

RELATÓRIO DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DA DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO DE 2025

Instituição apresentadora: Centro de Investigação de Macau

Introdução ao plano do inquérito

Objectivo do inquérito : Através do conhecimento geral do grau de satisfação dos utentes face aos serviços prestados pela Direcção dos Serviços de Turismo (DST), proceder à revisão da qualidade e ao aprimoramento contínuo dos mesmos.

Período do inquérito : 22 de Setembro a 6 de Novembro de 2025

Objecto do inquérito : Uma ampla gama de serviços externos, incluindo: pedido de informações no âmbito de turismo pelos turistas, queixas no âmbito do turismo dos turistas, transmitir aos serviços competentes as queixas ou sugestões dos turistas, pedido dos dados estatísticos no âmbito do turismo, pedido dos cidadãos ou instituições relativo ao arrendamento das instalações de reuniões e exposição da DST, pedido de vista ao Museu do Grande Prémio de Macau pelas instituições, inscrição nas acções de formação pelos operadores turísticos locais e estabelecimentos comerciais qualificados, licenciamento e fiscalização das actividades e estabelecimentos da indústria turística local, serviços relativos a cartão de guia turístico, pedido de apoio financeiro a actividades organizadas por associações locais conforme a política turística, entre outros.

Alvo do inquérito : Cidadãos de Macau, visitantes a Macau e representantes das associações que utilizam os serviços prestados pela DST. Foi recolhido um total de 1.168 inquéritos válidos para este estudo de investigação.

Método do inquérito: O presente inquérito é realizado por meio de questionários, recolhendo principalmente as opiniões dos inquiridos através das entrevistas presenciais, complementadas por questionários online, questionários enviados por correios e entrevistas telefónicas.

Satisfação dos serviços

Satisfação geral dos serviços

Factores do inquérito	Itens	2025	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4.43	4.38
	Grau de profissionalização		4.42
	Apresentação e aparência		4.45
	Atitude dos serviços		4.46
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.35	4.35
	Grau de conforto		4.35
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.33	4.34
	Clareza das indicações		4.33
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.30
	Medidas de apoio		4.33
	Segurança		4.38
Procedimentos	Fluidez do processo	4.38	4.35
	Eficácia do serviço		4.37
	Resultado dos serviços		4.39
	Equidade		4.40
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.34	4.33
	Facilidade de acesso à informação		4.32
	Precisão da informação obtida		4.34
	Relevância da informação obtida		4.33
	Confidencialidade		4.38
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4.36	4.33
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4.36
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4.36
	Canais para sugestões		4.38
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.32	4.33
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.32
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.33
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.31
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4.32
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.32	4.32
	Canais de Publicação de Informação		4.31
Integração de serviços	Optimização interdepartamental / Serviço de balcão único	4.34	4.34
Grau de satisfação do serviço global		4.35	4.35

Nota: O factor e os dois itens do inquérito com valores mais elevados são assinalados a **verde**. O factor e os dois itens do inquérito com valores mais baixos são assinalados a **vermelho**.

O grau de satisfação do serviço global dos utilizadores dos serviços da DST foi de 4,35 pontos, e a média das pontuações de todos os factores atingiu o nível de satisfação acima de 4 pontos, o que indica que os entrevistados estão geralmente satisfeitos com todos os serviços prestados pela DST. As pontuações de satisfação dos vários factores, por ordem decrescente, são as seguintes: Serviço dos trabalhadores (4,43 pontos), Procedimentos (4,38 pontos),

Garantias de Serviço (4,36 pontos), Ambiente (4,35 pontos), Integração de serviços (4,34 pontos), Informação dos serviços prestados (4,34 pontos), Instalações de apoio (4,33 pontos), Informação relativa ao desempenho (4,32 pontos) e Serviços Electrónicos (4,32 pontos). Entre as pontuações por subitem, a "Atitude dos serviços" do factor "Serviço dos trabalhadores" obteve a pontuação mais alta, de 4,46 pontos. Por outro lado, o subitem "Equipamentos e infraestruturas comuns" do factor "Instalações de apoio" obteve uma pontuação relativamente mais baixa, de 4,30 pontos, com apenas dois entrevistados atribuindo menos de 4 pontos. Eles reflectiram principalmente opiniões para "instalações de sanitários públicos no Porto da Ponte Hong Kong-Zhuhai-Macau" e "localização dos sanitários públicos no Porto das Portas do Cerco".

Satisfação dos serviços públicos gerais

Factores do inquérito	Itens	2025	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4.44	4.39
	Grau de profissionalização		4.42
	Apresentação e aparência		4.46
	Atitude dos serviços		4.48
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.35	4.35
	Grau de conforto		4.35
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.34	4.34
	Clareza das indicações		4.34
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.29
	Medidas de apoio		4.33
	Segurança		4.38
Procedimentos	Fluidez do processo	4.38	4.34
	Eficácia do serviço		4.38
	Resultado dos serviços		4.40
	Equidade		4.40
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.34	4.34
	Facilidade de acesso à informação		4.31
	Precisão da informação obtida		4.33
	Relevância da informação obtida		4.34
	Confidencialidade		4.39
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4.40	4.36
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4.39
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4.39
	Canais para sugestões		4.44
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.33	4.33
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.34
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.33
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.30
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4.33
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.32	4.33
	Canais de Publicação de Informação		4.31
Integração de serviços	Optimização interdepartamental / Serviço de balcão único	-	-
Grau de satisfação do serviço global		4.37	4.37

Nota: O factor e os dois itens do inquérito com valores mais elevados são assinalados a **verde**. O factor e os dois itens do inquérito com valores mais baixos são assinalados a **vermelho**.

Satisfação com os serviços públicos de fiscalização, aprovação e aplicação da lei

Factores do inquérito	Itens	2025	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4.40	4.36
	Grau de profissionalização		4.40
	Apresentação e aparência		4.42
	Atitude dos serviços		4.43
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.37	4.36
	Grau de conforto		4.37
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.34	4.34
	Clareza das indicações		4.32
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.33
	Medidas de apoio		4.34
	Segurança		4.38
Procedimentos	Fluidez do processo	4.38	4.37
	Eficácia do serviço		4.36
	Resultado dos serviços		4.38
	Equidade		4.41
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.34	4.31
	Facilidade de acesso à informação		4.35
	Precisão da informação obtida		4.35
	Relevância da informação obtida		4.32
	Confidencialidade		4.36
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4.29	4.28
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4.28
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4.31
	Canais para sugestões		4.29
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.31	4.33
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.28
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.33
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.32
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4.30
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.31	4.29
	Canais de Publicação de Informação		4.32
Integração de serviços	Optimização interdepartamental / Serviço de balcão único	4.34	4.34
Grau de satisfação do serviço global		4.32	4.32

Nota: O factor e os dois itens do inquérito com valores mais elevados são assinalados a **verde**. O factor e os dois itens do inquérito com valores mais baixos são assinalados a **vermelho**.

Satisfação com os serviços públicos de acção social

Factores do inquérito	Itens	2025	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4.41	4.45
	Grau de profissionalização		4.42
	Apresentação e aparência		4.32
	Atitude dos serviços		4.45
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.08#	4.08#
	Grau de conforto		4.08#
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.11#	4.17#
	Clareza das indicações		4.13#
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.08#
	Medidas de apoio		4.05#
	Segurança		4.13#
Procedimentos	Fluidez do processo	4.33	4.36
	Eficácia do serviço		4.41
	Resultado dos serviços		4.27
	Equidade		4.29
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.33	4.36
	Facilidade de acesso à informação		4.29
	Precisão da informação obtida		4.33
	Relevância da informação obtida		4.33
	Confidencialidade		4.36
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4.30	4.31
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4.36
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4.29
	Canais para sugestões		4.24
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.39#	4.50#
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.42#
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.42#
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.29#
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4.33#
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.26	4.33
	Canais de Publicação de Informação		4.19
Integração de serviços	Optimização interdepartamental / Serviço de balcão único	-	-
Grau de satisfação do serviço global		4.31	4.31

Nota: O factor e os dois itens do inquérito com valores mais elevados são assinalados a **verde**. O factor e os dois itens do inquérito com valores mais baixos são assinalados a **vermelho**.

Alguns entrevistados não puderam atribuir pontuações aos factores **Ambiente** e **Instalações de apoio** por não terem procedido ao atendimento presencial, pelo que o tamanho da amostra destes dois factores é relativamente pequeno (< 30) e os dados só são para referência. Simultaneamente, alguns entrevistados não puderam avaliar os **Serviços Electrónicos** por nunca os terem utilizado, pelo que o tamanho da amostra deste factor também é pequeno (< 30) e os dados só servem para referência.

Comparação com a satisfação dos serviços em 2024

Análise de tendências da satisfação global dos serviços

Factores do inquérito	Itens	2025		2024		Comparativamente ao ano 2024	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Factores do inquérito	Itens
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4.43	4.38	4.50	4.49	-0.07	-0.11
	Grau de profissionalização		4.42		4.46		-0.04
	Apresentação e aparência		4.45		4.50		-0.05
	Atitude dos serviços		4.46		4.54		-0.08
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.35	4.35	4.41	4.40	-0.06	-0.05
	Grau de conforto		4.35		4.41		-0.06
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.33	4.34	4.39	4.38	-0.06	-0.04
	Clareza das indicações		4.33		4.36		-0.03
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.30		4.38		-0.08
	Medidas de apoio		4.33		4.40		-0.07
	Segurança		4.38		4.45		-0.07
Procedimentos	Fluidez do processo	4.38	4.35	4.38	4.39	0.00	-0.04
	Eficácia do serviço		4.37		4.35		0.02
	Resultado dos serviços		4.39		4.38		0.01
	Equidade		4.40		4.38		0.02
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.34	4.33	4.33	4.34	0.01	-0.01
	Facilidade de acesso à informação		4.32		4.30		0.02
	Precisão da informação obtida		4.34		4.32		0.02
	Relevância da informação obtida		4.33		4.33		-
	Confidencialidade		4.38		4.37		0.01
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4.36	4.33	4.41	4.43	-0.05	-0.10
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4.36		4.39		-0.03
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4.36		4.41		-0.05
	Canais para sugestões		4.38		4.40		-0.02
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.32	4.33	4.15	4.15	0.17	0.18
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.32		4.12		0.20
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.33		4.12		0.21
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.31		4.19		0.12
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4.32		4.19		0.13

Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.32	4.32	4.28	4.27	0.04	0.05
	Canais de Publicação de Informação		4.31		4.28		0.03
Integração de serviços	Optimização interdepartamental / Serviço de balcão único	4.34	4.34	4.34	4.34	-	-
Grau de satisfação do serviço global		4.38	4.38	4.38	4.38	-	-

Análise de tendências da satisfação dos serviços públicos gerais

Factores do inquérito	Itens	2025		2024		Comparativamente ao ano 2024	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Factores do inquérito	Itens
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4.44	4.39	4.47	4.48	-0.03	-0.09
	Grau de profissionalização		4.42		4.42		-
	Apresentação e aparência		4.46		4.46		-
	Atitude dos serviços		4.48		4.53		-0.05
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.35	4.35	4.41	4.41	-0.06	-0.06
	Grau de conforto		4.35		4.40		-0.05
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.34	4.34	4.40	4.39	-0.06	-0.05
	Clareza das indicações		4.34		4.34		-
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.29		4.38		-0.09
	Medidas de apoio		4.33		4.41		-0.08
	Segurança		4.38		4.48		-0.10
Procedimentos	Fluidez do processo	4.38	4.34	4.33	4.34	0.05	-
	Eficácia do serviço		4.38		4.28		0.10
	Resultado dos serviços		4.40		4.34		0.06
	Equidade		4.40		4.35		0.05
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.34	4.34	4.32	4.33	0.02	0.01
	Facilidade de acesso à informação		4.31		4.28		0.03
	Precisão da informação obtida		4.33		4.31		0.02
	Relevância da informação obtida		4.34		4.32		0.02
	Confidencialidade		4.39		4.35		0.04
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4.40	4.36	4.44	4.47	-0.04	-0.11
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4.39		4.40		-0.01
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4.39		4.44		-0.05
	Canais para sugestões		4.44		4.43		0.01
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.33	4.33	4.10	4.09	0.23	0.24
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.34		4.05		0.29
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.33		4.05		0.28
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.30		4.15		0.15
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4.33		4.16		0.17
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.32	4.33	4.26	4.25	0.06	0.08
	Canais de Publicação de Informação		4.31		4.27		0.04

Integração de serviços	Optimização interdepartamental / Serviço de balcão único	-	-	-	-	-	-
Grau de satisfação do serviço global		4.37	4.37	4.39	4.39	-0.02	-0.02

Análise das tendências de satisfação com os serviços públicos de fiscalização, aprovação e aplicação da lei

Factores do inquérito	Itens	2025		2024		Comparativamente ao ano 2024	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Factores do inquérito	Itens
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4.40	4.36	4.55	4.53	-0.15	-0.17
	Grau de profissionalização		4.40		4.54		-0.14
	Apresentação e aparência		4.42		4.57		-0.15
	Atitude dos serviços		4.43		4.57		-0.14
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.37	4.36	4.42	4.39	-0.05	-0.03
	Grau de conforto		4.37		4.44		-0.07
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.34	4.34	4.40	4.38	-0.06	-0.04
	Clareza das indicações		4.32		4.40		-0.08
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.33		4.39		-0.06
	Medidas de apoio		4.34		4.40		-0.06
	Segurança		4.38		4.41		-0.03
Procedimentos	Fluidez do processo	4.38	4.37	4.50	4.52	-0.12	-0.15
	Eficácia do serviço		4.36		4.50		-0.14
	Resultado dos serviços		4.38		4.49		-0.11
	Equidade		4.41		4.47		-0.06
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.34	4.31	4.38	4.37	-0.04	-0.06
	Facilidade de acesso à informação		4.35		4.35		-
	Precisão da informação obtida		4.35		4.35		-
	Relevância da informação obtida		4.32		4.40		-0.08
	Confidencialidade		4.36		4.42		-0.06
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4.29	4.28	4.37	4.38	-0.08	-0.10
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4.28		4.36		-0.08
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4.31		4.37		-0.06
	Canais para sugestões		4.29		4.35		-0.06
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.31	4.33	4.28	4.31	0.03	0.02
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.28		4.28		-
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.33		4.31		0.02
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.32		4.25		0.07
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4.30		4.23		0.07
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.31	4.29	4.32	4.31	-0.01	-0.02
	Canais de Publicação de Informação		4.32		4.32		-

Integração de serviços	Optimização interdepartamental / Serviço de balcão único	4.34	4.34	4.34	4.34	-	-
Grau de satisfação do serviço global		4.32	4.32	4.39	4.39	-0.07	-0.07

Análise das tendências de satisfação com os serviços públicos no âmbito de acção social

Factores do inquérito	Itens	2025		2024		Comparativamente ao ano 2024	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Factores do inquérito	Itens
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4.41	4.45	4.33	4.24	0.08	0.21
	Grau de profissionalização		4.42		4.32		0.10
	Apresentação e aparência		4.32		4.42		-0.10
	Atitude dos serviços		4.45		4.35		0.10
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.08#	4.08#	4.27	4.30	-0.19	-0.22
	Grau de conforto		4.08#		4.24		-0.16
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.11#	4.17#	4.25	4.23	-0.14	-0.06
	Clareza das indicações		4.13#		4.28		-0.16
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.08#		4.26		-0.18
	Medidas de apoio		4.05#		4.21#		-0.16
	Segurança		4.13#		4.28		-0.16
Procedimentos	Fluidez do processo	4.33	4.36	4.19	4.19	0.14	0.17
	Eficácia do serviço		4.41		4.22		0.19
	Resultado dos serviços		4.27		4.22		0.05
	Equidade		4.29		4.14		0.15
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.33	4.36	4.15	4.19	0.18	0.17
	Facilidade de acesso à informação		4.29		4.11		0.18
	Precisão da informação obtida		4.33		4.14		0.19
	Relevância da informação obtida		4.33		4.11		0.22
	Confidencialidade		4.36		4.19		0.17
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4.30	4.31	-	-	-	-
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4.36		-		-
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4.29		-		-
	Canais para sugestões		4.24		-		-
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.39#	4.50#	4.30#	4.17#	0.09	0.33
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.42#		4.42#		-
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.42#		4.33#		0.09
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.29#		4.26#		0.03
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4.33#		4.30#		0.03
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.26	4.33	4.15	4.19	0.11	0.14
	Canais de Publicação de Informação		4.19		4.11		0.08

Integração de serviços	Optimização interdepartamental / Serviço de balcão único	-	-	-	-	-	-
Grau de satisfação do serviço global		4.31	4.31	4.19	4.19	0.12	0.12

Alguns entrevistados não puderam atribuir pontuações aos factores Ambiente e Instalações de apoio por não terem procedido ao atendimento presencial, pelo que o tamanho da amostra destes dois factores é relativamente pequeno (< 30) e os dados só são para referência. Simultaneamente, alguns entrevistados não puderam avaliar os Serviços Electrónicos por nunca os terem utilizado, pelo que o tamanho da amostra deste factor também é pequeno (< 30) e os dados só servem para referência.

Resumo e sugestões de melhoria

Em 2025, o grau de satisfação global dos utilizadores dos serviços da DST foi de 4,35 pontos, uma ligeira queda de 0,03 pontos em relação a 2024 (4,38 pontos). Embora a satisfação global tenha tido uma ligeira descida, as pontuações das três principais categorias de serviços mantiveram-se acima de 4 pontos, um nível satisfatório, o que indica que o grau de reconhecimento dos entrevistados pelos serviços da DST ainda mantém um bom padrão.

As pontuações atribuídas pelos entrevistados a cada categoria de serviços neste ano foram as seguintes: "Serviços públicos gerais" (4,37 pontos), "Serviços públicos de fiscalização, aprovação e aplicação da lei" (4,32 pontos) e "Serviços públicos de acção social" (4,31 pontos). É digno de nota que a satisfação com os "Serviços públicos de acção social" aumentou 0,12 pontos em relação ao ano anterior, passando de 4,19 para 4,31 pontos, o que demonstra um efeito significativo na melhoria desta categoria de serviços.

Todos os factores atingiram um nível satisfatório de 4 pontos ou mais. Entre estes, o "Serviço dos trabalhadores" obteve a pontuação mais alta (4,43 pontos), embora tenha caído 0,07 pontos em relação ao ano anterior, manteve-se a melhor performance entre todos os factores, seguido por "Procedimentos" (4,41 pontos). Por outro lado, a DST obteve pontuações relativamente mais baixas em "Informação relativa ao desempenho" e "Serviços Electrónicos", ambas com 4,32 pontos. Apesar de a pontuação dos "Serviços Electrónicos" ser inferior a outros aspectos, foi a que registou a maior melhoria neste ano, passando de 4,15 para 4,32 pontos (um aumento de 0,17 pontos), a maior subida entre todos os factores indica que os investimentos da DST na digitalização já deram frutos.

Em comparação anual, a satisfação global dos utilizadores dos serviços neste ano foi ligeiramente inferior à do ano anterior (queda de 0,03 pontos). Analisando por factores, os aumentos incluem "Serviços Electrónicos" (aumento de 0,17 pontos), "Informação relativa ao desempenho" (aumento de 0,04 pontos) e "Informação dos serviços prestados" (aumento de 0,01 pontos). Por subitens, as maiores subidas foram registadas em "Segurança dos Serviços Electrónicos" (aumento de 0,21

pontos) e "Acessibilidade dos Serviços Electrónicos" (aumento de 0,20 pontos). Por outro lado, "Iniciativa" e "Abrangência da Carta de Qualidade" caíram 0,11 e 0,10 pontos, respectivamente.

Com base nos resultados da pesquisa e nas feedbacks dos entrevistados, o presente estudo apresenta as seguintes sugestões de melhoria:

- 1. Continuar a otimizar a Plataforma para Empresas e Associações e melhorar a experiência do utilizador.**

A partir de 2025, uma parte dos serviços externos da DST podia ser tratada através da Plataforma para Empresas e Associações do Governo da Região Administrativa Especial de Macau, tais como alteração de nome de licenças, pedido de autorização provisória de exploração, pagamento de taxas e pedido de alguns programas de apoio financeiro, entre outros. Quanto à inconveniência no acesso à Plataforma para Empresas e Associações (por exemplo, apenas o utilizador com reconhecimento facial pode aceder à Plataforma, impossibilitando o acesso dos outros), sugere-se que, além do reconhecimento facial, sejam adicionadas soluções alternativas como "nome de utilizador e palavra-passe + verificação por mensagem de texto". Ao mesmo tempo, devem ser elaboradas orientações claras com textos, imagens e vídeos para resolver os problemas técnicos encontrados. Além disso, é necessário otimizar a interface operativa da Plataforma, garantindo um funcionamento suave tanto em dispositivos móveis como em computadores. Alguns utilizadores também propuseram que a cobertura dos serviços electrónicos seja expandida, integrando nela serviços como o pedido e renovação do seguro de responsabilidade anual das agências de viagens, o pedido de cartão de guia de turismo e a verificação electrónica de documentos. Sugere-se que a DST reflecta e prossiga com as opiniões e sugestões recolhidas nas pesquisas junto dos serviços competentes, a fim de melhorar a experiência dos utilizadores.

2. Fortalecer a alocação de pessoal e manter a consistência na prestação de informações

Apesar de o "Serviço dos trabalhadores" continuar a ser o item com a pontuação mais alta, registou uma ligeira queda neste ano (queda de 0,07 pontos), e a queda foi mais acentuada nos "Serviços públicos de fiscalização, aprovação e aplicação da lei" (queda de 0,15 pontos). Sugestões: realizar formações específicas para os trabalhadores às diferentes categorias de serviços, com especial ênfase na "Iniciativa" (queda de 0,11 pontos); melhorar a alocação de pessoal nos balcões de informação para turistas durante períodos de feriados e nas linhas directas telefónicas durante o período de renovação de licenças em Outubro, garantindo que turistas e solicitantes locais de serviços recebam respostas e assistência oportunas; alguns entrevistados mencionaram que, ao consultar através das linhas directas telefónicas, as respostas fornecidas por diferentes funcionários eram inconsistentes, pelo que se sugere estabelecer orientações de serviço unificadas e padrões de resposta para melhorar a consistência na prestação de informações.

3. Expandir a gama de "Serviços Electrónicos" e criar um ambiente de serviço confortável

Este ano, as pontuações de "Instalações" em diferentes categorias de serviços caíram em relação ao ano anterior. Os entrevistados principalmente expressaram opiniões sobre "estacionamento" e "aumento de instalações". As medidas específicas de melhoria sugeridas incluem: fornecer aos utilizadores informações sobre os parques de estacionamento públicos próximos dos pontos de atendimento através do seu website ou das plataformas de redes sociais; também orientar os utilizadores do serviço ao local da DST através do transporte público (por exemplo, autocarro, táxi). Expandir ainda mais a cobertura dos serviços electrónicos, especialmente os itens de uso frequente, e promover a conveniência e a abrangência dos serviços electrónicos a cidadãos e associações através de diferentes mídias online e tradicionais, permitindo que mais utilizadores dos serviços não precisem comparecer pessoalmente para os assuntos, contribuindo assim para resolver o problema de "dificuldade de estacionamento". Em relação às instalações, sugere-se otimizar o sistema de ar condicionado dos balcões de

informação com maior fluxo de turistas (por exemplo, Portas do Cerco), em resposta às opiniões de alguns entrevistados de que o ar condicionado não é suficientemente confortável nem refrescante; ao mesmo tempo, adicionar e actualizar os assentos e aumentar o número de sanitários públicos no 18º andar da DST, melhorando a experiência de espera durante o processamento de assuntos e mostrando o conceito de ter por base a população.

4. Enriquecer a experiência de visita ao Museu do Grande Prémio de Macau

Em relação à experiência de visita ao Museu do Grande Prémio de Macau, as principais opiniões consistem em adicionar mapas de rota de visita e instalações de jogos para crianças. Sugere-se adicionar uma introdução geral na entrada (como vídeos curtos ou ecrãs interactivos) para explicar os pontos destacados de cada andar, os programas recomendados e as faixas etárias adequadas, orientar os visitantes a visitar de forma organizada e evitar que percam as exposições interessantes. Para as crianças com 10 ou 12 anos ou menos, propõe-se adicionar zonas de jogos e experiências interactivas sem restrições de altura e com alta segurança, tais como dispositivos simplificados sobre os princípios de carros de corrida, zonas de montagem de brinquedos de carros de corrida ou paredes interactivas multimédia, garantindo que as crianças também possam obter uma sensação de participação, melhorar o grau de satisfação.

Em resumo, a pontuação global dos serviços da DST em 2025 manteve-se acima de 4 pontos, um nível de satisfação positivo. Os utilizadores registaram uma melhoria significativa nas pontuações relativas aos Serviços Electrónicos e aos Serviços públicos de acção social. No entanto, a pontuação dos "Serviços Electrónicos" ainda se mantém inferior a outros aspectos, e o grau de satisfação com o "Serviço dos trabalhadores" e as "Instalações de apoio" registou uma queda. Portanto, sugere-se que a DST expanda ainda mais a promoção e a aplicação dos serviços electrónicos, coordene-se com os serviços competentes para melhorar a facilidade de uso e a experiência do utilizador da Plataforma para Empresas e Associações, fortaleça o nível do serviço dos trabalhadores e crie um ambiente de serviço confortável, a fim de continuar a melhorar a qualidade dos serviços e o grau de satisfação.