

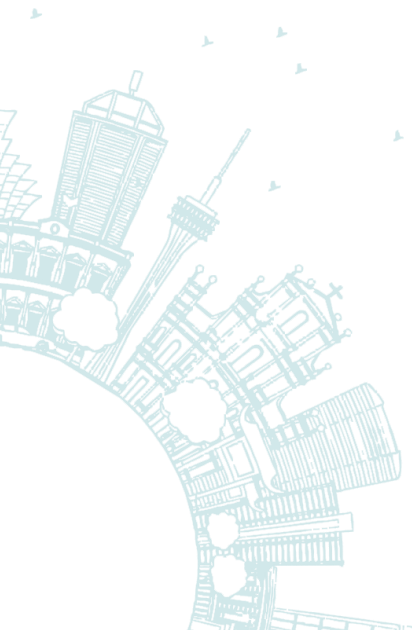
A large, light blue circular graphic composed of various architectural elements of Macau, including buildings, bridges, and a pagoda, arranged in a circular pattern around a central white circle.

Macau

Relatório do Inquérito ao Grau de Satisfação da Direcção dos Serviços de Turismo 2021

Entidade de submissão:

**COMPANHIA DE ERS SOLUCOES (MACAU)
LIMITADA**

A smaller, light blue graphic in the bottom left corner showing a cluster of Macau buildings and a bridge.

Introdução do inquérito

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

Período do inquérito

Período do inquérito: 6 de Setembro a 7 de Novembro de 2021

Resumo do inquérito

- Objecto do inquérito: serviços externos prestados pela DST (incluindo os serviços com e sem carta de qualidade), como consultoria de turismo, serviços relacionados a licenças, aluguer do recinto, pedidos de subsídio para as actividades, inscrição aos cursos de formação, pesquisa de estatísticas de turismo, sugestões/reclamações da indústria de turismo, etc.
- Alvo do inquérito: Cidadãos de Macau, visitantes a Macau e representantes das associações/empregados das empresas que utilizam os serviços prestados pela DST. Foi recolhido um total de 1.191 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

Tabela de análise estatística do grau de satisfação com os serviços gerais

Factores do inquérito	Itens	Serviços globais	
		Grau de satisfação Média	Média de itens Média
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa de serviço	4,37	4,38
	Grau de profissionalismo		4,31
	Aparência		4,38
	Atitude de serviço		4,43
Ambiente	Grau de conveniência	4,24	4,11
	Grau de conforto		4,36
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4,30	4,29
	Clareza de instruções		4,28
	Instalações no local		4,26
	Segurança do local		4,40
	Apoio nas instalações		4,30
Procedimento	Processo fluido	4,31	4,32
	Eficácia dos serviços		4,33
	Resultados dos serviços prestados		4,34
	Imparcialidade		4,28
Informação dos serviços	Grau de suficiência	4,04	3,89
	Facilidade de acesso à informação dos serviços		3,96
	Exactidão da informação obtida		4,12
	Relevância da informação obtida		4,09
	Confidencialidade da informação		4,19
Garantias de serviço	Abrangência da carta de qualidade	4,05	4,06
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade		4,12
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		4,15
	Canais para expressar opinião		3,97
Serviços electrónicos	Necessidade de serviços electrónicos	3,93	4,01
	Conveniência dos serviços electrónicos		4,02
	Segurança dos serviços electrónicos		4,01
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos		3,90
	Grau de suficiência dos canais de comunicação de serviços electrónicos		3,90
Informação do desempenho	Grau de suficiência	3,93	3,94
	Abertura da informação		3,92
Integração dos serviços	Optimização de processos interdepartamentais/serviço de janela única	4,20	4,20
Grau de satisfação com os serviços globais		4,21	4,21

Nota: Entre os valores médios do grau de satisfação, o número em verde indica a pontuação mais alta e o vermelho indica a pontuação mais baixa, sendo o mesmo nos seguintes.

Segundo os resultados da investigação da DST em 2021, todos os inquiridos manifestaram satisfação com os serviços globais, com uma pontuação média de 4,21 pontos. Entre as médias do grau de satisfação com nove factores do inquérito e os serviços globais, excepto os serviços electrónicos" e "Informação do desempenho", todos atingiram o nível de satisfação com a pontuação a 4 pontos ou superior, indicando que os inquiridos estão geralmente satisfeitos com os serviços prestados pela DST. As pontuações do grau de satisfação dos oito factores da pesquisa, da mais alta à mais baixa, são os seguintes: "Serviços dos trabalhadores" (4,37 pontos), "Procedimento" (4,31 pontos), "Instalações de apoio" (4,30 pontos), "Ambiente" (4,24 pontos), "Integração dos serviços" (4,20 pontos), "Garantias de Serviço" (4,05 pontos), "Informação dos serviços" (4,04 pontos), "Serviços electrónicos" (3,93 pontos) e "Informação do desempenho" (3,93 pontos). Entre todos os subitens as pontuações do grau de satisfação com a atitude de serviços e a eficiência dos "Serviços dos trabalhadores" (ambos com 4,43 pontos) foram relativamente altas, e a pontuação da suficiência do "Informação dos serviços"(3,89 pontos) foi relativamente baixa.

Tabela de análise estatística do grau de satisfação com os serviços públicos gerais

Factores do inquérito	Itens	Serviços públicos gerais	
		Grau de satisfação Média	Média de itens Média
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa de serviço	4,30	4,30
	Grau de profissionalismo		4,24
	Aparência		4,32
	Atitude de serviço		4,37
Ambiente	Grau de conveniência	4,33	4,21
	Grau de conforto		4,45
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4,31	4,30
	Clareza de instruções		4,27
	Instalações no local		4,32
	Segurança do local		4,44
	Apoio nas instalações		4,27
Procedimento	Processo fluido	4,23	4,23
	Eficácia dos serviços		4,23
	Resultados dos serviços prestados		4,26
	Imparcialidade		4,22
Informação dos serviços	Grau de suficiência	3,98	3,83
	Facilidade de acesso à informação dos serviços		3,89
	Exactidão da informação obtida		4,08
	Relevância da informação obtida		4,04
	Confidencialidade da informação		4,12
Garantias de serviço	Abrangência da carta de qualidade	4,04	4,07
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade		4,13
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		4,16
	Canais para expressar opinião		3,92
Serviços electrónicos	Necessidade de serviços electrónicos	3,89	4,00
	Conveniência dos serviços electrónicos		4,00
	Segurança dos serviços electrónicos		3,95
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos		3,83
	Grau de suficiência dos canais de comunicação de serviços electrónicos		3,86
Informação do desempenho	Grau de suficiência	3,89	3,89
	Abertura da informação		3,89
Integração dos serviços	Optimização de processos interdepartamentais/serviço de janela única	-	-
Grau de satisfação com os serviços globais		4,18	4,18

Nota: Entre os valores médios do grau de satisfação, o número em verde indica a pontuação mais alta e o vermelho indica a pontuação mais baixa, sendo o mesmo nos seguintes.

Tabela de análise estatística do grau de satisfação com os serviços públicos nos âmbitos de fiscalização, aprovação e aplicação da lei

Factores do inquérito	Itens	Serviços públicos nos âmbitos de fiscalização, aprovação e aplicação da lei	
		Grau de satisfação Média	Média de itens Média
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa de serviço	4,56	4,59
	Grau de profissionalismo		4,50
	Aparência		4,54
	Atitude de serviço		4,61
Ambiente	Grau de conveniência	4,14	4,01
	Grau de conforto		4,26
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4,32	4,31
	Clareza de instruções		4,35
	Instalações no local		4,20
	Segurança do local		4,38
	Apoio nas instalações		4,36
Procedimento	Processo fluido	4,52	4,54
	Eficácia dos serviços		4,57
	Resultados dos serviços prestados		4,54
	Imparcialidade		4,44
Informação dos serviços	Grau de suficiência	4,19	4,05
	Facilidade de acesso à informação dos serviços		4,13
	Exactidão da informação obtida		4,25
	Relevância da informação obtida		4,24
	Confidencialidade da informação		4,34
Garantias de serviço	Abrangência da carta de qualidade	4,06	4,06
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade		4,13
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		4,15
	Canais para expressar opinião		3,99
Serviços electrónicos	Necessidade de serviços electrónicos	4,01	4,04
	Conveniência dos serviços electrónicos		4,10
	Segurança dos serviços electrónicos		4,22
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos		4,00
	Grau de suficiência dos canais de comunicação de serviços electrónicos		3,97
Informação do desempenho	Grau de suficiência	4,04	4,09
	Abertura da informação		4,01
Integração dos serviços	Optimização de processos interdepartamentais/serviço de janela única	4,20	4,20
Grau de satisfação com os serviços globais		4,31	4,31

Nota: Entre os valores médios do grau de satisfação, o número em verde indica a pontuação mais alta e o vermelho indica a pontuação mais baixa, sendo o mesmo nos seguintes.

Tabela de análises estatísticas do grau de satisfação com os serviços públicos no âmbito da acção social

Factores do inquérito	Itens	Serviços públicos no âmbito da acção social	
		Grau de satisfação Média	Média de itens Média
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa de serviço	4,38	4,31
	Grau de profissionalismo		4,38
	Aparência		-
	Atitude de serviço		4,44
Ambiente	Grau de conveniência	-	-
	Grau de conforto		-
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	-	-
	Clareza de instruções		-
	Instalações no local		-
	Segurança do local		-
	Apoio nas instalações		-
Procedimento	Processo fluido	4,20	4,19
	Eficácia dos serviços		4,25
	Resultados dos serviços prestados		4,25
	Imparcialidade		4,13
Informação dos serviços	Grau de suficiência	3,91	3,81
	Facilidade de acesso à informação dos serviços		3,81
	Exactidão da informação obtida		3,94
	Relevância da informação obtida		4,00
	Confidencialidade da informação		4,00
Garantias de serviço	Abrangência da carta de qualidade	3,75	4,00
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade		3,80
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		4,11
	Canais para expressar opinião		3,75
Serviços electrónicos	Necessidade de serviços electrónicos	3,82	3,86
	Conveniência dos serviços electrónicos		4,00
	Segurança dos serviços electrónicos		4,00
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos		3,83
	Grau de suficiência dos canais de comunicação de serviços electrónicos		3,83
Informação do desempenho	Grau de suficiência	3,66	3,56
	Abertura da informação		3,73
Integração dos serviços	Optimização de processos interdepartamentais/serviço de janela única	-	-
Grau de satisfação com os serviços globais		4,13	4,13

Nota: Entre os valores médios do grau de satisfação, o número em verde indica a pontuação mais alta e o vermelho indica a pontuação mais baixa, sendo o mesmo nos seguintes.

Análise da tendência do grau de satisfação

Análise da tendência do grau de satisfação dos serviços globais (em comparação com o ano passado)

Factores do inquérito	Itens	2021 (este curso)		2020 (o ano passado)		Mudança de 2021 em relação a 2020	
		Grau de satisfação Média	Média de itens Média	Grau de satisfação Média	Média de itens Média	Grau de satisfação Média	Média de itens Média
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa de serviço	4,37	4,38	4,17	4,12	+0,20	+0,26
	Grau de profissionalismo		4,31		4,13		+0,18
	Aparência		4,38		4,19		+0,19
	Atitude de serviço		4,43		4,22		+0,21
Ambiente	Grau de conveniência	4,24	4,11	4,12	4,10	+0,12	+0,01
	Grau de conforto		4,36		4,14		+0,22
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4,30	4,29	4,04	4,02	+0,26	+0,27
	Clareza de instruções		4,28		4,01		+0,27
	Instalações no local		4,26		4,00		+0,26
	Segurança do local		4,40		4,19		+0,21
	Apoio nas instalações		4,30		4,00		+0,30
Procedimento	Processo fluido	4,31	4,32	4,14	4,14	+0,17	+0,18
	Eficácia dos serviços		4,33		4,14		+0,19
	Resultados dos serviços prestados		4,34		4,15		+0,19
	Imparcialidade		4,28		4,14		+0,14
Informação dos serviços	Grau de suficiência	4,04	3,89	4,05	4,03	-0,01	-0,14
	Facilidade de acesso à informação dos serviços		3,96		3,99		-0,03
	Exactidão da informação obtida		4,12		4,04		+0,08
	Relevância da informação obtida		4,09		4,03		+0,06
	Confidencialidade da informação		4,19		4,16		+0,03
Garantias de serviço	Abrangência da carta de qualidade	4,05	4,06	4,07	4,08	-0,02	-0,02
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade		4,12		4,07		+0,05
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		4,15		4,09		+0,06
	Canais para expressar opinião		3,97		4,02		-0,05
Serviços electrónicos	Necessidade de serviços electrónicos	3,93	4,01	3,94	3,95	-0,01	+0,06
	Conveniência dos serviços electrónicos		4,02		3,97		+0,05
	Segurança dos serviços electrónicos		4,01		3,94		+0,07
	Grau de suficiência dos serviços electrónicos		3,90		3,95		-0,05
	Grau de suficiência dos canais de comunicação de serviços electrónicos		3,90		3,90		0,00
Informação do desempenho	Grau de suficiência	3,93	3,94	3,96	3,97	-0,03	-0,03
	Abertura da informação		3,92		3,95		-0,03
Integração dos serviços	Optimização de processos interdepartamentais /serviço de janela única	4,20	4,20	3,96	3,96	+0,24	+0,24
Grau de satisfação com os serviços globais		4,21	4,21	4,11	4,11	+0,10	+0,10

Resumo e sugestões de melhoramento

Segundo os resultados da investigação da DST em 2021, o grau de satisfação com os serviços globais é de uma pontuação média de 4,21 pontos, com "Serviços dos trabalhadores" (4,37 marcos) a ter a pontuação mais alta e "serviços electrónicos" (3,93 marcos) e "Informação do desempenho" (3,93 marcos) a de pontuação mais baixa. As médias do grau de satisfação dos nove factores do inquérito e os serviços globais para os três principais tipos (Serviços públicos gerais, Serviços públicos nos âmbitos de fiscalização, aprovação e aplicação da lei e Serviços públicos no âmbito da acção social) estão todas próximas ao nível de satisfação de 4 pontos ou superior, indicando os inquiridos geralmente estão satisfeitos com os serviços prestados pela DST.

A pontuação do grau de satisfação com os serviços globais aumentou 0,10 pontos, entre os factores, a pontuação do grau de satisfação de "Instalações de apoio" tem o maior aumento (+0,26 pontos); entre os conteúdos dos subitens, a pontuação do grau de satisfação de "medidas de apoio nas instalações" de "Instalações de apoio" tem o maior aumento (+0,30 pontos), enquanto "Informação do desempenho" tem a maior queda (-0,03 pontos). Entre os subitens, "a suficiência" de "Informação dos serviços" (-0,14 pontos) registou a maior queda.

Nos serviços globais, quanto à "suficiência de informação dos serviços", "suficiência dos Serviços electrónicos" e "suficiência dos canais de comunicação de serviços electrónicos", as pontuações do grau de satisfação foram relativamente mais baixas, mostrando que os inquiridos têm maiores expectativas em relação à "Informação de serviço" e ao escopo de "Serviços electrónicos" da DST. Levando isso, conforme este estudo, recomenda-se que seja dada prioridade às seguintes áreas para melhoramento:

1. Expedir a utilização de serviços electrónicos, e prestar os serviços diversificados

Em termos de "suficiência dos serviços electrónicos", os inquiridos esperam serviços electrónicos mais diversificados, tais como aplicação online, compra de bilhetes online, plataforma de apoio em caso de emergência no estrangeiro, formação/ avaliação/ plataforma de reclamação da Indústria Turística de Macau, etc. Com base na legislação do Governo Electrónico, serão tratados mais processos de rotina e padronizados na plataforma online, para reduzir o número de vezes e o tempo para os usuários de serviços irem pessoalmente aos locais de serviço. Como resultado, a DST pode expandir a utilização de serviços electrónicos para melhorar a experiência do usuário. Em termos da "suficiência dos canais de comunicação de serviços electrónicos", muitos inquiridos expressaram o seu desejo de acrescentar mais plataformas de comunicação social (Smart Customer Service da Conta oficial do WeChat) e Smart Customer Service das plataformas de comunicação de aplicações móveis. Além disso, tendo em conta a baixa taxa de conhecimento dos serviços electrónicos, os inquiridos sugeriram o aumento da propaganda e promoção dos canais na Internet, empresas, locais públicos, canais tradicionais e de comunicação social, para os usuários de serviços estarem cientes dos serviços electrónicos existentes da DST.

2. Enriquecer o conteúdo de informação dos serviços dos vários canais de comunicação social e fornecer informações atempadas e claras

Em termos da "suficiência de informação dos serviços", os principais problemas reflectidos pelos usuários de serviços são as dificuldades de encontrar informações (incapazes de encontrar informação relevante online ou em locais de serviço), e

sugerem que actualize as informações dos websites, enriqueça o conteúdo de informação dos vários canais de comunicação social, acelere a informatização do conteúdo dos serviços, actualize e articule as informações e instruções de serviço de forma atempada e clara, por exemplo, função de notificação de informação, listas de documentos a serem submetidos, datas de limites, multas relevantes, para usuários de serviços conhecerem os serviços electrónicos existentes da DST.

Em geral, a qualidade dos serviços da DST em todos os aspectos foi mais aperfeiçoada do que do ano passado. No entanto, as pontuações da suficiência de "Informação dos serviços" e "Serviços electrónicos" e "Informação do desempenho" diminuíram em comparação com o ano passado, reflectindo a procura de informação e serviços electrónicos por parte dos usuários dos serviços. Sugere-se que a DST se comprometa a melhorar, promover, diversificar os serviços electrónicos existentes, de modo a completar todo o processo de serviços de uma só vez, aumentar a visibilidade dos serviços electrónicos e simplificar as operações dos serviços electrónicos (por exemplo, código QR, visualização de dados, funções de apoio aos idosos, etc.), bem como melhorar o nível de serviço dos trabalhadores, fornecer formação profissional relevante e criar o mecanismo de elogio, para aperfeiçoar as informações do turismo e serviço. Irá também reforçar as funções de lembrete de notificação dos documentos necessários e o progresso dos procedimentos, a fim de fornecer serviços mais convenientes e de qualidade aos usuários dos serviços.