

RESULTADOS DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO D@S CLIENTES

JARDIM DE INFÂNCIA

Os inquéritos de avaliação da satisfação d@s clientes da resposta social Jardim de Infância foram tratados internamente sendo já conhecidos os resultados. Foram avaliadas 4 dimensões através das quais se pretendeu avaliar diversos aspectos, como se transcreve;

1. Instalações (Questões 1,2,3)

- Estado de conservação, segurança e higiene dos espaços.

2. Serviços (Questões 8,9,13,14,16,17,20,22)

- Actividades dinamizadas e sua qualidade.

3. Funcionamento (Questões 4,5,6,7,10,11,12,15,18)

- Horário de actividades e atendimento por parte de técnic@s responsáveis e auxiliares.

4. Planos individuais (Questões 19,21,23,24)

- Definição de planos individuais específicos para cada utente de acordo com as suas necessidades.

No que se refere à dimensão Instalações podemos verificar confrontando o gráfico abaixo ilustrado, que 47% d@s clientes do Jardim de Infância não se encontram “Nada satisfeitos” com as instalações do mesmo, seguido de 29% que se encontram “Insatisfeitos”. No entanto, 12% d@s clientes encontram-se “Totalmente satisfeitos” e 12% “Satisfeitos”. As restantes possibilidades de resposta “Não se aplica” e “Não sabe” apresentam uma taxa de 0%.

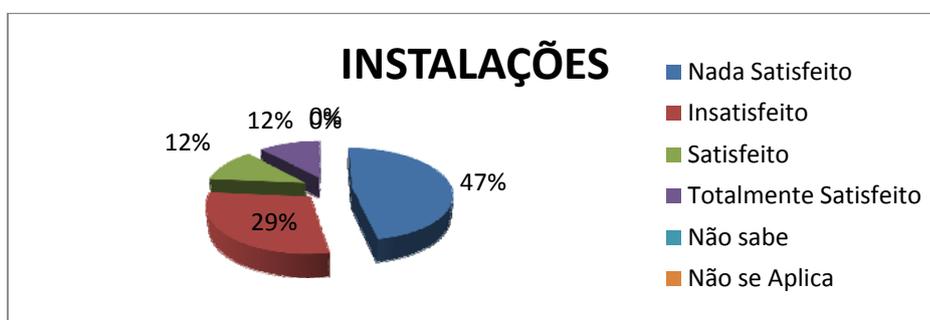


Gráfico 1: Instalações.

No que se refere à dimensão Serviços, 47% d@s clientes regista que “Não se aplica” e 24% que “Não sabe”, seguido de 23% de clientes que se encontram “Totalmente satisfeitos” e 6% “Satisfeitos” com os serviços prestados no Jardim de Infância. As restantes possibilidades de respostas “Nada satisfeito” e “Insatisfeito” apresentam uma taxa de 0%.

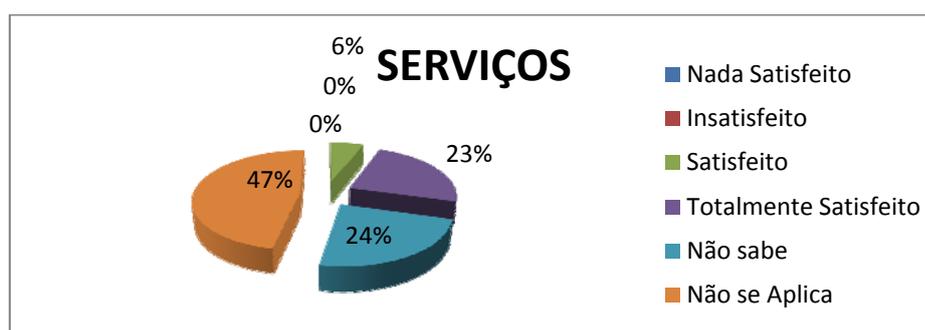


Gráfico 2: Serviços.

A Dimensão Funcionamento apresenta uma taxa de 47% de clientes “Totalmente satisfeitos” seguida de 41% d@s clientes que se encontram “Satisfeitos”. Apenas 12% d@s clientes se encontram “Insatisfeitos”. As restantes possibilidades de respostas, “Não se aplica”, “ Não sabe” e “Nada satisfeito” apresentam uma taxa de 0%.

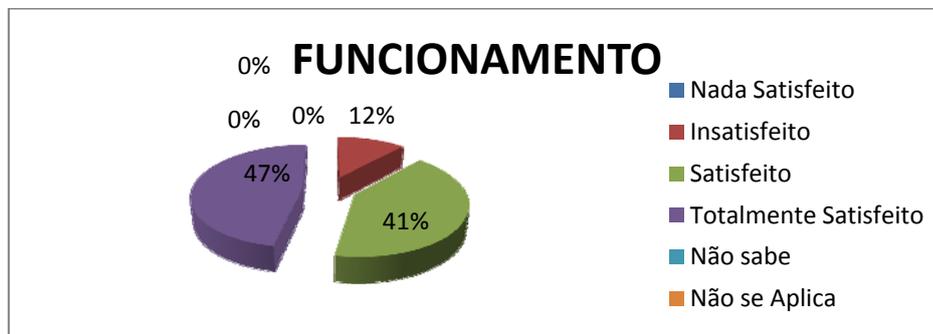


Gráfico 3: Funcionamento.

No que diz respeito a avaliação da Dimensão Plano Individual, verificamos que 53% d@s clientes se encontram “Satisfeitos”, seguido de 47% que se classifica como “Totalmente Satisfeitos”. As restantes possibilidades de respostas, “ Não se aplica”, “Não sabe”, “Insatisfeito” e “Nada satisfeito” apresentam uma taxa de 0%.

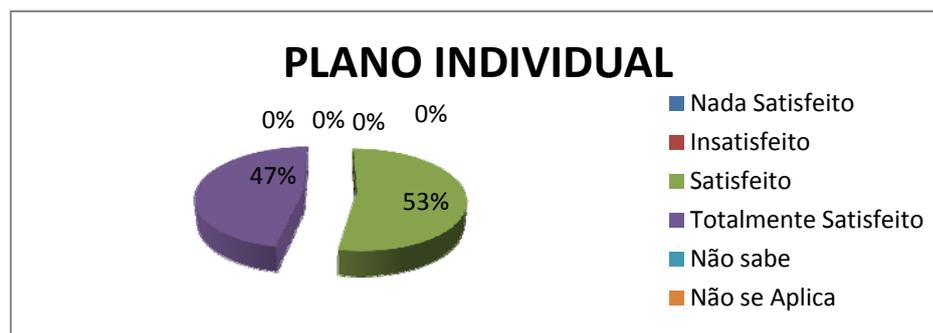


Gráfico 4: Plano Individual.