

Avaliação sobre a investigação do grau de satisfação do programa da Carta de Qualidade dos Serviços de Turismo da RAEM



2009

Índice

1.	Característica básica.....	1
	Gráfico I: Distribuição em sexo	
	Gráfico II: Distribuição em cidadãos e turistas	
	Gráfico III: Distribuição em idade	
	Gráfico IV: Distribuição dos turistas	
2.	Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação – 2009.....	2
	Gráfico V : “Avaliação do Grau de Satisfação do Público”, distribuição dos principais factores do grau de satisfação (6 factores)	
	Gráfico VI: “Avaliação do Grau de Satisfação do Público” distribuição das sub-acções do grau de satisfação (16 factores)	
3.	Comparação dos resultados dos factores principais do grau de satisfação com o período homólogo 2008.....	4
	3.1 Mudança na apresentação geral	
	3.2 Mudança na Divisão de Licenciamento	
	3.3 Mudança nos Balcões de Informações	
	3.4 Mudança no Centro de Actividades Turísticas	
	Gráfico VII: Comparação da situação de mudança dos 6 principais factores de satisfação com o período homólogo de 2008	
	Gráfico VIII: Apresentação em geral	
	Gráfico IX: Divisão de Licenciamento	
	Gráfico X: Balcões de Informações	
	Gráfico XI: Centro de Actividades Turísticas	
4.	Comparação dos resultados de satisfação com o período homólogo de 2008.....	7
	4.1 Mudança na Divisão de Licenciamento	
	4.2 Mudança nos Balcões de Informações	
	4.3 Mudança no Centro de Actividades Turísticas	
	Gráfico XII: Comparação da situação das sub-acções com o período homólogo de 2008	
	Anexo 1: Nível de avaliação e outras razões sobre a obtenção do “Não Satisfaz” e “Satisfaz Pouco” das unidades entrevistadas.....	9
	Anexo 2: Outras opiniões.....	10
	Anexo 3: Significado das perguntas do inquérito.....	11

Carta de Qualidade – Inquérito do grau de satisfação do público (2009)

1. Característica Básica

Durante o período compreendido entre 15 de Junho a 15 de Julho de 2009, tendo os Serviços de Turismo realizado um inquérito sobre a avaliação do grau de satisfação do público nas três subunidades abaixo indicadas, o qual conseguiu entrevistar 309 utentes que utilizaram os serviços da DST. Através dos inquéritos foram recolhidos as opiniões dos cidadãos e turistas, nomeadamente aqueles que deslocaram na Divisão de Licenciamento, nos Balcões de Informações e no Centro de Actividades Turísticas, com um total de 16 sub-acções e 6 factores, nomeadamente “Grau de Facilidade”, “Conduta do Funcionário”, “Ambiente e Instalações”, “Procedimento Interno”, “Resultado do Serviço” e “Serviço Global, a fim de avaliar e rever o grau de satisfação do público à DST. Por outro lado, através das opiniões recolhidas nos inquéritos sobre a prestação de serviços da DST, continuar a melhorar as indicações da prestação de serviços da DST, os resultados deste inquérito estão apresentados nos gráficos abaixo apresentados:

Gráfico I: Distribuição em Sexo

Masculino	Feminino	Total dos Inquéritos
149	160	309
48.2%	51.8%	100.0%

Gráfico II: Distribuição em Cidadãos e Turistas

Turistas	Cidadãos	Total dos inquéritos
207	102	309
83.4%	15.8%	100.0%

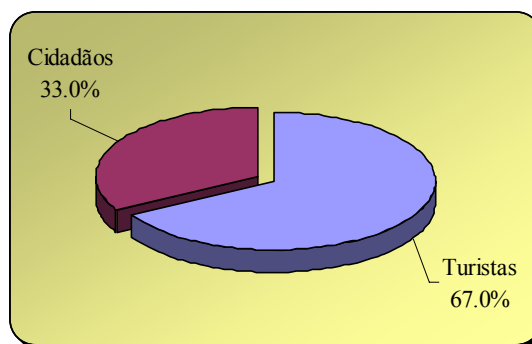
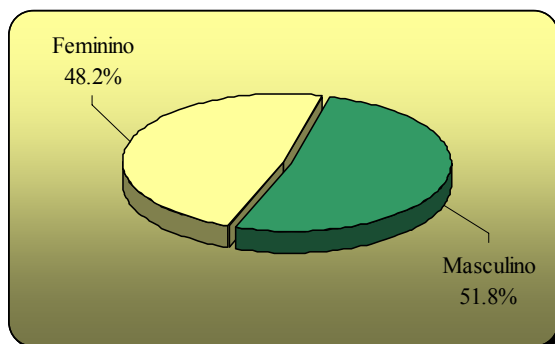
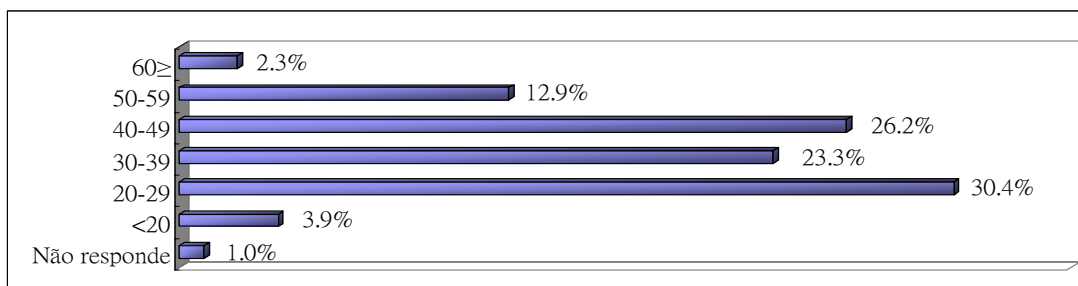


Gráfico III : Distribuição em Idade

Não responde	<20	20-29	30-39	40-49	50-59	60≥	Total dos entrevistados
3	12	94	72	81	40	7	309
1.0%	3.9%	30.4%	23.3%	26.2%	12.9%	2.3%	100.0%



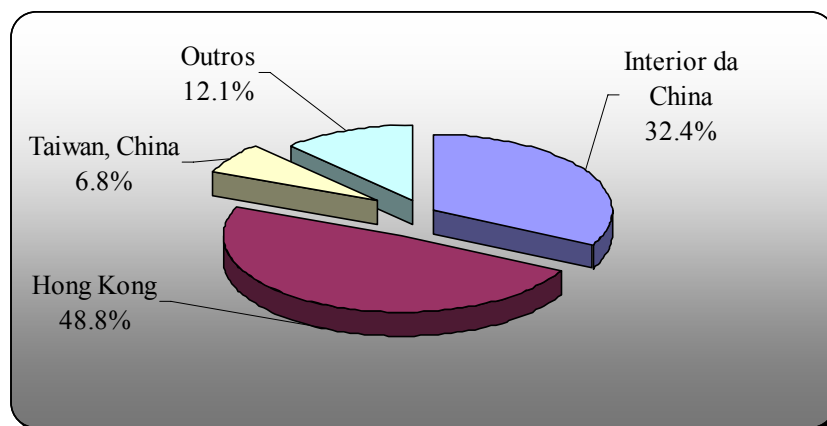
Dos 309 entrevistados, a maioria foram do sexo feminino, ocupando 51,8%, enquanto o sexo masculino foi de 48,2%. No que respeita à distribuição em idade, foram concentrados especialmente aos indivíduos entre 20 a 49 anos, um total de 79,9%. Como os destinatários deste inquérito são cidadãos e turistas, e de acordo com os resultados obtidos, a maioria dos entrevistados foram turistas, ocupando 67,0%, e os restantes 33,0% foram cidadãos de Macau. No que respeita à distribuição de turistas, conforme o gráfico IV abaixo indicado, os principais turistas foram os provenientes de Hong Kong (48,8%), seguindo os do Interior da China (32,4%), os de Taiwan, China (6,8%) e os restantes foram distinguidos como “Outros”.

Gráfico IV : Distribuição dos Turistas

Interior da China	Hong Kong	Taiwan, China	Outros (Nota)	Total
67	101	14	25	207
32.4%	48.8%	6.8%	12.1%	100.0%

(Nota) Outros : Total = 25 pessoas

<i>Japão</i>	5	<i>Malásia</i>	4	<i>Austrália</i>	2
<i>Indonésia</i>	3	<i>Holanda</i>	1	<i>Coreia do Sul</i>	3
<i>Espanha</i>	1	<i>Singapura</i>	2		
<i>EUA</i>	1	<i>Nova Zelândia</i>	1		
<i>Tailândia</i>	1	<i>Portugal</i>	1		



2. Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação - 2009

As informações apresentadas na primeira parte foram disritos alguns pormenores aos entrevistados, o gráfico abaixo apresentado indica os resultados do inquérito aos entrevistados sobre o grau de satisfação da Carta de Qualidade das três subunidades da DST (Divisão de Licenciamento, Balcões de Informações e Centro de Actividades Turísticas), a avaliação é contada até cinco pontos, ou seja, 1 = Não Satisfaz, 2 = Satisfaz Pouco, 3 = Normal, 4 = Satisfaz e 5 = Satisfaz Muito. Além disso, caso os entrevistados não responderam, são classificados em 0 = Não Responde, este inquérito está envolvido com 16 ações básicas da prestação de serviços (gráfico VI) e subagrupado em 6 factores (gráfico V), cujos resultados estão apresentados nos gráficos 5 e 6.

Gráfico V : “Avaliação do Grau de Satisfação do Público”, distribuição dos principais factores do grau de satisfação (6 factores)

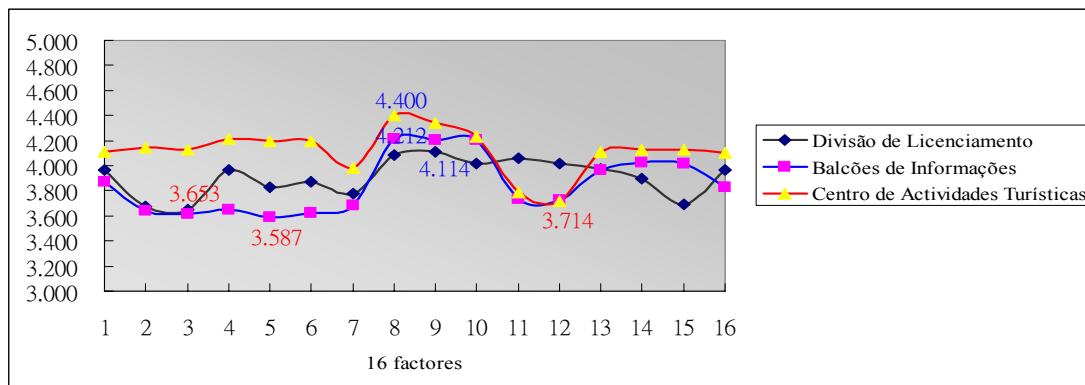
Factores	Valor médio do grau de satisfação	Apresentação geral	Divisão de Licenciamento	Balcões de Informações	Centro de Actividades Turísticas
Serviço Global		3.951	3.962	3.874	4.114
Conteúdo do serviço		<u>3.796</u>	<u>3.796</u>	<u>3.633</u>	4.145
Conduta do funcionário		<u>4.198</u>	<u>4.072</u>	<u>4.206</u>	<u>4.324</u>
Ambiente e instalações		3.814	4.038	3.730	<u>3.750</u>
Grau de facilidade do fornecimento de serviço		3.992	3.854	4.002	4.124
Resultado do serviço		3.926	3.962	3.831	4.100
Inquéritos válidos – distribuição na subunidade		309	79	160	70

Nota: Grau de satisfação – 0 = Não Responde , 1 = Mais Baixo, 5 = Mais Alto

Gráfico VI : “Avaliação do Grau de Satisfação do Público” distribuição das sub-acções do grau de satisfação (16 factores)

Factores	Valor médio do grau de satisfação	Divisão de Licenciamento	Balcões de Informações	Centro de Actividades Turísticas
Apresentação do serviço global	1. Nível de prestação de serviço global da DST	3.962	3.874	4.114
Conteúdo do Serviço	2. Conteúdo da Carta de Qualidade da DST	3.671	3.640	4.143
	3. Indicadores da Carta de Qualidade da DST	<u>3.653</u>	3.617	4.129
	4. Tempo de espera	3.962	3.647	4.214
	5. Formalidades administrativas exigidos	3.833	<u>3.587</u>	4.200
	6. Imparcialidade	3.870	3.627	4.200
Conduta do funcionário	7. Clareza das informações obtidas	3.779	3.680	3.986
	8. Atitude do funcionário	4.089	<u>4.212</u>	<u>4.400</u>
	9. Capacidade de comunicação	<u>4.114</u>	4.205	4.343
Ambiente e instalações	10. Profissionalismo no fornecimento de informações	4.013	4.203	4.229
	11. O grau de conforto ambiental deste Serviço	4.063	3.738	3.786
Grau de facilidade de acesso aos serviços pretendidos	12. As instalações de recepção deste Serviço	4.013	3.723	<u>3.714</u>
	13. Conveniência do procedimento de recepção	3.974	3.963	4.114
	14. Facilidade para a obtenção de informações	3.896	4.025	4.129
Resultado do serviço	15. Acessibilidade do local do fornecimento de serviços	3.692	4.019	4.129
	16. O resultado final do nosso serviço correspondeu à sua expectativa	3.962	3.831	4.100
Distribuição dos inquéritos		79	160	70

Nota: Grau de satisfação – 1 = Mais Baixo e 5 = Mais Alto



De acordo com o gráfico V, o factor correspondente ao “Conteúdo do Serviço” de 2009, a Divisão de Licenciamento e os Balcões de Informações, ambas obtiveram uma classificação baixa, com 3.796 e 3.633 pontos, entretanto, de acordo com o gráfico VI, a Divisão de Licenciamento obteve uma classificação baixa, com 3.653 pontos, respeitante na sub-acção “Indicadores da Carta de Qualidade da DST”, enquanto os balcões de informações respeitante à “Formalidades administrativas exigidas” obteve uma classificação baixa, com 3.587 pontos. Por outro lado, o Centro de Actividades Turísticas, obteve uma classificação baixa, com 3.750 pontos, respeitantes ao “Ambiente e instalações” esta classificação baixa foi devido a obtenção de uma classificação baixa, com 3.714 pontos, na sua sub-acção “Grau de conforto ambiental deste Serviço”.

3. Comparação dos resultados dos factores principais do grau de satisfação com o período homólogo 2008

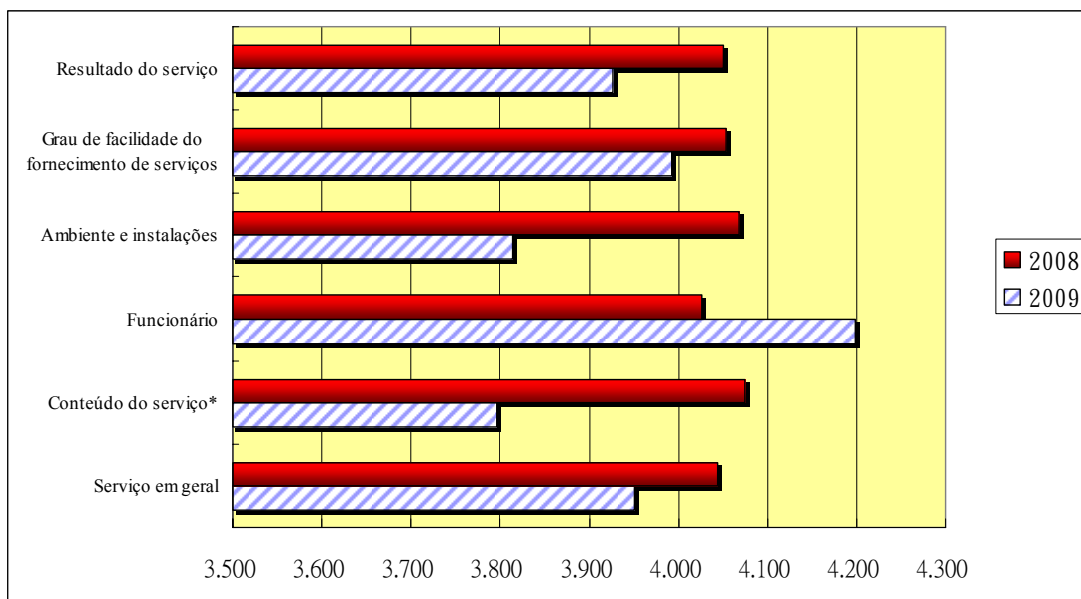
3.1 Mudança na apresentação geral

Em conformidade com a alínea 6 do Gráfico VII de 2009 e 2008, os factores principais da situação de mudança do grau de satisfação, de um modo em geral, a atitude do funcionário foi o único factor que registou aumento (+0.171) quando comparado com 2008, e os restantes 5 factores ambas registaram descidas, dos quais o conteúdo do serviço foi o que registou descida mais significativa (-0.279), seguindo o ambiente e instalações (-0.254), o resultado do serviço (-0.125), o serviço global (-0.093) e a facilidade de prestação de serviço (-0.061), as diferenças nos vários factores podem consultar no Gráfico VIII.

Gráfico VII : Comparação da situação de mudança dos 6 principais factores de satisfação com o período homólogo de 2008

Factores	Satisfação em Geral			Apresentação em Geral			Divisão de Licenciamento			Balcões de Informações			Centro de Actividades Turísticas		
	2009	2008	Mudança	2009	2008	Mudança	2009	2008	Mudança	2009	2008	Mudança	2009	2008	Mudança
Serviço em geral	3.951	4.044	▼-0.093	3.962	4.140	▼-0.178	3.874	4.014	▼-0.140	4.114	4.083	▲+0.031			
Conteúdo do serviço	3.796	4.075	▼-0.279	3.796	4.122	▼-0.326	3.633	4.048	▼-0.415	4.145	4.127	▲+0.018			
Funcionário	4.198	4.027	▲+0.171	4.072	4.264	▼-0.192	4.206	3.982	▲+0.224	4.324	4.032	▲+0.292			
Ambiente e instalações	3.814	4.068	▼-0.254	4.038	4.247	▼-0.209	3.73	4.036	▼-0.306	3.75	4.071	▼-0.321			
Grau de facilidade do fornecimento de serviços	3.992	4.053	▼-0.061	3.854	3.953	▼-0.099	4.002	4.100	▼-0.098	4.124	3.964	▲+0.160			
Resultado do serviço	3.926	4.051	▼-0.125	3.962	4.035	▼-0.073	3.831	4.047	▼-0.216	4.1	4.071	▲+0.029			

Gráfico VIII : Apresentação em geral

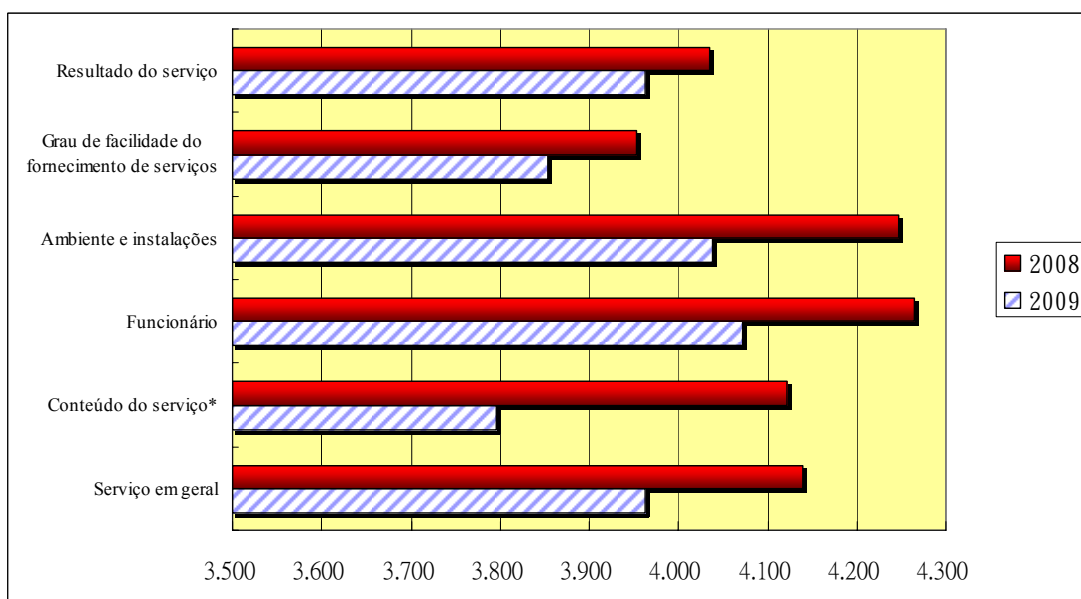


* Os factores do conteúdo do serviço, em 2009 no que respeita à pesquisa do grau de satisfação foi adicionado duas sub-acções, nomeadamente o conteúdo da carta de qualidade e indicadores da carta de qualidade.

3.2 Mudança na Divisão de Licenciamento

No que respeita ao inquérito das três subunidades deste Serviço, o resultado de comparação do grau de satisfação entre 2009 e 2008, a Divisão de Licenciamento apresentou uma descida nos 6 factores, a descida mais significativa foi verificada no factor do conteúdo do serviço (-0.326), seguindo o ambiente e instalações (-0.209), a atitude do funcionário (-0.192), o serviço global (-0.178), a facilidade de prestação de serviço (-0.099) e o resultado do serviço (-0.073), as diferenças nos vários factores podem consultar no Gráfico IX.

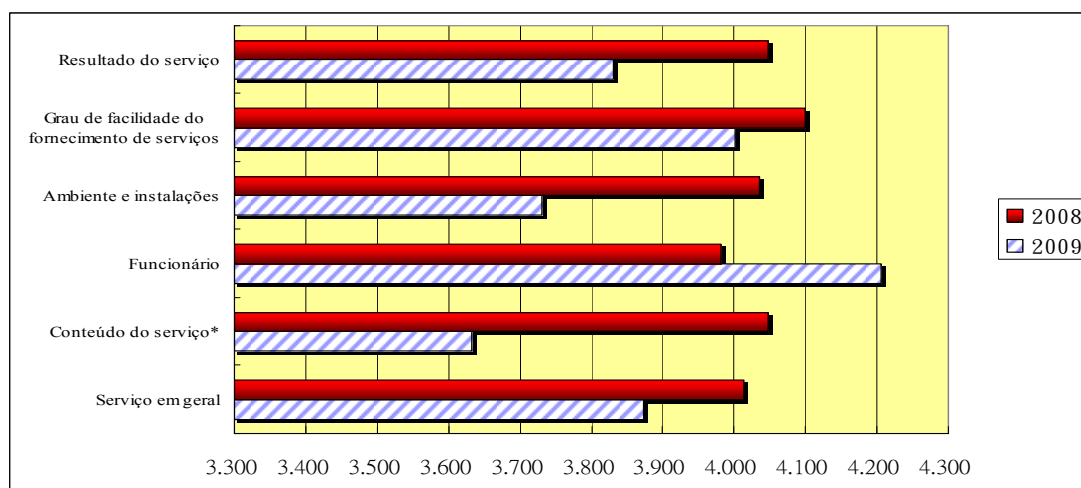
Gráfico IX : Divisão de Licenciamento



3.3 Mudança nos Balcões de Informações

Das 6 principais factores do grau de satisfação, os Balcões de Informações obtiveram uma subida (+0.224) na atitude do trabalhador, e os restantes 5 factores ambos registaram descidas, nomeadamente o conteúdo do serviço (-0.415), o ambiente e instalações (-0.306), o resultado do serviço (-0.216), o serviço global (-0.140) e a facilidade de prestação de serviço (-0.098), as diferenças nos vários factores podem consultar no Gráfico X.

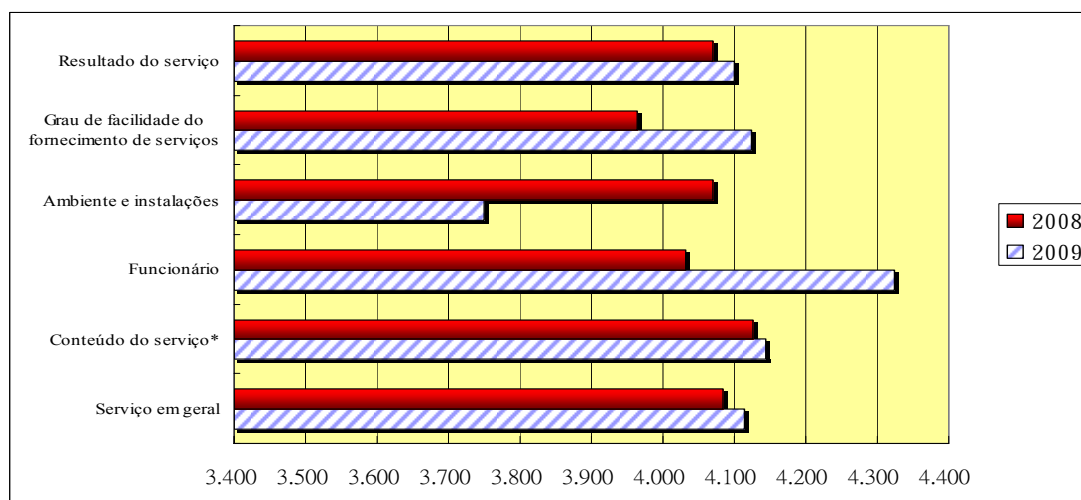
Gráfico X : Balcões de Informações



3.4 Mudança no Centro de Actividades Turísticas

O resultado de comparação do grau de satisfação entre 2009 e 2008, de um modo em geral, o Centro de Actividades Turísticas apresentou um resultado mais satisfatório, de entre os factores o único em que resultou descida foi o ambiente e instalações (-0.321), os restantes 5 ambos registaram subidas, nomeadamente a atitude do funcionário (+0.292), a facilidade de prestação de serviço (+0.160), o serviço global (+0.031) e o conteúdo do serviço (+0.018), as diferenças nos vários factores podem consultar no Gráfico XI.

Gráfico XI : Centro de Actividades Turísticas



4. Comparação dos resultados de satisfação com o período homólogo de 2008

Foram efectuados uma comparação respeitante aos seis factores apresentados no ponto 3, designadamente a apresentação do serviço global, conteúdo do serviço, conduta do funcionário, ambiente e instalações, grau de facilidade de acesso aos serviços pretendidos e resultado do serviço. Esta parte será feita uma análise detalhada das sub-acções dos principais seis factores, pelo que quando comparado com as sub-acções de 2008, as que registaram maiores alterações vão afectar directamente os seus principais factores, assim, a análise de mudança de cada sub-acção ajudará a compreender a situação da mudança nos factores. Como as sub-acções 2 e 3 foram adicionadas em 2009, pelo que não foi feito as suas comparações.

Gráfico XII : Comparação da situação das sub-acções com o período homólogo de 2008

Factores	Satisfação em Geral	Divisão de Licenciamento			Balcões de Informações			Centro de Actividades Turísticas		
		2009	2008	Mudança	2009	2008	Mudança	2009	2008	Mudança
Apresentação Global	1.Nível global de satisfação dos serviços prestados pela DST	3.962	4.140	▼-0.178	3.874	4.014	▼-0.140	4.114	4.083	▲+0.031
	2.Conteúdo da Carta de Qualidade da DST	3.671	N/A	N/A	3.64	N/A	N/A	4.143	N/A	N/A
	3.Indicadores da Carta de Qualidade da DST	3.653	N/A	N/A	3.617	N/A	N/A	4.129	N/A	N/A
Conteúdo do Serviço	4.Tempo de espera	3.962	4.333	▼-0.371	3.647	4.034	▼-0.387	4.214	4.129	▲+0.085
	5.Formalidades administrativas exigidas	3.833	4.023	▼-0.190	3.587	4.053	▼-0.466	4.2	4.195	▲+0.005
	6.Imparcialidade	3.87	4.129	▼-0.259	3.627	4.066	▼-0.439	4.2	4.153	▲+0.047
	7.Clareza das informações obtidas	3.779	4.000	▼-0.221	3.68	4.041	▼-0.361	3.986	4.029	▼-0.043
Conduta do funcionário	8.Atitude do funcionário	4.089	4.356	▼-0.267	4.212	4.091	▲+0.121	4.4	4.201	▲+0.199
	9.Capacidade de comunicação	4.114	4.230	▼-0.116	4.205	3.986	▲+0.219	4.343	3.941	▲+0.402
	10.Profissionalismo no fornecimento de informações	4.013	4.172	▼-0.159	4.203	3.973	▲+0.230	4.229	3.970	▲+0.259
Ambiente e instalação	11.Grau de conforto ambiental	4.063	4.310	▼-0.247	3.738	4.064	▼-0.326	3.786	4.153	▼-0.367
	12.Grau de facilidade das instalações de recepção	4.013	4.184	▼-0.171	3.723	4.008	▼-0.285	3.714	3.988	▼-0.274
Facilidade de prestação de serviço	13.Grau de facilidade da conveniência do procedimento de recepção	3.974	4.128	▼-0.154	3.963	4.035	▼-0.072	4.114	4.018	▲+0.096
	14.Facilidade para a obtenção de informações	3.896	3.953	▼-0.057	4.025	4.156	▼-0.131	4.129	3.988	▲+0.141
	15.Acessibilidade do local do fornecimento de serviços	3.692	3.779	▼-0.087	4.019	4.106	▼-0.087	4.129	3.887	▲+0.242
Resultado do serviço	16.Resultado final do nosso serviço correspondeu à sua expectativa	3.962	4.035	▼-0.073	3.831	4.047	▼-0.216	4.1	4.071	▲+0.029

Nota : Os quadrados em cinzento significa as sub-acções tiveram uma mudança mais significativa

4.1 Mudança na Divisão de Licenciamento

O inquérito sobre o grau de satisfação efectuado em 2009, as 14 sub-acções da Divisão de Licenciamento ambas registaram descidas quando comparado com o período homólogo de 2008 (excepto os pontos 2 e 3 porque são novas sub-acções), das quais a sub-acção 4 “tempo de espera” verificou uma descida significativa de (-0.371), enquanto a sub-acção 14 “facilidade para a obtenção de informações” verificou uma descida menor de (-0.057). Esta situação é idêntica com a explicita no ponto 3.2 (mudança na Divisão de Licenciamento), a sub-acção 4 “tempo de espera” foi a que verificou uma descida mais significativa, razão esta em que originou o conteúdo do serviço obter uma classificação tão baixa, porque ambas têm uma ligação directa. (Gráfico XII)

4.2 Mudança nos Balcões de Informações

Em comparação com 2008, as 14 sub-acções dos Balcões de Informações (excepto as comparações das sub-acções 2 e 3), a sub-acção 5 “formalidades administrativas exigidas” foi a que registou descida mais significativa de (-0.466), enquanto a sub-acção 13 “conveniência do procedimento de recepção” verificou uma descida menor de (-0.072), em contrapartida, as sub-acções 8 a 10 do factor conduta do funcionário registou-se uma ligeira subida. Os principais factores da descida nos 5 acções dos Balcões de Informações, as sub-acções do factor conteúdo do serviço foram as que registaram descidas mais significativas, este resultado foi originado a ligação directa com as sub-acções 5 (sub-acções com descida mais significativa). Por outro lado, as sub-acções 8 a 10, do factor conduta do funcionário ambas verificaram uma ligeira subida, pelo que das 6 principais factores, só o factor conduta do funcionário registou-se subida. (Gráfico XII)

4.3 Mudança no Centro de Actividades Turísticas

Em comparação com 2008, as 14 sub-acções do Centro de Actividades Turísticas (excepto as comparações das sub-acções 2 e 3), só se verificaram descidas nas sub-acções 7, 11 e 12, e as restantes ambas verificaram subidas. Das três sub-acções, a sub-acção 11 “grau de conforto ambiental deste serviço” foi aquela em que registou descida mais significativa de (-0.367), comparativamente com a sub-acção 7 “clareza das informações obtidas” foi a que registou menor descida de (-0.043). Por outro lado, das sub-acções que registaram subidas, a sub-acção 9 “capacidade de comunicação” foi a que registou aumento mais significativo de (+0.402). Dos 6 principais factores, o Centro de Actividades Turísticas só registou descida no factor ambiente e instalações, esta descida tem haver com a ligação directa das sub-acções 11 e 12, e os restantes 5 factores todos verificaram subidas, estas subidas têm haver com as subidas nas suas sub-acções. (Gráfico XII).

Finalmente, a DST vai servir os resultados deste inquérito como fundamento de consulta para melhorar os trabalhos em 2010 e no próximo ano será mantida as mesmas formas para implementar metas de fiscalização sobre a situação da carta de qualidade, a fim de atingir o objectivo de uma contínua melhoria.

- Anexo 1 : Nível de avaliação e outras razões sobre a obtenção do “Não Satisfaz” e “Satisfaz Pouco” das unidades entrevistadas

Unidade entrevistada	Não Satisfaz	Satisfaz Pouco	Razões do “Não Satisfaz” ou “Satisfaz Pouco”
Divisão de Licenciamento (inquérito : 79)	0	39	● Não indicou a razão °
Balcões de Informações (inquérito : 160)	1	82	● Sinais de indicação não são suficientemente claras °
Centro de Actividades Turísticas (inquérito : 70)	0	8	● Não indicou a razão °

■ Anexo 2 : Outras Opiniões

Unidade entrevistada	Opiniões dos entrevistados
Divisão de Licenciamento	<ul style="list-style-type: none"> ● Ansioso para mudar a versão electrónica, documentos regulares não devem ser em manuscrito porque pode causar inconveniências nos procedimentos do escritório. ● Melhorar a transparência entre a DST e as agências de viagens, espera que a DST seja “justa” quanto ao cumprimento nos compromissos. ● Espero que o departamento pode ter instruções claras para a porta do escritório de Turismo no que diz respeito. ● Porque a localização não só sempre tem um tráfego muito pesado, como também dificilmente se encontra parques e poucos transporte públicos a passar naquela zona, ao chegar naquele edifício embora tem vários elevadores mas o tempo de espera é demasiado longo para chegar naquele serviço. Embora tenham estas deficiências, mas graças ao excelente serviço dos tralhadores os fatores negativos do externo foram recompensadas. ● Tem contacto telefónico para relembrar deste serviço é muito bom.
Balcões de Informações	<ul style="list-style-type: none"> ● O website oficial da DST não pode encontrar o mapa de Macau. ● Espera que os Serviços de Turismo podem actualizar periodicamente e atempadamente as informações turísticas, a fim de atrair mais turistas a Macau.
Centro de Actividades Turísticas	<ul style="list-style-type: none"> ● Os museus do CAT devem colocar mais cadeiras. ● Uma grave falta de ar-condicionado. ● O estimulador do grande prémio instalado no Museu do Grande Prémio é demasiado antigo e a cadeira de espera é também demasiada antiga. ● As placas de indicações não são claras, provocando enganar. ● Transmissão de informação na TV só em Português, causando transtornos, deve ser transmitido em Chinês e Inglês. ● Caso tiver mais informações sobre os vinhos tinto seriam melhor. ● Falta de informações. O funcionário Sr. Tam é muito cuidadosa em explicar, mas só por uma pessoa a explicar realmente é insuficiente. ● Reforçar a promoção dos museus, os passes dos museus são muito bons. ● Ambiente abafado e falta do ar-condicionado.

■ Anexo 3 : Significado das perguntas do inquérito

A fim de garantir um entendimento unificado dos investidores, a fim de explicar aos entrevistados o significado da pergunta quando necessitar, só assim, é que poderá obter os dados concretos. O mapa a seguir é a explicação do significado das perguntas n.ºs 1 a 16.

Pergunta	Significado
1.Nível global de satisfação prestados pela DST	Significa um serviço abrangente fornece prestação de serviços em todos os aspectos, bem como todos os outros aspectos que venham afectar a avaliação do serviço, os utilizadores se estão satisfeito com o serviço global.
2. Conteúdo da Carta de Qualidade da DST	Significa que os utlilizadores estão ou não satisfeitos com os serviços divulgados na Carta de Qualidade deste Serviço.
3. Indicadores da Carta de Qualidade da DST	Significa que os utilizadores estão ou não satisfeitos com os compromissos do indicador de desempenho deste Serviço.
4.Tempo de Espera	Significa que os utilizadores consideram razoáveis o tempo que leva para qualquer pedido de informação ou entrada de requerimento.
5.Formalidades administrativas exigidas	Significa, no processo do serviço, os utilizadores necessitam de proceder as formalidades, tais como: preencher formulários, apresentar documentos ou provas, pagamentos, etc.,será que os utilizadores do serviço sentem simples e rápida.
6.Imparcialidade	Significa que os utilizadores são tratados ou não segundo os mesmos princípios, métodos ou meios quando necessitar de qualquer serviço.
7.Clareza das informações obtidas	Significa que os utilizadores compeendam as informações fornecidas pelo Serviço.
8.Atitude do funcionário	Significa que os utilizadores se estão ou não satisfeitos com o tom, a linguagem corporal, o desempenho do comportamentodo pessoal a que estão a servir.
9.Capacidade de comunicação	Significa que, se a comunicação entre o utilizador e o pessoal se está apto ou não, incluindo a linguagem corporal, a fala, etc..
10.Profissionalismo no fornecimento de informações	Significa que os funcionários se são capazes de fornecer informações necessárias aos utilizadores.
11.Grau de conforto ambiental da DST	Significa que a decoração do interior, layout e mobiliário do serviço faz sentir aos utilizadores sentimentos de apertado, apreensivo ou nervoso, ou pelo contrário faz aos utilizadores de sentirem um ambiente descontraído e confortável.
12.Instalações de recepção da DST	Significa que os equipamentos fornecidos de uso público, tais como assentos de espera, placas de sinalização, sistema de sonorização, casas de banho, máquinas de água etc, se satisfazem os utilizadores.
13.Conveniência do procedimento de recepção	Significa que quando os utilizadores forem atendidos pelo Serviço, os procedimentos serão ou não simples, por exemplo: para obter o número do bilhete de espera ou em enfileiramento.
14.Facilidade para a obtenção de informações	Significa que os utilizadores podem ou não facilmente aceder à informação departamentais, tais como: através de uma deslocação pessoal, telefone ou via acesso web, etc..
15.Acessibilidade do local do fornecimento de serviços	Significa que se é conveniente ou não o local do Serviço ou o local em que os utilizadores necessitam de se deslocarem.
16.Resultado final do serviço correspondeu à sua expectativa	Significa que, se o serviço fornecido está em conformidade com as expectativas dos utilizadores.