

## RESULTADOS DO INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO D@S CLIENTES

### LAR S. SILVESTRE

Os inquéritos de avaliação da satisfação d@s clientes da resposta social Lar 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 14,15,16,17)**

- Actividades dinamizadas e sua qualidade.

**3. Funcionamento (Questões 5,6,7,8,10,11,12,13,18,21)**

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

**4. Planos individuais (Questões 9,19,20)**

- 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 57% d@s clientes do Lar se encontram “Totalmente satisfeitos” com as instalações do mesmo, seguido de 43% que se encontram “Satisfeitos”. As restantes possibilidades de resposta “Não se aplica”, “Não sabe”, “Insatisfeito” e “Nada satisfeito” apresentam uma taxa de 0%.

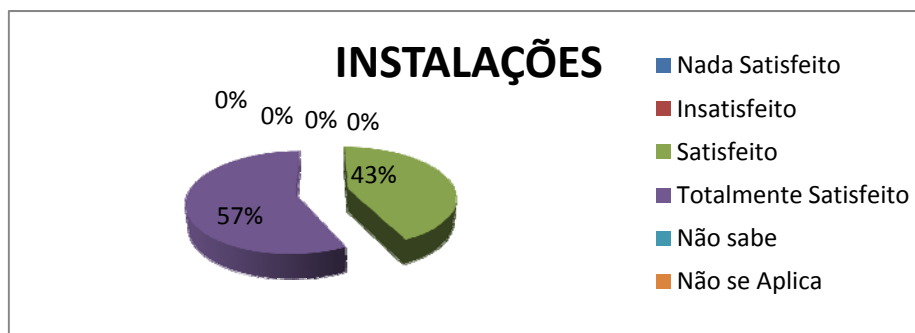


Gráfico 1: Instalações.

No que se refere à dimensão Serviços, 57% d@s clientes regista que “Não se aplica”, seguido de 29% de clientes que se encontram “Totalmente satisfeitos” e 14% “Satisfeitos” com os serviços prestados no Lar. As restantes possibilidades de respostas “Não sabe”, “Nada satisfeito”, e “Insatisfeito” apresentam uma taxa de 0%.

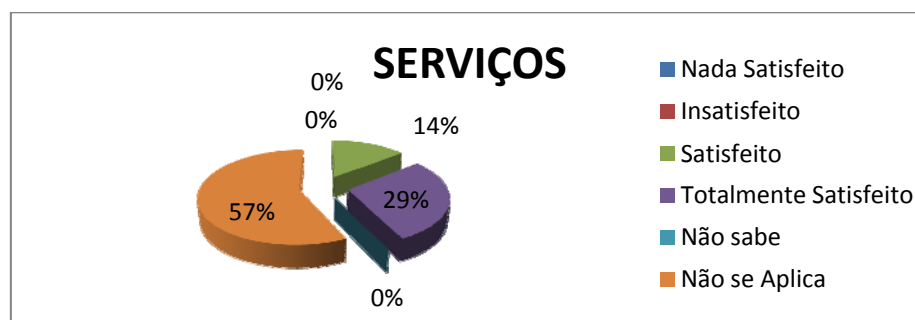


Gráfico 2: Serviços.

A Dimensão Funcionamento apresenta uma taxa de 57% de clientes “Satisfeitos” seguida de 43% d@s clientes que se encontram “Totalmente satisfeitos”. As restantes possibilidades de respostas, “Não se aplica”, “ Não sabe”, “Insatisfeito” e “Nada satisfeito” apresentam uma taxa de 0%.

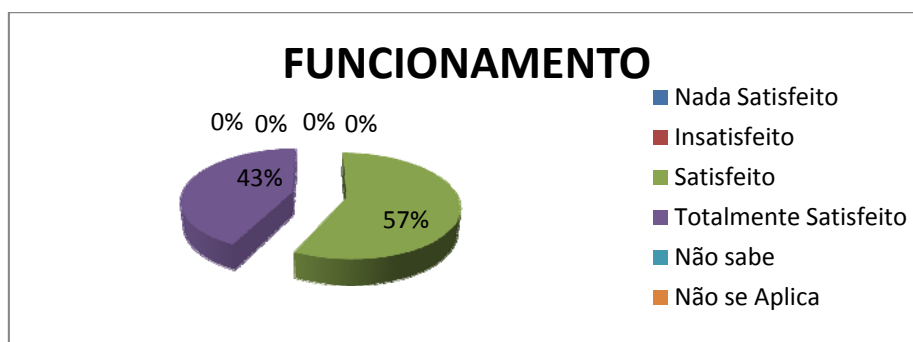


Gráfico 3: Funcionamento.

No que diz respeito a avaliação da Dimensão Plano Individual, verificamos que 72% d@s clientes se encontram “Totalmente satisfeitos”, seguido de 14% que se classifica como “Satisfeitos”. No entanto 14% d@s clientes “Não sabe”. As restantes possibilidades de respostas, “ Não se aplica”, “Insatisfeito” e “Nada satisfeito” apresentam uma taxa de 0%.

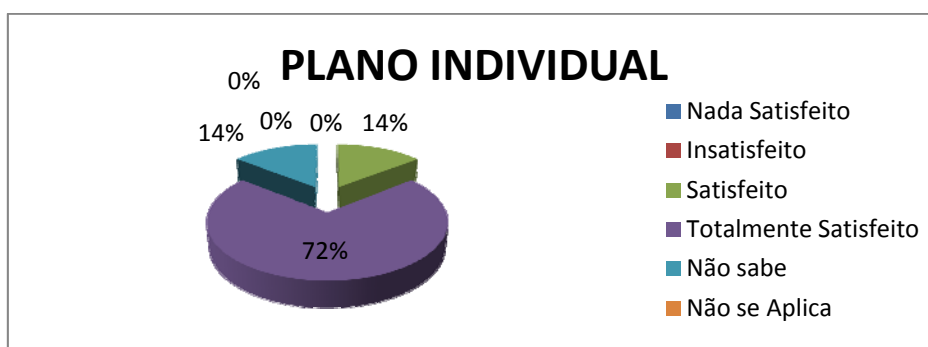


Gráfico 4: Plano Individual.