

Resultados da Pesquisa sobre o Grau de Satisfação

O seguinte mapa estatístico revela os resultados aos questionários realizados pela Fundação Macau, com a finalidade de obter o grau de satisfação das associações em relação aos serviços prestados pela Fundação Macau nas áreas de tratamento dos pedidos sobre o aluguer das instalações e dos pedidos de apoio financeiro, entre dia 1 de Janeiro e 31 de Dezembro de 2012. O inquérito foi realizado de forma directa, por fax e por correio. Foram recebidas respostas a 25 questionários consideradas válidas das quais, 13 referiram que tomaram conhecimento que a Fundação implementou a "Carta de Qualidade".

Itens	Muito Satisfeito	Satisfeito	Mais ou Menos Satisfeito	Pouco Satisfeito	Muito Insatisfeito	Falta de Resposta	Número de Entrevistados	
Situação em Geral								
1	Horário de serviço	10 40.00%	15 60.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	25
2	Espaço para atendimento do público (incluindo as instalações públicas)	8 32.00%	16 64.00%	1 4.00%	0.00%	0.00%	0.00%	25
3	Formas de contacto	7 28.00%	18 72.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	25
4	Atitude do pessoal	12 48.00%	13 52.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	25
5	Eficiência de serviço	9 36.00%	14 56.00%	1 4.00%	1 4.00%	0.00%	0.00%	25
6	Tempo de espera	11 44.00%	13 52.00%	1 4.00%	0.00%	0.00%	0.00%	25
7	Formalidade e procedimentos	9 36.00%	14 56.00%	1 4.00%	1 4.00%	0.00%	0.00%	25
8	Igualdade de tratamento	5 20.00%	15 60.00%	3 12.00%	2 8.00%	0.00%	0.00%	25
9	Concordância entre os serviços e a finalidade dos clientes	5 20.00%	18 72.00%	2 8.00%	0.00%	0.00%	0.00%	25
10	Qualidade em geral	6 24.00%	17 68.00%	1 4.00%	1 4.00%	0.00%	0.00%	25
	Grau de Satisfação sobre a qualidade em geral (%)	32.80%	61.20%	4.00%	2.00%	0.00%	0.00%	25
Situação do Cumprimento da Carta de Qualidade (Estatística com base nas respostas que conhecimento da implementação da "Carta de Qualidade")								
11	Indicadores na "Carta de Qualidade"	4 30.77%	9 69.23%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	13
12	Grau de definição dos indicadores na "Carta de Qualidade"	3 23.08%	9 69.23%	1 7.69%	0.00%	0.00%	0.00%	13
13	Ambito da "Carta de qualidade"	3 23.08%	10 76.92%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	13
	Grau de Satisfação sobre a "Carta de Qualidade" (%)	25.64%	71.79%	2.56%	0.00%	0.00%	0.00%	13