



澳門旅遊學院
INSTITUTO DE FORMAÇÃO TURÍSTICA DE MACAU
Macao Institute for Tourism Studies

Instituto de Formação Turística de Macau

Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional

Relatório do Inquérito sobre o Grau de Satisfação dos Utentes no Ano de 2023



Instituto de Formação Turística de Macau

Relatório do Inquérito sobre o Grau de Satisfação dos Utentes no Ano de 2023

1. Breve apresentação do inquérito

Finalidades do inquérito: o Regime de Avaliação dos Serviços Públicos e do Desempenho Organizacional foi publicado no dia 23 de Abril de 2019, pelo Despacho do Chefe do Executivo n.º 61/2019. No que diz respeito ao desenvolvimento dos serviços públicos, as opiniões de avaliação dos utentes determinam a direcção do desenvolvimento, e o grau de satisfação do público é um dos indicadores de medição que refletem o desempenho organizacional. Com base nisso, o IFTM estabeleceu um mecanismo de recolha regular de feedbacks dos utentes, que visa conhecer as opiniões dos mesmos sobre os serviços públicos, incluindo os processos ou resultados da prestação de serviços, de modo a definir, de forma específica, medidas de melhoria ou direcção de desenvolvimento. O IFTM realizou, em 2023, um inquérito sobre o grau de satisfação em relação aos 23 tipos de serviços internos e externos, como uma medida para colectar feedbacks dos residentes no âmbito do regime. Por meio da recolha das avaliações do público sobre os serviços, revê-se a qualidade dos serviços, a fim de alcançar o objectivo de melhoria contínua.

Período do inquérito: realiza-se do segundo ao quarto trimestres de cada ano (dependendo da decisão das unidades individuais do IFTM).

Breve apresentação do plano do inquérito: o mecanismo abrange os serviços lançados pelo IFTM no âmbito da Carta de Qualidade (vide a lista de serviços do IFTM) e realiza-se a recolha de opiniões dos utentes, sob anonimato.

Direcção do inquérito: inclui 8 parâmetros, nomeadamente: 1) Serviço prestado pelos trabalhadores, 2) Ambiente & Instalações complementares, 3) Procedimentos e formalidades, 4) Informações dos serviços, 5) Garantias do serviço, 6) Serviços electrónicos, 7) Informações sobre o desempenho, 8) Integração de serviços.

Estrutura do questionário: foi adoptada a escala Likert como resposta ao inquérito, numa escala de 0 a 5 valores, como meio da medida.

Valor	1	2	3	4	5
Grau	Muito insatisfeito	Insatisfeito	Normal/ Aceitável	Satisfeito	Muito satisfeito



2. Resultado do Inquérito

Serviços Públicos Gerais				
Questionários válidos recebidos		922		
Factores de inquérito	Sub-Factors	Grau médio de satisfação	Pontuação obtida nos subitens	Diferença
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.50	4.47	-0.03
	Atitude		4.53	+0.03
Ambiente	Conveniência	4.32	4.20	-0.12
	Hardware e apetrechamento das instalações		4.34	4.34
	Medidas de apoio adoptadas no local		4.43	+0.10
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4.52	4.50	-0.02
	Conveniência das formalidades		4.53	+0.02
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4.46	4.47	0.01
	Precisão das informações		4.47	0.01
	Detalhe das informações		4.44	-0.02
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.51	4.49	-0.02
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.53	+0.02
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4.42	4.40	-0.02
	Segurança dos serviços electrónicos		4.42	+0.01
	Abrangência dos serviços electrónicos		4.43	+0.01
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4.46	4.47	+0.01
	Canais de divulgação das informações		4.45	-0.01
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4.46	4.46	+0.00

Análise dos resultados

A classificação geral de todos os itens de serviço do IFT situou-se acima dos 4 pontos, indicando que os destinatários de serviços estão “satisfeitos” com os serviços prestados pelo Instituto. Entre os parâmetros avaliados, a “Atitude de Serviço” do pessoal, a “Conveniência dos Processos” e o “Índice de Compromisso de Satisfação dos Serviços” obtiveram 4,53 pontos, sendo os sub-parâmetros mais



bem classificados. Adicionalmente, o parâmetro “Procedimentos Administrativos” obteve uma classificação média de 4,52 pontos, a mais elevada entre todos os parâmetros.

3. Análise e tratamento da “opinião geral”

As "opiniões gerais"¹ identificadas através do mecanismo de recolha de opiniões dos utentes são:

No âmbito do Serviço de Assuntos Pedagógicos

- Atitude de serviço e falta de clareza nas informações dadas pelos funcionários (5.7%, 8/140)
- Falta de clareza das orientações relativas ao processo de inscrição (3.6%, 5/140)
- Informações pouco claras e actualizadas com frequência (2.9%, 4/140)

No âmbito dos serviços do Restaurante–Escola

- Elogios à atitude de serviço dos funcionários/estagiários (6.49%, 25/385)
- Elogios à qualidade da comida do restaurante (4.9%, 19/385)
- Bom serviço do restaurante e boa qualidade da comida (1.55%, 6/385)
- Elogios à atitude e profissionalismo do serviço dos funcionários do restaurante (1,81%, 7/385)
- Sobremesas demasiado doces (0,77%, 3/385)
- Sugestões de aumento da variedade no restaurante (0.5%, 2/385)

4. Improvements

Combinando os resultados do inquérito e as opiniões recolhidas, as unidades adoptaram as seguintes medidas de melhoria:

No âmbito do Serviço de Assuntos Pedagógicos

- Continuar a enviar avisos aos colegas;
- Actualizar as informações sobre os cursos atempadamente;
- Rever continuamente as cadeias de trabalho automatizadas para melhorar a eficiência;
- Continuar a melhorar o sistema de inscrições em cursos de curta duração;
- Mudar as inscrições na maioria dos cursos para um regime de “primeiros interessados” a partir do quarto trimestre de 2023. Adicionalmente, lançar a aplicação My IFTM no início de Fevereiro de 2024 a fim de tornar mais práticas as inscrições;

¹ "opiniões gerais": recebeu-se a mesma opinião mais de 3 vezes.



- Clarificar as orientações e melhorar os processos relativos às inscrições.

No âmbito dos serviços do Restaurante–Escola

- A maioria dos comentários dos clientes tece elogios à atitude de serviço dos funcionários/estagiários, à comida do restaurante e à qualidade geral dos serviços prestados. Em segundo lugar, é recomendado o aumento da variedade de comida disponível, assim como ajustes ao sabor das sobremesas. Em resposta às sugestões de melhoria da variedade de comida, o restaurante do Instituto disponibilizou, a partir de Outubro do ano transacto, pastéis de nata e bebidas especiais, assim como lançou um menu fixo de Natal durante o período natalício de Dezembro. Ambas as medidas foram bastante bem recebidas por todo o tipo de clientes.

5. Análise da tendência dos resultados dos inquéritos do grau de satisfação efectuados (comparando com o ano transacto)

Factores de inquérito	Sub-Factors	2023 (Este Ano)	
		Pontuação obtida nos subitens	Grau médio de satisfação
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.50	4.47
	Atitude		4.53
Ambiente	Conveniência	4.32	4.20
	Hardware e apetrechamento das instalações		4.34
	Medidas de apoio adoptadas no local		4.43
Procedimentos e formalidades	Eficiência dos serviços	4.52	4.50
	Conveniência das formalidades		4.53
Informações dos serviços	Conveniência das informações	4.46	4.47
	Precisão das informações		4.47
	Detalhe das informações		4.44
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.51	4.49
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”		4.53
Serviços electrónicos	Facilidade no uso dos serviços electrónicos	4.42	4.40
	Segurança dos serviços electrónicos		4.42



	Abrangência dos serviços electrónicos		4.43
Informações sobre o desempenho	Suficiência dos conteúdos das informações	4.46	4.47
	Canais de divulgação das informações		4.45
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais	4.46	4.46

Factores de inquérito	Sub-Factors	2022 (Ano anterior)	
		Pontuação obtida nos subitens	Grau médio de satisfação
Serviço prestado pelos trabalhadores	Proactividade	4.47	4.51
	Profissionalismo	4.45	
	Apresentação pessoal	4.60	
	Atitude	4.49	
Ambiente	Conveniência	4.42	4.49
	Agradabilidade do ambiente	4.56	
Instalações complementares	Instalações	4.44	4.49
	Indicações	4.49	
	Equipamentos do local	4.47	
	Segurança do local	4.52	
	Medidas de apoio adoptadas no local	4.55	
Procedimentos e formalidades	Fluidez	4.51	4.51
	Eficiência	4.49	
	Efeitos	4.53	
	Imparcialidade	4.53	
Informações dos serviços	Suficiência	4.50	4.52
	Conveniência na aquisição de informações	4.51	
	Precisão das informações adquiridas	4.52	
	Utilidade das informações adquiridas	4.52	
	Confidencialidade das informações	4.53	
Garantias do serviço	Cobertura da “Carta de qualidade”	4.52	4.52



	Nitidez dos indicadores da “Carta de qualidade”	4.52	
	Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade”	4.53	
	Meios de apresentação de opiniões	4.51	
Serviços electrónicos	Necessidade aos serviços electrónicos	4.52	4.51
	Acessibilidade aos serviços electrónicos	4.51	
	Segurança dos serviços electrónicos	4.51	
	Suficiência dos serviços electrónicos	4.50	
	Suficiência dos meios de contacto dos serviços electrónicos	4.50	
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.46	4.46
	Transparência das informações	4.46	
Integração de serviços	Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais / Serviço “one stop”	4.37	4.37
Serviço global	Grau de satisfação do serviço global	4.54	4.54

Factores de inquérito	2022 (Ano anterior)	2023 (Este Ano)	comparando com o ano transacto
Serviço prestado pelos trabalhadores	4.51	4.50	0.00
Ambiente & Instalações complementares	4.49	4.32	-0.17
Procedimentos e formalidades	4.51	4.52	0.00
Informações dos serviços	4.52	4.46	-0.06
Garantias do serviço	4.52	4.51	-0.01



Serviços electrónicos	4.51	4.42	-0.09
Informações sobre o desempenho	4.46	4.46	0.00
Integração de serviços	4.37	4.46	0.09

Os resultados dos inquéritos de satisfação deste ano são semelhantes aos do ano passado. Todos os parâmetros de inquérito e respectivos sub-parâmetros obtiveram resultados superiores a 4 pontos, não se verificando nenhum item com pontuação inferior a 3 pontos, nem descidas superiores a 1 ponto em comparação com o ano passado. O Instituto continuará a acompanhar os resultados dos inquéritos de satisfação referentes ao ano de 2024.

– Fim –