

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



*2012*

# Índice

<b>1.</b>	<b>Características básicas.....</b>	<b>1</b>
	Gráfico I: Distribuição por sexos	
	Gráfico II: Distribuição por cidadãos residentes e turistas	
	Gráfico III: Distribuição por idades	
	Gráfico IV: Distribuição dos turistas	
<b>2.</b>	<b>Resultado do Inquérito sobre o Grau de Satisfação – 2012.....</b>	<b>2</b>
	Gráfico V : “Avaliação do Grau de Satisfação do Público”, distribuição dos principais factores do grau de satisfação (seis principais factores)	
	Gráfico VI: “Avaliação do Grau de Satisfação do Público” distribuição das subacções do grau de satisfação (16 factores)	
<b>3.</b>	<b>Comparação dos resultados dos factores principais do grau de satisfação com o período homólogo de 2011.....</b>	<b>4</b>
	3.1 Apresentação geral	
	3.2 Serviços relacionados com o Licenciamento	
	3.3 Informações Turísticas	
	3.4 Visitas e arrendamento de instalações	
	Gráfico VII: Comparação da situação de mudança dos seis principais factores de satisfação com o período homólogo de 2010	
	Gráfico VIII: Apresentação geral	
	Gráfico IX: Serviços relacionados com o Licenciamento	
	Gráfico X: Informações Turísticas	
	Gráfico XI: Visitas e arrendamento de instalações	
<b>4.</b>	<b>Comparação dos resultados de satisfação com o período homólogo de 2011.....</b>	<b>7</b>
	4.1 Serviços relacionados com o Licenciamento	
	4.2 Informações Turísticas	
	4.3 Visitas e arrendamento de instalações	
	Gráfico XII: Comparação da situação das subacções com o período homólogo de 2010	
<b>5.</b>	<b>Sugestões e Opiniões.....</b>	<b>8</b>
	Anexo I: “Não Satisfaz”, “Satisfaz Pouco” e “Outras opiniões” sobre as unidades entrevistadas.....	<b>9</b>
	Anexo II: Significado das perguntas do inquérito.....	<b>10</b>

**Carta de Qualidade – Inquérito do grau de satisfação do público (2012)**

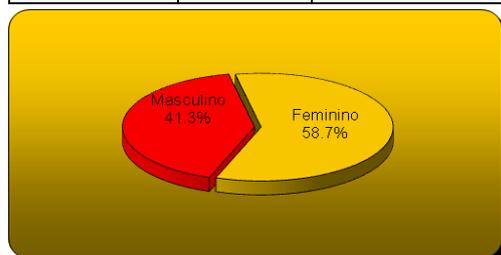
**1. Características Básicas**

A DST presta serviço aos cidadãos, turistas, associações e instituições. Assim, recolhemos as opiniões e sugestões dos grupos destinatários durante o processamento de inquérito, caso as opiniões ou sugestões escritas nos questionários forem das associações ou instituições, serão analisadas de acordo com a classificação de “cidadãos”. Durante o período de inquérito do corrente ano, não foram recebidas opiniões retroactivas pelas associações ou instituições relativas. Por outro lado, todos os questionários foram destinados aos cidadãos de Macau e turistas.

Durante o período compreendido entre Janeiro e Junho de 2012, a Direcção dos Serviços de Turismo realizou um inquérito sobre a avaliação do grau de satisfação do público nas três subunidades, abaixo indicadas, tendo conseguido entrevistar 673 utentes que utilizaram os serviços da DST. Através dos inquéritos foram recolhidas as opiniões do público (incluindo residentes e turistas) sobre o ponto de vista da DST, nomeadamente dos que se deslocaram à Divisão de Licenciamento, aos Balcões de Informações e ao Centro de Actividades Turísticas, respeitantes a um total de 16 sub-acções e seis factores principais, em especial quanto ao “Grau de Facilidade”, “Conduta do Funcionário”, “Ambiente e Instalações”, “Procedimento Interno”, “Resultado do Serviço” e “Serviço Global”, para avaliar e rever o grau de satisfação do público em relação a esta Direcção de Serviços. Por outro lado, com base nas opiniões recolhidas, nos inquéritos sobre os serviços prestados, a DST, vai continuar a melhorar a prestação dos seus serviços. Os resultados deste inquérito são apresentados nos gráficos seguintes:

**Gráfico I: Distribuição por Sexos**

Masculino	Feminino	Total de Inquéritos
278	395	673
41.3%	58.7%	100.0%



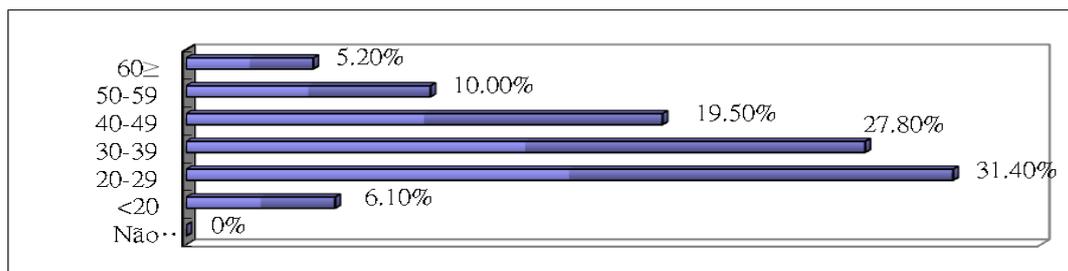
**Gráfico II: Distribuição por Residentes e Turistas**

Turistas	Residentes	Total dos inquéritos
573	100	673
85.1%	14.9%	100.0%



**Gráfico III : Distribuição por Idades**

Não responde	<20	20-29	30-39	40-49	50-59	60≥	Total de entrevistados
0	41	211	187	131	67	36	673
0%	6.1%	31.4%	27.8%	19.5%	10.0%	5.2%	100.0%



Dos 673 entrevistados, a maioria era do sexo feminino, ocupando 58,7%, enquanto a percentagem do sexo masculino foi de 41,3%. Quanto à distribuição por idades, foram, especialmente, os indivíduos entre os 20 e os 39 anos que responderam, com um total de 60%. Como a maioria dos trabalhos da DST está direccionada para o grande número de turistas que nos visitam, e apenas uma pequena parte para os cidadãos locais (exemplo: pedido de licença para hotéis e guias turísticos), pelo que de acordo com os resultados obtidos, a maioria dos entrevistados eram turistas, ocupando 85,1% (573 indivíduos), enquanto que os restantes 14,9% (100 indivíduos) eram residentes de Macau.

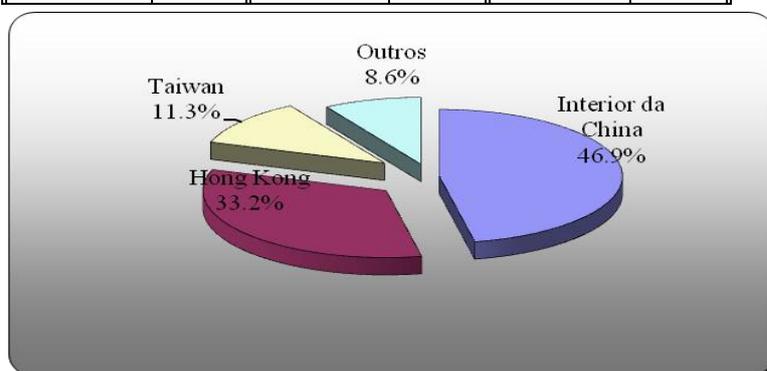
Dos turistas entrevistados, conforme o gráfico IV, abaixo indicado, os principais eram provenientes do Interior da China (46,9%), seguindo-se os de Hong Kong (33,2%), os de Taiwan, China (11,3%), sendo os restantes englobados nos “Outros”.

**Gráfico IV: Distribuição dos Turistas**

Interior da China	Hong Kong	Taiwan, China	Outros (Nota)	Total
269	190	65	49	573
46. 9%	33. 2%	11. 3%	8. 6%	100. 0%

**(Nota) Outros: Total = 49 pessoas**

Singapura	2	Filipinas	2	Japão	7	Espanha	1
Indonésia	2	Malásia	5	Inglaterra	5		
Índia	1	Alemanha	3	França	3		
Coreia do Sul	8	EUA	5	Portugal	1		
Austrália	2	Tailândia	1	Irlanda	1		



## 2. Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação - 2012

Nas informações, apresentadas, na primeira parte, foram descritos alguns pormenores aos entrevistados, nas partes seguintes serão agrupados os serviços externos da DST, divididos em três categorias (serviços relacionados com licenciamento, informações turísticas, visitas e arrendamento de instalações), durante este período foram feitos inquéritos nos locais dos serviços externos da DST (exemplo: balcões de informações turísticas, balcões de *all-in-one*, museus e arrendamento de instalações, entre outros), tendo, aos resultados obtidos em 2012, sido feitas a análise e a comparação do grau de satisfação, a avaliação comporta cinco pontos, ou seja, 1 = Não Satisfaz, 2 = Satisfaz Pouco, 3 = Normal, 4 = Satisfaz e 5 = Satisfaz Muito. Além disso, se os entrevistados não responderam, são incluídos no 0 = Não Responde, este inquérito engloba 16 acções básicas da prestação de serviços (gráfico VI) que são subagrupadas em seis factores principais (gráfico V), sendo os resultados 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	Serviços relacionados com Licenciamento	Informações turísticas	Visitas e arrendamento de instalações
Serviço Global	4.16	<b>4.30</b>	<u>4.07</u>	4.12
Conteúdo do serviço	4.18	4.27	4.08	4.20
Conduta do funcionário	<b>4.28</b>	4.29	<b>4.18</b>	<b>4.37</b>
Ambiente e instalações	4.19	4.17	4.14	4.27
Grau de facilidade do fornecimento de serviço	4.15	4.27	4.11	<u>4.08</u>
Resultado do serviço	<u>4.14</u>	<u>4.10</u>	4.08	4.26
Inquéritos válidos – distribuição na subunidade	673	91	450	132

*Nota: Grau de satisfação – 1 = Mais Baixo e 5 = Mais Alto. A figura a linha de fundo marcado a pontuação mais baixa ea figura do fundo marcado a maior pontuação dos factores.*

**Gráfico VI : “Avaliação do Grau de Satisfação do Público” distribuição das subacções do grau de satisfação (16 factores)**

	Factores	Valor médio do grau de satisfação	Apresentação geral	Serviços relacionados com Licenciamento	Informações turísticas	Visitas e arrendamento de instalações
<b>Apresentação global do serviço</b>	1. Nível global da prestação do serviço da DST		4.16	4.30	4.07	4.12
	2. Conteúdo da Carta de Qualidade da DST		<u>4.06</u>	4.13	<u>4.00</u>	4.05
<b>Conteúdo do Serviço</b>	3. Indicadores da Carta de Qualidade da DST		4.11	4.13	4.01	4.20
	4. Tempo de espera		4.25	<b>4.44</b>	4.10	4.23
	5. Formalidades administrativas exigidas		4.20	4.32	4.10	4.20
	6. Imparcialidade		4.21	4.27	4.11	4.27

## Carta de Qualidade – Inquérito do grau de satisfação do público (2012)

	7.Clareza das informações obtidas	4.23	4.32	4.14	4.23
<b>Conduta do funcionário</b>	8.Atitude do funcionário	<b>4.33</b>	4.36	<b>4.19</b>	<b>4.45</b>
	9.Capacidade de comunicação	4.28	4.31	<b>4.19</b>	4.35
	10.Profissionalismo no fornecimento de informações	4.23	4.21	4.17	4.31
<b>Ambiente e instalações</b>	11.Grau de conforto ambiental deste Serviço	4.22	4.22	4.13	4.31
	12.Instalações da recepção deste Serviço	4.16	4.12	4.14	4.23
<b>Grau de facilidade de acesso aos serviços pretendidos</b>	13.Conveniência do procedimento de recepção	4.15	4.18	4.09	4.18
	14.Facilidade para a obtenção de informações	4.20	4.40	4.14	4.06
	15.Acessibilidade do local do fornecimento de serviços	4.10	4.22	4.10	<u>4.00</u>
<b>Resultado do serviço</b>	16.O resultado final do nosso serviço correspondeu à sua expectativa	4.14	<u>4.10</u>	4.08	4.26
			91	450	132

*Nota: Grau de satisfação – 1 = Mais Baixo e 5 = Mais Alto. A figura a linha de fundo marcado a pontuação mais baixa ea figura do fundo marcado a maior pontuação dos factores.*

De acordo com as informações do gráfico V, dos seis principais factores, a “Conduta do Funcionário” (4.28 pontos), obteve a classificação mais alta, e conforme as informações das subacções VI, isto deveu-se a duas subacções, a “Atitude dos funcionários” e a “Capacidade de comunicação”, ambas conseguiram obter o valor mais elevado. Em contrapartida, dos seis principais factores, o “Resultado do Serviço” foi o que obteve valor mais baixo, com 4.14 pontos, de acordo com as comparações das subacções apresentadas no gráfico VI, a principal razão a esta subacção, em comparação com outras subacções, ter obtido um valor mais baixo.

### 3. Comparação com o período homólogo de 2011 dos resultados dos principais factores do grau de satisfação

#### 3.1 Apresentação geral

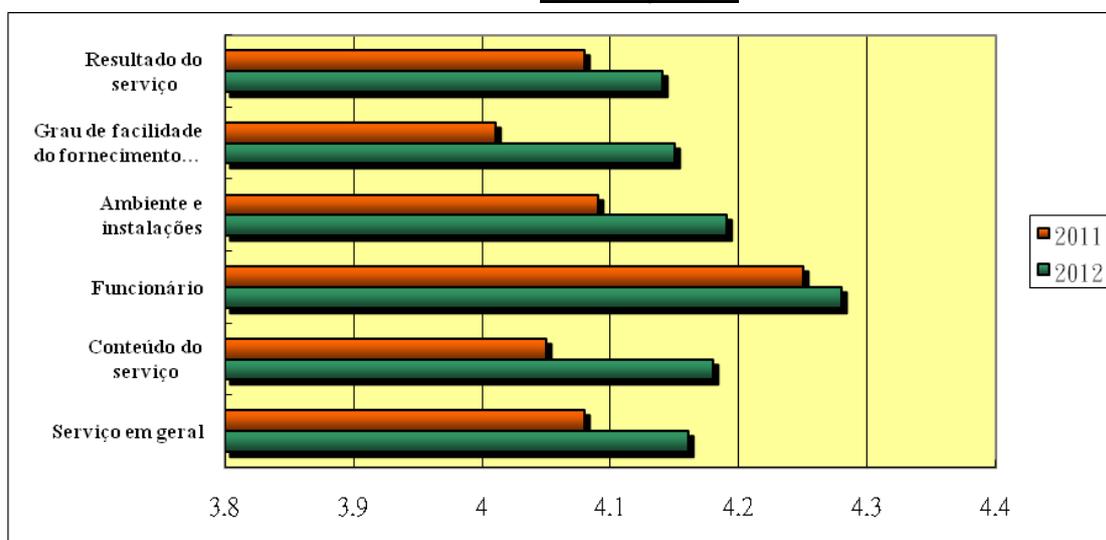
De acordo com o Gráfico VII de 2012 e 2011, os seis principais factores da situação de mudança do grau de satisfação, de um modo geral, a apresentação da DST, quando comparado com a situação dos seis principais factores do ano passado, tem verificado melhoria significativa, ou seja, todas as acções obtiveram diferentes subidas. As diferenças nos vários factores podem ser consultadas no Gráfico VIII.

**Gráfico VII : Comparação da situação de mudança dos seis principais factores de satisfação com o período homólogo de 2010**

Satisfação Geral Factores	Apresentação em Geral			Divisão de Licenciamento			Balcões de Informações			Centro de Actividades Turísticas		
	2011	2012	Mudança	2011	2012	Mudança	2011	2012	Mudança	2011	2012	Mudança
Serviço geral	4.08	4.16	▲0.08	4.09	4.30	▲0.21	4.09	4.07	▼0.02	4.05	4.12	▲0.07

Conteúdo do serviço	4.05	4.18	▲0.13	3.98	4.27	▲0.29	4.05	4.08	▲0.03	4.11	4.20	▲0.09
Funcionário	4.25	4.28	▲0.03	4.29	4.29	0.00	4.28	4.18	▼0.10	4.18	4.37	▲0.19
Ambiente e instalações	4.09	4.19	▲0.10	3.99	4.17	▲0.18	4.12	4.14	▲0.02	4.16	4.27	▲0.11
Grau de facilidade do fornecimento de serviços	4.01	4.15	▲0.14	3.80	4.27	▲0.47	4.17	4.11	▼0.06	4.07	4.08	▲0.01
Resultado do serviço	4.08	4.14	▲0.06	4.00	4.10	▲0.10	4.18	4.08	▼0.10	4.07	4.26	▲0.19

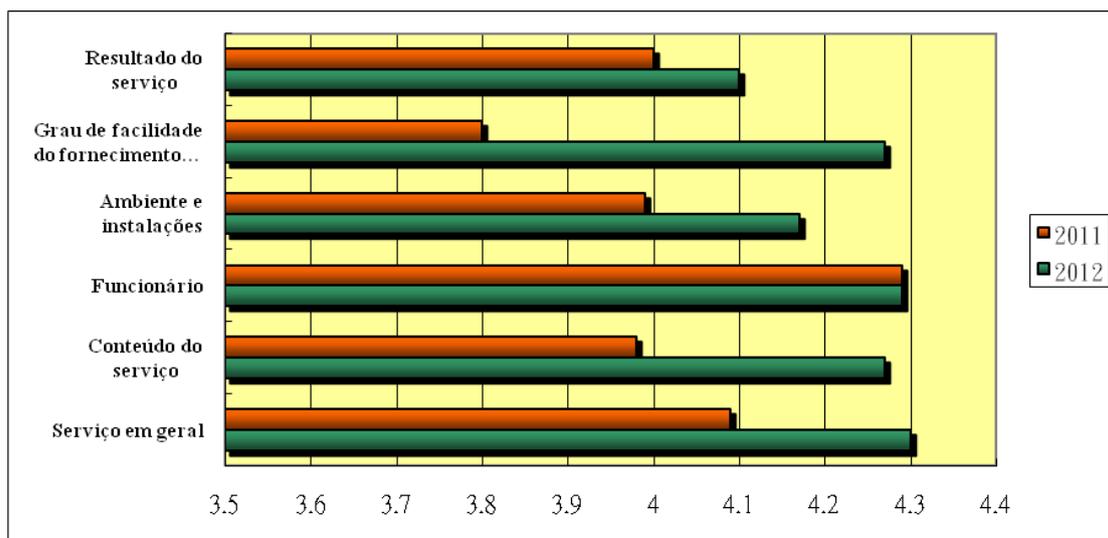
**Gráfico VIII : Apresentação geral**



### 3.2 Serviços relacionados com o Licenciamento

A Divisão de Licenciamento conseguiu melhorar todos os seis principais factores, sendo o “Grau de facilidade do fornecimento de serviço” (+0.47), o mais elevado, a razão foi porque em Fevereiro de 2012, esta Divisão instalou um balcão da DST no Centro de Serviços da RAEM, oferecendo, assim, um grande benefício aos residentes e visitantes que pretendem utilizar os nossos serviços. As diferenças nos vários factores podem ser vistas no Gráfico IX.

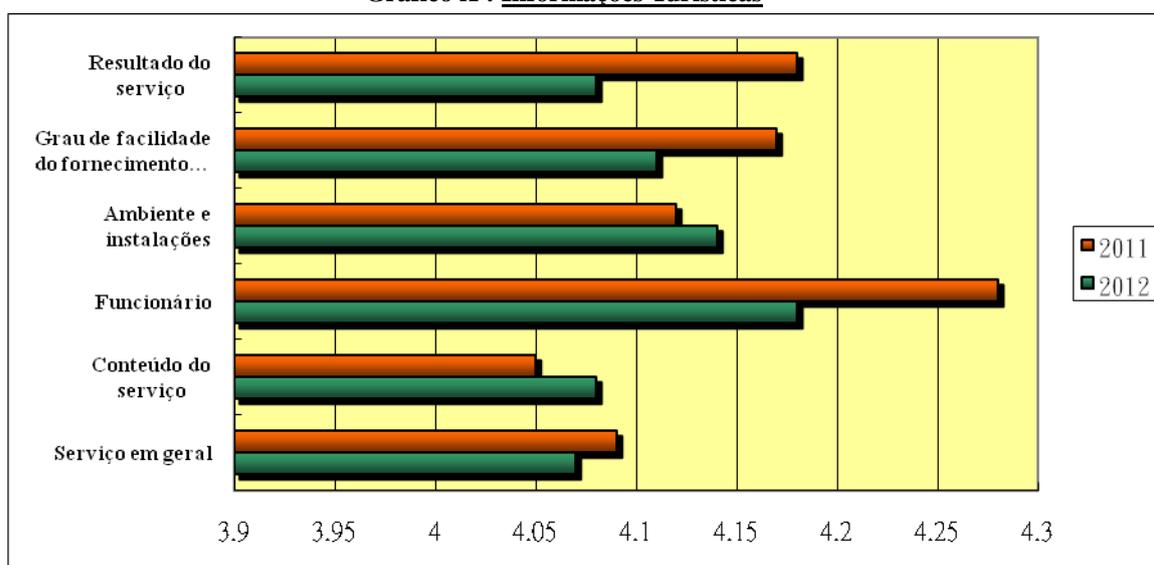
**Gráfico IX : Serviços relacionados com o Licenciamento**



### 3.3 Informações Turísticas

Todos os seis principais factores do grau de satisfação, registaram uma descida, tendo o factor “Conteúdo do Serviço” tido a descida mais significativa (-0.29). As diferenças nos vários factores podem ser consultadas no Gráfico X.

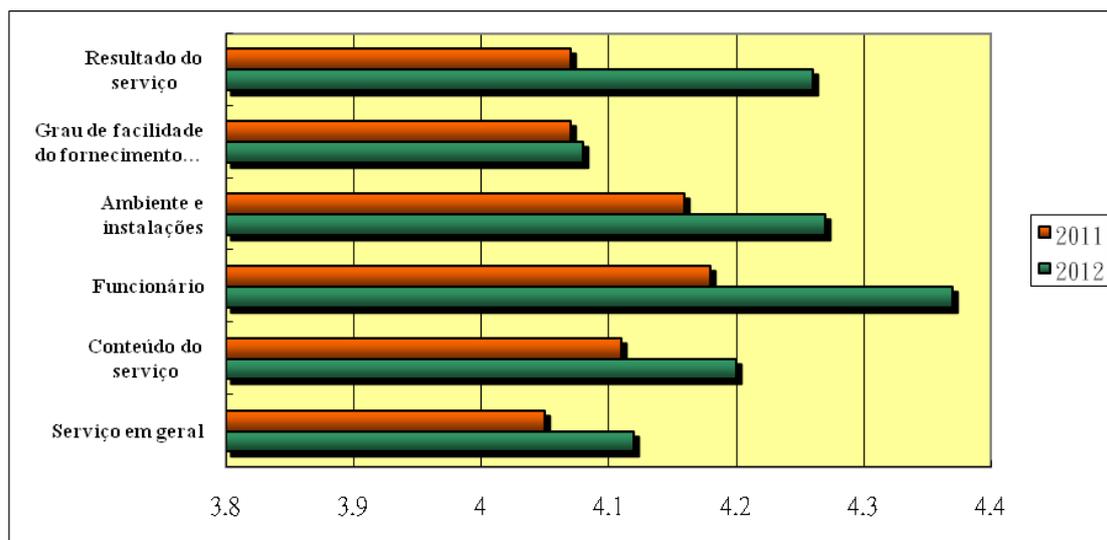
Gráfico X : Informações Turísticas



### 3.4 Visitas e arrendamento de instalações

O grau de satisfação dos seis principais factores, no âmbito das “Visitas e arrendamento de instalações”, subiu, tendo os factores que dizem respeito ao “Funcionário” e ao “Resultado do serviço” registado um aumento mais significativo, de (+0.19). As diferenças entre os vários factores podem ser consultadas no Gráfico XI.

Gráfico XI : Visitas e arrendamento de instalações



#### 4. Comparação dos resultados de satisfação com o período homólogo de 2011

Efectuou-se a comparação entre os seis principais factores, apresentados no ponto 3, designadamente “Serviço em Geral”, “Conteúdo do Serviço”, “Funcionário”, “Ambiente e Instalações”, “Grau de Facilidade do Fornecimento de Serviços” e “Resultado do Serviço”. Será feita, a esta parte, uma análise detalhada das subacções dos seis principais factores, quando comparadas com as mudanças havidas no ano transacto, as que registaram maiores alterações vão afectar, directamente, os seus principais factores, assim, a análise da mudança de cada subacção ajudará a compreender a situação da mudança nos factores. As diferenças, nos vários factores, podem ser consultadas no Gráfico XII.

Gráfico XII : Situação da mudança das subacções

Factores	Satisfação em Geral	Serviços relacionados com o Licenciamento			Informações Turísticas			Visitas e arrendamento de instalações		
	2011	2012	Mudança	2011	2012	Mudança	2011	2012	Mudança	
<b>Apresentação Global</b>	1.Nível global de satisfação dos serviços prestados pela DST	4.09	4.30	▲0.21	4.09	4.07	▼0.02	4.05	4.12	▲0.07
<b>Conteúdo do Serviço</b>	2.Conteúdo da Carta de Qualidade da DST	3.94	4.13	▲0.19	3.94	4.00	▲0.06	4.08	4.05	▼0.03
	3.Indicadores da Carta de Qualidade da DST	3.94	4.13	▲0.19	3.96	4.01	▲0.05	4.03	4.20	▲0.17
	4.Tempo de espera	4.09	4.44	▲0.35	4.05	4.10	▲0.05	4.09	4.23	▲0.14
	5.Formalidades administrativas exigidas	3.88	4.32	▲0.44	4.09	4.10	▲0.01	4.20	4.20	0.00

## Carta de Qualidade – Inquérito do grau de satisfação do público (2012)

	6.Imparcialidade	4.00	4.27	▲0.27	4.12	4.11	▼0.01	4.14	4.27	▲0.13
	7.Clareza das informações obtidas	4.00	4.32	▲0.32	4.14	4.14	0.00	4.11	4.23	▲0.12
Conduta do funcionário	8.Atitude do funcionário	4.33	4.36	▲0.03	4.33	4.19	▼0.14	4.24	4.45	▲0.21
	9.Capacidade de comunicação	4.27	4.31	▲0.04	4.29	4.19	▼0.10	4.17	4.35	▲0.18
	10.Profissionalismo no fornecimento de informações	4.27	4.21	▼0.06	4.23	4.17	▼0.06	4.13	4.31	▲0.18
Ambiente e instalação	11.Grau de conforto ambiental	4.06	4.22	▲0.16	4.13	4.13	0.00	4.20	4.31	▲0.11
	12.Grau de facilidade das instalações de recepção	3.91	4.12	▲0.21	4.10	4.14	▲0.04	4.12	4.23	▲0.11
Facilidade da prestação do serviço	13.Grau de facilidade da conveniência do procedimento de recepção	3.91	4.18	▲0.27	4.16	4.09	▼0.07	4.11	4.18	▲0.07
	14.Facilidade para a obtenção de informações	3.85	4.40	▲0.55	4.16	4.14	▼0.02	4.09	4.06	▼0.03
	15.Acessibilidade do local do fornecimento de serviços	3.64	4.22	▲0.58	4.20	4.10	▼0.10	4.02	4.00	▼0.02
Resultado do serviço	16.O resultado final do nosso serviço correspondeu à sua expectativa	4.00	4.10	▲0.10	4.18	4.08	▼0.10	4.07	4.26	▲0.19

### 4.1 Serviços relacionados com o Licenciamento

Em 2012, no inquérito sobre o grau de satisfação, quando comparado com as 16 subacções efectuadas, no ano transacto, só uma é que registou descida, as restantes 15, registaram subidas, a subacção 15 “Acessibilidade do local do fornecimento de serviço” subiu 0.58 pontos, isto é devido às comodidades trazidas aos residentes e visitantes após a DST ter instalado o balcão de informações no Centro de Serviços da RAEM.

### 4.2 Informações Turística

Quando comparadas com o ano passado, das 16 subacções, nove registaram descidas, sendo que a subacção 8 “Atitude do funcionário” foi a que registou uma descida mais acentuada (-0.14); a que registou maior subida foi a subacção 2 “Conteúdo da Carta de Qualidade da DST” (+0.06).

### 4.3 Visitas e arrendamento de instalações

Quanto à situação das 16 subacções, só três é que registaram descidas, tendo a subacção 2 “Conteúdo da Carta de Qualidade da DST” e a subacção 14 “Facilidade para a obtenção de informações” tido as descidas mais significativas, as duas registaram (- 0.03). As outras subacções subiram, registando a subacção 8 “Atitude do funcionário” uma maior subida (+ 0.21) .

## 5. Opiniões e Sugestões

Ao resumir a situação do inquérito do grau de satisfação de 2012, todos os itens de classificação, também, conseguiram atingir os valores de 4 pontos, e dos seis principais factores, a “Conduta do funcionário” foi o que obteve melhor resultado com

4.28 pontos. Ao analisar as opiniões apresentadas pelos entrevistados (anexo 1), concentradas, especialmente, em dois aspectos, as informações fornecidas e os equipamentos de *hardware*, como por exemplo: oferecer mais orientações culturais de Macau e a linguagem nos livretos, bem como melhores equipamentos de *hardware* de recepção aos turistas, entre outros. O resultado do inquérito pode servir para o melhoramento do serviço da DST, especialmente os seguintes:

O fornecimento de informações:

- Utilização de APP de telemóveis;
- Serviços de guia auscultado;
- Actualização do web-site da DST, para oferecer mais informações;
- Enriquecer a variedade e o conteúdo dos produtos promocionais turísticas.

Hardware:

- Dar o início do novo planeamento dos balcões de informações, para melhorar o ambiente de recepção;
- Fornecer mais serviços do Internet, para facilitar os utilizadores e diminuir o encargo do hardware.

Finalmente, para identificar bem o número de respondentes de inquérito proveniente das associações ou instituições, no ano 2013, irá analisar as opiniões dos respondentes das associações ou instituições numa classificação individual.

Por fim, através da realização contínua do inquérito do grau de satisfação, podemos fiscalizar a situação da qualidade da mudança dos serviços, tudo no sentido de implementar o objectivo de uma contínua melhoria.

- Anexo I : Nível de avaliação e outras razões sobre a obtenção do “Não Satisfaz”, “Satisfaz Pouco” e “Outras Opiniões” sobre as unidades entrevistadas

<b>“Não Satisfaz” , “Satisfaz Pouco” e “Outras Opiniões”</b>
<ul style="list-style-type: none"><li>● Pode imprimir panfletos com mais locais turísticos e apresentar mais locais turísticos.</li><li>● O tamanho dos panfletos é demasiado pequeno, exemplo: o endereço e o roteiro, etc.</li><li>● Os conteúdos dos panfletos podem ser mais detalhados.</li><li>● Mais indicações para os locais culturais. Mais promoções gastronómicas e comidas típicas.</li><li>● Os conteúdos dos materiais informativos e sinalizações devem ser apresentados mais em língua japonesa.</li><li>● Falta de espaço de descanso, não há cadeiras.</li><li>● Os locais de recepção dos turistas devem ter cadeiras e mais sinalizações turísticas.</li><li>● Os turistas acham que nos locais de recepção de turistas há falta de cadeiras.</li><li>● Mais sinalizações turísticas.</li><li>● Os locais de recepção de turistas devem ser um pouco maiores.</li><li>● Falta de cadeiras nos locais de recepção dos turistas.</li><li>● Instalar aparelhos de fornecimento de água nos locais de recepção dos turistas.</li><li>● A aparência dos balcões de informações turísticas está um pouco ultrapassada.</li><li>● Ter espaço para descansar.</li><li>● Falta de um parque de estacionamento perto dos serviços da DST.</li><li>● Os materiais turísticos de promoção devem ter mais indicações de encaminhamento para os locais turísticos. É mais conveniente marcar os nomes dos locais turísticos.</li><li>● Espera que haja mais lugares das comidas típicas de Macau.</li><li>● Mais informações noutras línguas estrangeiras nas sinalizações turísticas. Como cidade turística internacional, deve ter mais informações em diferentes línguas.</li><li>● Elogiou os balcões das informações turísticas da DST por serem muito bons e perfeitos. Muito melhores do que os de Hong Kong.</li><li>● Pôr indicações à saída dos barcos, para permitir que os turistas saibam que neste local está instalado um balcão de informações turísticas.</li><li>● No local de recepção dos turistas deve haver cadeiras para idosos. Apresentações das rotas turísticas. Os balcões de informações turísticas devem ter decorações de típicas chinesas. Deve acrescentar linguagem japonesa nos panfletos.</li><li>● Acrescentar mais indicações para facilitar a deslocação dos turistas para os locais desejados.</li><li>● O <i>website</i> da DST deve ser mais pormenorizado.</li><li>● O local da recepção é um pouco pequeno.</li></ul>

Anexo II : Significado das perguntas do inquérito

Garantir que haja um entendimento único dos investigadores, ao explicar aos entrevistados o significado da pergunta quando necessário, só assim, é que se poderão obter dados concretos. O mapa a seguir explica o significado das perguntas de 1 a 16.

<b>Pergunta</b>	<b>Significado</b>
1.Nível global de satisfação prestados pela DST	Significa um serviço abrangente, que presta serviços em todos os aspectos, bem como todas as outras áreas que venham a afectar a avaliação do serviço, se os utilizadores estão satisfeitos com o serviço global.
2. Conteúdo da Carta de Qualidade da DST	Significa que os utilizadores estão ou não satisfeitos com os serviços divulgados na Carta de Qualidade desta Direcção de Serviços.
3. Indicadores da Carta de Qualidade da DST	Significa que os utilizadores estão ou não satisfeitos com os compromissos do indicador de desempenho da DST.
4.Tempo de Espera	Significa que os utilizadores consideram razoável o tempo que leva para qualquer pedido de informação ou entrada de requerimento.
5.Formalidades administrativas exigidas	Significa, no processo do serviço, que os utilizadores têm de proceder às formalidades, tais como: preencher formulários, apresentar documentos ou provas, pagamentos, etc., será que eles sentem que é simples e rápido.
6.Imparcialidade	Significa que os utilizadores são ou não tratados segundo os mesmos princípios, métodos ou meios quando necessitam de qualquer serviço.
7.Clareza das informações obtidas	Significa que os utilizadores compreendem as informações fornecidas.
8.Atitude do funcionário	Significa que os utilizadores estão ou não satisfeitos com o tom, a linguagem corporal e o desempenho comportamental do pessoal que os está a atender.
9.Capacidade de comunicação	Significa que a comunicação entre o utilizador e o pessoal é ou não boa, incluindo a linguagem corporal, a fala, etc.
10.Profissionalismo no fornecimento de informações	Significa que os funcionários são capazes de dar as informações necessárias e adequadas aos utilizadores.
11.Grau de conforto ambiental da DST	Significa que a decoração interior, o <i>layout</i> e o mobiliário do serviço causam nos utilizadores claustrofobia, apreensão ou nervosismo, ou pelo contrário fá-los sentir num ambiente descontraído e confortável.
12.Instalações de recepção da DST	Significa que os equipamentos para uso do público, tais como cadeiras da sala de espera, placas de sinalização, sistema de sonorização, casas de banho, máquinas de água etc., satisfazem os utilizadores.
13.Conveniência do procedimento de recepção	Significa que quando os utilizadores são atendidos pelo Serviço, os procedimentos são ou não simples, por exemplo: para obter o número do bilhete de espera ou ir para a fila de espera.
14.Facilidade para a obtenção de informações	Significa que os utilizadores podem ou não, facilmente, aceder às informações departamentais, tal como: através de uma deslocação pessoal, do telefone ou da <i>internet</i> , etc.
15.Acessibilidade do local do fornecimento de serviços	Significa se é ou não conveniente o local do Serviço ou o local para onde os utilizadores necessitam de se deslocar.
16.Resultado final do serviço correspondeu à sua expectativa	Significa que o serviço fornecido está em conformidade com as expectativas dos utilizadores.