



feel 



Considerações sobre a avaliação dos indicadores no relatório:

- Os indicadores são avaliados através da percepção e a faixa de resultados da avaliação varia de 0 (zero) a 10 (dez).
- Os Indicadores traduzem os itens que serão avaliados.
- A diferença de grau menor do que 1% foi desconsiderada.

Índice: Grau que representa a percepção de **todos** os pesquisados sobre **todos** os indicadores avaliados por item.

✓ **Ponto Forte e Ponto Fraco:** Com o índice e o desvio padrão da percepção dos pesquisados, acha-se o **grau máximo e mínimo da percepção dos pesquisados**. Os indicadores acima do grau máximo são os **Pontos Fortes** e os abaixo do grau mínimo são os Pontos Fracos.

Os indicadores que foram considerados como **Pontos Fortes** ou **Pontos Fracos** são encontrados sem estarem associados a graus definidos.

✓ **Mínimo Ideal por Indicador:** Na existência de Ponto(s) Fraco(s) é o grau encontrado para se saber o percentual de melhoria que é necessário para **eliminá-lo(s)**. Neste caso, alguns indicadores que **não são inicialmente Pontos Fracos, sofrem influência** da percepção e passam também a necessitar de serem trabalhados. Na inexistência de Ponto(s) Fraco(s), o Mínimo Ideal por Indicador é o grau mínimo da percepção do grupo.

✓ Abaixo da expressão “**Indicador(es) a Ser(em) Trabalhados(s)**” estão os indicadores que precisam ser trabalhados (Ponto(s) Fraco(s) e os que sofreram a influência da percepção). O percentual é calculado através do **grau do indicador** pelo **grau Mínimo Ideal por Indicador**.

✓ **Fator Crítico:** Quando há divergência acentuada de percepção entre os itens.

✓ **Índice Geral:** Grau que representa a percepção de todos os pesquisados sobre todos os indicadores avaliados na Pesquisa.



3) Percepção dos hóspedes de um Hotel:

Resultados consolidados

HOTEL					
INDICADORES		Abril	Maio	Junho	2013
Atendimento / Treatment					
1	Copa / Room Service	7,80	7,54	7,60	7,78
2	Recepção / Reception and Bell Boy	7,82	7,50	7,91	7,94
3	Arrumação dos aptos / Housekeeping	7,96	7,64	7,82	7,89
4	Reservas / Reservation Desk	8,06	7,94	7,69	7,99
Índice		8,05	7,72	7,77	7,91
Mínimo Ideal por Indicador		7,79	7,46	7,66	7,86
Indicador(es) a ser(em) trabalhado(s)					
1	Copa / Room Service			1%	1%
2	Recepção / Reception and Bell Boy				
3	Arrumação dos aptos / Housekeeping				
4	Reservas / Reservation Desk				

Segurança / Security - Higiene e Limpeza / Hygiene and cleaning					
5	Qualidade / Quality	7,48	7,66	7,48	7,62
6	Apartamento / Room	7,56	7,62	7,78	7,65
7	Áreas de uso comum / Hotel's common area	7,56	7,54	7,65	7,68
Índice		7,64	7,61	7,74	7,70
Mínimo Ideal por Indicador		7,48	7,55	7,49	7,62
Indicador(es) a ser(em) trabalhado(s)					
5	Qualidade / Quality			< 1%	
6	Apartamento / Room				
7	Áreas de uso comum / Hotel's common area				

Resultados em colunas: Pontos Fortes e Pontos Fracos

INDICADORES		Abril	Maio	Junho	2013
Ambiente / Environment					
8	Ar-condicionado / Air Conditioning	6,52	6,74	6,52	6,60
9	Iluminação / Lighting	6,77	6,24	6,36	6,57
10	Internet	5,52	5,36	5,12	5,33
11	Salão de Eventos / Convention Center	7,04	7,12	6,99	7,07
12	Academia de Ginástica / Gym	5,69	5,74	6,65	6,06
Índice		6,28	6,28	6,22	6,26
Mínimo Ideal por Indicador		6,17	5,73	6,36	6,41
Indicador(es) a ser(em) trabalhado(s)					
8	Ar-condicionado / Air Conditioning				
9	Iluminação / Lighting				
10	Internet	11%	6%	19%	17%
11	Salão de Eventos / Convention Center				
12	Academia de Ginástica / Gym	8%			5%



Restaurante / Restaurant					
13	Café da Manhã / Breakfast	7,86	7,89	7,91	8,01
14	Atendimento / Treatment	7,85	8,09	8,04	8,10
15	Quantidade / Quantity	7,69	7,80	7,61	7,75
16	Sabor / Taste	7,71	7,76	7,35	7,56
17	Preço / Price	7,14	7,57	7,07	7,28
18	Tempo de Espera / Delay Time	7,71	7,75	7,75	7,84
	Índice	7,90	7,96	7,79	7,95
	Mínimo Ideal por Indicador	7,69	7,75	7,55	7,70
Indicador(es) a ser(em) trabalhado(s)					
13	Café da Manhã / Breakfast				
14	Atendimento / Treatment				
15	Quantidade / Quantity				
16	Sabor / Taste			3%	2%
17	Preço / Price	7%	2%	6%	5%
18	Tempo de Espera / Delay Time				

Resultados em colunas: Pontos Fortes e Pontos Fracos

	Abril	Mai	Junho	2013
INDICES HOTEL	7,57	7,54	7,47	7,53

Observação: Os índices representam a percepção de todos os hóspedes sobre todos os indicadores. Isso possibilita avaliar a performance do hotel ao longo dos meses e criar um índice único para o segmento que servirá de base para vários hotéis.