,04(.47)	4,07(.50)
	Eficiência dos serviços		4,07(.60)		4,09(.49)
	Iniciativa		3,91(.68)		4,00(.59)
	Grau de profissionalização		3,99(.59)		4,09(.54)
	Técnicas de comunicação		4,01(.57)		4,08(.52)
Procedimento	Tempo de espera	3,99(.40)	4,06(.51)	4,09(.36)	4,14(.44)

interno	Simplicidade e celeridade		3,89(.63)		4,10(.51)
	Imparcialidade		3,98(.44)		4,07(.40)
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização		4,03(.52)		4,04(.44)
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,00(.43)	3,98(.49)	4,03(.40)	4,03(.47)
	Exactidão da informação		4,01(.50)		4,05(.43)
Serviços electrónicos	Suficiência relativa ao âmbito dos serviços electrónicos disponibilizados	3,78(.56)	3,73(.72)	3,82(.64)	3,77(.76)
	Grau de satisfação dos serviço electrónicos		3,84(.57)		3,86(.61)
Carta de Qualidade	Suficiência relativa ao âmbito da Carta de Qualidade	3,87(.55)	3,83(.64)	4,13(.55)	4,10(.65)
	Clareza dos indicadores		3,85(.69)		4,13(.59)
	Grau de satisfação dos indicadores		3,96(.56)		4,17(.56)
Grau de satisfação do serviço global			4,01(.50)		4,00(.48)

Para concluir, neste ano, todos os serviços prestados pela Direcção dos Serviços de Turismo encontram-se num nível satisfatório.