

**Relatório do Inquérito ao Grau de Satisfação
da Direcção dos Serviços de Turismo 2022**

Entidade de submissão :
Centro de Pesquisa Macau Lda

Resumo 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 : 10 de Outubro a 20 de Novembro de 2022.

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 1,124 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.

Grau de satisfação dos serviços

Grau de satisfação dos serviços gerais

Factores do inquérito	Itens	2022	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4.40	4.36
	Grau de profissionalização		4.38
	Apresentação e aparência		4.43
	Atitude dos serviços		4.44
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.32	4.30
	Grau de conforto		4.33
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.22	4.20
	Clareza das indicações		4.24
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.20
	Medidas de apoio		4.19
	Segurança		4.29
Procedimentos	Fluidez do processo	4.29	4.31
	Eficácia do serviço		4.27
	Resultado dos serviços		4.30
	Equidade		4.27
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.20	4.17
	Facilidade de acesso à informação		4.15
	Precisão da informação obtida		4.19
	Relevância da informação obtida		4.21
	Confidencialidade		4.29
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4.22	4.23
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4.21
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4.21
	Canais para sugestões		4.23
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.11	4.14
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.13
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.13
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.11
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4.05
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.12	4.13
	Canais de Publicação de Informação		4.11
Integração de serviços	Optimização interdepartamental / Serviço “one stop”	4.10	4.10
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**.

A satisfação global dos utentes dos serviços da DST é de 4,35 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 (4,40 pontos), Ambiente (4,32 pontos), Procedimentos (4,29 pontos), Instalações de apoio (4,22 pontos), Garantias de Serviço (4,22 pontos), Informação dos serviços prestados (4,20 pontos), Informação relativa ao desempenho (4,12 pontos), Serviços Electrónicos (4,11 pontos) e Integração de serviços (4,10 pontos). Dentre as pontuações dos subitens, a “Atitude dos serviços” e a “Apresentação e aparência” dos trabalhadores obtiveram as maiores pontuações, com 4,44 pontos e 4,43 pontos, respectivamente. Por outro lado, “Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos” e “Optimização interdepartamental/Serviço “one stop” tiveram as pontuações mais baixas, com 4,05 pontos e 4,10 pontos, respectivamente.

Grau de satisfação (Serviços públicos gerais)

Factores do inquérito	Itens	2022	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4.40	4.36
	Grau de profissionalização		4.37
	Apresentação e aparência		4.42
	Atitude dos serviços		4.45
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.33	4.32
	Grau de conforto		4.33
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.21	4.18
	Clareza das indicações		4.26
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.18
	Medidas de apoio		4.16
	Segurança		4.28
Procedimentos	Fluidez do processo	4.27	4.28
	Eficácia do serviço		4.25
	Resultado dos serviços		4.29
	Equidade		4.24
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.19	4.17
	Facilidade de acesso à informação		4.13
	Precisão da informação obtida		4.17
	Relevância da informação obtida		4.21
	Confidencialidade		4.26
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4.21	4.22
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4.21
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4.19
	Canais para sugestões		4.23
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.07	4.10
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.13
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.09
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.05
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		3.98
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.12	4.13
	Canais de Publicação de Informação		4.10
Integração de serviços	Optimização interdepartamental / Serviço “one stop”	-	-
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**.

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

Factores do inquérito	Itens	2022	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4.41	4.37
	Grau de profissionalização		4.40
	Apresentação e aparência		4.44
	Atitude dos serviços		4.44
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.32	4.29
	Grau de conforto		4.35
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.26	4.25
	Clareza das indicações		4.24
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.25
	Medidas de apoio		4.25
	Segurança		4.31
Procedimentos	Fluidez do processo	4.36	4.39
	Eficácia do serviço		4.33
	Resultado dos serviços		4.35
	Equidade		4.36
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.23	4.18
	Facilidade de acesso à informação		4.19
	Precisão da informação obtida		4.24
	Relevância da informação obtida		4.21
	Confidencialidade		4.32
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4.23	4.25
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4.22
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4.24
	Canais para sugestões		4.22
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.18	4.23
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.13
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.21
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.18
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4.14
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.14	4.14
	Canais de Publicação de Informação		4.14
Integração de serviços	Optimização interdepartamental / Serviço “one stop”	4.10	4.10
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.

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

Factores do inquérito	Itens	2022	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4.27	4.18
	Grau de profissionalização		4.21
	Apresentação e aparência		4.41
	Atitude dos serviços		4.27
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.06	4.03
	Grau de conforto		4.09
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.07	3.97
	Clareza das indicações		3.88
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.03
	Medidas de apoio		4.16
	Segurança		4.30
Procedimentos	Fluidez do processo	4.02	3.97
	Eficácia do serviço		4.06
	Resultado dos serviços		4.00
	Equidade		4.03
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.22	4.18
	Facilidade de acesso à informação		4.15
	Precisão da informação obtida		4.18
	Relevância da informação obtida		4.21
	Confidencialidade		4.39
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	4.19	4.07
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.20
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.20
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.29
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4.17
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.03	4.03
	Canais de Publicação de Informação		4.03
Integração de serviços	Optimização interdepartamental / Serviço “one stop”	-	-
Grau de satisfação do serviço global		4.09	4.09

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**.

Comparação com os resultados obtidos em 2021

Análise da tendência do grau de satisfação dos serviços globais

Factores do inquérito	Itens	2022		2021		Comparativamente ao ano 2021	
		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
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4.40	4.36	4.37	4.38	0.03	-0.02
	Grau de profissionalização		4.38		4.31		0.07
	Apresentação e aparência		4.43		4.38		0.05
	Atitude dos serviços		4.44		4.43		0.01
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.32	4.30	4.24	4.11	0.08	0.19
	Grau de conforto		4.33		4.36		-0.03
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.22	4.20	4.30	4.29	-0.08	-0.09
	Clareza das indicações		4.24		4.28		-0.04
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.20		4.26		-0.06
	Medidas de apoio		4.19		4.40		-0.21
	Segurança		4.29		4.30		-0.01
Procedimentos	Fluidez do processo	4.29	4.31	4.31	4.32	-0.02	-0.01
	Eficácia do serviço		4.27		4.33		-0.06
	Resultado dos serviços		4.30		4.34		-0.04
	Equidade		4.27		4.28		-0.01
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.20	4.17	4.04	3.89	0.16	0.28
	Facilidade de acesso à informação		4.15		3.96		0.19
	Precisão da informação obtida		4.19		4.12		0.07
	Relevância da informação obtida		4.21		4.09		0.12
	Confidencialidade		4.29		4.19		0.10
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4.22	4.23	4.05	4.06	0.17	0.17
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4.21		4.12		0.09
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4.21		4.15		0.06
	Canais para sugestões		4.23		3.97		0.26
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.11	4.14	3.93	4.01	0.18	0.13
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.13		4.02		0.11
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.13		4.01		0.12
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.11		3.90		0.21
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4.05		3.90		0.15
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.12	4.13	3.93	3.94	0.19	0.19
	Canais de Publicação de Informação		4.11		3.92		0.19
Integração de serviços	Optimização interdepartamental / Serviço "one stop"	4.10	4.10	4.20	4.20	-0.10	-0.10
Grau de satisfação do serviço global		4.35	4.35	4.21	4.21	0.14	0.14

Análise da tendência do grau de satisfação (Serviços públicos gerais)

Factores do inquérito	Itens	2022		2021		Comparativamente ao ano 2021	
		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
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4.40	4.36	4.30	4.30	0.10	0.06
	Grau de profissionalização		4.37		4.24		0.13
	Apresentação e aparência		4.42		4.32		0.10
	Atitude dos serviços		4.45		4.37		0.08
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.33	4.32	4.33	4.21	0.00	0.11
	Grau de conforto		4.33		4.45		-0.12
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.21	4.18	4.31	4.30	-0.10	-0.12
	Clareza das indicações		4.26		4.27		-0.01
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.18		4.32		-0.14
	Medidas de apoio		4.16		4.44		-0.28
	Segurança		4.28		4.27		0.01
Procedimentos	Fluidez do processo	4.27	4.28	4.23	4.23	0.04	0.05
	Eficácia do serviço		4.25		4.23		0.02
	Resultado dos serviços		4.29		4.26		0.03
	Equidade		4.24		4.22		0.02
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.19	4.17	3.98	3.83	0.21	0.34
	Facilidade de acesso à informação		4.13		3.89		0.24
	Precisão da informação obtida		4.17		4.08		0.09
	Relevância da informação obtida		4.21		4.04		0.17
	Confidencialidade		4.26		4.12		0.14
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4.21	4.22	4.04	4.07	0.17	0.15
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4.21		4.13		0.08
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4.19		4.16		0.03
	Canais para sugestões		4.23		3.92		0.31
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.07	4.10	3.89	4.00	0.18	0.10
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.13		4.00		0.13
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.09		3.95		0.14
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.05		3.83		0.22
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		3.98		3.86		0.12
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.12	4.13	3.89	3.89	0.23	0.24
	Canais de Publicação de Informação		4.10		3.89		0.21
Integração de serviços	Optimização interdepartamental / Serviço "one stop"	-	-	-	-	-	-
Grau de satisfação do serviço global		4.38	4.38	4.18	4.18	0.20	0.20

Análise da tendência do grau de satisfação (Serviços públicos no âmbito de fiscalização, aprovação e aplicação da lei)

Factores do inquérito	Itens	2022		2021		Comparativamente ao ano 2021	
		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
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4.41	4.37	4.56	4.59	-0.15	-0.22
	Grau de profissionalização		4.40		4.50		-0.10
	Apresentação e aparência		4.44		4.54		-0.10
	Atitude dos serviços		4.44		4.61		-0.17
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.32	4.29	4.14	4.01	0.18	0.28
	Grau de conforto		4.35		4.26		0.09
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.26	4.25	4.32	4.31	-0.06	-0.06
	Clareza das indicações		4.24		4.35		-0.11
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.25		4.20		-0.05
	Medidas de apoio		4.25		4.38		-0.13
	Segurança		4.31		4.36		-0.05
Procedimentos	Fluidez do processo	4.36	4.39	4.52	4.54	-0.16	-0.15
	Eficácia do serviço		4.33		4.57		-0.24
	Resultado dos serviços		4.35		4.54		-0.19
	Equidade		4.36		4.44		-0.08
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.23	4.18	4.19	4.05	0.04	0.13
	Facilidade de acesso à informação		4.19		4.13		0.06
	Precisão da informação obtida		4.24		4.25		-0.01
	Relevância da informação obtida		4.21		4.24		-0.03
	Confidencialidade		4.32		4.34		-0.02
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	4.23	4.25	4.06	4.06	0.17	0.19
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		4.22		4.13		0.09
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		4.24		4.15		0.09
	Canais para sugestões		4.22		3.99		0.23
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.18	4.23	4.01	4.04	0.17	0.19
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.13		4.10		0.03
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.21		4.22		-0.01
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.18		4.00		0.18
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4.14		3.97		0.17
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.14	4.14	4.04	4.09	0.10	0.05
	Canais de Publicação de Informação		4.14		4.01		0.13
Integração de serviços	Optimização interdepartamental / Serviço “one stop”	4.10	4.10	4.20	4.20	-0.10	-0.10
Grau de satisfação do serviço global		4.32	4.32	4.31	4.31	0.01	0.01

Análise da tendência do grau de satisfação (Serviços públicos no âmbito de acção social)

Factores do inquérito	Itens	2022		2021		Comparativamente ao ano 2021	
		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
Serviço dos trabalhadores	Iniciativa	4.27	4.18	4.38	4.31	-0.11	-0.13
	Grau de profissionalização		4.21		4.38		-0.17
	Apresentação e aparência		4.41		-		-
	Atitude dos serviços		4.27		4.44		-0.17
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.06	4.03	-	-	-	-
	Grau de conforto		4.09	-	-	-	
Instalações de apoio	Equipamentos de Hardware	4.07	3.97	-	-	-	-
	Clareza das indicações		3.88		-		-
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.03		-		-
	Medidas de apoio		4.16		-		-
	Segurança		4.30		-		-
Procedimentos	Fluidez do processo	4.02	3.97	4.20	4.19	-0.18	-0.22
	Eficácia do serviço		4.06		4.25		-0.19
	Resultado dos serviços		4.00		4.25		-0.25
	Equidade		4.03		4.13		-0.10
Informação dos serviços prestados	Suficiência	4.22	4.18	3.91	3.81	0.31	0.37
	Facilidade de acesso à informação		4.15		3.81		0.34
	Precisão da informação obtida		4.18		3.94		0.24
	Relevância da informação obtida		4.21		4.00		0.21
	Confidencialidade		4.39		4.00		0.39
Garantias de Serviço	Abrangência da Carta de Qualidade	-	-	3.75	4.00	-	-
	Clareza dos indicadores da Carta de Qualidade		-		3.80		-
	Grau de satisfação com os indicadores da Carta de Qualidade		-		4.11		-
	Canais para sugestões		-		3.75		-
Serviços Electrónicos	Adequabilidade dos Serviços Electrónicos	4.19	4.07	3.82	3.86	0.37	0.21
	Acessibilidade dos Serviços Electrónicos		4.20		4.00		0.20
	Segurança dos Serviços Electrónicos		4.20		4.00		0.20
	Suficiência dos Serviços Electrónicos		4.29		3.83		0.46
	Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos		4.17		3.83		0.34
Informação relativa ao desempenho	Suficiência	4.03	4.03	3.66	3.56	0.37	0.47
	Canais de Publicação de Informação		4.03		3.73		0.30
Integração de serviços	Optimização interdepartamental / Serviço "one stop"	-	-	-	-	-	-
Grau de satisfação do serviço global		4.09	4.09	4.13	4.13	-0.04	-0.04

Resumo e sugestões de melhoramento

Em 2022, a satisfação global dos utentes dos serviços da DST é de 4,35 pontos. Entre eles, a satisfação dos inquiridos com “serviços públicos gerais” foi a mais elevada, com 4,38 pontos; seguindo-se os “serviços públicos de fiscalização, aprovação e aplicação da lei” (4,32 pontos) e os “serviços públicos de assistência social” (4,09 pontos). Os resultados do estudo mostram que a satisfação geral das três categorias de serviços atingiu 4 pontos ou mais, indicando que os inquiridos estão geralmente satisfeitos com os serviços prestados pela DST.

Todos os factores da pesquisa atingiram um nível satisfatório de 4 pontos ou mais. Entre eles, "Serviço dos trabalhadores" obteve a maior pontuação (4,40 pontos), seguido de "Ambiente" (4,32 pontos). Por outro lado, a pontuação da DST em “Integração de serviços” é relativamente baixa, com 4,10 pontos, enquanto “Serviços Electrónicos” e “Informação relativa ao desempenho” também obtiveram 4,11 pontos e 4,12 pontos, respectivamente, que são inferiores aos outros aspectos, mas ainda superior ao nível de satisfação de 4 pontos.

A comparação homóloga revela que o nível de satisfação global dos utentes dos serviços este ano é superior ao do ano anterior (4,21 pontos), sendo mais evidente o aumento nos “serviços públicos gerais” (mais 0,20 pontos). De acordo com a análise dos factores do inquérito, "Serviços Electrónicos", "Garantias de Serviço" e "Informação dos serviços prestados" aumentaram (0,18 pontos, 0,17 pontos e 0,16 pontos respectivamente), o que mostra que a construção do sistema de serviço facilita os utentes. Ao nível da “Informação relativa ao desempenho”, “Instalações de apoio” e “Procedimentos”, a satisfação apresentou uma tendência decrescente.

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

1. Integração de serviços entre departamentos e optimização do procedimento

Em termos de " Integração de serviços ", alguns entrevistados relataram que diferentes departamentos têm opiniões diferentes sobre a obtenção de documentos, o processo de aprovação do serviço precisa de passar por vários departamentos (como: o Instituto Cultural, os Bombeiros), o que é relativamente complicado, e que falta de comunicação entre os departamentos. Portanto, sugere-se que a DST possa formular um procedimento de serviço

unificado com os departamentos relevantes e reunir-se regularmente para melhorar a conexão de serviço entre vários departamentos e aumentar o conteúdo de processamento incluído nos serviços interdepartamentais conforme necessário. Ao mesmo tempo, a DST também pode continuar a fortalecer a promoção junto dos usuários do serviço, de modo a aprofundar o seu conhecimento e a compreensão sobre a " Integração de serviços " e facilitar a sua utilização.

2. Fortalecer os serviços electrónicos e otimizar a plataforma dos serviços electrónicos

No que se refere à " Suficiência dos Serviços Electrónicos ", os entrevistados mencionaram principalmente que precisam de entregar os documentos pessoalmente, esperando que possa renovar as licenças com o upload dos documentos on-line. Para problemas como a função de acesso a dados, sugere-se que a DST expanda a cobertura de serviços electrónicos, incluindo a inscrição/envio de dados on-line e redução do número e do tempo dos usuários nos locais de atendimento. Adicionalmente, a DST deverá também continuar a otimizar a plataforma dos serviços eletrónicos, a criar uma página de perguntas frequentes e a colocar em posição de destaque as informações mais procuradas pelos utentes do serviço, de forma a potenciar a sua comodidade e facilidade de utilização, bem como a conveniência e economia de tempo.

3. Fornecer informações oportunas e diversificar os canais de distribuição

Em termos de " Informação relativa ao desempenho ", os usuários do serviço esperam que a DST possa fornecer informações de viagem oportunas (como: promoção de eventos, divulgação de dados relacionados a viagens, etc.), de inscrição em curso e informações atualizadas. Além disso, os usuários do serviço também sugeriram adicionar métodos de notificação para diversificar os canais de distribuição de informações. Portanto, a DST pode considerar que permite aos usuários do serviço que se registaram e concordaram em receber informações da DST a recepção das informações mais recentes sobre viagens e inscrições em cursos e informações atualizadas por e-mail ou SMS. Ao mesmo tempo, a DST também pode adicionar a data prevista de lançamento das últimas informações sobre viagens e materiais de curso na plataforma de mídia social (conta oficial do WeChat), para que os usuários do serviço tenham expectativas razoáveis para o lançamento de informações.

Em suma, o nível de serviço dos funcionários da DST e o seu ambiente obtiveram sempre uma pontuação alta. Para continuar a melhorar a satisfação dos usuários do serviço, a DST precisa de

optimizar ainda mais a integração e os procedimentos dos serviços interdepartamentais, expandir a cobertura de serviços electrónicos, atender às crescentes necessidades dos usuários, aumentar a frequência e os canais de distribuição de informações, e fortalecer a comunicação com o público.