

RELATÓRIO DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DOS SERVIÇOS DA DIRECÇÃO DOS SERVIÇOS DE TURISMO DE 2024

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 : 3 de Outubro a 3 de Novembro de 2024

Objecto do inquérito : Serviços externos prestados pela DST, como atendimento dos pedidos de informações no âmbito de turismo solicitados pelos turistas, resolução das queixas no âmbito do Turismo apresentadas pelos turistas, transmitir aos Serviços competentes as queixas ou sugestões apresentadas pelos turistas, aceitar os pedidos apresentados pelos cidadãos ou instituições relativos ao arrendamento das instalações da DST para a realização das reuniões e exposição, aceitar os inquéritos das informações de dados estatísticos no âmbito do Turismo, emitir licenças de exploração para os estabelecimentos na área do Turismo, 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 1,143 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	2024	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4.50	4.49
	Grau de profissionalização		4.46
	Apresentação e aparência		4.50
	Atitude dos serviços		4.54
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.41	4.40
	Grau de conforto		4.41
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.39	4.38
	Clareza das indicações		4.36
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.38
	Medidas de apoio		4.40
	Segurança		4.45
Procedimentos	Fluidez do processo	4.38	4.39
	Eficácia do serviço		4.35
	Resultado dos serviços		4.38
	Equidade		4.38
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.33	4.34
	Facilidade de acesso à informação		4.30
	Precisão da informação obtida		4.32
	Relevância da informação obtida		4.33
	Confidencialidade		4.37
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4.41	4.43
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4.39
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4.41
	Canais para sugestões		4.40
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.15	4.15
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.12
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.12
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.19
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4.19
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.28	4.27
	Canais de Publicação de Informação		4.28
Integração de serviços	Optimização interdepartamental / Serviço de balcão único	4.34	4.34
Grau de satisfação do serviço global		4.38	4.38

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**.

A satisfação global dos utentes dos serviços da DST é de 4,38 pontos. Todas as pontuações médias dos factores do inquérito estão acima de 4 pontos, o que mostra que os inquiridos estão geralmente satisfeitos com os serviços prestados pela DST. Os índices de satisfação de cada factor da pesquisa, de alto a baixo, são: Serviço dos trabalhadores (4,50 pontos), Ambiente (4,41 pontos), Garantias de Serviço (4,41 pontos), Instalações de apoio (4,39 pontos), Procedimentos (4,38 pontos), Integração de serviços (4,34 pontos), Informação dos serviços prestados (4,33 pontos),

Informação relativa ao desempenho (4,28 pontos) e Serviços Electrónicos (4,15 pontos). A "atitude de serviço" obteve a pontuação mais elevada, com 4,54 pontos. Além disso, "Acessibilidade dos Serviços Electrónicos" e "Segurança dos Serviços Electrónicos" tiveram as pontuações mais baixas, com 4.12 pontos.

Satisfação dos serviços públicos gerais

Factores do inquérito	Itens	2024	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4.47	4.48
	Grau de profissionalização		4.42
	Apresentação e aparência		4.46
	Atitude dos serviços		4.53
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.41	4.41
	Grau de conforto		4.40
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.40	4.39
	Clareza das indicações		4.34
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.38
	Medidas de apoio		4.41
	Segurança		4.48
Procedimentos	Fluidez do processo	4.33	4.34
	Eficácia do serviço		4.28
	Resultado dos serviços		4.34
	Equidade		4.35
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.32	4.33
	Facilidade de acesso à informação		4.28
	Precisão da informação obtida		4.31
	Relevância da informação obtida		4.32
	Confidencialidade		4.35
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4.44	4.47
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4.40
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4.44
	Canais para sugestões		4.43
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.10	4.09
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.05
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.05
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.15
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4.16
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.26	4.25
	Canais de Publicação de Informação		4.27
Integração de serviços	Optimização interdepartamental / Serviço de balcão único	-	-
Grau de satisfação do serviço global		4.39	4.39

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	2024	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4.55	4.53
	Grau de profissionalização		4.54
	Apresentação e aparência		4.57
	Atitude dos serviços		4.57
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.42	4.39
	Grau de conforto		4.44
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.40	4.38
	Clareza das indicações		4.40
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.39
	Medidas de apoio		4.40
	Segurança		4.41
Procedimentos	Fluidez do processo	4.50	4.52
	Eficácia do serviço		4.50
	Resultado dos serviços		4.49
	Equidade		4.47
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.38	4.37
	Facilidade de acesso à informação		4.35
	Precisão da informação obtida		4.35
	Relevância da informação obtida		4.40
	Confidencialidade		4.42
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4.37	4.38
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4.36
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4.37
	Canais para sugestões		4.35
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.28	4.31
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.28
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.31
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.25
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4.23
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.32	4.31
	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		4.39	4.39

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 dos serviços públicos no âmbito de acção social

Factores do inquérito	Itens	2024	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4.33	4.24
	Grau de profissionalização		4.32
	Apresentação e aparência		4.42
	Atitude dos serviços		4.35
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.27	4.30
	Grau de conforto		4.24
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.25	4.23
	Clareza das indicações		4.28
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.26
	Medidas de apoio		4.21#
	Segurança		4.28
Procedimentos	Fluidez do processo	4.19	4.19
	Eficácia do serviço		4.22
	Resultado dos serviços		4.22
	Equidade		4.14
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.15	4.19
	Facilidade de acesso à informação		4.11
	Precisão da informação obtida		4.14
	Relevância da informação obtida		4.11
	Confidencialidade		4.19
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	-	-
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		-
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		-
	Canais para sugestões		-
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.30#	4.17#
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.42#
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.33#
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.26#
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4.30#
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.15	4.19
	Canais de Publicação de Informação		4.11
Integração de serviços	Optimização interdepartamental / Serviço de balcão único	-	-
Grau de satisfação do serviço global			4.19

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**.

A base é muito pequena (<30), os dados são apenas para referência.

Comparação com a satisfação dos serviços em 2023

Análise de tendências da satisfação global dos serviços

Factores do inquérito	Itens	2024 (este ano)		2023 (ano anterior)		Comparativamente ao ano 2023	
		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	4.50	4.49	4.41	4.38	0.09	0.11
	Grau de profissionalização		4.46		4.39		0.07
	Apresentação e aparência		4.50		4.43		0.07
	Atitude dos serviços		4.54		4.44		0.10
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.41	4.40	4.35	4.34	0.06	0.06
	Grau de conforto		4.41		4.35		0.06
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.39	4.38	4.28	4.26	0.11	0.12
	Clareza das indicações		4.36		4.28		0.08
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.38		4.26		0.12
	Medidas de apoio		4.40		4.27		0.13
	Segurança		4.45		4.31		0.14
Procedimentos	Fluidez do processo	4.38	4.39	4.33	4.36	0.05	0.03
	Eficácia do serviço		4.35		4.39		-0.04
	Resultado dos serviços		4.38		4.34		0.04
	Equidade		4.38		4.23		0.15
	Suficiência		4.34		4.15		0.19
Informação dos serviços prestados	Facilidade de acesso à informação	4.33	4.30	4.21	4.14	0.12	0.16
	Precisão da informação obtida		4.32		4.22		0.10
	Relevância da informação obtida		4.33		4.22		0.11
	Confidencialidade		4.37		4.30		0.07
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4.41	4.43	4.23	4.26	0.18	0.17
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4.39		4.24		0.15
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4.41		4.29		0.12
	Canais para sugestões		4.40		4.23		0.17
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.15	4.15	4.15	4.16	0.00	-0.01
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.12		4.21		-0.09
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.12		4.17		-0.05
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.19		4.11		0.08
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4.19		4.13		0.06
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.28	4.27	4.21	4.22	0.07	0.05
	Canais de Publicação de Informação		4.28		4.19		0.09
Integração de serviços	Optimização interdepartamental / Serviço de balcão único	4.34	4.34	4.05	4.05	0.29	0.29
Grau de satisfação do serviço global			4.38	4.38	4.38	0.00	0.00

Análise de tendências da satisfação dos serviços públicos gerais

Factores do inquérito	Itens	2024 (este ano)		2023 (ano anterior)		Comparativamente ao ano 2023	
		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	4.47	4.48	4.39	4.36	0.08	0.12
	Grau de profissionalização		4.42		4.38		0.04
	Apresentação e aparência		4.46		4.41		0.05
	Atitude dos serviços		4.53		4.42		0.11
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.41	4.41	4.35	4.35	0.06	0.06
	Grau de conforto		4.40		4.36		0.04
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.40	4.39	4.28	4.28	0.12	0.11
	Clareza das indicações		4.34		4.29		0.05
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.38		4.27		0.11
	Medidas de apoio		4.41		4.29		0.12
	Segurança		4.48		4.28		0.20
Procedimentos	Fluidez do processo	4.33	4.34	4.30	4.34	0.06	0.00
	Eficácia do serviço		4.28		4.33		-0.05
	Resultado dos serviços		4.34		4.32		0.02
	Equidade		4.35		4.20		0.15
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.32	4.33	4.19	4.15	0.13	0.18
	Facilidade de acesso à informação		4.28		4.09		0.19
	Precisão da informação obtida		4.31		4.19		0.12
	Relevância da informação obtida		4.32		4.24		0.08
	Confidencialidade		4.35		4.28		0.07
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4.44	4.47	4.23	4.28	0.23	0.19
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4.40		4.22		0.18
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4.44		4.30		0.14
	Canais para sugestões		4.43		4.13		0.30
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.10	4.09	4.13	4.13	-0.03	-0.04
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.05		4.18		-0.13
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.05		4.13		-0.08
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.15		4.09		0.06
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4.16		4.15		0.01
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.26	4.25	4.22	4.23	0.04	0.02
	Canais de Publicação de Informação		4.27		4.20		0.07
Integração de serviços	Optimização interdepartamental / de balcão único	-	-	-	-	-	-
Grau de satisfação do serviço global		4.39	4.39	4.39	4.39	0.00	0.00

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

Factores do inquérito	Itens	2024 (este ano)		2023 (ano anterior)		Comparativamente ao ano 2023	
		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	4.55	4.53	4.49	4.49	0.06	0.04
	Grau de profissionalização		4.54		4.45		0.14
	Apresentação e aparência		4.57		4.53		0.04
	Atitude dos serviços		4.57		4.48		0.09
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.42	4.39	4.32	4.30	0.10	0.09
	Grau de conforto		4.44		4.35		0.09
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.40	4.38	4.27	4.20	0.13	0.18
	Clareza das indicações		4.40		4.26		0.14
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.39		4.24		0.15
	Medidas de apoio		4.40		4.20		0.20
	Segurança		4.41		4.45		-0.04
Procedimentos	Fluidez do processo	4.50	4.52	4.46	4.45	0.04	0.07
	Eficácia do serviço		4.50		4.62		-0.12
	Resultado dos serviços		4.49		4.35		0.14
	Equidade		4.47		4.36		0.11
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.38	4.37	4.28	4.19	0.10	0.18
	Facilidade de acesso à informação		4.35		4.34		0.01
	Precisão da informação obtida		4.35		4.35		0.00
	Relevância da informação obtida		4.40		4.15		0.25
	Confidencialidade		4.42		4.35		0.07
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4.37	4.38	4.24	4.21	0.13	0.17
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4.36		4.32		0.04
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4.37		4.26		0.11
	Canais para sugestões		4.35		4.17		0.18
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.28	4.31	4.17	4.24	0.11	0.07
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.28		4.23		0.05
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.31		4.21		0.10
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.25		4.15		0.10
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4.23		4.09		0.14
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.32	4.31	4.18	4.20	0.14	0.11
	Canais de Publicação de Informação		4.32		4.16		0.16
Integração de serviços	Optimização interdepartamental / de balcão único	4.34	4.34	4.05	4.05	0.29	0.29
Grau de satisfação do serviço global		4.39	4.39	4.41	4.32	-0.02	-0.02

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

Factores do inquérito	Itens	2024 (este ano)		2023 (ano anterior)		Comparativamente ao ano 2023	
		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	4.33	4.24	4.23#	4.23#	0.10	0.01
	Grau de profissionalização		4.32		4.23#		0.09
	Apresentação e aparência		4.42		4.50#		-0.08
	Atitude dos serviços		4.35		4.00#		0.35
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.27	4.30	4.00#	4.00#	0.27	0.30
	Grau de conforto		4.24		4.00#		0.24
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.25	4.23	4.06#	4.04#	0.19	0.19
	Clareza das indicações		4.28		3.97#		0.31
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.26		4.00#		0.26
	Medidas de apoio		4.21#		4.14#		0.07
	Segurança		4.28		4.14#		0.14
Procedimentos	Fluidez do processo	4.19	4.19	4.08#	4.10	0.11	0.09
	Eficácia do serviço		4.22		4.13		0.09
	Resultado dos serviços		4.22		3.97		0.25
	Equidade		4.14		4.11#		0.03
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.15	4.19	4.16	4.10	-0.01	0.09
	Facilidade de acesso à informação		4.11		4.13		-0.02
	Precisão da informação obtida		4.14		4.19		-0.05
	Relevância da informação obtida		4.11		4.16		-0.05
	Confidencialidade		4.19		4.21#		-0.02
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	-	-	4.06#	4.10#	-	-
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		-		4.04#		-
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		-		4.14#		-
	Canais para sugestões		-		3.96#		-
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.30#	4.17#	4.21#	4.00#	0.09	0.17#
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.42#		4.44#		-0.02#
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.33#		4.28#		0.05#
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.26#		4.17#		0.09#
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4.30#		4.17#		0.13#
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.15	4.19	4.06	4.06	0.09	0.13
	Canais de Publicação de Informação		4.11		4.06		0.08
Integração de serviços	Optimização interdepartamental / de balcão único	-	-	-	-	-	-
Grau de satisfação do serviço global		4.19	4.19	4.10	4.10	0.09	0.09

A base é muito pequena (<30), os dados são apenas para referência.

Resumo e sugestões de melhoria

Em 2024, o nível de satisfação global dos utentes da DST com o serviço foi de 4,38 pontos. Entre eles, a satisfação dos inquiridos com os “serviços públicos gerais” e os “serviços públicos de fiscalização, aprovação e aplicação da lei” mantém-se num nível elevado, ambas as pontuações são de 4,39 pontos, seguido dos “serviços públicos no âmbito de acção social” (4,19 pontos). Os resultados da investigação mostram que a satisfação global das três principais categorias de serviços é de 4 pontos ou mais, indicando que os inquiridos estão geralmente satisfeitos com os serviços prestados pelos Serviços de Turismo.

Todos os factores do inquérito atingiram um nível satisfatório de 4 pontos ou mais. Entre estes, o “Serviço dos trabalhadores” obteve a pontuação mais elevada (4,50 pontos), seguido do “Ambiente” (4,41 pontos). Por outro lado, a pontuação nos “serviços electrónicos” é relativamente baixa, com 4,15 pontos, embora seja inferior aos restantes aspectos, é ainda superior ao nível de satisfação de 4 pontos.

Numa comparação anual, o nível de satisfação global dos utilizadores do serviço este ano é igual ao do ano anterior. De acordo com a análise dos factores do inquérito, as pontuações de cada factor do inquérito aumentaram este ano. Aumentos mais elevados incluem “integração de serviços” (aumento de 0,29 pontos), “garantia de serviços” (aumento de 0,18 pontos) e “informação de serviços” (aumento de 0,12 pontos). Por outro lado, a “Acessibilidade dos Serviços Electrónicos” desceu 0,09 pontos, enquanto a “Segurança dos Serviços Electrónicos” desceu 0,05 pontos.

Quanto aos factores de pesquisa com índices mais baixos no serviço geral, recomenda-se que seja dada prioridade às seguintes áreas para melhoramento :

1. Melhorar continuamente a comodidade dos serviços electrónicos

Entre as opiniões gerais, os entrevistados propuseram a utilização de meios electrónicos para simplificar os processos e fornecer informação aos passageiros de forma mais rápida. A DST pode considerar permitir que os utilizadores do

serviço enviem informações de inscrição através de uma plataforma em linha para reduzir o número e o tempo que os utilizadores do serviço visitam pessoalmente o local do serviço, também pode considerar o desenvolvimento de aplicações móveis, proporcionar aos cidadãos e turistas informação mais cómoda e diversificada, ou disponibilizar serviços de reserva de bilhetes. Ao mesmo tempo, os utilizadores do serviço que se registaram e aceitaram receber informações da DST podem também receber as últimas informações sobre viagens e ofertas de restaurantes e compras por e-mail ou mensagens de texto telefónicas.

Sugere-se que a DST possa compreender melhor as necessidades dos cidadãos em relação aos serviços electrónicos. Ao mesmo tempo, a DST pode também continuar a reforçar a publicidade junto dos utilizadores dos serviços, a fim de aprofundar a consciência e a compreensão do público sobre os serviços electrónicos da DST e incentivar os cidadãos a utilizá-los.

2. Aumentar a disponibilidade da informação

Os utilizadores do serviço desejam ter mais informação e mais comodidade para eles. Em termos de candidatura à utilização de locais de eventos, a DST pode fornecer mais orientações de candidatura e critérios de aprovação para que os utilizadores do serviço conheçam e estejam preparados. As plataformas ou aplicações online são formas eficazes de divulgar esta informação aos utilizadores dos serviços e devem ser utilizadas de forma mais eficaz. Além disso, as necessidades dos turistas em matéria de informações sobre viagens também mudaram com o tempo. Alguns utilizadores dos serviços expressaram o desejo de obter informações actualizadas sobre as facilidades de viagem através de meios electrónicos, incluindo horários de programas em tempo real, para uma organização de viagens conveniente.

3. Sobre a formação de funcionários de turismo

Embora a formação dos funcionários não esteja directamente relacionada com a satisfação dos cidadãos com os serviços da DST. No entanto, muitos

entrevistados neste estudo fizeram sugestões relevantes, esperando ajudar os profissionais e o progresso da indústria. Nesta secção, os utilizadores sugerem que a DST possa comunicar com os gestores do sector e com os profissionais da linha da frente, compreender as necessidades de formação dos profissionais, lançar cursos adequados para aplicação prática e promover o reconhecimento de certificados e licenças relevantes. A DST pode enviar o registo do curso mais recente e actualizar as informações por e-mail ou mensagens de texto telefónicas.

Em suma, o nível de serviço do pessoal da DST e o ambiente de serviço sempre foram as áreas onde a DST obteve pontuações mais elevadas. Este ano, a DST obteve também uma pontuação muito elevada em termos de procedimentos processuais. Por outro lado, as avaliações dos utilizadores dos serviços electrónicos e da informação de desempenho da DST foram ligeiramente inferiores a outros aspectos. A fim de continuar a melhorar a satisfação dos utilizadores dos serviços, a DST necessita de alargar a cobertura dos serviços electrónicos para satisfazer as crescentes necessidades de serviços dos utilizadores, aumentar a frequência e os canais de divulgação de informação e reforçar a comunicação com o público.