

Divulgação dos resultados

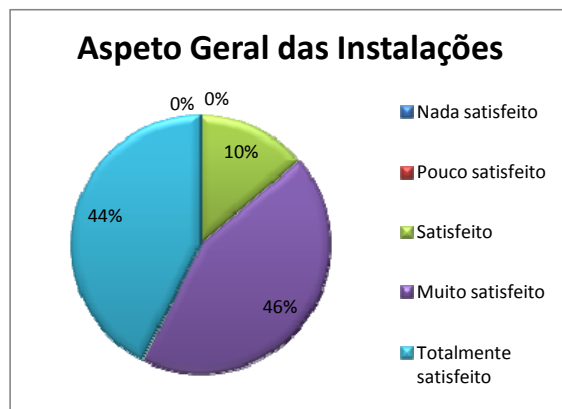
Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos clientes 2013

Centro Social Nossa Senhora do Amparo

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE

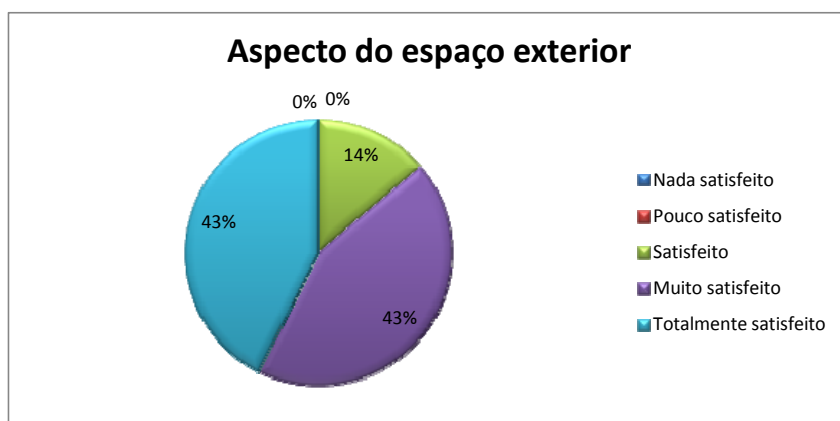
1. INSTALAÇÕES

GRÁFICO 1



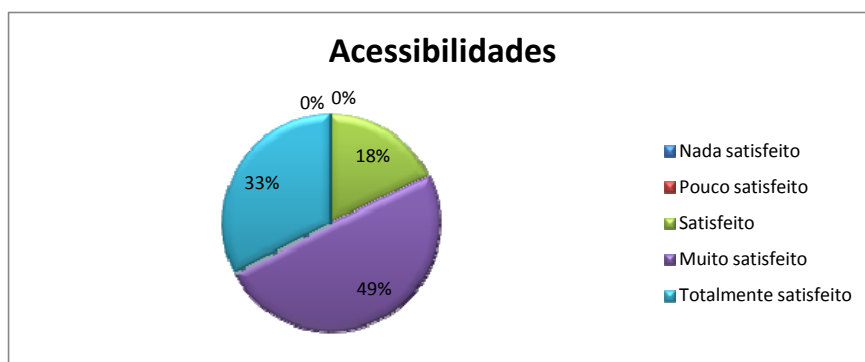
A nossa amostra, cerca de 46 % dos sujeitos, refere estar “*Muito Satisfeito*” com o aspeto geral das instalações, enquanto 44% diz-se “*Totalmente satisfeito*”, 10% menciona estar “*Satisfeito*”.

GRÁFICO 2



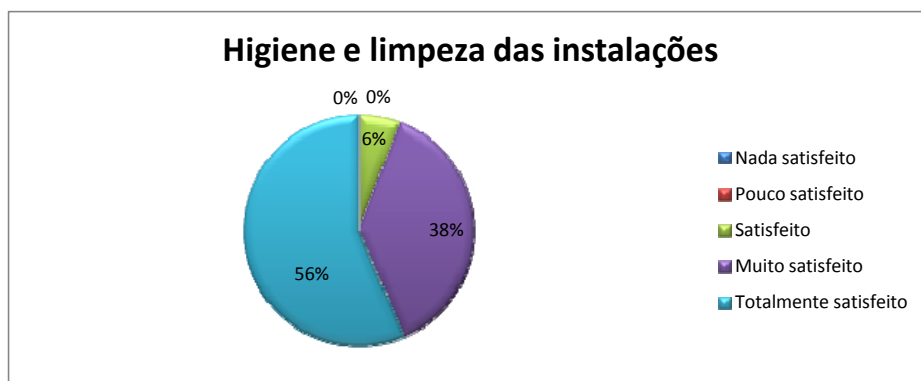
Podemos constatar da amostra, cerca de 43% dos inquiridos afirmaram estar “*Muito Satisfeito*”, 43 % “*Totalmente Satisfeito*”, 14 % refere estar “*Satisfeito*” com o espaço exterior.

GRÁFICO 3



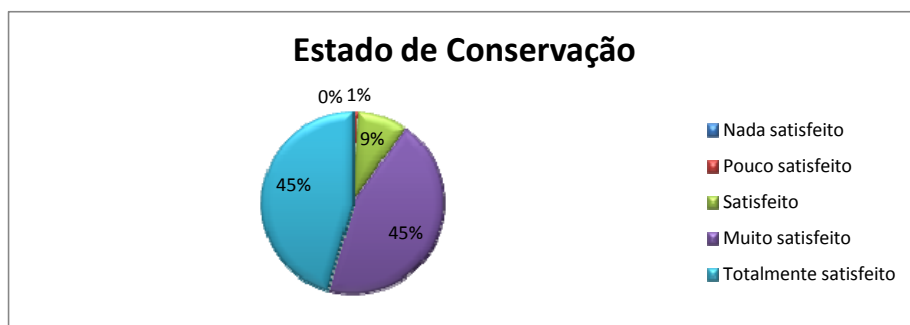
No gráfico 3 podemos observar que a maioria dos inquiridos, cerca de 49% referiu estar “*Muito Satisfeito*” com as acessibilidades, 33% “*Totalmente satisfeito*”, 18% afirmou estar “*Satisfeito*”.

GRÁFICO 4



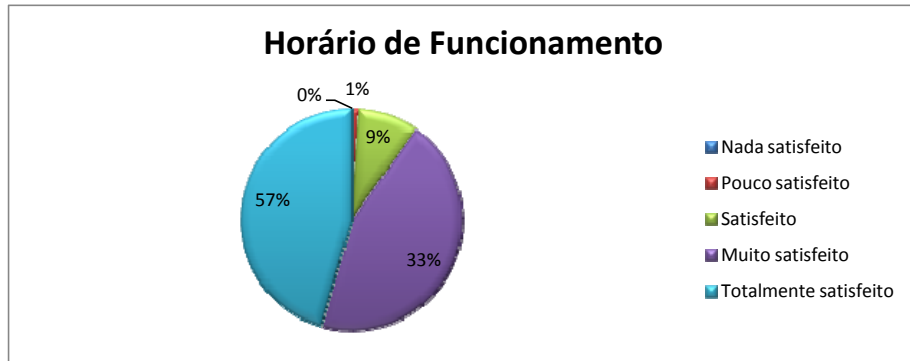
Como podemos verificar no gráfico 4, a maioria dos sujeitos, cerca de 56% da amostra respondeu estar “*Totalmente Satisfeito*” com a higiene e limpeza das instalações, 38% “*Muito satisfeito*” e apenas 6% referiu estar “*Satisfeito*”

GRÁFICO 5



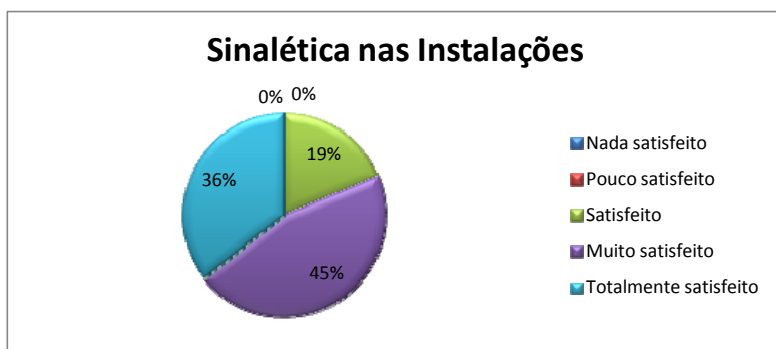
A maioria dos Encarregados de Educação (45%) manifestaram-se “*Muito Satisfeito*” e (45%) “*Totalmente satisfeito*” (9%) respondeu estar “*Satisfeito*” e os restantes (1%) respondeu estar “*Pouco Satisfeito*”.

GRÁFICO 6



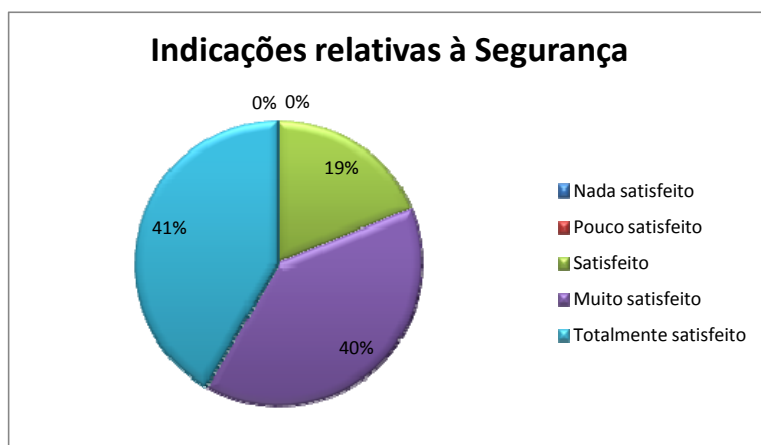
Como podemos constatar no gráfico 6, relativamente ao horário de funcionamento da Instituição, a maioria dos encarregados de Educação 57% dos sujeitos diz-se “*Totalmente satisfeito*”, 33% “*Muito satisfeito*” 9 % diz-se “*satisfeito*” e somente 1% diz-se “*pouco satisfeito*”.

GRÁFICO 7



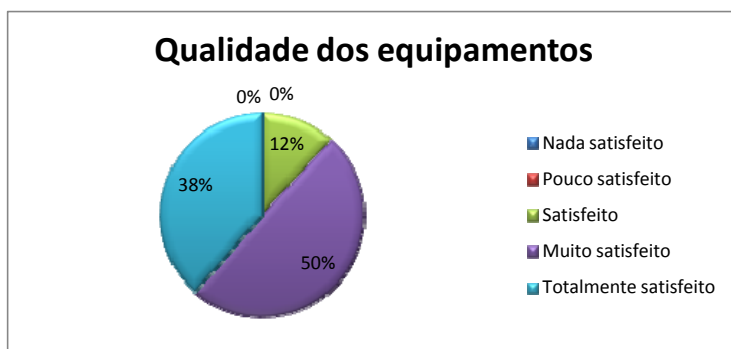
No gráfico 7, podemos observar que 45 % dos Encarregados de Educação afirmam estar “*Muito satisfeito*” no que diz respeito a sinalética nas instalações, 36% da amostra diz-se “*Totalmente satisfeito*”, enquanto 19% refere estar “*Satisfeito*”.

GRÁFICO 8



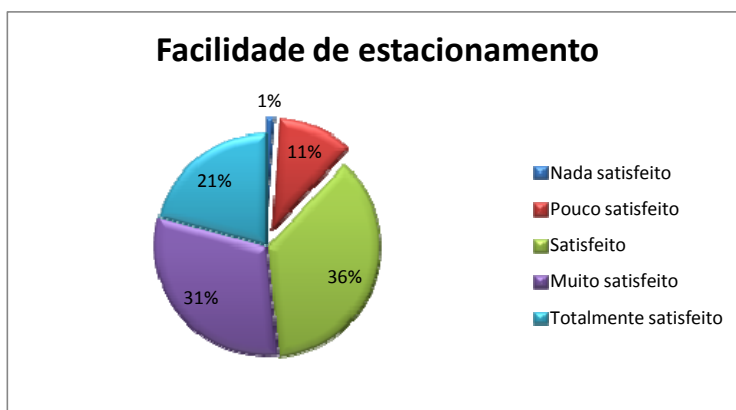
Na amostra, cerca de 40% refere estar “*Muito Satisfeito*” relativamente á Segurança, 41% afirma estar “*Totalmente Satisfeito*”, no entanto, 19% dos inquiridos diz-se “*Satisfeito*”.

GRÁFICO 9



Relativamente a qualidade dos equipamentos, a amostra (50%) refere estar “*Muito satisfeito*”, 38% diz-se “*Totalmente satisfeito*”, 12% “*Satisfeito*”.

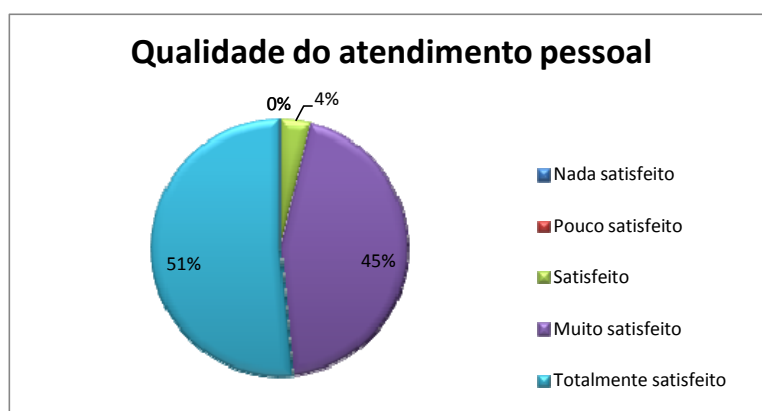
GRÁFICO 10



No gráfico 10, podemos constatar que 36% da amostra respondeu estar “*Satisfeito*” com a facilidade de estacionamento, 31% diz-se “*Muito satisfeito*”, 21 % dos inquiridos refere estar “*Totalmente satisfeito*”. por outro lado 11% diz -se “*Pouco Satisfeito*” e 1% “*Nada Satisfeito*”

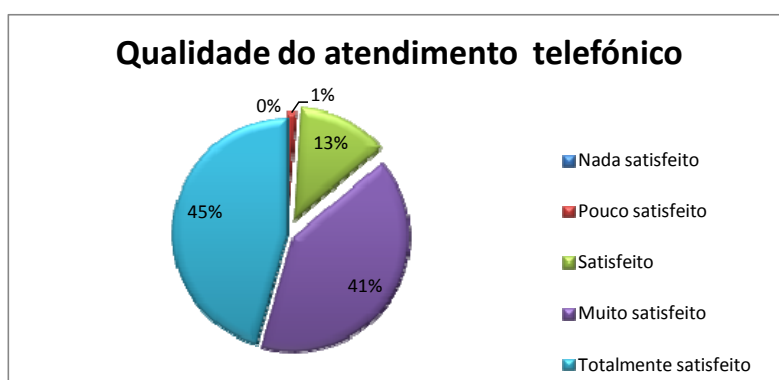
2. SERVIÇOS

GRÁFICO 11



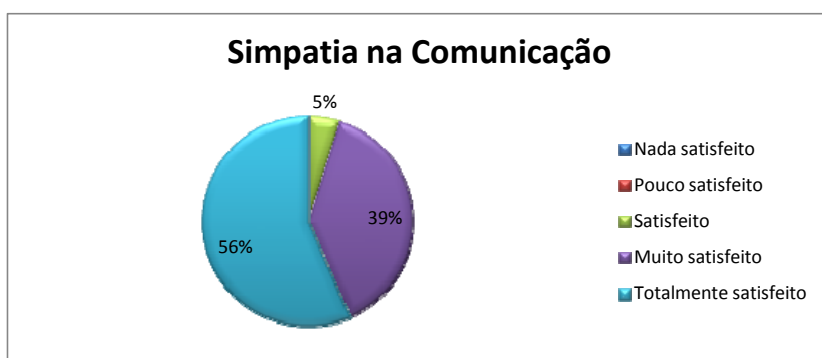
No gráfico 11, podemos observar que a maioria 51 % dos Encarregados de Educação afirmam estar “*Totalmente satisfeito*” no que diz respeito a qualidade do atendimento pessoal, 45% da amostra diz-se “*Muito satisfeito*” apenas 4% refere estar “*Satisfeito*”.

GRÁFICO 12



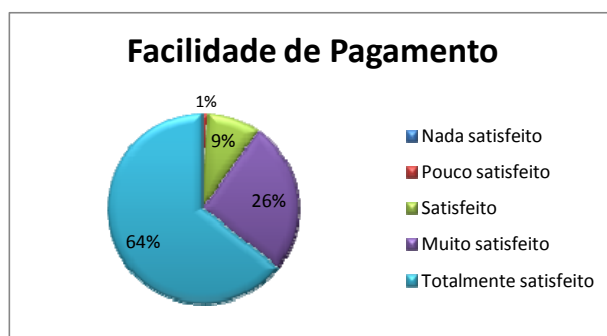
Como podemos verificar no gráfico 12, cerca de 41% da amostra respondeu estar “*Muito Satisfeito*” com o atendimento telefónico, 45% “*Totalmente satisfeito*”, enquanto 13% referiu estar “*Satisfeito*” e somente 1% diz-se “*Pouco satisfeito*”.

GRÁFICO 13



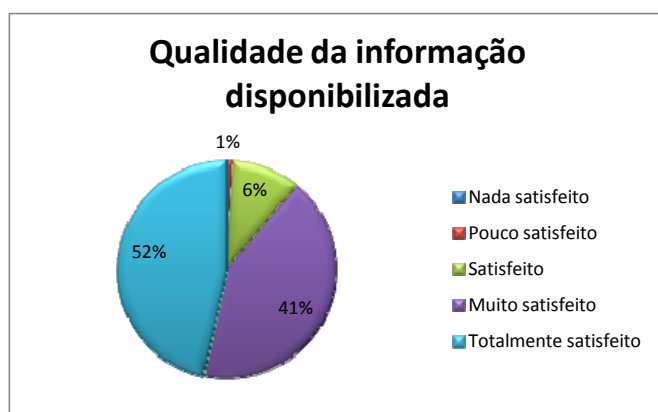
A maioria da amostra, 56% refere estar “*Totalmente Satisfeito*” relativamente á Simpatia na Comunicação, 39% afirma estar “*Muito Satisfeito*” e apenas 5% dos inquiridos diz-se “*Satisfeito*”.

GRÁFICO 14



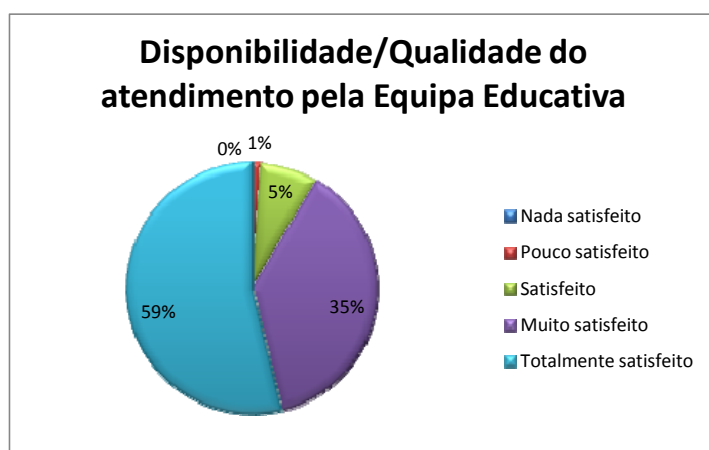
Relativamente á facilidade de pagamento, a grande maioria da amostra (64%) refere estar “*Totalmente satisfeito*”, 26% diz-se “*Muito satisfeito*” 9% afirma estar “*Satisfeito*” e apenas 1% diz-se “*Pouco Satisfeito*”.

GRÁFICO 15



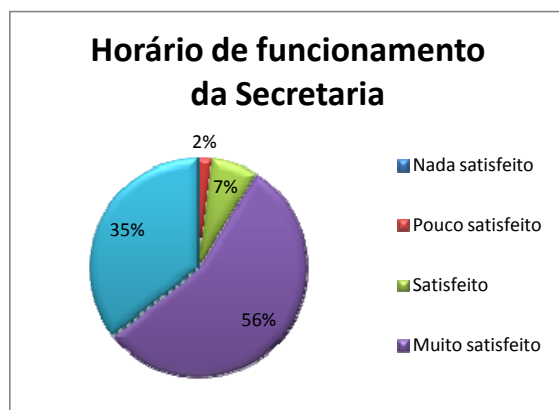
No gráfico 15, podemos observar que 41 % dos Encarregados de Educação afirmam estar “*Muito satisfeito*” no que diz respeito a qualidade, 52% da amostra diz-se “*Totalmente satisfeito*” 6 % refere estar “*Satisfeito*” e apenas 1% “*Pouco Satisfeito*”

GRÁFICO 16



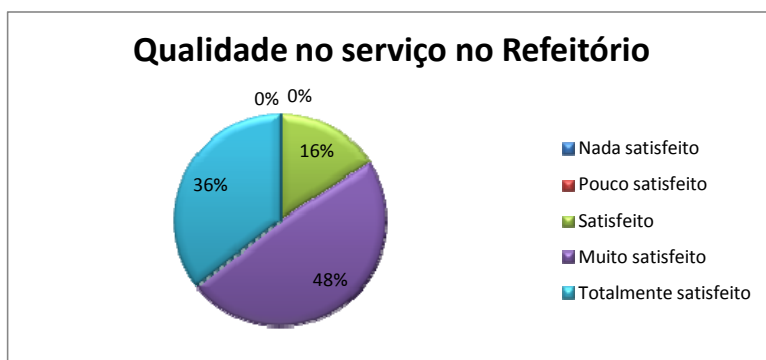
A maioria da nossa amostra, cerca de 59 % dos sujeitos, refere estar “*Totalmente satisfeito*” com a disponibilidade/Qualidade do atendimento pela Equipa Educativa, enquanto 35% encontra-se “*Muito Satisfeito*”, 5 % refere estar “*Satisfeito*” e somente 1% diz-se “*Pouco satisfeito*”.

GRÁFICO 17



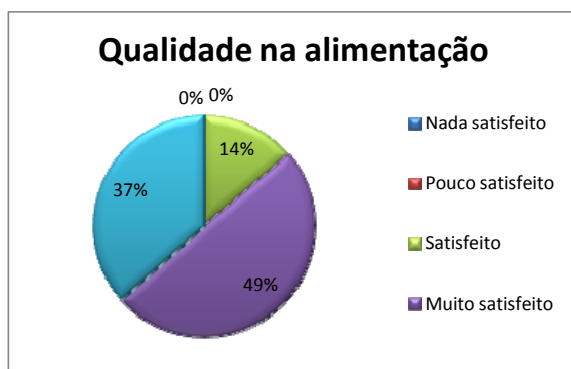
Como podemos constatar através da análise do gráfico 17, relativamente ao horário de funcionamento da secretaria, 35% dos sujeitos diz-se “*Muito satisfeito*”, 56% refere estar “*Totalmente satisfeito*” enquanto 7% afirma estar “*satisfeito*” e 2% “*Pouco Satisfeito*”

GRÁFICO 18



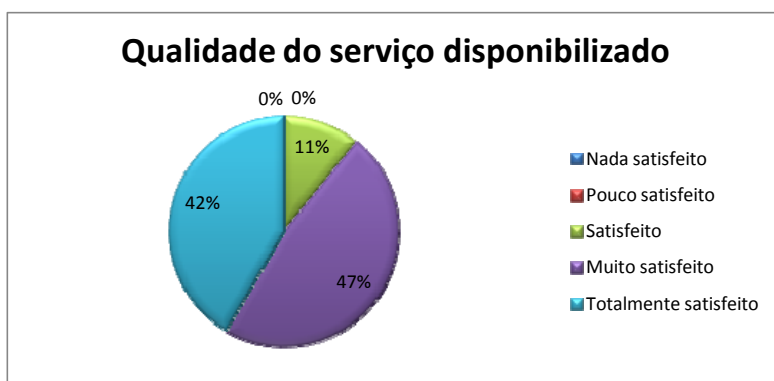
Relativamente a qualidade no serviço no refeitório, a maioria da amostra 48% refere estar “*Muito satisfeito*”, 36% diz-se “*Totalmente satisfeito*” 16% afirma estar “*Satisfeito*”.

GRÁFICO 19



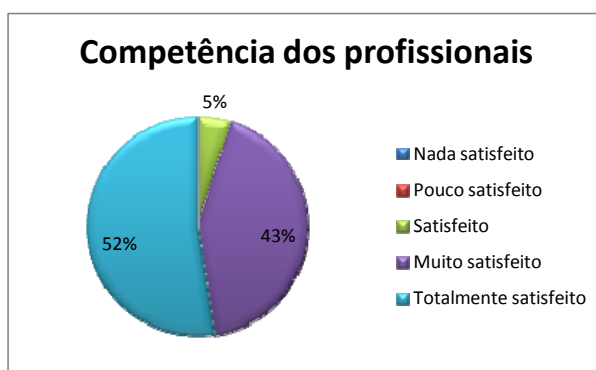
Podemos constatar da amostra, cerca de 49% dos inquiridos afirmaram estar “*Muito Satisfeito*”, 37 % “*Totalmente Satisfeito*” e 14% refere estar “*Satisfeito*” com a qualidade na alimentação.

GRÁFICO 20



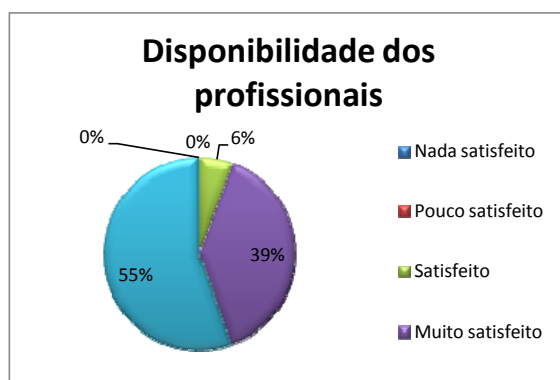
Da nossa amostra, cerca de 47 % dos sujeitos, refere estar “*Muito Satisfeito*” com a qualidade do serviço disponibilizado enquanto 42% diz-se “*Totalmente satisfeito*” e 11% menciona estar “*Satisfeito*”.

GRÁFICO 21



Como podemos verificar no gráfico 21, a maioria dos sujeitos, cerca de 52% da amostra respondeu estar “*Totalmente satisfeito*” relativamente á competência dos profissionais, 43% “*Muito Satisfeito*”, enquanto 5% referiu estar “*Satisfeito*”.

GRÁFICO 22



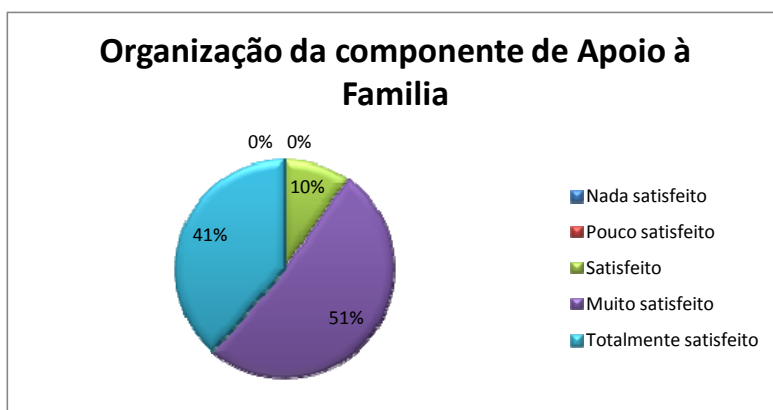
No gráfico 22, podemos verificar a maioria 55 % dos Encarregados de Educação afirmam estar “*Totalmente satisfeito*” no que diz respeito a disponibilidade dos profissionais, 39 % dos inquiridos dizem-se “*Muito satisfeito*” e 6% refere estar “*Satisfeito*”.

GRÁFICO 23



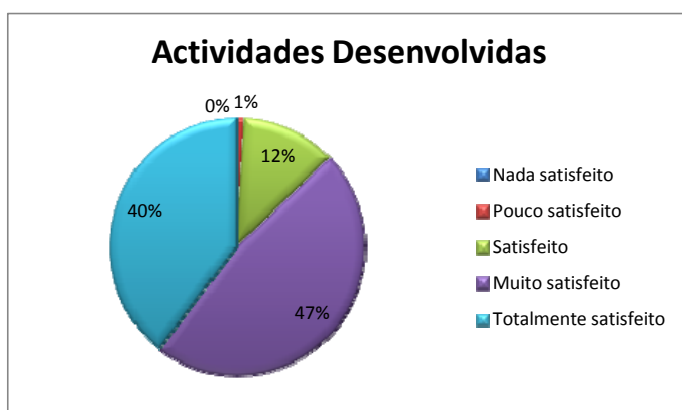
Como podemos verificar no gráfico 23, cerca de 43% da amostra respondeu estar “*Muito Satisfeito*” com a orientação dos profissionais para as reais necessidades dos clientes, 49% “*Totalmente satisfeito*”, enquanto 8 % referiu estar “*Satisfeito*”.

GRÁFICO 24



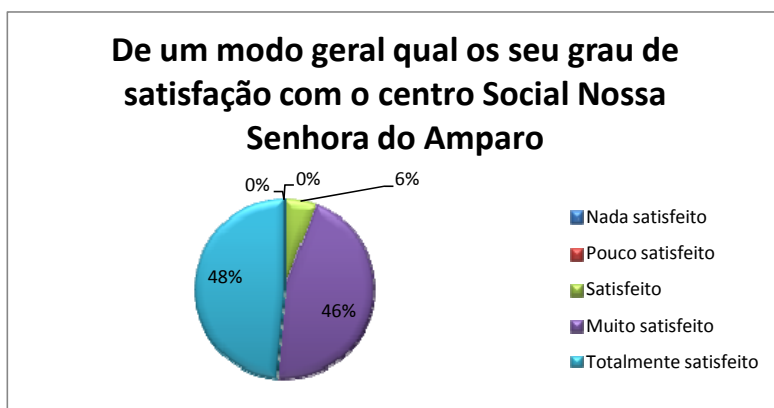
No gráfico 24, cerca de 51% refere estar “*Muito Satisfeito*” relativamente á organização da componente de apoio á família, 41% afirma estar “*Totalmente Satisfeito*”, no entanto, 10% dos inquiridos diz-se “*Satisfeito*”.

GRÁFICO 25



Podemos constatar que cerca de 47% dos inquiridos afirmaram estar “*Muito Satisfeito*”, 40% “*Totalmente Satisfeito*”, 12% refere estar “*Satisfeito*” com as atividades desenvolvidas e apenas 1% “*Pouco Satisfeito*”.

GRÁFICO 26



Relativamente ao grau de satisfação com o centro por parte dos seus clientes, cerca de 48% refere estar “*Totalmente Satisfeito*”, 46 % “*Muito Satisfeito*”, e apenas 6% diz-se “*Satisfeito*”.

CARACTERIZAÇÃO INDIVIDUAL:

GRÁFICO 1

1 m	c	37	3	3
2 m	ji	37	3	3
3 f	ji	41	4	4
9 m	ji	40	5	5
14 f	c	33	3	5
15 f	ji	38	5	5
16 f	c	32	5	4
17 f	c	33	4	4
18 f	ji	41	3	3
20 f	ji	36	4	4
22 m	c	31	5	5
26 f	ji	37	4	4

Podemos constatar que a amostra é maioritariamente do sexo feminino, com uma frequência relativa de 78%.

GRÁFICO 2

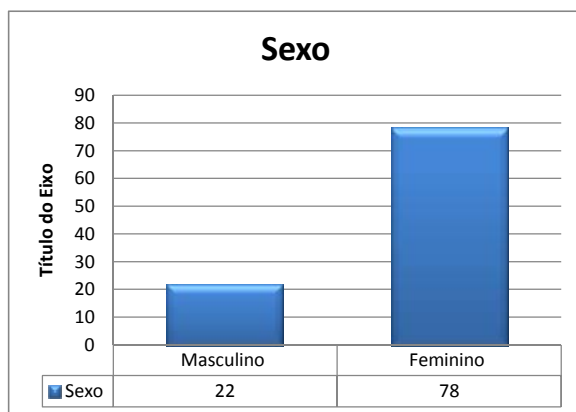
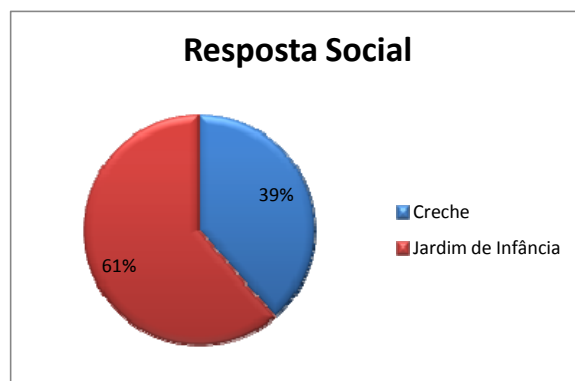


GRÁFICO 3



Relativamente a resposta social dos clientes, foram devolvidos no Jardim-de-infância 62 questionários, que representa a maioria da nossa amostra, cerca de 61%. Da valência da Creche, foram devolvidos 38 inquéritos, ou seja, 39%.

GRÁFICO 4

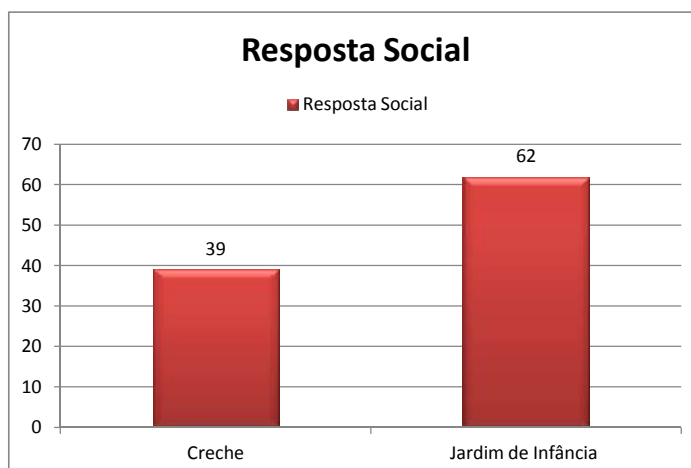
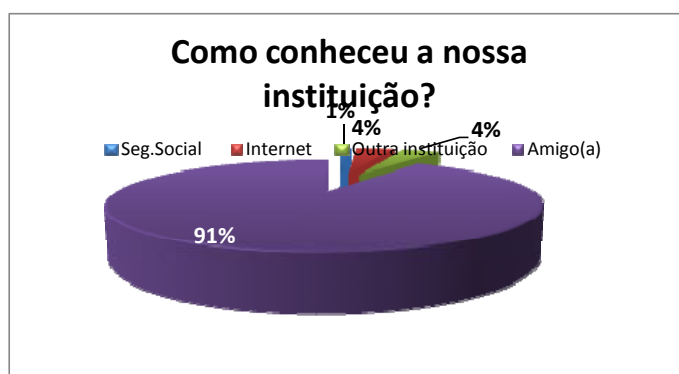
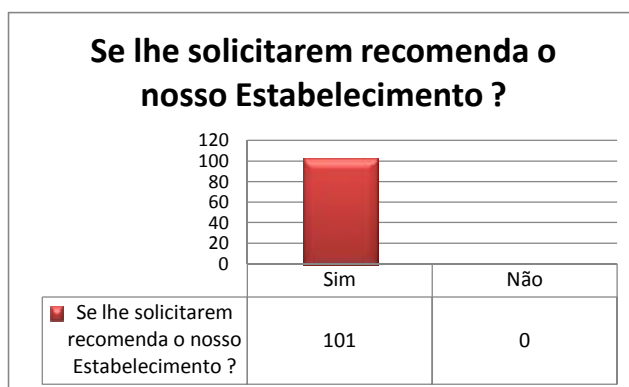


GRÁFICO 5



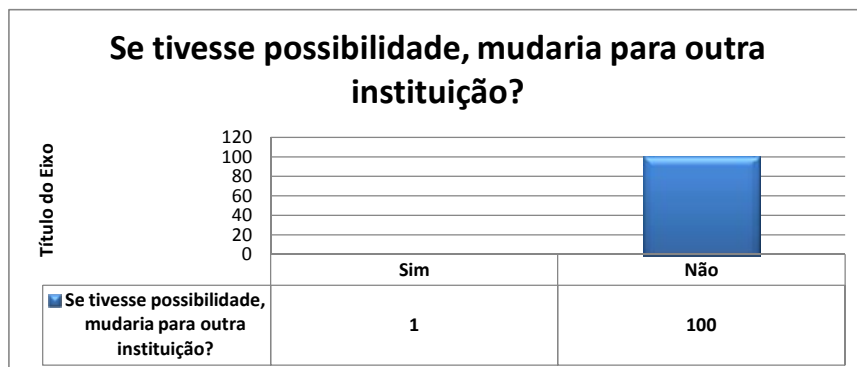
Como podemos observar no gráfico 5, quando questionados acerca da forma como conheceram a Instituição, (91%) responderam que foi através de um amigo(a), 4% Internet, 4% Outra Instituição e apenas 1% refere ter sido através da segurança Social.

GRÁFICO 6



Podemos verificar no gráfico 6, quando questionados sobre o facto de recomendar a Instituição, todos os inquiridos (101) da nossa amostra respondeu “Sim” .

GRÁFICO 7



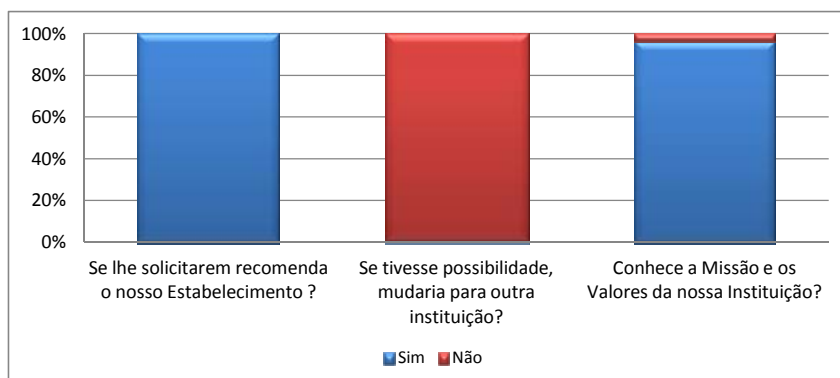
No gráfico 7, quando questionados sobre a possibilidade de mudar para outra instituição, em 101 apenas 1 disse que “Sim” enquanto 99% diz que “Não”.

GRÁFICO 8



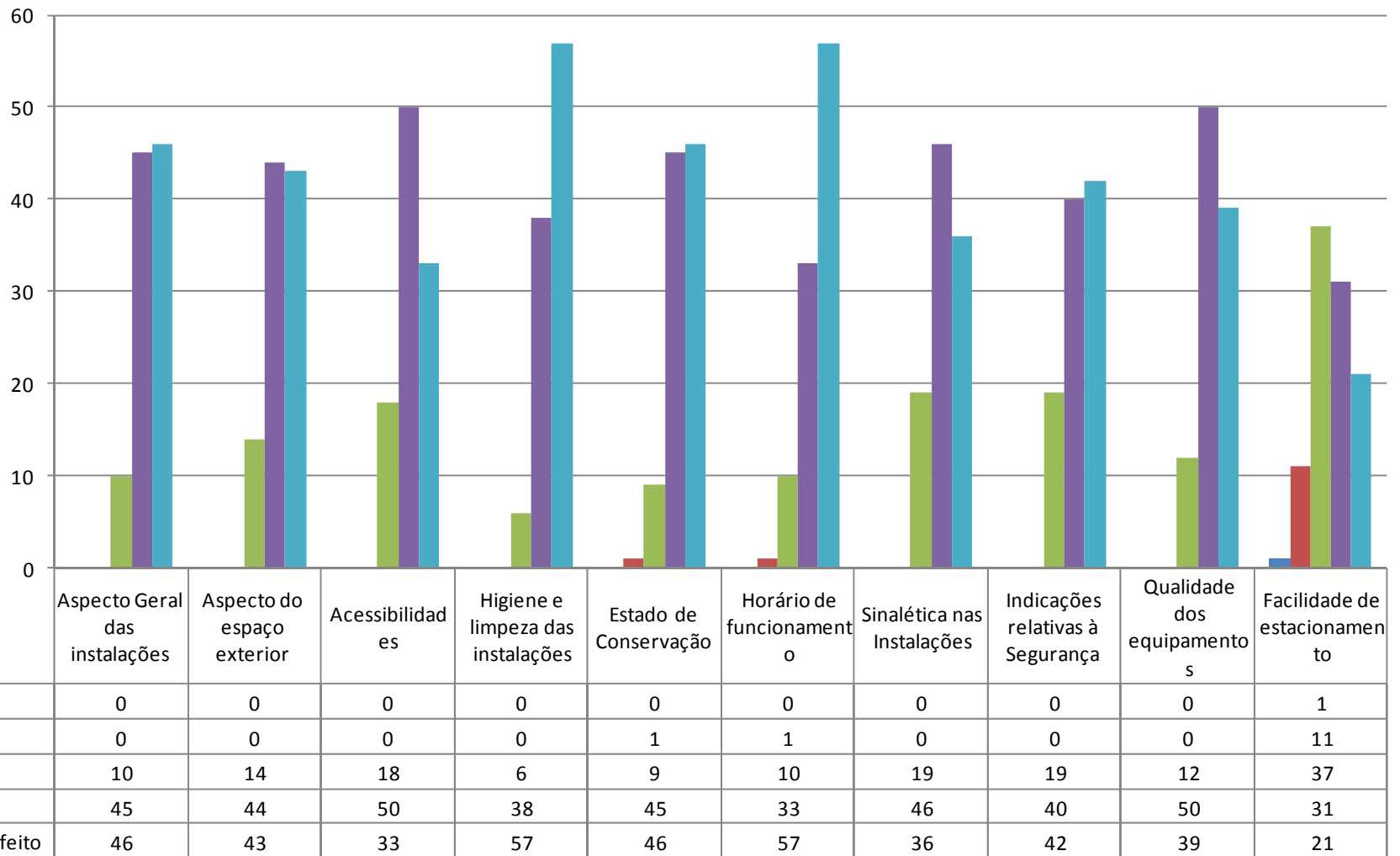
Como podemos constatar através da análise do gráfico, 96 % afirma ter conhecimento da Missão e Valores da Instituição, por outro lado, 4% refere “Não” ter conhecimento.

GRÁFICO 9

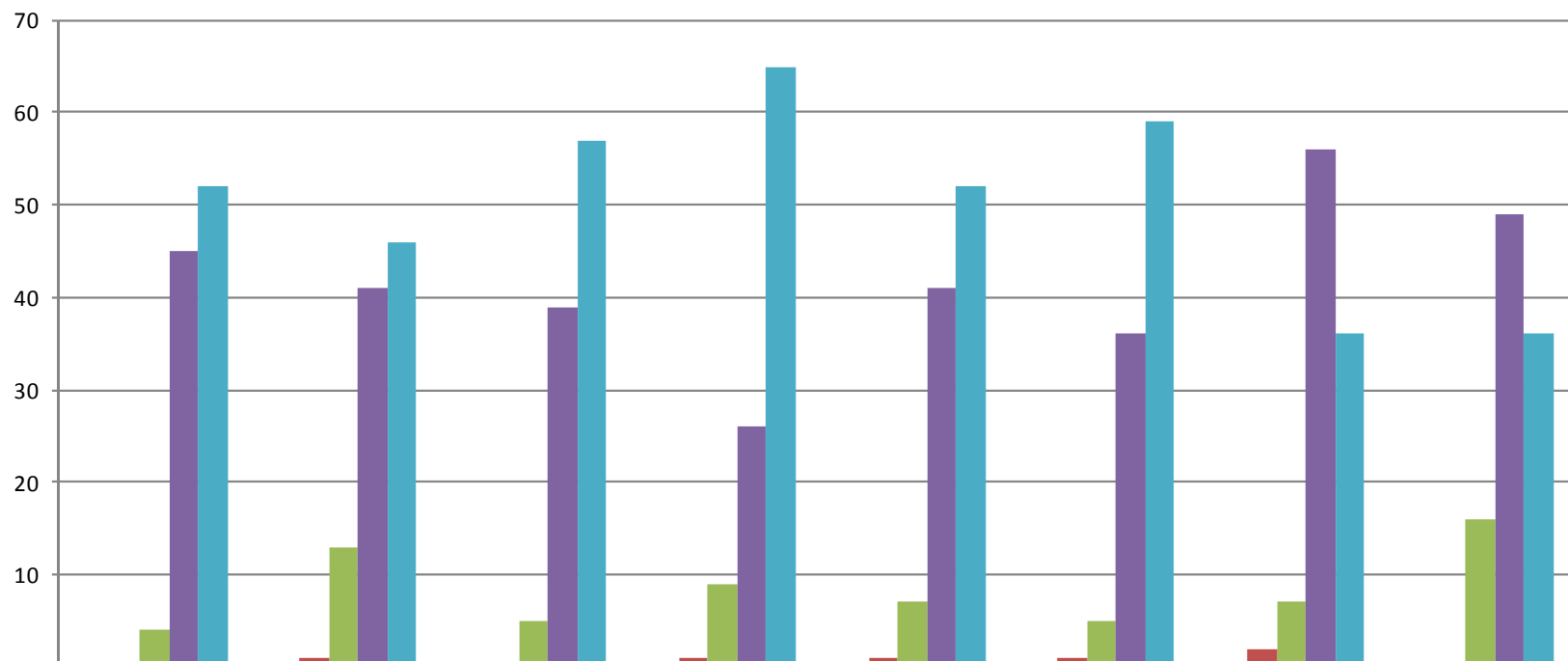


Como podemos constatar no gráfico 9 dos inquiridos (100%), diz recomendar a Instituição a terceiros, com a (99%) afirma que “*Não*” mudaria de Instituição mesmo que tivesse possibilidade e apenas (1%) diz mudaria de Instituição se tivesse possibilidade, por outro lado 96% refere ter conhecimento acerca da Missão e Valores do Centro e apenas 4% admite “*Não*” conhecer.

1 - Instalações

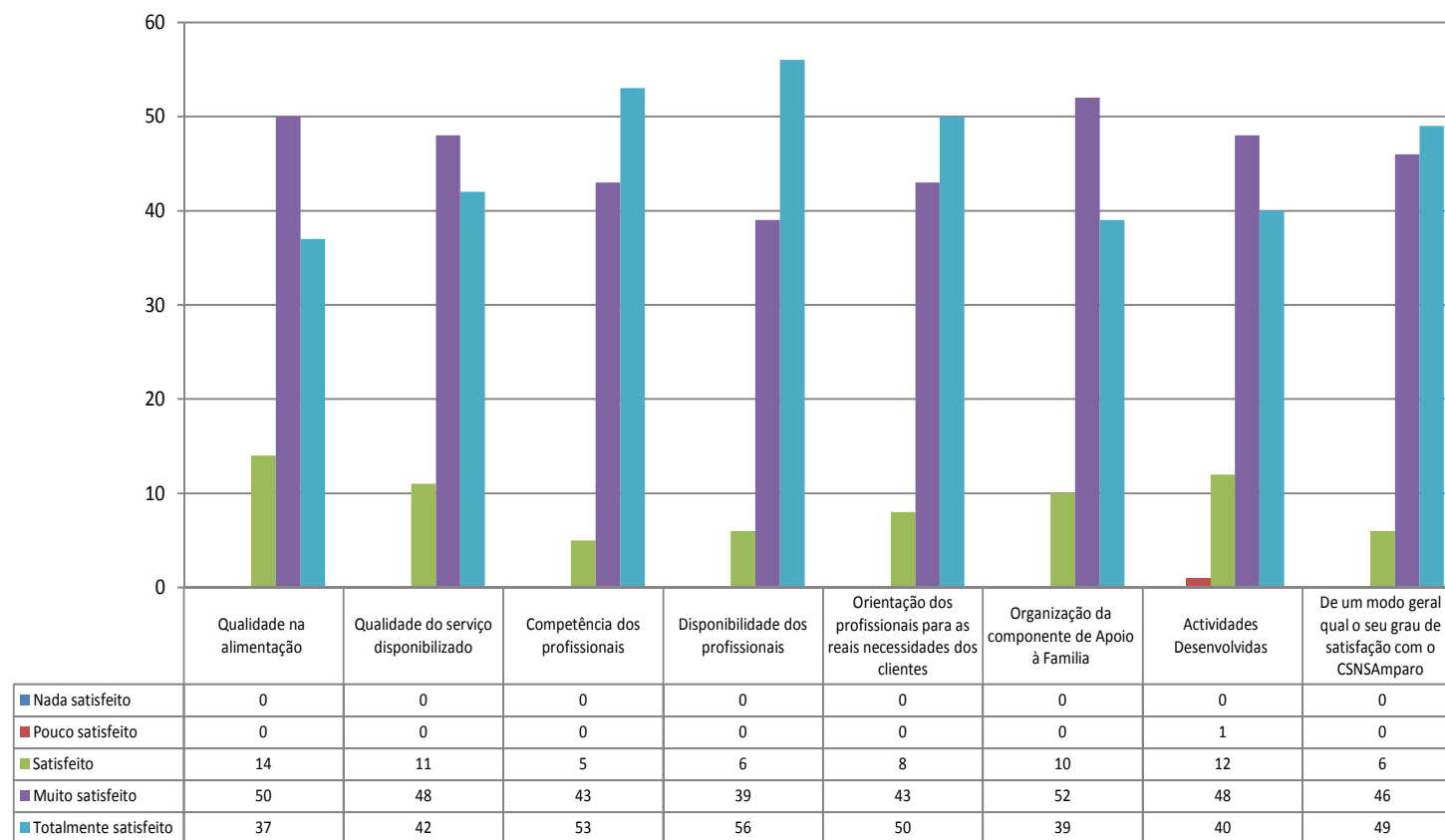


2 - Serviços



	Qualidade do atendimento pessoal	Qualidade do atendimento telefónico	Simpatia na Comunicação	Facilidade de Pagamento	Qualidade da informação disponibilizada	Disponibilidade/Qualidade de do atendimento pela Equipa Educativa	Horário de funcionamento da Secretaria	Qualidade no serviço no Refeitório
■ Nada satisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0
■ Pouco satisfeito	0	1	0	1	1	1	2	0
■ Satisfeito	4	13	5	9	7	5	7	16
■ Muito satisfeito	45	41	39	26	41	36	56	49
■ Totalmente satisfeito	52	46	57	65	52	59	36	36

2 - Serviços Parte 2



ANÁLISE E DISCUSSÃO DOS RESULTADOS

Em 121 questionários entregues aos Encarregados de Educação das duas valências existentes, apenas 101 foram devidamente preenchidos e devolvidos à Instituição. A nossa amostra corresponde a 101 inquiridos. Após a análise dos gráficos, podemos constatar que a nossa amostra é maioritariamente do sexo feminino. Relativamente a Resposta Social dos Clientes, foram devolvidos no Jardim-de-infância 62 questionários, que representa a maioria da nossa amostra, cerca de 61%. E da valência da Creche, foram devolvidos 39 inquiridos, ou seja, 39%. Não foi possível apurar a idade dos inquiridos, visto que muitos não responderam e alguns colocaram a idade dos seus educandos, este será um ponto a melhorar no questionário para a próxima avaliação da satisfação de clientes.

A totalidade dos inquiridos (100%), diz recomendar a Instituição a terceiros, (99%) afirma que “*Não*” mudaria de Instituição mesmo que tivesse possibilidade e (1%) diz que mudaria de Instituição se tivesse possibilidade, por outro lado 96% refere ter conhecimento acerca da Missão e Valores do Centro e apenas 4% admite “*Não*” conhecer.

Quando questionados acerca da forma como conheceram a Instituição, conheceram a Instituição, (91%) responderam que foi através de um amigo(a), 4% Internet, 4% Outra Instituição e apenas 1% refere ter sido através da segurança Social.

Relativamente as 10 perguntas referentes às Instalações/Funcionamento da Instituição, podemos constatar que a grande maioria da nossa amostra considerou em primeiro lugar a opção “*Muito Satisfeito*”, seguido de “*Totalmente Satisfeito*” que ocupou a segunda posição.

Por outro lado, no que diz respeito ao horário de funcionamento, a maioria dos Encarregados de Educação (57%), afirma estar “*Totalmente Satisfeito*”, “*Muito Satisfeito*” foi a segunda opção.

Somente no que diz respeito a facilidade de estacionamento, a maioria dos inquiridos, cerca de 36% consideram a opção “*Satisfeito*” em primeiro lugar, enquanto 31% diz-se “*Muito Satisfeito*”, 21% refere estar “*Totalmente Satisfeito*”, 11% refere estar “*Pouco Satisfeito*” e 1% refere estar “*Nada Satisfeito*”.

Isto reflecte um certo comodismo por parte dos Encarregados de Educação no que diz respeito ao estacionamento, visto que existe um grande número de lugares para estacionar e um parque de estacionamento a cerca de 100 metros.

Os Encarregados de Educação demonstram estar muito satisfeitos com as instalações da Instituição, dado que o nosso Questionário de Satisfação é composto por uma escala com 5 itens: “*Totalmente Satisfeito*”, “*Muito Satisfeito*”, “*Satisfeito*”, “*Pouco Satisfeito*” e “*Nada Satisfeito*”, visto que a percentagem “*Nada Satisfeito*” foi muito reduzida nas questões que foram abordadas.

Podemos observar que a grande maioria dos inquiridos preferiu em primeiro lugar a opção “*Totalmente Satisfeito*” seguida de “*Muito Satisfeito*” relativamente às 10 das 16 questões que dizem respeito aos Serviços. Nas restantes 6 questões os Clientes dizem-se “*Totalmente Satisfeito*” relativamente à simpatia na comunicação, à facilidade de pagamento, à disponibilidade/qualidade do atendimento pela equipa educativa, à qualidade do atendimento e à competência e disponibilidade dos Profissionais.

Relativamente ao grau de satisfação com o Centro Social, a maioria da nossa amostra, cerca de 48% refere estar “*Totalmente Satisfeito*”, 46 % “*Muito Satisfeito*”, 6% diz-se “*Satisfeito*”.

O facto de nenhum dos inquiridos ter escolhido a opção “*Pouco Satisfeito*” e “*Nada Satisfeito*”, reflete a elevada satisfação dos clientes para com o Centro.