

**Resultados da Pesquisa sobre o Grau de Satisfação da População
em relação ao Tratamento dos Pedidos para o Aluguer das Instalações**

O seguinte mapa estatístico revela os resultados aos questionários realizados pela Fundação Macau, com a finalidade de obter o grau de satisfação das Associações relativo às instalações, que a Fundação Macau disponibilizou, para as actividades que as Associações organizaram no Cinema Alegria e na Galeria do Museu Lin Zexu de Macau, durante o ano de 2011. O inquérito foi realizado de forma directa, tanto por fax como por correio. Foram recebidas respostas a 3 questionários consideradas válidas das quais, 2 referiram que tomaram conhecimento que a Fundação implementou a “Carta de Qualidade”. Concluindo, os inquiridos estão, em geral, satisfeitos com a qualidade dos serviços prestados por esta Fundação e conhecem, relativamente bem, o conteúdo da “Carta da Qualidade” instituída por esta Fundação.

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	1 33.33%	2 66.67%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3
2	Espaço para atendimento do público (incluindo as instalações públicas)	2 66.67%	1 33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3
3	Formas de contacto	2 66.67%	1 33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3
4	Atitude do pessoal	2 66.67%	1 33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3
5	Eficiência de serviço	2 66.67%	1 33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3
6	Tempo de espera	3 100.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3
7	Formalidade e procedimentos	2 66.67%	1 33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3
8	Igualdade de tratamento	2 66.67%	1 33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3
9	Concordância entre os serviços e a finalidade dos clientes	2 66.67%	1 33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3
10	Qualidade em geral	2 66.67%	1 33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3
	Grau de Satisfação sobre a qualidade em geral (%)	66.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	3
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"	1 50.00%	1 50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2
12	Grau de definição dos indicadores na "Carta de Qualidade"	1 50.00%	0.00%	1 50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2
13	Ambito da "Carta de qualidade"	1 50.00%	0.00%	1 50.00%	0.00%	0.00%	0.00%	2
	Grau de Satisfação sobre a "Carta de Qualidade" (%)	50.00%	16.67%	33.33%	0.00%	0.00%	0.00%	2