

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



2010

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 – 2010.....	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 2009.....	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 2009	
	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 2009.....	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 2009	
	Anexo I: Nível de avaliação e outras razões sobre a obtenção do “Não Satisfaz” e “Satisfaz Pouco” das unidades entrevistadas.....	9
	Anexo II: Outras opiniões.....	10
	Anexo III: Significado das perguntas do inquérito.....	12

Carta de Qualidade – Inquérito do grau de satisfação do público (2010)

1. Característica Básica

Durante o período compreendido entre Junho a Julho de 2010, 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 1029 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
386	643	1029
37.5%	62.5%	100.0%

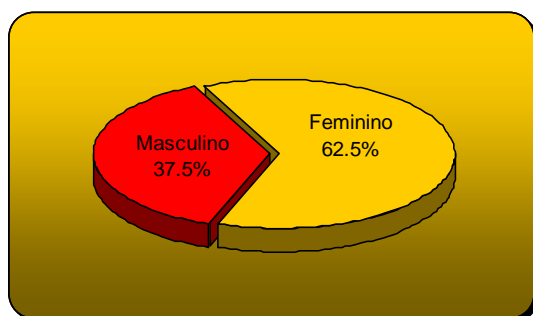


Gráfico II: Distribuição em Cidadãos e Turistas

Turistas	Cidadãos	Total dos inquéritos
915	114	1029
88.9%	11.1%	100.0%

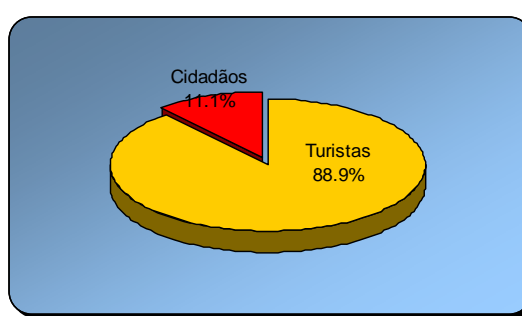
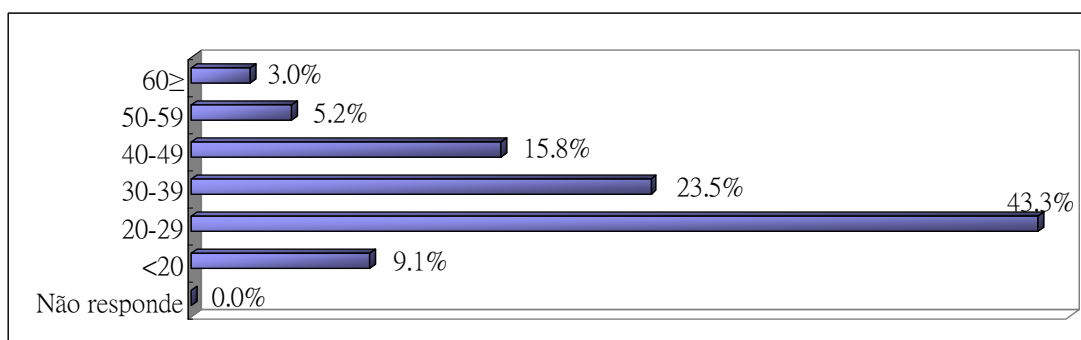


Gráfico III : Distribuição em Idade

Não responde	<20	20-29	30-39	40-49	50-59	60≥	Total dos entrevistados
0	94	446	242	163	53	31	1029
--%	9.1%	43.3%	23.5%	15.8%	5.2%	3.0%	100.0%



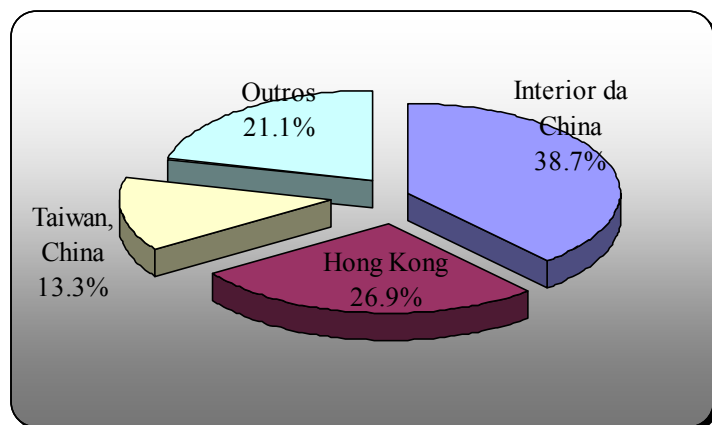
Dos 1029 entrevistados, a maioria foram do sexo feminino, ocupando 62,5%, enquanto o sexo masculino foi de 37,5%. No que respeita à distribuição em idade, foram concentrados especialmente aos indivíduos entre 20 a 29 anos, um total de 43,3%. Como os destinatários deste inquérito são cidadãos e turistas, e de acordo com os resultados obtidos, a maioria dos entrevistados foram turistas, ocupando 88,9%, e os restantes 11,1% foram cidadãos de Macau. No que respeita à distribuição de turistas, conforme o gráfico IV abaixo indicado, os principais turistas foram os provenientes do Interior da China (38,7%), seguindo os de Hong Kong (26,9%), os de Taiwan, China (13,3%) e os restantes foram distinguidos como “Outros”.

Gráfico IV : Distribuição dos Turistas

Interior da China	Hong Kong	Taiwan, China	Outros (Nota)	Total
354	246	122	193	915
38.7%	26.9%	13.3%	21.1%	100.0%

(Nota) Outros : Total = 193 pessoas

Cingapura	22	Austrália	17	Tailândia	6	Espanha	3	México	1
Filipinas	21	Japão	13	Canadá	5	Escócia	2	Rússia	1
Malásia	20	Índia	12	Alemanha	4	E.Á.U	2	Brasil	1
Estados Unidos	18	Inglaterra	9	França	4	Nova Zelândia	2	Suíça	1
Coréia	17	Indonésia	6	Portugal	3	Finlândia	2	Noruega	1



2. Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação - 2010

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 em 2010 (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.

Carta de Qualidade – Inquérito do grau de satisfação do público (2010)

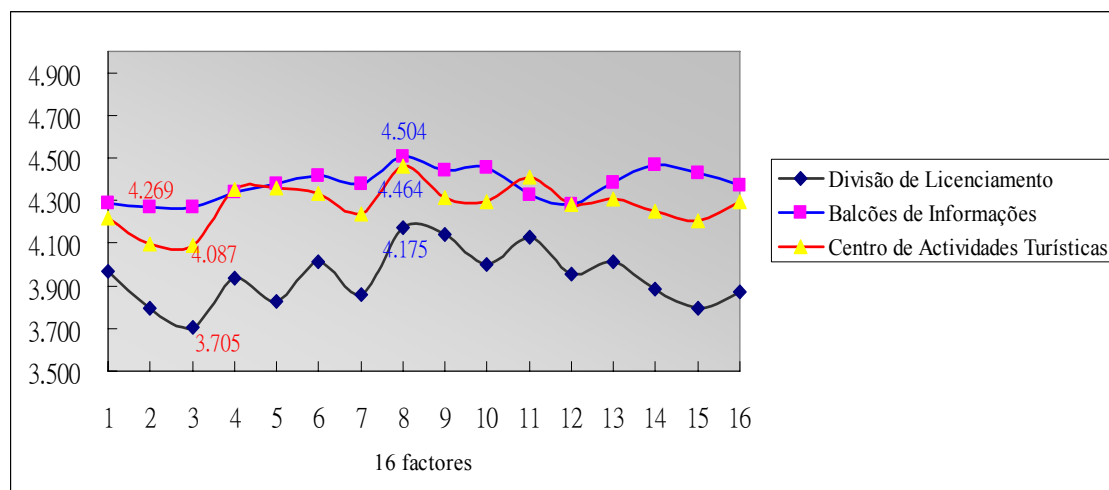
Gráfico V : “Avaliação do Grau de Satisfação do Público”, distribuição dos principais factores do grau de satisfação (6 factores)

Factores	Valor médio do grau de satisfação	Apresentação geral	Divisão de Licenciamento	Balcões de Informações	Centro de Actividades Turísticas
Serviço Global		4.242	3.968	4.289	4.221
Conteúdo do serviço		4.273	3.856	4.343	4.244
Conduta do funcionário		4.401	4.106	4.468	4.357
Ambiente e instalações		4.305	4.040	4.306	4.344
Grau de facilidade do fornecimento de serviço		4.326	3.899	4.429	4.254
Resultado do serviço		4.309	3.871	4.370	4.293
Inquéritos válidos – distribuição na subunidade		1029	63	550	416

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	3.968	4.289	4.221
Conteúdo do Serviço	2. Conteúdo da Carta de Qualidade da DST	3.794	4.269	4.094
	3. Indicadores da Carta de Qualidade da DST	3.705	4.271	4.087
	4. Tempo de espera	3.937	4.339	4.353
	5. Formalidades administrativas exigidos	3.825	4.380	4.359
	6. Imparcialidade	4.016	4.417	4.334
	7. Clareza das informações obtidas	3.857	4.380	4.240
Conduta do funcionário	8. Atitude do funcionário	4.175	4.504	4.464
	9. Capacidade de comunicação	4.143	4.442	4.313
	10. Profissionalismo no fornecimento de informações	4.000	4.457	4.296
Ambiente e instalações	11. O grau de conforto ambiental deste Serviço	4.127	4.329	4.409
	12. As instalações de recepção deste Serviço	3.952	4.282	4.279
Grau de facilidade de acesso aos serviços pretendidos	13. Conveniência do procedimento de recepção	4.016	4.387	4.305
	14. Facilidade para a obtenção de informações	3.887	4.469	4.252
	15. Acessibilidade do local do fornecimento de serviços	3.794	4.431	4.205
Resultado do serviço	16. O resultado final do nosso serviço correspondeu à sua expectativa	3.871	4.370	4.293
		63	550	416

Nota: Grau de satisfação – 1 = Mais Baixo e 5 = Mais Alto. A figura a linha de fundo marcado a pontuação mais baixa para as unidades inquiridas dos factores; figura do fundo marcado a maior pontuação dos factores.



De acordo com o gráfico V, e conforme as informações apresentadas no ano de 2010, dos 6 principais factores da “Apresentação do Serviço Global”, os Balcões de Informações e o Centro de Actividades Turísticas, ambas obtiveram uma classificação baixa, com 4.289 e 4.221 pontos; no factor correspondente ao “Conteúdo do Serviço”, a Divisão de Licenciamento obteve uma classificação baixa, com 3.856 pontos. Por outro lado, dos 6 principais factores, a Divisão de Licenciamento, os Balcões de Informações e o Centro de Actividades Turísticas, ambas obtiveram uma classificação alta no factor “Conduta do Funcionário”, com 4.106, 4.468 e 4.357 pontos.

De acordo com as informações das sub-acções do gráfico VI, dos 16 factores a Divisão de Licenciamento e o Centro de Actividades Turísticas, ambas obtiveram uma classificação baixa, no factor 3 “Indicadores da Carta de Qualidade da DST”, com 3.705 e 4.087 pontos; o Balcões de Informações, obteve uma classificação baixa no factor 2 “Conteúdo da Carta de Qualidade da DST”, com 4.269 pontos. Estas três subunidades ambas obtiveram uma classificação alta no factor 8 “Atitude do funcionário”, com 4.175, 4.504 e 4.464 pontos.

3. Comparação dos resultados dos factores principais do grau de satisfação com o período homólogo 2009

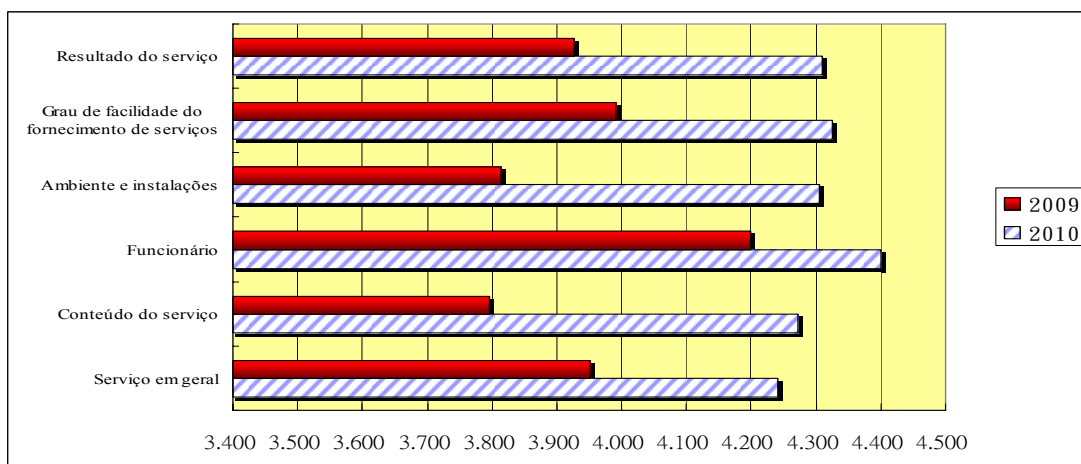
3.1 Mudança na apresentação geral

Em conformidade com o Gráfico VII de 2010 e 2009, os factores principais da situação de mudança do grau de satisfação, de um modo em geral, em comparação com o ano transacto dos 6 principais factores ambos registaram um acréscimo, dos quais o factor que apresentou maior subida foi no “Ambiente e Instalação”, com uma subida de 0.491. O factor que obteve uma subida ligeira foi no “Atitude do Funcionário”, com uma subida de 0.203, 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 2009

Factores	Satisfação em Geral			Divisão de Licenciamento			Balcões de Informações			Centro de Actividades Turísticas		
	2009	2010	Mudança	2009	2010	Mudança	2009	2010	Mudança	2009	2010	Mudança
Serviço em geral	3.951	4.242	▲+0.291	3.962	3.968	▲+0.006	3.874	4.289	▲+0.415	4.114	4.221	▲+0.107
Conteúdo do serviço	3.796	4.273	▲+0.477	3.796	3.856	▲+0.060	3.633	4.343	▲+0.710	4.145	4.244	▲+0.099
Funcionário	4.198	4.401	▲+0.203	4.072	4.106	▲+0.034	4.206	4.468	▲+0.262	4.324	4.357	▲+0.033
Ambiente e instalações	3.814	4.305	▲+0.491	4.038	4.040	▲+0.002	3.730	4.306	▲+0.576	3.750	4.344	▲+0.594
Grau de facilidade do fornecimento de serviços	3.992	4.326	▲+0.334	3.854	3.899	▲+0.045	4.002	4.429	▲+0.427	4.124	4.254	▲+0.130
Resultado do serviço	3.926	4.309	▲+0.383	3.962	3.871	▼-0.091	3.831	4.370	▲+0.539	4.100	4.293	▲+0.193

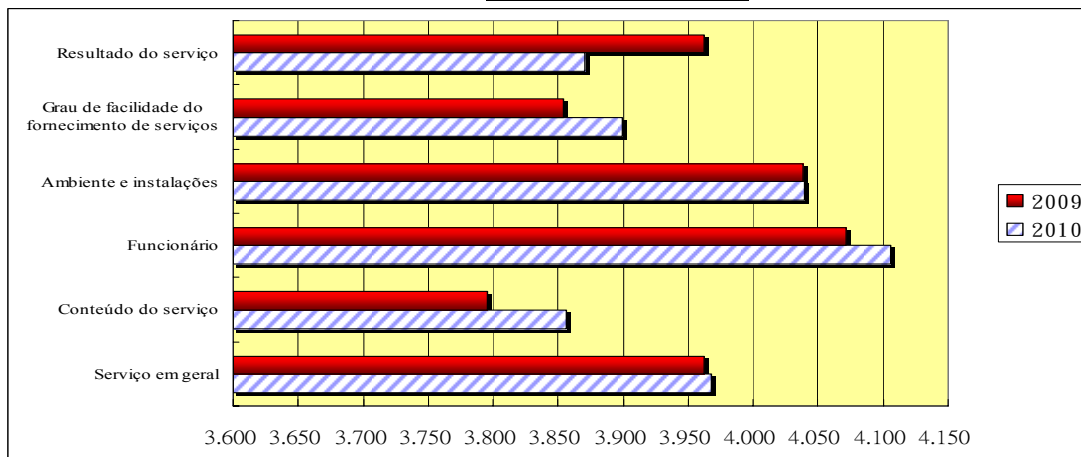
Gráfico VIII : Apresentação em geral



3.2 Mudança na Divisão de Licenciamento

No que respeita ao inquérito das três subunidades deste Serviço, em comparação com os resultados obtidos no ano anterior, dos 6 factores a Divisão de Licenciamento só apresentou uma descida no factor “Resultado do Serviço” de (-0.091), e os restantes 5 factores ambos resultaram uma súbida significativa, dos quais o factor “Conteúdo do Serviço” de (+0.060). As diferenças nos vários factores podem consultar no Gráfico IX.

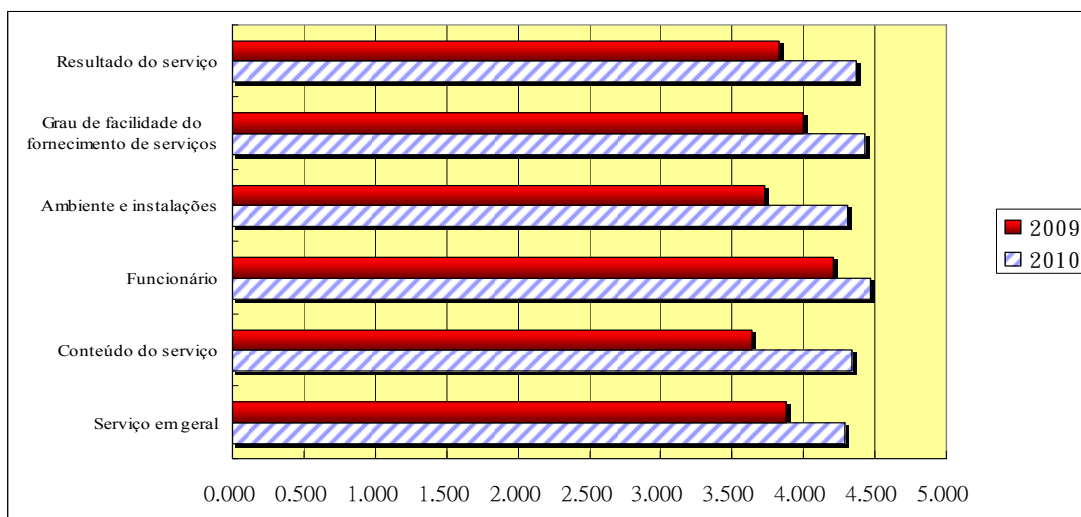
Gráfico IX : Divisão de Licenciamento



3.3 Mudança nos Balcões de Informações

Das 6 principais factores do grau de satisfação, os Balcões de Informações obtiveram uma subida em todos os factores, dos quais o factor “Conteúdo do Serviço” obteve uma subida muito significativa, atingindo 0.710. Em comparação com o factor menos evoluído foi no “Funcionário” de (+0.262). As diferenças nos vários factores podem consultar no Gráfico X.

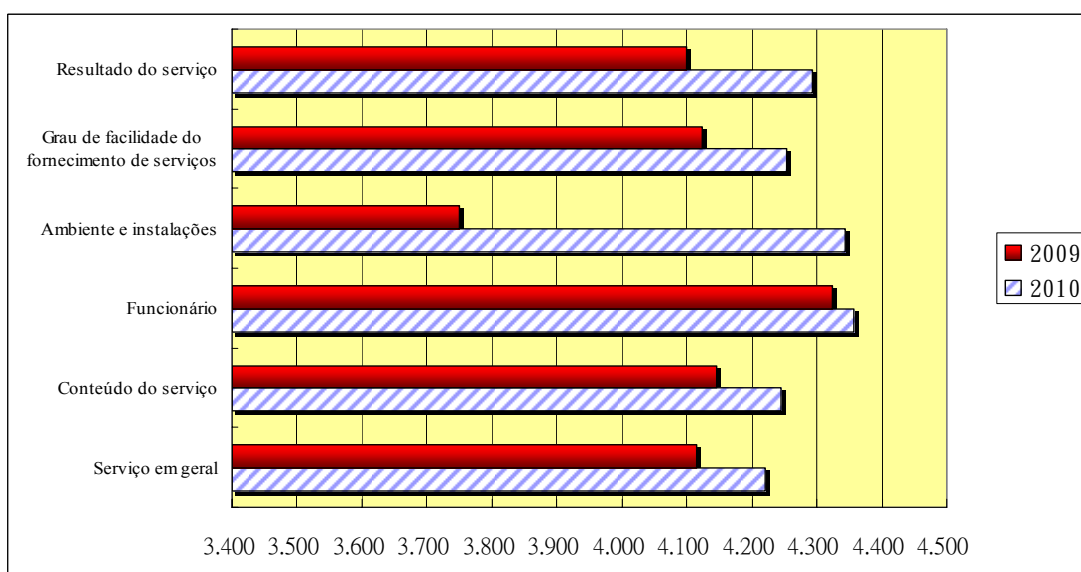
Gráfico X : Balcões de Informações



3.4 Mudança no Centro de Actividades Turísticas

O resultado de comparação do grau de satisfação entre 2010 e 2009, o Centro de Actividades Turísticas apresentou um resultado satisfatório em todos os factores, dos quais o factor “Ambiente e Instalações” resultou um melhoramento significativo de (+0.594), quanto ao factor “Funcionários” também registou uma aumento de 0.033. 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 2009

Foram efectuados uma comparação respeitante aos seis 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”. Esta parte será feita uma análise detalhada das sub-acções dos principais seis factores, quando comparado com as mudanças resultadas em 2009, 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 fatores. As diferenças nos vários factores podem consultar no Gráfico XII.

Gráfico XII : Comparação da situação das sub-acções com o período homólogo de 2009

Factores	Satisfação em Geral	Divisão de Licenciamento			Balcões de Informações			Centro de Actividades Turísticas		
		2009	2010	Mudança	2009	2010	Mudança	2009	2010	Mudança
Apresentação Global	1.Nível global de satisfação dos serviços prestados pela DST	3.962	3.968	▲+0.006	3.874	4.289	▲+0.415	4.114	4.221	▲+0.107
	2.Conteúdo da Carta de Qualidade da DST	3.671	3.794	▲+0.123	3.640	4.269	▲+0.629	4.143	4.094	▼-0.049
Conteúdo do Serviço	3.Indicadores da Carta de Qualidade da DST	3.653	3.705	▲+0.052	3.617	4.271	▲+0.654	4.129	4.087	▼-0.042
	4.Tempo de espera	3.962	3.937	▼-0.025	3.647	4.339	▲+0.692	4.214	4.353	▲+0.139
	5.Formalidades administrativas exigidas	3.833	3.825	▼-0.008	3.587	4.380	▲+0.793	4.200	4.359	▲+0.159
	6.Imparcialidade	3.870	4.016	▲+0.146	3.627	4.417	▲+0.790	4.200	4.334	▲+0.134
	7.Clareza das informações obtidas	3.779	3.857	▲+0.078	3.680	4.380	▲+0.700	3.986	4.240	▲+0.254
Conduta do funcionário	8.Atitude do funcionário	4.089	4.175	▲+0.086	4.212	4.504	▲+0.292	4.400	4.464	▲+0.064
	9.Capacidade de comunicação	4.114	4.143	▲+0.029	4.205	4.442	▲+0.237	4.343	4.313	▼-0.030
	10.Profissionalismo no fornecimento de informações	4.013	4.000	▼-0.013	4.203	4.457	▲+0.254	4.229	4.296	▲+0.067
Ambiente e instalação	11.Grau de conforto ambiental	4.063	4.127	▲+0.064	3.738	4.329	▲+0.591	3.786	4.409	▲+0.623
	12.Grau de facilidade das instalações de recepção	4.013	3.952	▼-0.061	3.723	4.282	▲+0.559	3.714	4.279	▲+0.565
Facilidade de prestação de serviço	13.Grau de facilidade da conveniência do procedimento de recepção	3.974	4.016	▲+0.042	3.963	4.387	▲+0.424	4.114	4.305	▲+0.191
	14.Facilidade para a obtenção de informações	3.896	3.887	▼-0.009	4.025	4.469	▲+0.444	4.129	4.252	▲+0.123
	15.Acessibilidade do local do fornecimento de serviços	3.692	3.794	▲+0.102	4.019	4.431	▲+0.412	4.129	4.205	▲+0.076
Resultado do serviço	16.Resultado final do nosso serviço correspondeu à sua expectativa	3.962	3.871	▼-0.091	3.831	4.370	▲+0.539	4.100	4.293	▲+0.193

4.1 Mudança na Divisão de Licenciamento

O inquérito sobre o grau de satisfação efectuado em 2010, as 16 sub-acções da Divisão de Licenciamento, algumas delas registou-se situações de descidas, das quais a sub-acção 16 “Resultado final do nosso serviço correspondeu à sua expectativa” registou-se uma descida mais significativa de (-0.091). Paralelamente, a todas as sub-acções que registaram subida, a sub-acção 6 “Imparcialidade” verificou-se um melhoramento mais notório de (+0.146). Esta situação é idêntica com a explícita no ponto 3.2 (mudança na Divisão de Licenciamento), a sub-acção 16 “Resultado final do nosso serviço correspondeu à sua expectativa” verificou uma descida mais significativa, razão esta em que originou o “Resultado do Serviço” obter uma classificação tão baixa; a sub-acção 6 “Imparcialidade” registou-se um acréscimo, razão esta em que originou o “Resultado do Serviço” obter uma classificação mais alta.

4.2 Mudança nos Balcões de Informações

Em comparação com as 16 sub-acções dos Balcões de Informações, todas elas registaram uma subida significativa, a sub-acção 5 “Formalidades administrativas exigidas” foi a que registou subida mais significativa de (+0.793), embora a sub-acção 9 “Capacidade de comunicação” registou uma subida mais pequena, mesmo assim obteve um acréscimo de (+0.237). Conforme as descrições acima mencionadas, as mudanças das sub-acções podem reflectir directamente nos 6 principais factores, a correspondente ao ponto 3.3 (Mudança nos Balcões de Informações) foi reflectido no “Conteúdo do serviço”, pelo que foi um dos principais factores que teve o maior aumento, enquanto o factor “Trabalhadores” foi relativamente pequeno.

4.3 Mudança no Centro de Actividades Turísticas

Em comparação com as 16 sub-acções do Centro de Actividades Turísticas, a maioria delas registaram uma subida significativa, das quais 3 sub-acções verificaram descidas, a descida mais significativa foi a sub-acção 2 “Conteúdo da Carta de Qualidade da DST” (-0.049). De todas as sub-acções que registaram subidas, a sub-acção 11 “Grau de conforto ambiental” foi aquela que verificou subida mais significativa de (+0.623). De acordo com a situação de desempenho das 16 sub-acções foi reflectido que o ponto 3.4 (Mudança no Centro de Actividades Turísticas) foi o factor principal de mudança, entretanto na sub-acção 11 “Grau de conforto ambiental” foi a que registou maior subida, da mesma forma, os principais factores do “Ambiente e instalações” também foi um factor importante no melhor desempenho dos principais factores. Mas a sub-acção 2 “Conteúdo da Carta de Qualidade da DST” que resultou maior descida (-0.049) não tem verificado grande influência no factor “Conteúdo do serviço”, esta situação foi devido os restantes factores registaram subidas, pelo que a influência a esta sub-acção foi pequena.

Finalmente, a DST vai servir os resultados deste inquérito como fundamento de consulta para melhorar os trabalhos em 2011 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 I : 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 : 63)	3	13	<ul style="list-style-type: none"> ● Falta de clareza no conteúdo da carta de qualidade ● Tempo de espera demasiada longa ● Procedimentos complicados ● Falta de casa de banho e inconveniente para o público ● O antigo local do Largo do Senado é mais conveniente ● Problema de estacionamento ● Não atender os requisitos esperados
Balcões de Informações (inquérito : 550)	4	38	<ul style="list-style-type: none"> ● Não indicou a razão °
Centro de Actividades Turísticas (inquérito : 416)	1	23	<ul style="list-style-type: none"> ● Não indicou a razão °

■ Anexo II : Outras Opiniões

Unidade entrevistada	Opiniões dos entrevistados
Divisão de Licenciamento	<ul style="list-style-type: none"> ● O horário de funcionamento pode ser das 9:00 – 17:45, sem interrupção à tarde, facilitar o público ● Espera-se construir mais parques de estacionamento para os cidadãos que vão tratar os procedimentos administrativos
Balcões de Informações	<ul style="list-style-type: none"> ● Mais informações sobre as rotas de autocarros públicos, porque os turistas na "<Macau Guide>> não é possível encontrar as informações necessárias, e quando pedem informações ao pessoal, este também não poderia fornecer informações suficientes, pelo que os visitantes não conseguem chegar ao destino pretendido ● The sign can be lower, sometime the tourists miss the places because the sign sets too high. ● Toilets bigger would be better, and the air-conditioner can be colder and have some seats for tourists to rest. ● Mapa mais detalhado ● Espera ter promoção de passeio de um dia, a fim de permitir os turistas ter uma noção mais clara e ter um melhor plano para visitar Macau ● It can have a guide book to talk about all the bus route to go to all the heritage sites, and it can provide some seats in here for tourists to rest, the facilities is not enough, may be it can improve. ● As indicações devem ser mais claras, tem uma grande placa para indicar o local do Centro de Turismo, mesmo assim é pouco difícil para o encontrar ● The sign can be more clear and have some place for sit. ● The staff is funny. ● Cannot find the MGTO's Visitors Information. ● The road sign can be more English instructions because there are many uses the Portuguese. It is not convenient for tourists. ● Nome dos arruamentos mais pormenorizadas ● Espera que as lojas de marca também possam ser indicadas no mapa ● Instalar computadores para os turistas pesquisarem informações ● Tudo de bem ● Dispor assentos para os turistas utilizar quando estão à bicha ● Os balcões devem ser um pouco maior e dispor mais pessoal ● O local dos balcões não está muito à vista ● Se os locais dos balcões de informações estão situados no centro é muito melhor ● Em cada estação do ano criar um tema diferente para atrair mais turistas ● Promote more local flavors to the tourists. To list Muslim Helal Restaurant for tourist from Malaysia, Singapore, Indonesia, Pokyta and middle East as well from China ● Na saída do hall de migração não tem indicação para o balcão de informação ● Dispor mais assentos nos pontos turísticos ● More public toilet. ● More information via website.

Unidade entrevistada	Opiniões dos entrevistados
	<ul style="list-style-type: none"> ● More information about eating in the map. ● Drinking water stations to be made available for tourist. ● Falta de indicação nos locais turísticos, aumentar indicações por escritos, os autocarros públicos podem colocar indicações dos locais turísticos.
<p>Centro de Actividades Turísticas</p>	<ul style="list-style-type: none"> ● Excelente ● É bom ter entrada livre, precisa mais promoções ● Falta de clareza ● As letras de indicação devem ser maiores, iluminação muito fraca ● A curta filmagem da produção do vinho deve adicionar o inglês/ com discrição ● If there are more signs and description in English/Japanese will be much better ● Adicionar assentos ● Ar condicionado fraco ● Espera

■ Anexo III : 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 utulizadores 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.