

# **Relatório do Inquérito ao Grau de Satisfação da Direcção dos Serviços de Turismo 2023**

Entidade de submissão :  
ARISTA INVESTIGACAO DE MARKETING LIMITADA

## **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 : 18 de Setembro a 2 de Novembro de 2023
- 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 1,925 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	2023 (Presente ano)	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa	4.41	4.38
	Grau de profissionalização		4.39
	Apresentação e aparência		4.43
	Atitude de serviço		4.44
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.35	4.34
	Grau de conforto		4.35
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4.28	4.26
	Clareza de instruções		4.28
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.26
	Medidas de apoio		4.27
	Segurança do local		4.31
Procedimento	Fluidez do processo	4.33	4.36
	Eficácia dos serviços		4.39
	Resultados dos serviços prestados		4.34
	Equidade		4.23
Informações sobre os serviços	Suficiência	4.21	4.15
	Facilidade de acesso à informação		4.14
	Precisão da informação obtida		4.22
	Relevância da informação obtida		4.22
	Confidencialidade		4.30
Garantias de serviço	Abrangência da carta de qualidade	4.23	4.26
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade		4.24
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		4.29
	Canais para expressar opinião		4.13
Serviços electrónicos	Relevância dos serviços electrónicos	4.15	4.16
	Acessibilidade dos serviços electrónicos		4.21
	Segurança dos serviços electrónicos		4.17
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.11
	Suficiência dos canais de comunicação de serviços electrónicos		4.13
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.21	4.22
	Canais de divulgação de informações		4.19
Integração dos serviços	Optimização interdepartamental / Serviço de balcão único	4.05	4.05
Satisfação com os serviços globais		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.

Os utentes dos serviços da DST manifestaram satisfação com os serviços globais, com uma pontuação média de 4.38 pontos. Todas as pontuações médias dos factores do inquérito estão acima de 4 pontos, indicando que os inquiridos estão geralmente satisfeitos com os serviços prestados pela DST. As pontuações do grau de satisfação dos factores da pesquisa, da mais alta à mais baixa, são os seguintes: serviços dos trabalhadores (4.41 pontos), ambiente (4.35 pontos), procedimento (4.33 pontos), instalações de apoio (4.28 pontos), garantias de serviço (4.23 pontos), informações dos serviços prestados, informação do desempenho (também 4.21 pontos), serviços electrónicos (4.15 pontos) e integração dos serviços (4.05 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 4.11 pontos e 4.05 pontos, respectivamente.

## Grau de satisfação (Serviços públicos gerais)

Factores do inquérito	Itens	2023 (Presente ano)	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa	4.39	4.36
	Grau de profissionalização		4.38
	Apresentação e aparência		4.41
	Atitude de serviço		4.42
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.35	4.35
	Grau de conforto		4.36
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4.28	4.28
	Clareza de instruções		4.29
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.27
	Medidas de apoio		4.29
	Segurança do local		4.28
Procedimento	Fluidez do processo	4.30	4.34
	Eficácia dos serviços		4.33
	Resultados dos serviços prestados		4.32
	Equidade		4.20
Informações sobre os serviços	Suficiência	4.19	4.15
	Facilidade de acesso à informação		4.09
	Precisão da informação obtida		4.19
	Relevância da informação obtida		4.24
	Confidencialidade		4.28
Garantias de serviço	Abrangência da carta de qualidade	4.23	4.28
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade		4.22
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		4.30
	Canais para expressar opinião		4.13
Serviços electrónicos	Relevância dos serviços electrónicos	4.13	4.13
	Acessibilidade dos serviços electrónicos		4.18
	Segurança dos serviços electrónicos		4.13
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.09
	Suficiência dos canais de comunicação de serviços electrónicos		4.15
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.22	4.23
	Canais de divulgação de informações		4.20
Integração dos serviços	Optimização interdepartamental / Serviço de balcão único	-	-
Satisfação com os serviços globais		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.

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

Factores do inquérito	Itens	2023 (Presente ano)	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa	4.49	4.49
	Grau de profissionalização		4.45
	Apresentação e aparência		4.53
	Atitude de serviço		4.48
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.32	4.30
	Grau de conforto		4.35
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4.27	4.20
	Clareza de instruções		4.26
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.24
	Medidas de apoio		4.20
	Segurança do local		4.45
Procedimento	Fluidez do processo	4.46	4.45
	Eficácia dos serviços		4.62
	Resultados dos serviços prestados		4.42
	Equidade		4.34
Informações sobre os serviços	Suficiência	4.28	4.19
	Facilidade de acesso à informação		4.34
	Precisão da informação obtida		4.35
	Relevância da informação obtida		4.15
	Confidencialidade		4.35
Garantias de serviço	Abrangência da carta de qualidade	4.24	4.21
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade		4.32
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		4.26
	Canais para expressar opinião		4.17
Serviços electrónicos	Relevância dos serviços electrónicos	4.17	4.24
	Acessibilidade dos serviços electrónicos		4.23
	Segurança dos serviços electrónicos		4.21
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.15
	Suficiência dos canais de comunicação de serviços electrónicos		4.09
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.18	4.20
	Canais de divulgação de informações		4.16
Integração dos serviços	Optimização interdepartamental / Serviço de balcão único	4.05	4.05
Satisfação com os serviços globais		4.41	4.41

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	2023 (Presente ano)	
		Média do grau de satisfação	Valor médio do item
Serviços dos trabalhadores	Iniciativa	4.23#	4.23
	Grau de profissionalização		4.23
	Apresentação e aparência		4.50*#
	Atitude de serviço		4.00#
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.00*#	4.00*#
	Grau de conforto		4.00*#
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4.06#	4.04#
	Clareza de instruções		3.97#
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.00#
	Medidas de apoio		4.14#
	Segurança do local		4.14#
Procedimento	Fluidez do processo	4.08#	4.10
	Eficácia dos serviços		4.13
	Resultados dos serviços prestados		3.97
	Equidade		4.11#
Informações sobre os serviços	Suficiência	4.16	4.10
	Facilidade de acesso à informação		4.13
	Precisão da informação obtida		4.19
	Relevância da informação obtida		4.16
	Confidencialidade		4.21#
Garantias de serviço	Abrangência da carta de qualidade	4.06#	4.10#
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade		4.04#
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		4.14#
	Canais para expressar opinião		3.96#
Serviços electrónicos	Relevância dos serviços electrónicos	4.21#	4.00#
	Acessibilidade dos serviços electrónicos		4.44#
	Segurança dos serviços electrónicos		4.28#
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.17#
	Suficiência dos canais de comunicação de serviços electrónicos		4.17#
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.06	4.06
	Canais de divulgação de informações		4.06
Integração dos serviços	Optimização interdepartamental / Serviço de balcão único	-	-
Satisfação com os serviços globais		4.10	4.10

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.

\*Tamanho pequeno e simples (n = 2)

# A base de dados é demasiado pequena (< 30), pelo que os dados servem apenas de referência.

## Comparação com os resultados obtidos em 2022

### Análise da tendência do grau de satisfação dos serviços globais

Factores do inquérito	Itens	2023 (Presente ano)		2022 (Ano anterior)		Comparativamente ao ano 2022	
		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 dos trabalhadores	Iniciativa	4.41	4.38	4.40	4.36	0.01	0.02
	Grau de profissionalização		4.39		4.38		0.01
	Apresentação e aparência		4.43		4.43		0.00
	Atitude de serviço		4.44		4.44		0.00
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.35	4.34	4.32	4.30	0.03	0.04
	Grau de conforto		4.35		4.33		0.02
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4.28	4.26	4.22	4.20	0.06	0.06
	Clareza de instruções		4.28		4.24		0.04
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.26		4.20		0.06
	Medidas de apoio		4.27		4.19		0.08
	Segurança do local		4.31		4.29		0.02
Procedimento	Fluidez do processo	4.33	4.36	4.29	4.31	0.04	0.05
	Eficácia dos serviços		4.39		4.27		0.12
	Resultados dos serviços prestados		4.34		4.30		0.04
	Equidade		4.23		4.27		-0.04
Informações sobre os serviços	Suficiência	4.21	4.15	4.20	4.17	0.01	-0.02
	Facilidade de acesso à informação		4.14		4.15		-0.01
	Precisão da informação obtida		4.22		4.19		0.03
	Relevância da informação obtida		4.22		4.21		0.01
	Confidencialidade		4.30		4.29		0.01
Garantias de serviço	Abrangência da carta de qualidade	4.23	4.26	4.22	4.23	0.01	0.03
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade		4.24		4.21		0.03
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		4.29		4.21		0.08
	Canais para expressar opinião		4.13		4.23		-0.10
Serviços electrónicos	Relevância dos serviços electrónicos	4.15	4.16	4.11	4.14	0.04	0.02
	Acessibilidade dos serviços electrónicos		4.21		4.13		0.08
	Segurança dos serviços electrónicos		4.17		4.13		0.04
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.11		4.11		0.00
	Suficiência dos canais de comunicação de serviços electrónicos		4.13		4.05		0.08
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.21	4.22	4.12	4.13	0.09	0.09
	Canais de divulgação de informações		4.19		4.11		0.08
Integração dos serviços	Optimização interdepartamental / Serviço de balcão único	4.05	4.05	4.10	4.10	-0.05	-0.05
Satisfação com os serviços globais		4.38	4.38	4.35	4.35	0.03	0.03



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

Factores do inquérito	Itens	2023 (Presente ano)		2022 (Ano anterior)		Comparativamente ao ano 2022	
		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 dos trabalhadores	Iniciativa	4.39	4.36	4.40	4.36	-0.01	0.00
	Grau de profissionalização		4.38		4.37		0.01
	Apresentação e aparência		4.41		4.42		-0.01
	Atitude de serviço		4.42		4.45		-0.03
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.35	4.35	4.33	4.32	0.02	0.03
	Grau de conforto		4.36		4.33		0.03
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4.28	4.28	4.21	4.18	0.07	0.10
	Clareza de instruções		4.29		4.26		0.03
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.27		4.18		0.09
	Medidas de apoio		4.29		4.16		0.13
	Segurança do local		4.28		4.28		0.00
Procedimento	Fluidez do processo	4.30	4.34	4.27	4.28	0.03	0.06
	Eficácia dos serviços		4.33		4.25		0.08
	Resultados dos serviços prestados		4.32		4.29		0.03
	Equidade		4.20		4.24		-0.04
Informações sobre os serviços	Suficiência	4.19	4.15	4.19	4.17	0.00	-0.02
	Facilidade de acesso à informação		4.09		4.13		-0.04
	Precisão da informação obtida		4.19		4.17		0.02
	Relevância da informação obtida		4.24		4.21		0.03
	Confidencialidade		4.28		4.26		0.02
Garantias de serviço	Abrangência da carta de qualidade	4.23	4.28	4.21	4.22	0.02	0.06
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade		4.22		4.21		0.01
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		4.30		4.19		0.11
	Canais para expressar opinião		4.13		4.23		-0.11
Serviços electrónicos	Relevância dos serviços electrónicos	4.13	4.13	4.07	4.10	0.06	0.03
	Acessibilidade dos serviços electrónicos		4.18		4.13		0.05
	Segurança dos serviços electrónicos		4.13		4.09		0.04
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.09		4.05		0.04
	Suficiência dos canais de comunicação de serviços electrónicos		4.15		3.98		0.17
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.22	4.23	4.12	4.13	0.10	0.10
	Canais de divulgação de informações		4.20		4.10		0.10
Integração dos serviços	Optimização interdepartamental / Serviço de balcão único	-	-	-	-	-	-
Satisfação com os serviços globais		4.39	4.39	4.38	4.38	0.01	0.01

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

Factores do inquérito	Itens	2023 (Presente ano)		2022 (Ano anterior)		Comparativamente ao ano 2022	
		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 dos trabalhadores	Iniciativa	4.49	4.49	4.41	4.37	0.08	0.12
	Grau de profissionalização		4.45		4.40		0.05
	Apresentação e aparência		4.53		4.44		0.09
	Atitude de serviço		4.48		4.44		0.04
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.32	4.30	4.32	4.29	0.00	0.01
	Grau de conforto		4.35		4.35		0.00
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4.27	4.20	4.26	4.25	0.01	-0.05
	Clareza de instruções		4.26		4.24		0.02
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.24		4.25		-0.01
	Medidas de apoio		4.20		4.25		-0.05
	Segurança do local		4.45		4.31		0.14
Procedimento	Fluidez do processo	4.46	4.45	4.36	4.39	0.10	0.06
	Eficácia dos serviços		4.62		4.33		0.29
	Resultados dos serviços prestados		4.42		4.35		0.07
	Equidade		4.34		4.36		-0.02
Informações sobre os serviços	Suficiência	4.28	4.19	4.23	4.18	0.05	0.01
	Facilidade de acesso à informação		4.34		4.19		0.15
	Precisão da informação obtida		4.35		4.24		0.11
	Relevância da informação obtida		4.15		4.21		-0.06
	Confidencialidade		4.35		4.32		0.03
Garantias de serviço	Abrangência da carta de qualidade	4.24	4.21	4.21	4.25	0.01	-0.04
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade		4.32		4.22		0.10
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		4.26		4.24		0.02
	Canais para expressar opinião		4.17		4.22		-0.05
Serviços electrónicos	Relevância dos serviços electrónicos	4.17	4.24	4.18	4.23	-0.01	0.01
	Acessibilidade dos serviços electrónicos		4.23		4.13		0.10
	Segurança dos serviços electrónicos		4.21		4.21		0.00
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.15		4.18		-0.03
	Suficiência dos canais de comunicação de serviços electrónicos		4.09		4.14		-0.05
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.18	4.20	4.14	4.14	0.04	0.06
	Canais de divulgação de informações		4.16		4.14		0.02
Integração dos serviços	Optimização interdepartamental / Serviço de balcão único	4.05	4.05	4.10	4.10	-0.05	-0.05
Satisfação com os serviços globais		4.41	4.41	4.32	4.32	0.09	0.09

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

Factores do inquérito	Itens	2023 (Presente ano)		2022 (Ano anterior)		Comparativamente ao ano 2022	
		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 dos trabalhadores	Iniciativa	4.23#	4.23	4.27	4.18	-0.04	0.05
	Grau de profissionalização		4.23		4.21		0.02
	Apresentação e aparência		4.50*#		4.41		0.09
	Atitude de serviço		4.00#		4.27		-0.27
Ambiente	Grau de acessibilidade	4.00*#	4.00*#	4.06	4.03	-0.06	-0.03
	Grau de conforto		4.00*#		4.09		-0.09
Instalações de apoio	Equipamento de hardware	4.06#	4.04#	4.07	3.97	-0.01	0.07
	Clareza de instruções		3.97#		3.88		0.09
	Equipamentos e infraestruturas comuns		4.00#		4.03		-0.03
	Medidas de apoio		4.14#		4.16		-0.02
	Segurança do local		4.14#		4.30		-0.16
Procedimento	Fluidez do processo	4.08#	4.10	4.02	3.97	0.06	0.13
	Eficácia dos serviços		4.13		4.06		0.07
	Resultados dos serviços prestados		3.97		4.00		-0.03
	Equidade		4.11#		4.03		0.08
Informações sobre os serviços	Suficiência	4.16	4.10	4.22	4.18	-0.06	-0.08
	Facilidade de acesso à informação		4.13		4.15		-0.02
	Precisão da informação obtida		4.19		4.18		0.01
	Relevância da informação obtida		4.16		4.21		-0.05
	Confidencialidade		4.21#		4.39		-0.18
Garantias de serviço	Abrangência da carta de qualidade	4.06#	4.10#	-	-	-	-
	Clareza dos indicadores da carta de qualidade		4.04#		-		-
	Grau de satisfação dos indicadores da carta de qualidade		4.14#		-		-
	Canais para expressar opinião		3.96#		-		-
Serviços electrónicos	Relevância dos serviços electrónicos	4.21#	4.00#	4.19	4.07#	0.02	-0.07
	Acessibilidade dos serviços electrónicos		4.44#		4.20#		0.24
	Segurança dos serviços electrónicos		4.28#		4.20#		0.08
	Suficiência dos serviços electrónicos		4.17#		4.29#		-0.12
	Suficiência dos canais de comunicação de serviços electrónicos		4.17#		4.17#		0.00
Informações sobre o desempenho	Suficiência	4.06	4.06	4.03	4.03	0.03	0.03
	Canais de divulgação de informações		4.06		4.03		0.03
Integração dos serviços	Optimização interdepartamental / Serviço de balcão único	-	-	-	-	-	-
Satisfação com os serviços globais		4.10	4.10	4.09	4.09	0.01	0.01

\*Tamanho pequeno e simples (n = 2)

# A base de dados é demasiado pequena (< 30), pelo que os dados servem apenas de referência.

## **Resumo e sugestões de melhoramento**

Em 2023, a satisfação global dos utentes dos serviços da DST é de 4.38 pontos. Entre eles, a satisfação dos inquiridos com “serviços públicos de fiscalização, aprovação e aplicação da lei” foi a mais elevada, com 4.41 pontos; seguindo-se os “serviços públicos gerais” (4.39 pontos) e os “serviços públicos de assistência social” (4.10 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.

Na análise da tendência da satisfação global dos utentes dos serviços da DST, a “Atitude dos serviços” e a “Apresentação e aparência” dos trabalhadores obtiveram as maiores pontuações, com 4.44 pontos e 4.43 pontos. Por outro lado, “Suficiência dos Canais de Comunicação dos Serviços Electrónicos” e “Optimização interdepartamental/Serviço “one stop” tiveram as pontuações mais baixas, com 4.11 pontos e 4.05 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 (4.35 pontos), sendo mais evidente o aumento nos “serviços públicos de fiscalização, aprovação e aplicação da lei” (mais 0.09 pontos). De acordo com a análise dos factores do inquérito, "Informação relativa ao desempenho" e "Instalações de apoio" aumentaram (0.09 pontos e 0.06 pontos respectivamente), o que mostra que os serviços de software e hardware da DST oferecem os utentes mais assistência e informação. Ao nível da “Integração de serviços”, 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 dos serviços**

Alguns entrevistados mencionaram que o processo de pedido/aprovação do serviço é relativamente complicado e falta de unificação da informação entre os departamentos. Portanto, sugere-se que a DST possa unir os serviços dos departamentos, simplificar o processo interdepartamental, diminuir a fragmentação da informação e melhorar o processo de pedido/aprovação, para que os utentes do serviço tenham mais facilidade nos serviços da DST.

### **2. Serviços electrónicos**

No que se refere à “Suficiência dos Serviços Electrónicos”, tal como nos anos anteriores, registou-se uma pontuação mais baixa. Os entrevistados estão satisfeitos com renovação online das licenças. No entanto, sugere-se que a DST expanda a cobertura de serviços electrónicos, por exemplo, oferecer mais canais e plataformas de pedido (“Conta Única de Macau”) para facilitar os utentes do serviço. Por outro lado, a DST pode fornecer mais informações turísticas oportunas nos diferentes sites e lançar as informações sobre viagens na plataforma de mídia social, para que os turistas tenham mais facilidade em receber as informações relevantes.

Em suma, o nível de serviço dos funcionários da DST, o seu ambiente e os procedimentos obtiveram sempre uma pontuação alta. Para continuar a melhorar a satisfação dos utentes do serviço, a DST precisa de otimizar ainda mais a integração e os procedimentos dos serviços interdepartamentais, expandir a cobertura de serviços electrónicos e atender às crescentes necessidades dos utentes.