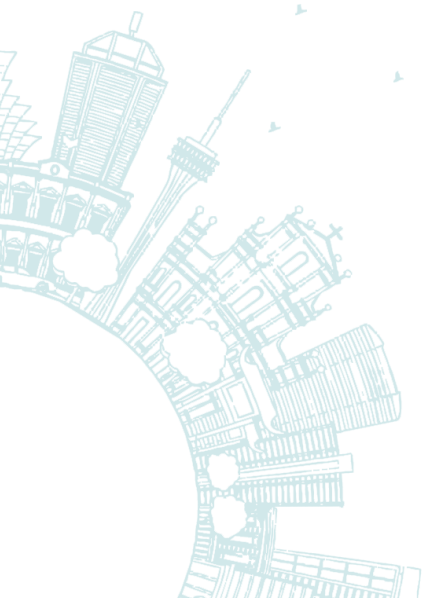


A large, light blue circular graphic composed of various architectural elements of Macau, including buildings, a pagoda, and a traditional umbrella, arranged in a circular pattern around the word "Macau".

Macau

**Relatório do inquérito sobre o Grau de
Satisfação da Direcção dos Serviços de
Turismo 2018**



Introdução do inquérito

Objectivo de pesquisa : Avaliação do nível dos serviços da DST para apoiar a implementação das medidas de melhoria.

Tempo do inquérito

Período do inquérito : O presente inquérito foi realizado entre 7 de Agosto a 1 de Novembro de 2018.

Resumo do inquérito

- Objectivo do inquérito : O inquérito tem como objectivo estudar o grau de satisfação dos utentes sobre a prestação dos serviços externos da DST. Segundo a orientação, os serviços podem ser divididos em três tipos: “Serviços Públicos Gerais” , “Serviços públicos, no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei” e “Serviços de bem-estar social” .
- Inquiridos: Cidadãos, turistas e entidades/ grupos públicos que utilizam os serviços da DST.
- Método do inquérito : O presente inquérito utiliza-se questionários, recolhendo as opiniões dos inquiridos através do questionário pré-definido (perguntas padronizadas e respostas que podem ser usadas para análise quantitativa).

Grau de satisfação (Serviços globais)

Factores do inquérito	Itens	Grau de satisfação dos factores do inquérito	Grau de satisfação dos itens
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Acessibilidade	Horários dos serviços	3,89	3,91
	Local da prestação de serviços		3,88
	Meios de contacto		3,90
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3,96	4,00
	Disposição das instalações		3,92
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,04	4,11
	Eficiência dos serviços		4,07
	Iniciativa		3,98
	Grau de profissionalização		4,03
	Técnicas de comunicação		4,03
Procedimento interno	Tempo de espera	4,03	4,06
	Simplicidade e celeridade		4,01
	Imparcialidade		4,02
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	3,99	3,99
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	3,96	3,95
	Exactidão da informação		3,97
Serviços electrónicos	Acessibilidade dos serviços electrónicos disponibilizados	3,87	3,90
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados		3,80
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3,91
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3,86	3,85
	Clareza dos indicadores		3,85
	Grau de satisfação dos indicadores		3,94
Grau de satisfação geral do serviço		3,96	3,96

Grau de satisfação (Serviços públicos gerais)

Factores do inquérito	Itens	Serviços públicos gerais	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Acessibilidade	Horários dos serviços	3,92	3,94
	Local da prestação de serviços		3,95
	Meios de contacto		3,90
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3,93	3,99
	Disposição das instalações		3,87
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,02	4,13
	Eficiência dos serviços		4,08
	Iniciativa		3,93
	Grau de profissionalização		4,03
	Técnicas de comunicação		4,03
Procedimento interno	Tempo de espera	4,02	4,06
	Simplicidade e celeridade		3,99
	Imparcialidade		4,02
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	3,99	3,99
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	3,96	3,96
	Exactidão da informação		3,96
Serviços electrónicos	Acessibilidade dos serviços electrónicos disponibilizados	3,86	3,93
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados		3,75
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3,91
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3,85	3,85
	Clareza dos indicadores		3,84
	Grau de satisfação dos indicadores		3,93
Grau de satisfação geral do serviço		3,94	3,94

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

Factores do inquérito	Itens	Serviços públicos, no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação da lei	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Acessibilidade	Horários dos serviços	3,82	3,86
	Local da prestação de serviços		3,76
	Meios de contacto		3,87
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,01	4,02
	Disposição das instalações		4,00
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,05	4,07
	Eficiência dos serviços		4,06
	Iniciativa		4,05
	Grau de profissionalização		4,03
	Técnicas de comunicação		4,03
Procedimento interno	Tempo de espera	4,04	4,07
	Simplicidade e celeridade		4,03
	Imparcialidade		4,01
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	3,99	3,99
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	3,93	3,90
	Exactidão da informação		3,97
Serviços electrónicos	Acessibilidade dos serviços electrónicos disponibilizados	3,88	3,86
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados		3,88
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3,91
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3,84	3,83
	Clareza dos indicadores		3,86
	Grau de satisfação dos indicadores		3,91
Grau de satisfação geral do serviço		3,99	3,99

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

Factores do inquérito	Itens	Serviços de bem-estar social Valor médio do item	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Acessibilidade	Horários dos serviços	3,88	3,85
	Local da prestação de serviços		3,68
	Meios de contacto		4,10
Ambiente e instalações	Grau de conforto	4,04	4,08
	Disposição das instalações		4,00
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,11	4,18
	Eficiência dos serviços		4,13
	Iniciativa		4,10
	Grau de profissionalização		4,05
	Técnicas de comunicação		4,08
Procedimento interno	Tempo de espera	4,05	4,00
	Simplicidade e celeridade		4,00
	Imparcialidade		4,16
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,03	4,03
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	4,09	4,05
	Exactidão da informação		4,14
Serviços electrónicos	Acessibilidade dos serviços electrónicos disponibilizados	3,85	3,81
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados		3,81
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3,86
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	4,06	4,06
	Clareza dos indicadores		3,97
	Grau de satisfação dos indicadores		4,15
Grau de satisfação geral do serviço		4,03	4,03

Segundo os resultados da pesquisa da DST em 2018, todos os inquiridos manifestam satisfação com os serviços prestados pela DST. Quanto aos serviços gerais, a pontuação média regista 3,96 pontos enquanto os oito factores restantes ressaltam um valor médio superior a 3 valores, o que significa que os inquiridos fazem uma avaliação normal ou superior. As pontuações mais altas para as mais baixas dos oito factores de pesquisa são: "Serviços dos trabalhadores", "Procedimento interno",

"Resultado dos serviços prestados", "Ambiente e instalações", "Informação dos serviços prestados", "Acessibilidade", "Serviços electrónicos " e "Carta de Qualidade".

Medidas e sugestões de aperfeiçoamento

Os inquiridos estão basicamente satisfeitos com os serviços da DST, no termos de cidadãos, um pequeno número de cidadãos inquiridos sugeriu que o tempo de encerramento era demasiado cedo, e a localização do escritório era inconveniente e o estacionamento era inconveniente no termos de serviços públicos, no âmbito da fiscalização, aprovação e aplicação de lei, sugere-se que a DST considere a possibilidade de adicionar mais serviços on-line no futuro para reduzir o número de vezes que o público precisa visitar a DST e melhorar sua satisfação. No termos de turistas, há também um pequeno número de visitantes inquiridos que levantaram sugestões sobre a experiência de viagem, incluindo: Apresente as atracções e os métodos de viagem de transporte público com mais detalhes e adicione locais de descanso no escritório de informações turísticas. Em relação às atracções turísticas e aos métodos de viagem de transporte público, já foram fornecidos conteúdos relevantes nos serviços electrónicos da DST. Sugere-se que a DST consiga resolver os problemas acima através de serviços electrónicos. Incluindo a promoção da conta pública de WeChat da DST e relacionadas com a navegação e funções de introdução da atracção no App. O projecto da função deve ser mais

simplificado e conveniente, para que os usuários possam encontrar rapidamente a rota da atracção e o caminho do transporte público. Além disso, com respeito de adicione locais de descanso no escritório de informações turísticas, a DST pode considerar o aumento de instalações relevantes se for possível ou aumentando a taxa de utilização de serviços electrónicos, reduzir a estada de turistas no escritório de informações turísticas para melhorar a experiência da turistas.

Análise da tendência do grau de satisfação efectuados

Análise da tendência do grau de satisfação dos serviços gerais (comparativamente ao ano 2017)

Factores do inquérito	Itens	2017		2018		comparativamente ao ano 2017	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Acessibilidade	Horários dos serviços	3,99	4,04	3,89	3,91	-0,10	-0,13
	Local da prestação de serviços		4,01		3,88		-0,13
	Meios de contacto		3,89		3,90		0,01
Ambiente e instalações	Grau de conforto	3,99	4,07	3,96	4,00	-0,03	-0,07
	Disposição das instalações		3,88		3,92		0,04
Serviços dos trabalhadores	Atitude dos serviços	4,09	4,20	4,04	4,11	-0,05	-0,09
	Eficiência dos serviços		4,13		4,07		-0,06
	Iniciativa		4,02		3,98		-0,04
	Grau de profissionalização		4,08		4,03		-0,05
	Técnicas de comunicação		4,08		4,03		-0,05
Procedimento interno	Tempo de espera	4,07	4,12	4,03	4,06	-0,04	-0,06
	Simplicidade e celeridade		4,00		4,01		0,01
	Imparcialidade		4,06		4,02		-0,04
Resultado dos serviços prestados	Conformidade com a finalidade de utilização	4,04	4,04	3,99	3,99	-0,05	-0,05
Informação dos serviços prestados	Divulgação da informação	3,97	3,97	3,96	3,95	-0,01	-0,02
	Exactidão da informação		3,99		3,97		-0,02

Factores do inquérito	Itens	2017		2018		comparativamente ao ano 2017	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item	Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Serviços electrónicos	Acessibilidade dos serviços electrónicos disponibilizados	3,77	---	3,87	3,90	0,10	---
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos disponibilizados		3,69		3,80		0,11
	Grau de satisfação dos serviços electrónicos		3,85		3,91		0,06
Carta de Qualidade	Grau de suficiência da Carta de Qualidade	3,86	3,79	3,86	3,85	0,00	0,06
	Clareza dos indicadores		3,89		3,85		-0,04
	Grau de satisfação dos indicadores		3,92		3,94		0,02
Grau de satisfação geral do serviço		4,03	4,03	3,96	3,96	-0,07	-0,07

Comparando com os resultados dos factores do inquérito sobre o grau de satisfação dos “Serviços Gerais” do ano 2018 com os do ano 2017, a pontuação de grau de satisfação de “Serviços Electrónico” tem registado um acréscimo, o grau de satisfação da “Carta de Qualidade” permanece inalterado, e os outros factores de investigação registaram uma ligeira descida em comparação com o ano transacto, mas as pontuações de todos os factores estão acima do nível normal de 4 pontos.