

RESULTADOS DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO D@S CLIENTES

CENTRO DE DIA

Os inquéritos de avaliação da satisfação d@s clientes da resposta social Centro de Dia 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 1,2,3,4)

- Estado de conservação, segurança e higiene dos espaços.

2. Serviços (Questões 10,11,12,17,18,19,21)

- Actividades dinamizadas e sua qualidade.

3. Funcionamento (Questões 5,6,7,8,13,14,15,16,20,23)

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

4. Planos individuais (Questões 9,22,24)

- 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 70% d@s clientes do Centro de Dia se encontram “Totalmente satisfeitos” com as instalações do mesmo, seguido de 20% que se encontram “Satisfeitos” e de 10% registando que “Não se aplica”. As restantes possibilidades de resposta “Não sabe”, “Insatisfeito” e “Nada satisfeito” apresentam uma taxa de 0%.

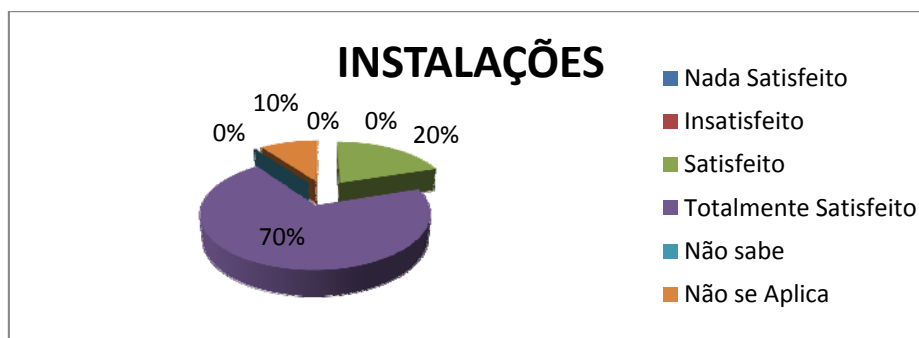


Gráfico 1: Instalações.

No que se refere à dimensão Serviços, 50% d@s clientes encontram-se “Totalmente satisfeitos”, seguido de 30% de clientes “Satisfeitos” com os serviços prestados no Centro de Dia. No entanto 20% d@s clientes consideram-se “Insatisfeitos”. As restantes possibilidades de respostas “Não se aplica”, “Não sabe” e “Nada satisfeito” apresentam uma taxa de 0%.

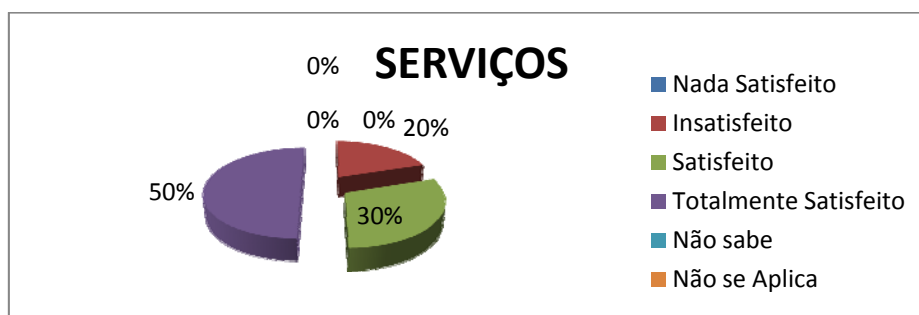


Gráfico 2: Serviços.

A Dimensão Funcionamento apresenta uma taxa de 40% de clientes “Totalmente satisfeitos” e de 40% de clientes que se encontram “Satisfeitos”. No entanto 10% d@s clientes “Não sabe” e 10% registam que “Não se aplica”. As restantes possibilidades de respostas “Insatisfeito” e “Nada satisfeito” apresentam uma taxa de 0%.

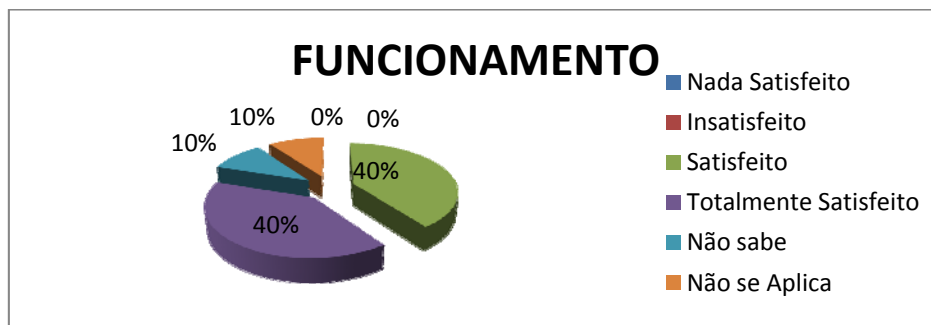


Gráfico 3: Funcionamento.

No que diz respeito a avaliação da Dimensão Plano Individual, verificamos que 40% d@s clientes se encontram “Totalmente satisfeitos” e 40% se encontram “Satisfeitos”, seguidos de 20% de clientes que se consideram “Insatisfeitos”. As restantes possibilidades de respostas, “ Não se aplica”, “Não sabe” e “Nada satisfeito” apresentam uma taxa de 0%.

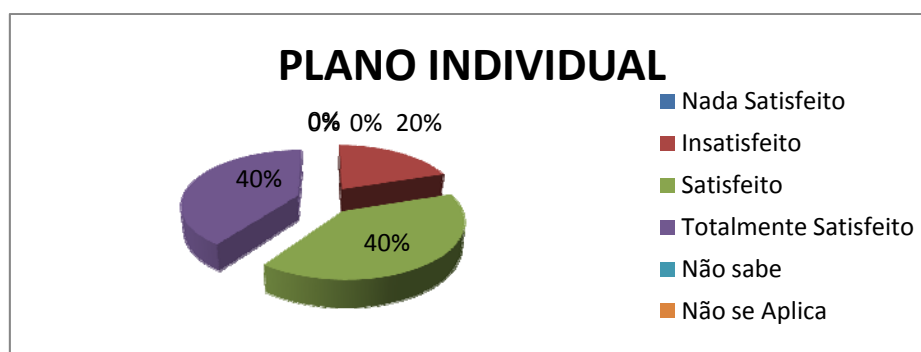


Gráfico 4: Plano Individual.