



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



2013

Índice

1.	Características básicas.....	1
	Gráfico I: Distribuição por sexos	
	Gráfico II: Distribuição dos residentes, turistas e associações	
	Gráfico III: Distribuição por idades	
	Gráfico IV: Distribuição dos turistas	
2.	Resultado do Inquérito sobre o Grau de Satisfação – 2013.....	2
	Gráfico V : “Avaliação do Grau de satisfação do utente”, distribuição dos principais factores do grau de satisfação (seis principais factores)	
	Gráfico VI: “Avaliação do Grau de satisfação do utente”, 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 de 2012.....	4
	3.1 Apresentação geral	
	3.2 Serviços relacionados com o Licenciamento	
	3.3 Serviços de informações turísticas	
	3.4 Visitas e serviços de arrendamento de instalações	
	Gráfico VII: Comparação da situação de mudança dos seis principais factores de satisfação com o período homólogo de 2012	
	Gráfico VIII: Apresentação geral	
	Gráfico IX: Serviços relacionados com o Licenciamento	
	Gráfico X: Serviços de informações turísticas	
	Gráfico XI: Visitas e serviços de arrendamento de instalações	
4.	Comparação dos resultados de satisfação com o período homólogo de 2012.....	6
	4.1 Serviços relacionados com o Licenciamento	
	4.2 Serviços de informações turísticas	
	4.3 Visitas e serviços de arrendamento de instalações	
	Gráfico XII: Situação da mudança	
5.	Sugestões e Opiniões.....	8
	Anexo I: “Não Satisfaz”, “Satisfaz Pouco” e “Outras opiniões” sobre as unidades entrevistadas.....	9
	Anexo II: Significado das perguntas do inquérito.....	10

Carta de Qualidade – Inquérito de avaliação do grau de satisfação de utentes (2013) da DST

1. Características Básicas

Durante o período compreendido entre Junho e Agosto de 2013, a Direcção dos Serviços de Turismo realizou um inquérito sobre a avaliação do grau de satisfação de utentes, tendo conseguido recolher 1.008 questionários preenchidos, cujos destinatários do inquérito incluem residentes, turistas e associações (entidades públicas e privada). Através de questionários, foram recebidas opiniões retroactivas dos utentes sobre a qualidade da prestação de serviços da DST, e estas opiniões foram agrupadas em 16 sub acções e seis factores principais, em especial quanto ao “Serviço Global”, “Conteúdo do Serviço”, “Conduta do Funcionário”, “Ambiente e Instalações”, “Grau de Facilidade do Fornecimento de Serviço” e “Resultado do Serviço” para avaliar e rever o grau de satisfação de utentes em relação a esta Direcção de Serviços. Os resultados deste inquérito são apresentados nos gráficos seguintes:

Gráfico I: Distribuição por Sexos (Sem contar as associações)

Masculino	Feminino	Total de Inquéritos
401	555	956
41, 9%	58, 1%	100, 0%

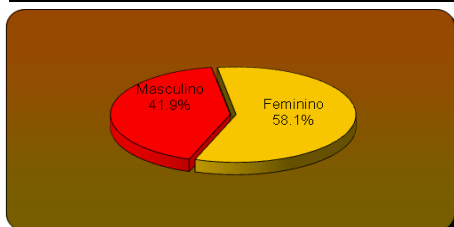


Gráfico II: Distribuição dos residentes, turistas e associações

Turistas	Residentes	Associações	Total dos entrevistados
876	80	52	1. 008
86, 9%	7, 9%	5, 2%	100, 0%

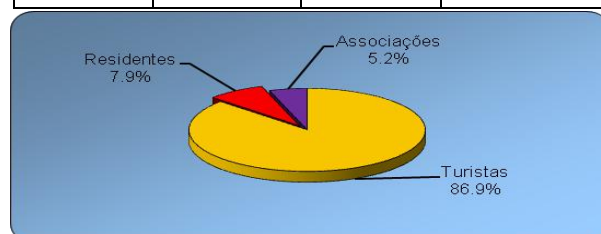
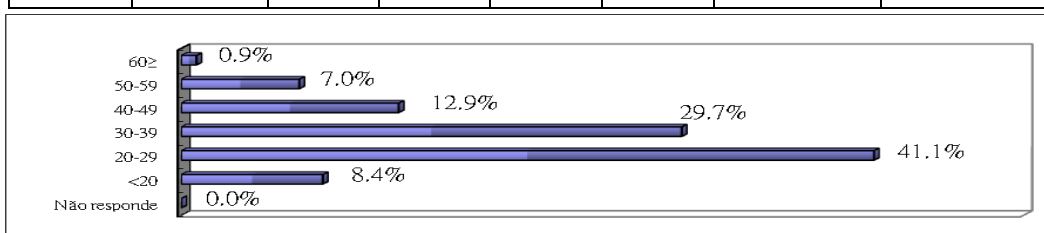


Gráfico III : Distribuição por Idades

Não responde	<20	20-29	30-39	40-49	50-59	60≥	Total de entrevistados (não inclui as associações)
0	80	393	284	123	67	9	956
0%	8, 4%	41, 1%	29, 7%	12, 9%	7, 0%	0, 9%	100%



Dos 956 entrevistados (não inclui as associações), a maioria era do sexo feminino, ocupando 58,1%, enquanto a percentagem do sexo masculino foi de 41,9%. Quanto à distribuição por idades, foram, especialmente, os indivíduos entre os 20 e os 39 anos que responderam, com um total de 41,1%. 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 86,9%, enquanto que os restantes 13,1% eram residentes e associações.

Dos turistas entrevistados, conforme o gráfico IV, abaixo indicado, os principais eram provenientes do Interior da China (47,0%), seguindo-se os de Hong Kong SAR (30,0%), os de Taiwan, China (11,3%), sendo os restantes vindos de outras regiões (11,7%).

Gráfico IV: Distribuição dos Turistas

Interior da China	Hong Kong SAR	Taiwan, China	Outros (Nota)	Total
412	263	99	102	876
47, 0%	30, 0%	11, 3%	11, 7%	100, 0%

(Nota) Outros: Total = 102 pessoas

Coreia do Sul	30	Singapura	8	Marrocos	2
Malásia	11	Japão	6	Vietnã	2
Filipinas	10	Austrália	6	Rússia	1
EUA	9	Indonésia	5		
Canadá	9	Portugal	3		

2. Resultado do Inquérito do Grau de Satisfação - 2013

Nas partes seguintes são os serviços principais da DST, incluindo a realização de análise sobre o grau de satisfação dos serviços relacionados com licenciamento, informações turísticas, visitas e arrendamento de instalações, tendo, aos resultados obtidos 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 bem como analisou e comparou os resultados obtidos no grau de satisfação.

Carta de Qualidade – Inquérito de avaliação do grau de satisfação de utentes (2013) da DST

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

Factores	Valor médio do grau de satisfação	Apresentação geral	Serviços relacionados com Licenciamento	Serviços de Informações turísticas	Visitas e Serviços de arrendamento de instalações
Serviço prestado Global		4,12	4,23	4,10	4,03
Conteúdo do serviço		<u>3,55</u>	<u>3,28</u>	<u>3,68</u>	<u>3,68</u>
Conduta do funcionário		3,76	3,32	3,98	3,99
Ambiente e instalações		4,06	3,89	4,03	4,27
Grau de facilidade do fornecimento de serviço		3,94	3,78	3,99	4,05
Resultado do serviço		3,97	4,11	3,94	3,87
Inquéritos válidos – distribuição na subunidade		1.008	101	689	218

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 utente” distribuição das sub acções do grau de satisfação (16 factores)

Factores	Valor médio do grau de satisfação	Apresentação geral	Serviços relacionados com Licenciamento	Serviços de Informações turísticas	Visitas e Serviços de arrendamento de instalações
Apresentação global do serviço	1. Nível global da prestação do serviço da DST	4,12	4,23	4,10	4,03
Conteúdo do Serviço	2. Conteúdo da Carta de Qualidade da DST	3,18	3,06	3,38	3,10
	3. Indicadores da Carta de Qualidade da DST	<u>3,13</u>	3,02	<u>3,32</u>	<u>3,04</u>
	4. Tempo de espera	3,58	3,15	3,73	3,86
	5. Formalidades administrativas exigidas	3,56	<u>3,01</u>	3,70	3,98
	6. Imparcialidade	3,73	3,28	3,87	4,05
	7. Clareza das informações obtidas	4,10	4,17	4,09	4,03
	Conduta do funcionário	8. Atitude do funcionário	3,87	3,44	4,01
9. Capacidade de comunicação		3,78	3,34	4,02	3,99
10. Profissionalismo no fornecimento de informações		3,63	3,17	3,91	3,81
Ambiente e instalações	11. Grau de conforto ambiental deste Serviço	4,11	3,94	4,09	4,32
	12. Instalações da recepção deste Serviço	4,01	3,84	3,97	4,22
Grau de facilidade de acesso aos serviços pretendidos	13. Conveniência do procedimento de recepção	3,68	3,09	3,75	4,21
	14. Facilidade para a obtenção de informações	4,20	4,26	4,21	4,13
	15. Acessibilidade do local do fornecimento de serviços	3,94	3,98	4,01	3,82
Resultado do serviço	16. O resultado final do nosso serviço correspondeu à sua expectativa	3,97	4,11	3,94	3,87
Distribuição dos inquéritos válidos			101	689	218

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, os resultados obtidos no inquérito em 2013, na “Apresentação Geral”, dos seis principais factores, o “Serviço Global” (4,12 pontos), obteve a classificação mais alta, isto demonstrou que em geral os entrevistados têm uma boa impressão sobre os serviços prestados pela DST. Em contrapartida, dos seis principais factores, o “Conteúdo do Serviço” foi o que obteve valor mais baixo, com 3,55 pontos, e os serviços relacionados com o Licenciamento, balcões de informações, visitas e arrendamento das instalações, ambos tiveram uma classificação baixa, isto confirma a necessidade de melhorias a este respeito.

3. Comparação com o período homólogo de 2012 dos resultados dos principais factores do grau de satisfação

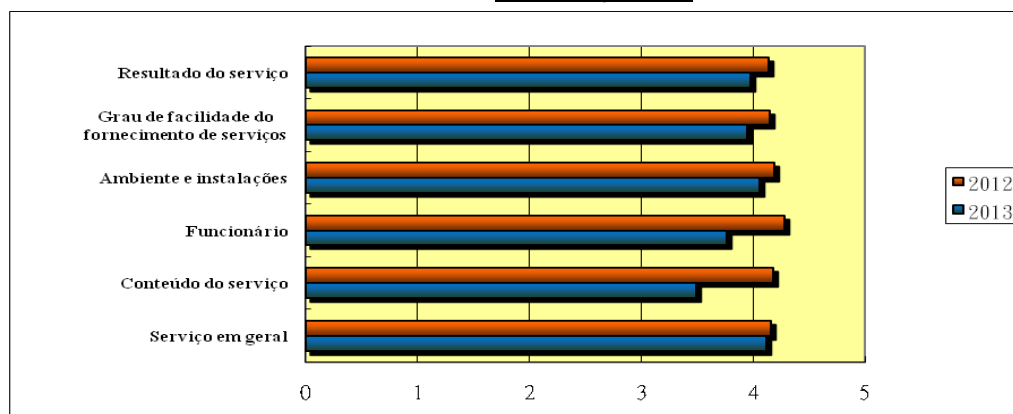
3.1 Apresentação geral

De acordo com o Gráfico VII de 2013 e 2012, 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, registaram uma descida, tendo o factor “Conteúdo do Serviço” tido a descida mais significativa (-0,63), com 3,55 pontos, compreendendo entre uma situação de satisfação em geral, substancialmente, os seis principais factores conseguiram conduzir no grau de satisfação. 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 2012

Satisfação Geral Factores	Apresentação em Geral			Divisão de Licenciamento			Serviços de Informações turísticas			Visitas e Serviços de arrendamento de instalações		
	2012	2013	Mudança	2012	2013	Mudança	2012	2013	Mudança	2012	2013	Mudança
Serviço geral	4,16	4,12	▼0,04	4,30	4,23	▼0,07	4,07	4,10	▲0,03	4,12	4,03	▼0,09
Conteúdo do serviço	4,18	3,55	▼0,63	4,27	3,28	▼0,99	4,08	3,68	▼0,40	4,20	3,68	▼0,52
Funcionário	4,28	3,76	▼0,52	4,29	3,32	▼0,97	4,18	3,98	▼0,20	4,37	3,99	▼0,38
Ambiente e instalações	4,19	4,06	▼0,13	4,17	3,89	▼0,28	4,14	4,03	▼0,11	4,27	4,27	0,00
Grau de facilidade do fornecimento de serviços	4,15	3,94	▼0,21	4,27	3,78	▼0,49	4,11	3,99	▼0,12	4,08	4,05	▼0,03
Resultado do serviço	4,14	3,97	▼0,17	4,10	4,11	▲0,01	4,08	3,94	▼0,14	4,26	3,87	▼0,39

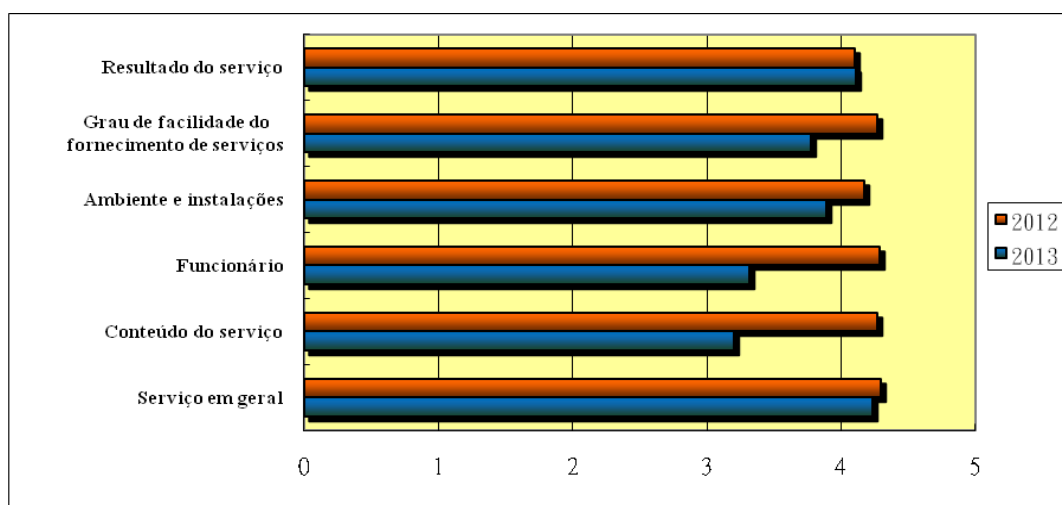
Gráfico VIII : Apresentação geral



3.2 Serviços relacionados com o Licenciamento

Dos seis principais factores, a Divisão de Licenciamento conseguiu obter uma classificação elevada no “Resultado do Serviço” (+0,01), com 4,11 pontos, pertence uma situação de satisfação, e os restantes cinco factores ambos registaram uma situação de descida, sendo que, o “Conteúdo do Serviço” registou uma descida mais acentuada (-0,99), com 3,28 pontos, compreendendo entre uma situação de satisfação em geral. As diferenças nos vários factores podem ser vistas no Gráfico IX.

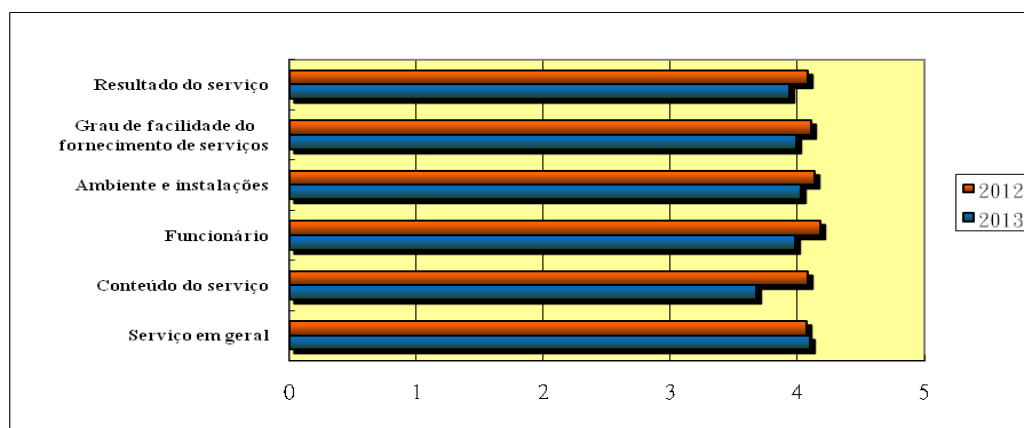
Gráfico IX : Serviços relacionados com o Licenciamento



3.3 Serviços de Informações Turísticas

Dos seis principais factores do grau de satisfação, no âmbito dos serviços de informações turísticas, foram idênticas com as situações dos serviços relacionados com o Licenciamento, ambos registaram subida no factor “Serviço Global” (+0,03), com 4,10 pontos, pertence uma situação de satisfação, e os restantes cinco factores ambos registaram uma situação de descida, sendo que, o “Conteúdo do Serviço” registou uma descida mais acentuada (-0,40), com 3,68 pontos, compreendendo entre uma situação de satisfação em geral. As diferenças nos vários factores podem ser consultadas no Gráfico X.

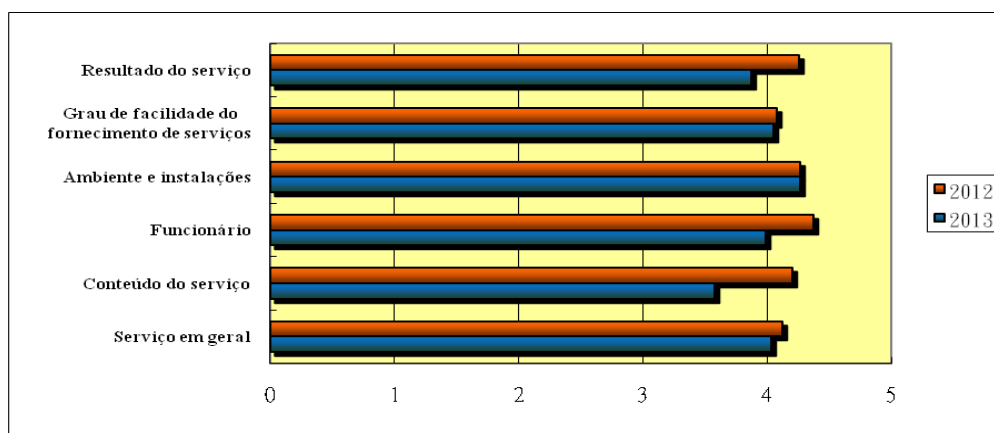
Gráfico X : Serviços de Informações Turísticas



3.4 Visitas e serviços de arrendamento de instalações

Em comparação com o ano passado, dos seis principais factores, no âmbito de visitas e serviços de arrendamento de instalações, cinco registaram situações de descidas, o factor que diz respeito ao “Conteúdo do Serviço” registou uma descida mais significativa, de (-0,52), com 3,68 pontos, compreendendo entre uma situação de satisfação em geral, o restante factor “Ambiente e Instalação” foi idêntico com o ano transacto, registou-se com 4,27 pontos, pertence uma situação de satisfação. As diferenças entre os vários factores podem ser consultadas no Gráfico XI.

Gráfico XI : Visitas e serviços de arrendamento de instalações



4. Comparação dos resultados de satisfação com o período homólogo de 2012

Dos seis principais factores são compostas por 16 sub acções, foi feita, a esta parte, uma análise detalhada das sub acções 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

	Satisfação em Geral Factores	Serviços relacionados com o Licenciamento			Serviços de Informações Turísticas			Visitas e serviços de arrendamento de instalações		
		2012	2013	Mudança	2012	2013	Mudança	2012	2013	Mudança
Apresentação Global	1.Nível global de satisfação dos serviços prestados pela DST	4,30	4,23	▼0,07	4,07	4,10	▲0,03	4,12	4,03	▼0,09
Conteúdo do Serviço	2.Conteúdo da Carta de Qualidade da DST	4,13	3,06	▼1,07	4,00	3,38	▼0,62	4,05	3,10	▼0,95
	3.Indicadores da Carta de Qualidade da DST	4,13	3,02	▼1,11	4,01	3,32	▼0,69	4,20	3,04	▼1,16
	4.Tempo de espera	4,44	3,15	▼1,29	4,10	3,73	▼0,37	4,23	3,86	▼0,37
	5.Formalidades administrativas exigidas	4,32	3,01	▼1,31	4,10	3,70	▼0,40	4,20	3,98	▼0,22
	6.Imparcialidade	4,27	3,28	▼0,99	4,11	3,87	▼0,24	4,27	4,05	▼0,22
	7.Clareza das informações obtidas	4,32	4,17	▼0,15	4,14	4,09	▼0,05	4,23	4,03	▼0,20
	Conduta do funcionário	8.Atitude do funcionário	4,36	3,44	▼0,92	4,19	4,01	▼0,18	4,45	4,16
9.Capacidade de comunicação		4,31	3,34	▼0,97	4,19	4,02	▼0,17	4,35	3,99	▼0,36
10.Profissionalismo no fornecimento de informações		4,21	3,17	▼1,04	4,17	3,91	▼0,26	4,31	3,81	▼0,50
Ambiente e instalação	11.Grau de conforto ambiental	4,22	3,94	▼0,28	4,13	4,09	▼0,04	4,31	4,32	▲0,01
	12.Grau de facilidade das instalações de recepção	4,12	3,84	▼0,28	4,14	3,97	▼0,17	4,23	4,22	▼0,01
Facilidade da prestação do serviço	13.Grau de facilidade da conveniência do procedimento de recepção	4,18	3,09	▼1,09	4,09	3,75	▼0,34	4,18	4,21	▲0,03
	14.Facilidade para a obtenção de informações	4,40	4,26	▼0,14	4,14	4,21	▲0,07	4,06	4,13	▲0,07
	15.Acessibilidade do local do fornecimento de serviços	4,22	3,98	▼0,24	4,10	4,01	▼0,09	4,00	3,82	▼0,18
Resultado do serviço	16.O resultado final do nosso serviço correspondeu à sua expectativa	4,10	4,11	▲0,01	4,08	3,94	▼0,14	4,26	3,87	▼0,39

4.1 Serviços relacionados com o Licenciamento

Durante o inquérito realizado no corrente ano, a análise realizada no âmbito dos serviços relacionados com o Licenciamento, nos itens 2 e 5, que dizem respeito ao “Conteúdo da Carta de Qualidade da DST” (-1,07), os “Indicadores da Carta de Qualidade da DST” (-1,11), o “Tempo de Espera” (-1,29) e as “Formalidades Administrativas Exigidas” (-1,31), registaram uma descida mais acentuada em relação com outras sub acções, estas sub acções são factores para agrupar o “Conteúdo do Serviço”, portanto, a descida destas sub acções são as razões em que levou uma pontuação mais baixa e uma descida mais significativa do “Conteúdo do Serviço” anteriormente apresentado. Enquanto a sub acção “Resultado final do nosso serviço correspondeu à sua expectativa” teve uma boa apresentação com (+0,01), isto demonstra que os serviços de Licenciamento fornecidos pela DST corresponderam alcançaram os objectivos e efeitos previstos pelos usuários.

4.2 Serviços de Informações Turística

No que respeita aos “Serviços de Informações Turística”, a sub acção “Facilidade para a obtenção de informações” foi a que registou uma subida mais acentuada, com 4,21 pontos, quando comparada com o ano passado registou-se uma subida de 0,07 pontos, isto demonstra que os entrevistados reconheceram a DST sobre o fornecimento de uma variedade de canais convenientes para transmitirem informações ao exterior. Em contra partida, as sub acções que tiveram valores mais baixa em semelhante com os serviços de Licenciamento, também foram os itens 2 e 5, nomeadamente, o “Conteúdo da Carta de Qualidade da DST” (-0,62), os “Indicadores da Carta de Qualidade da DST” (-0,69), o “Tempo de Espera” (-0,37) e as “Formalidades administrativas exigidas” (-0,40), sendo que a sub acção “Indicadores da Carta de Qualidade da DST” foi a que registou uma descida mais acentuada (-0,69); isto demonstra que os entrevistados esperam que este aspecto pode ser melhorado. Além disso, a descida de pontuação desta sub acção, foi uma das principais razões em que provocou uma descida acentuada do item “Conteúdo do Serviço”.

4.3 Visitas e serviços de arrendamento de instalações

Quanto às visitas e serviços de arrendamento de instalações, tendo a sub acção 2 “Conteúdo da Carta de Qualidade da DST” (-0,95) e a sub acção 3 “Indicadores da Carta de Qualidade da DST” (-1,16) tido as descidas mais significativas, isto foram também os principais factores que provocaram uma descida acentuada do item “Conteúdo do Serviço”, assim, tanto no conteúdo, como no indicador também necessitam de ser reforçados. E as sub acções que registaram melhores resultados foram “Grau de conforto ambiental” (4.32, +0,01), “Grau de facilidade da conveniência do procedimento de recepção” (4.21, +0,03) e “Facilidade para a obtenção de informações” (4.13, +0,07).

5. Opiniões e Sugestões

Para aperfeiçoar ainda mais os trabalhos do inquérito do grau de satisfação, no corrente ano, para além dos inquéritos realizados com os residentes e turistas, temos ainda adicionado como destinatário as organizações, entre os quais se destacam os parceiros interdepartamentais ou utilizadores das organizações, tudo no sentido de tornar mais abrangentes nas pesquisas das opiniões dos entrevistados. Ao resumir os resultados do corrente ano, embora a pontuação em geral varia no grau de satisfação, mas foi observado que o grau de satisfação do corrente ano quando comparado com o do ano transacto resultou uma situação decrescente, dos quais, o factor “Conteúdo de serviço” foi o que registou uma descida significativa. Estas informações, vão ajudar a DST examinar as deficiências do conteúdo da presente Carta de Qualidade, com os indicadores e procedimentos da simplificação dos procedimentos e, servirão como fundamento de referência para melhoria do próximo ano. 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

“Não Satisfaz”, “Satisfaz Pouco” e “Outras Opiniões” (extracto do texto original)	
●	Durante a recepção dos documentos, os trabalhadores devem verificar se os documentos apresentados estão completos, e não esperem quando os cidadãos irem embora e depois telefonem para reentregar.
●	<i>First approach to them, assist them.</i>
●	<i>No Portuguese.</i>
●	<i>Not so cold, should be colder.</i>
●	Acrescentar assentos.
●	Adicionar mais alguns computadores e assentos.
●	Muito difícil de ligar o <i>wifi</i> .
●	Falta de clareza nas indicações.
●	Falta de assentos.
●	Adicionar casas de banho.
●	<i>A little bit difficult to find.</i>
●	<i>People should disinfect their hands when entering and leaving.</i>
●	Falta de iluminação na entrada do edifício.
●	Este local deve dispor casas de banho, placas de sinalização ou indicações, como também acrescentar assentos.
●	Não há cadeiras, não há indicações, muito difícil de encontrar.
●	Difícil de encontrar táxi, autocarros estão cheios. Isto vai trazer inconveniências aos turistas, espero que os serviços competentes melhorem a situação.
●	Os trabalhadores devem ir ajudar o mais rápido possível os turistas que estão à espera.

Carta de Qualidade – Inquérito de avaliação do grau de satisfação de utentes (2013) da DST

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.

Pergunta	Significado
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 de utentes, 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.