



澳門旅遊大學  
UNIVERSIDADE DE TURISMO DE MACAU  
Macao University of Tourism

# **Universidade De Turismo 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 2024**



## Universidade De Turismo De Macau

### Relatório do Inquérito sobre o Grau de Satisfação dos Utentes no Ano de 2024

#### 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 UTM 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 UTM 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 UTM).

**Breve apresentação do plano do inquérito:** o mecanismo abrange os serviços lançados pelo UTM no âmbito da Carta de Qualidade (vide a lista de serviços do UTM) 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      |                                                            | 1083                     |                               |           |
| Factores de inquérito                | Sub-Factors                                                | Grau médio de satisfação | Pontuação obtida nos subitens | Diferença |
| Serviço prestado pelos trabalhadores | Proactividade                                              | 4.57                     | 4.56                          | -0.01     |
|                                      | Atitude                                                    |                          | 4.58                          | +0.01     |
| Ambiente                             | Conveniência                                               | 4.47                     | 4.39                          | -0.08     |
|                                      | Hardware e apetrechamento das instalações                  |                          | 4.46                          | -0.01     |
|                                      | Medidas de apoio adoptadas no local                        |                          | 4.55                          | +0.08     |
| Procedimentos e formalidades         | Eficiência dos serviços                                    | 4.55                     | 4.54                          | -0.01     |
|                                      | Conveniência das formalidades                              |                          | 4.56                          | +0.01     |
| Informações dos serviços             | Conveniência das informações                               | 4.52                     | 4.55                          | 0.03      |
|                                      | Precisão das informações                                   |                          | 4.51                          | 0.00      |
|                                      | Detalhe das informações                                    |                          | 4.49                          | -0.03     |
| Garantias do serviço                 | Cobertura da “Carta de qualidade”                          | 4.57                     | 4.55                          | -0.03     |
|                                      | Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade” |                          | 4.60                          | +0.03     |
| Serviços electrónicos                | Facilidade no uso dos serviços electrónicos                | 4.48                     | 4.46                          | -0.03     |
|                                      | Segurança dos serviços electrónicos                        |                          | 4.52                          | +0.04     |
|                                      | Abrangência dos serviços electrónicos                      |                          | 4.48                          | -0.01     |
| Informações sobre o desempenho       | Suficiência dos conteúdos das informações                  | 4.55                     | 4.56                          | +0.01     |
|                                      | Canais de divulgação das informações                       |                          | 4.55                          | -0.01     |
| Integração de serviços               | Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais      | 4.53                     | 4.53                          | +0.00     |

### Análise dos resultados

Todos os serviços da UTM obtiveram uma pontuação geral superior a 4 pontos, indicando que os destinatários de serviços estão “satisfeitos” com os serviços prestados pela UTM. Entre os factores avaliados, o “Índice de Compromisso de Satisfação dos Serviço” do pessoal foi o sub-factor que obteve a classificação mais alta, com 4.60 pontos. Adicionalmente, os factores “Serviço prestado pelos

trabalhadores” e “Garantia do Serviço”, obtiveram uma classificação de 4.57 pontos, os mais elevados entre todos os factores.

### **3. Análise e tratamento da “opinião geral”**

As "opiniões gerais"<sup>1</sup> identificadas através do mecanismo de recolha de opiniões dos utentes são:

#### **No Âmbito do Serviço da Direcção de Estágio de Hotelaria**

- Velocidade instável da internet sem fios nos dormitórios (3,18%, 5/157)
- Elevadores deixam frequentemente de funcionar (2,55%, 4/157)

#### **No Âmbito do Serviço de Assuntos Pedagógicos**

- Falta de um sorriso e pouca proactividade quanto à atitude dos funcionários (5,1%, 17/334)
- Longo tempo de espera no processo de inscrição e consulta mesmo que quando não precisa de informações relevantes (2,7%, 9/334)
- Má circulação do ar e odor desagradável nas salas de aula no que diz respeito a ambiente e instalações (3,3%, 11/334)
- Falta de clareza da informação quanto aos serviços de cancelamento de aulas (1,2%, 4/334)
- Dificuldades na pesquisa de informações sobre cursos, em relação aos serviços electrónicos (1,5%, 5/334)
- Outras opiniões referiram que os horários de atendimento não eram convenientes e algumas sugestões indicaram que o conteúdo das aulas deveria ser disponibilizado aos estudantes com antecedência (5,7%, 19/334)

#### **No Âmbito dos Serviços do Restaurante-Escola**

- Elogios à atitude de serviço dos funcionários/estagiários (7,32%, 28/382)
- Elogios à qualidade da comida do restaurante (5,75%, 22/382)
- Bom serviço do restaurante e boa qualidade da comida (1,3%, 5/382)
- Elogios à atitude e profissionalismo do serviço dos funcionários do restaurante (2,09%, 8/382)
- Sobremesas demasiado doces (1,04%, 4/382)
- Sugestões de aumento da variedade de opções alimentares (0,78%, 3/382)

---

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

#### 4. Improvements

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

##### **No Âmbito do Serviço da Direcção de Estágio de Hotelaria**

- Para acompanhar o desenvolvimento da UTM e o aumento do número de dormitórios para estudantes, será feita um estudo da viabilidade sobre a adição adequada de equipamentos ou a prestação de serviços por terceiros em conjunto com a Divisão de Organização e Informática e o fornecedor de internet de Macau. Ao mesmo tempo, a Residência comunicará estreitamente com a Direcção de Gestão do Campus sobre a utilização dos elevadores, substituindo o mais rapidamente possível as peças envelhecidas.

##### **No Âmbito do Serviço de Assuntos Pedagógicos**

- Lembrar os colegas da importância de serem simpáticos e pacientes na recepção, e sugerir a participação em cursos de formação de serviços de recepção de alta qualidade;
- Avaliar a necessidade de aumentar o número de funcionários após as 17:45;
- A Direcção de Gestão do Campus realiza mensalmente inspecções e limpeza dos filtros dos equipamentos de ar condicionado e ventilação; caso sejam detectados mau funcionamento do equipamento durante a utilização, poderá contactar imediatamente a segurança ou a Divisão de Gestão do Campus; e procede aos patrulhamentos e inspecções diárias para desencorajar o comportamento de ingestão de alimentos e bebidas nas salas de aula e tratar atempadamente as actividades ou resíduos que possam deixar odor;
- As opiniões recolhidas já foram transmitidas aos serviços competentes para estes darem o devido acompanhamento;
- Os serviços competentes estão a estudar a optimização dos arranjos de pagamento relevantes e dos horários de serviços; no que diz respeito ao conteúdo de cursos, também já enviou emails aos professores para lhes lembrar de que devem actualizar e informar os estudantes em tempo útil;
- As opiniões recolhidas centram-se ainda na má atitude dos funcionários e no horário de atendimento inconveniente, entre outros. Para prestar serviços estáveis e de alta qualidade, o Serviço de Assuntos Pedagógicos continuará a simplificar e a optimizar os processos de serviço, implementando mais serviços electrónicos para atingir o objectivo de facilitar a vida dos residentes.



Em relação às sugestões sobre os serviços da linha da frente, reforçará a comunicação com os colegas da linha da frente para compreendermos melhor os desafios enfrentados e fornecerá o suporte técnico e informativo necessário, de forma a melhorar o profissionalismo dos serviços da linha da frente;

- Adicionalmente, o Serviço de Assuntos Pedagógicos reencaminhará as opiniões recolhidas envolvendo outros âmbitos de serviços para os serviços relevantes para referência e acompanhamento, a fim de melhorar ainda mais a qualidade global dos serviços da UTM.

### **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-Escola adicionou, a partir do primeiro trimestre do ano transacto, uma série de novos pratos, 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)               |                          | 2024 (Este Ano)               |                          |
|--------------------------------------|------------------------------------------------------------|-------------------------------|--------------------------|-------------------------------|--------------------------|
|                                      |                                                            | Pontuação obtida nos subitens | Grau médio de satisfação | Pontuação obtida nos subitens | Grau médio de satisfação |
| Serviço prestado pelos trabalhadores | Proactividade                                              | 4.47                          | 4.50                     | 4.56                          | 4.57                     |
|                                      | Atitude                                                    | 4.53                          |                          | 4.58                          |                          |
| Ambiente                             | Conveniência                                               | 4.20                          | 4.32                     | 4.39                          | 4.47                     |
|                                      | Hardware e apetrechamento das instalações                  | 4.34                          |                          | 4.46                          |                          |
|                                      | Medidas de apoio adoptadas no local                        | 4.43                          |                          | 4.55                          |                          |
| Procedimentos e formalidades         | Eficiência dos serviços                                    | 4.50                          | 4.52                     | 4.54                          | 4.55                     |
|                                      | Conveniência das formalidades                              | 4.53                          |                          | 4.56                          |                          |
| Informações dos serviços             | Conveniência das informações                               | 4.7                           | 4.46                     | 4.55                          | 4.52                     |
|                                      | Precisão das informações                                   | 4.7                           |                          | 4.51                          |                          |
|                                      | Detalhe das informações                                    | 4.44                          |                          | 4.49                          |                          |
| Garantias do serviço                 | Cobertura da “Carta de qualidade”                          | 4.49                          | 4.51                     | 4.55                          | 4.57                     |
|                                      | Grau de satisfação dos indicadores da “Carta de qualidade” | 4.53                          |                          | 4.60                          |                          |
| Serviços electrónicos                | Facilidade no uso dos serviços electrónicos                | 4.40                          | 4.42                     | 4.46                          | 4.48                     |
|                                      | Segurança dos serviços electrónicos                        | 4.42                          |                          | 4.52                          |                          |
|                                      | Abrangência dos serviços electrónicos                      | 4.43                          |                          | 4.48                          |                          |
| Informações sobre o desempenho       | Suficiência dos conteúdos das informações                  | 4.47                          | 4.46                     | 4.56                          | 4.55                     |
|                                      | Canais de divulgação das informações                       | 4.45                          |                          | 4.55                          |                          |
| Integração de serviços               | Aperfeiçoamento dos procedimentos interdepartamentais      | 4.46                          | 4.46                     | 4.53                          | 4.53                     |



| Factores de inquérito                 | 2023 (Ano anterior) | 2024 (Este Ano) | comparando com o ano transacto |
|---------------------------------------|---------------------|-----------------|--------------------------------|
| Serviço prestado pelos trabalhadores  | 4.50                | 4.57            | 0.07                           |
| Ambiente & Instalações complementares | 4.32                | 4.47            | 0.14                           |
| Procedimentos e formalidades          | 4.52                | 4.55            | 0.03                           |
| Informações dos serviços              | 4.46                | 4.52            | 0.06                           |
| Garantias do serviço                  | 4.51                | 4.57            | 0.06                           |
| Serviços electrónicos                 | 4.42                | 4.48            | 0.07                           |
| Informações sobre o desempenho        | 4.46                | 4.55            | 0.09                           |
| Integração de serviços                | 4.46                | 4.53            | 0.07                           |

Os resultados dos inquéritos de satisfação deste ano são semelhantes aos do ano passado, com todos os factores de inquérito e os seu sub-factores a obterem pontuações 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 anterior. A UTM continuará a acompanhar os resultados dos inquéritos de satisfação de 2025.

– Fim –