



SATISFAÇÃO DO CLIENTE

RELATÓRIO 2016

A aferição do grau de satisfação dos clientes da Casa do Povo de Alvito, nas diversas respostas sociais que comporta, ocorreu durante o mês de maio do ano de 2016.

Para o efeito foram distribuídos, individualmente, os respetivos Inquéritos de Avaliação, que integravam um conjunto de questões de resposta em escala tipo *likert*, resposta múltipla e resposta livre.

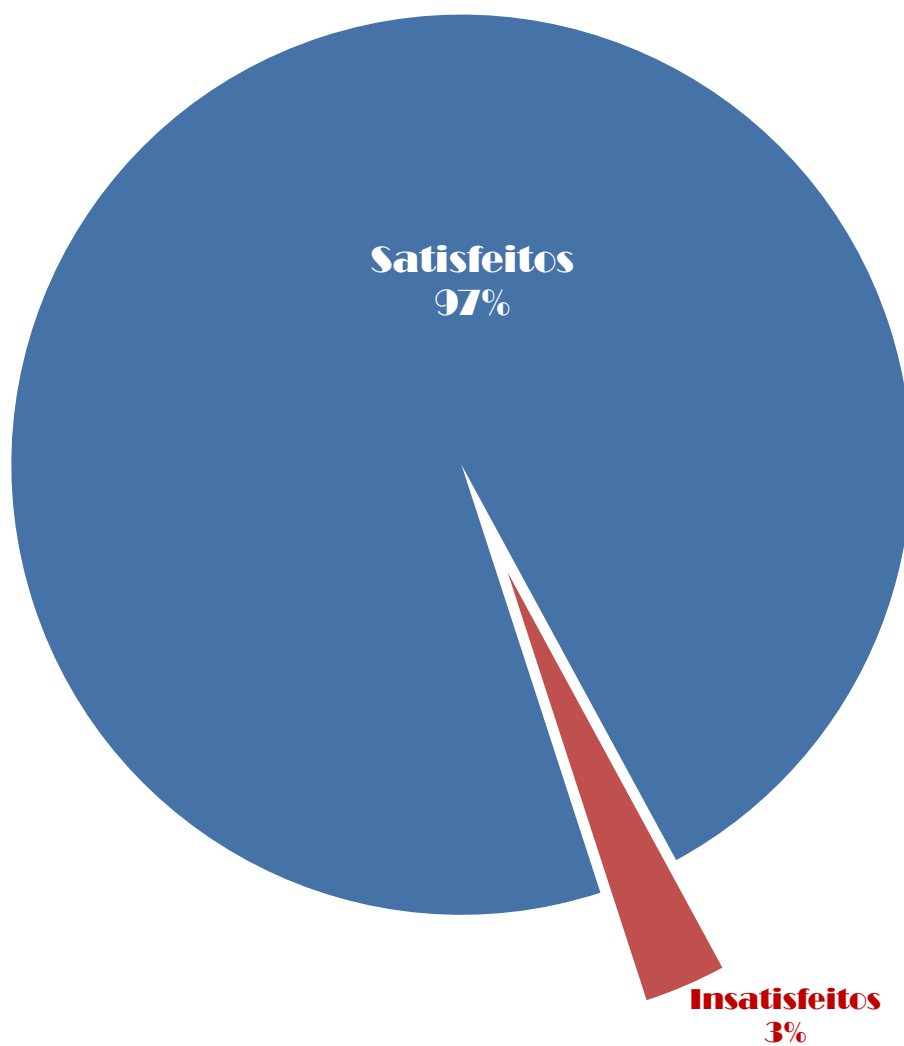
Dos 184 inquéritos entregues, foram devolvidos 138, (taxa de resposta de 75%).

A recolha destes inquéritos foi feita mediante depósito em urna.

O tratamento de dados e produção gráfica foi efetuada mediante a utilização de aplicação informática (Excel®).



GRÁFICO 1 GRAU DE SATISFAÇÃO GLOBAL DOS CLIENTES

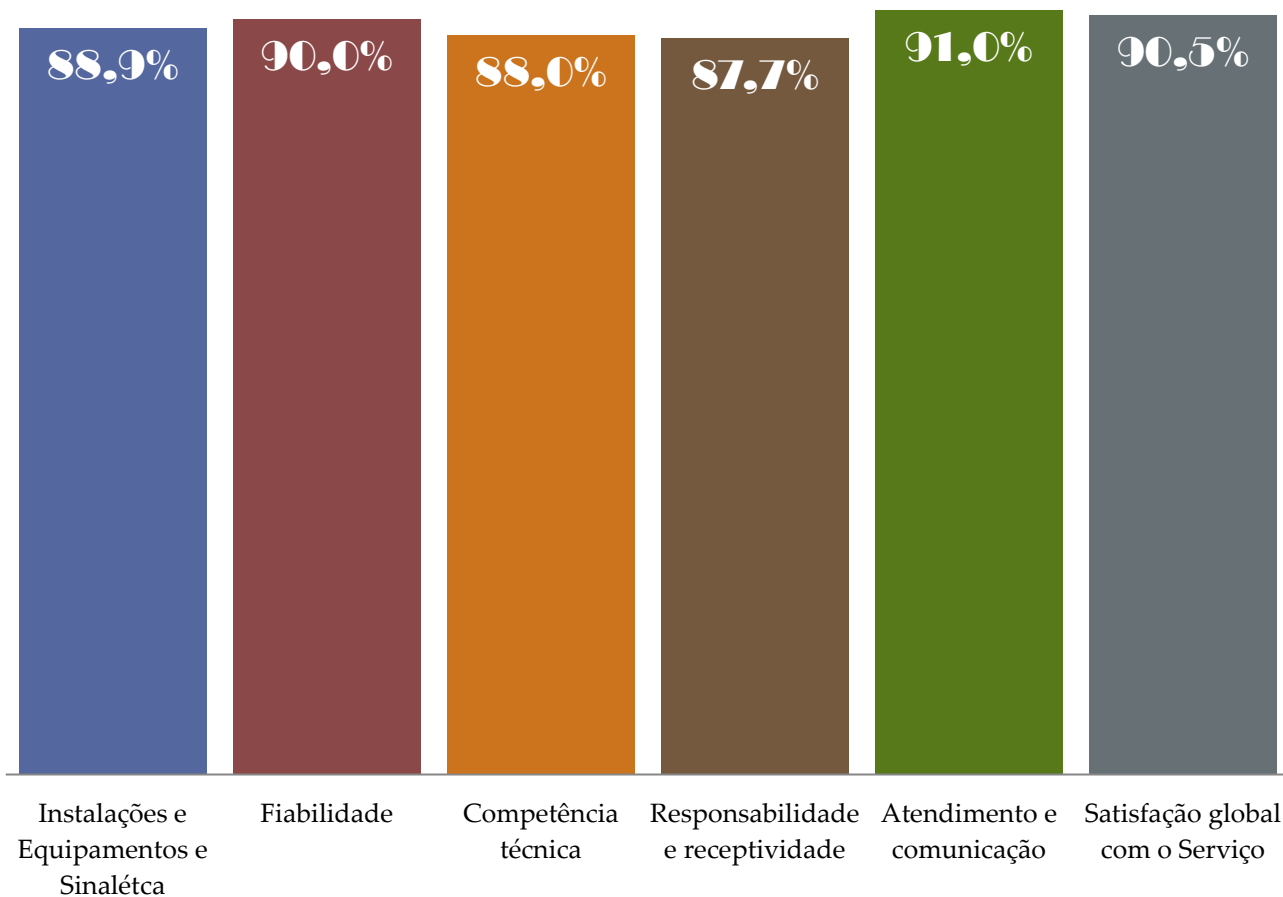


De acordo com os resultados globais do nosso inquérito, que englobam todas as respostas sociais, desde as respostas infantis às respostas seniores, 97% dos inquiridos manifestam-se satisfeitos com os serviços da Casa do Povo de Alvito.



Gráfico 2

Grau de satisfação dos clientes Por variável analisada



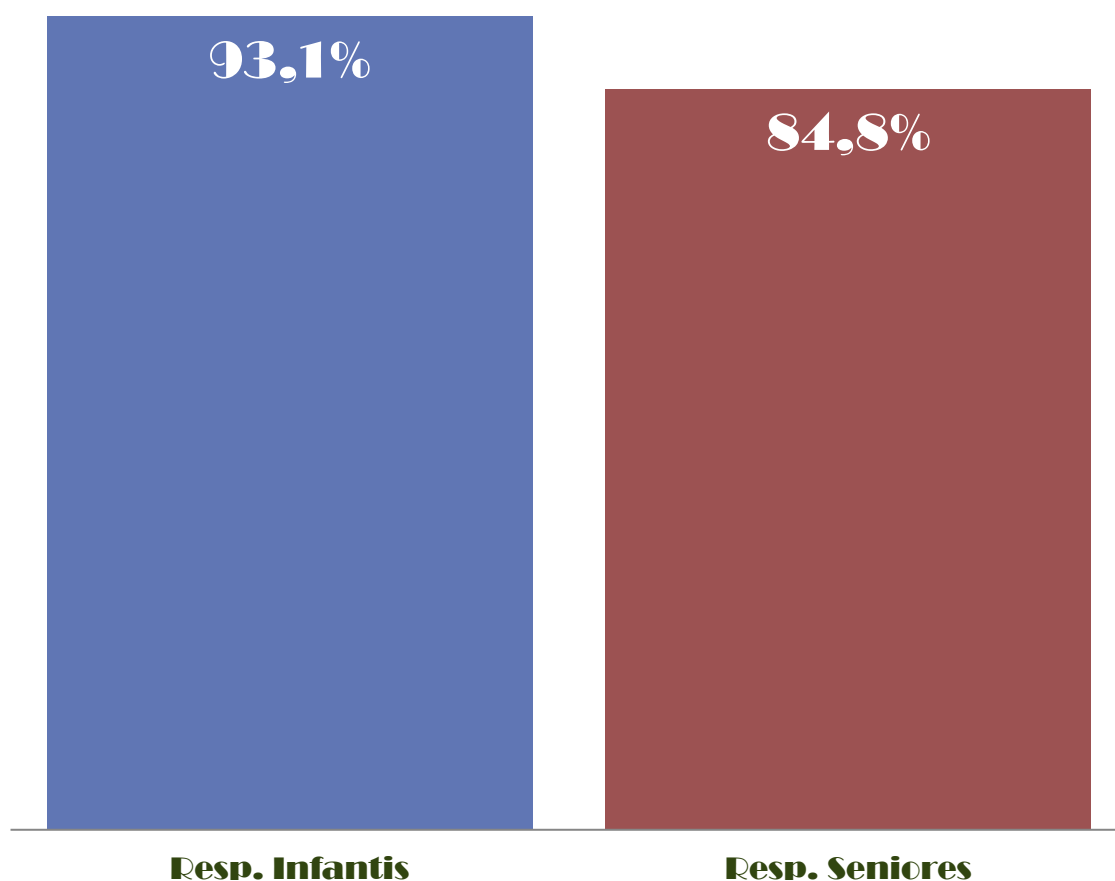
Abordando o tema por variável analisada, verificamos que em todas as áreas o grau de satisfação ultrapassa os 87%, com maior relevo nas áreas do “Atendimento e comunicação” (91%) e da própria “Satisfação global com o serviço” (90,5%).



Gráfico 3

Grau de satisfação dos clientes

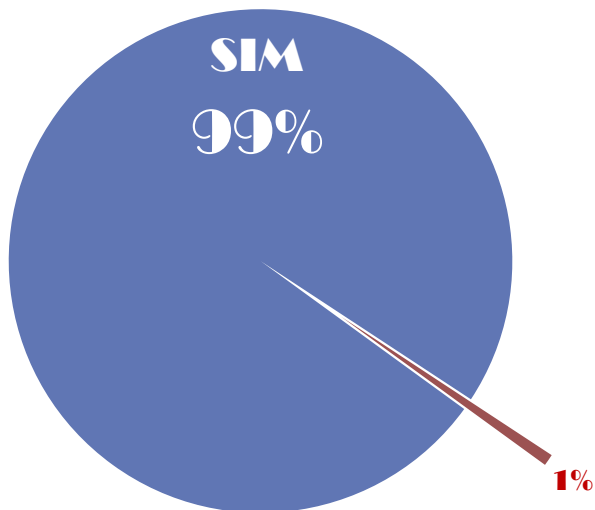
Por grupo de resposta social



As respostas sociais da área da infância são aquelas que apresentam maior nível de satisfação (93,1%), não descurando o elevado nível de satisfação aferido nas áreas seniores (84,8%), cujo valor médio ultrapassa o tradicionalmente conseguido noutras instituições congéneres.



Gráfico 4 Recomendaria a instituição?

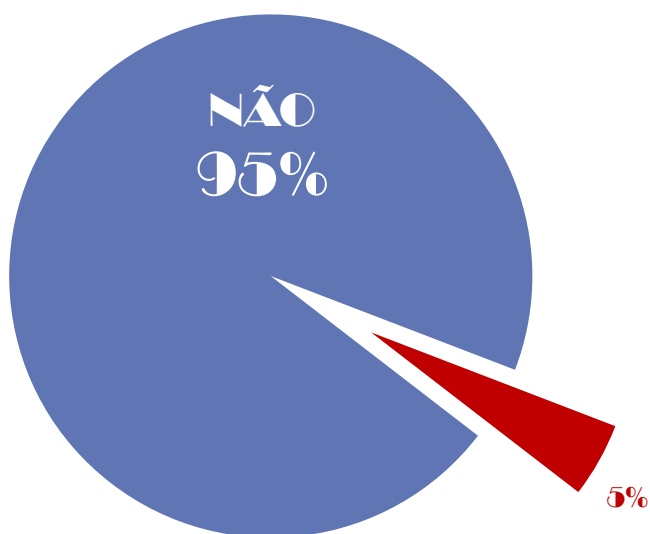


...

Quando questionados se recomendariam a Casa do Povo de Alvito a outras pessoas, quase a totalidade dos clientes (99%) refere que o faria.

...

Gráfico 5 Mudaria de instituição?



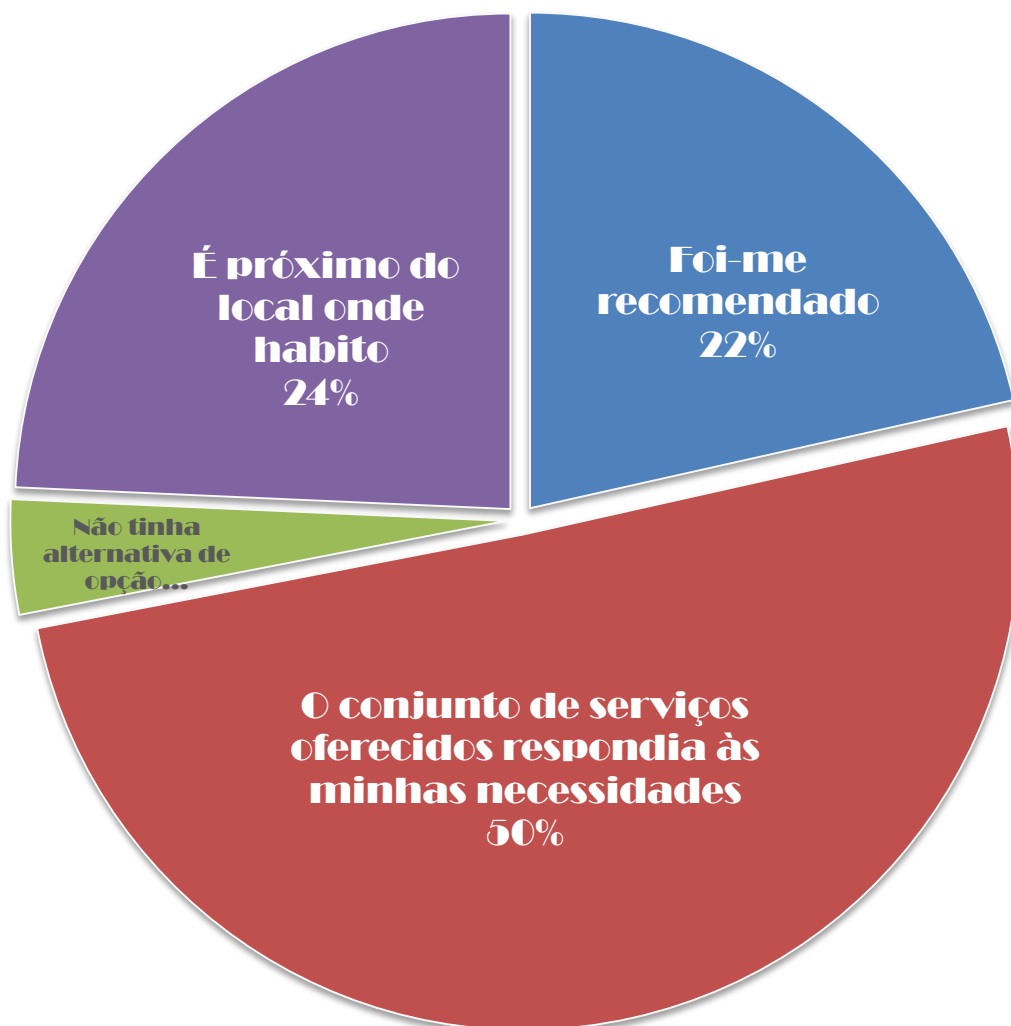
...

Quando questionados se mudariam de instituição, 95% inquiridos afirmam que não.

...



Gráfico 6
Motivo de escolha



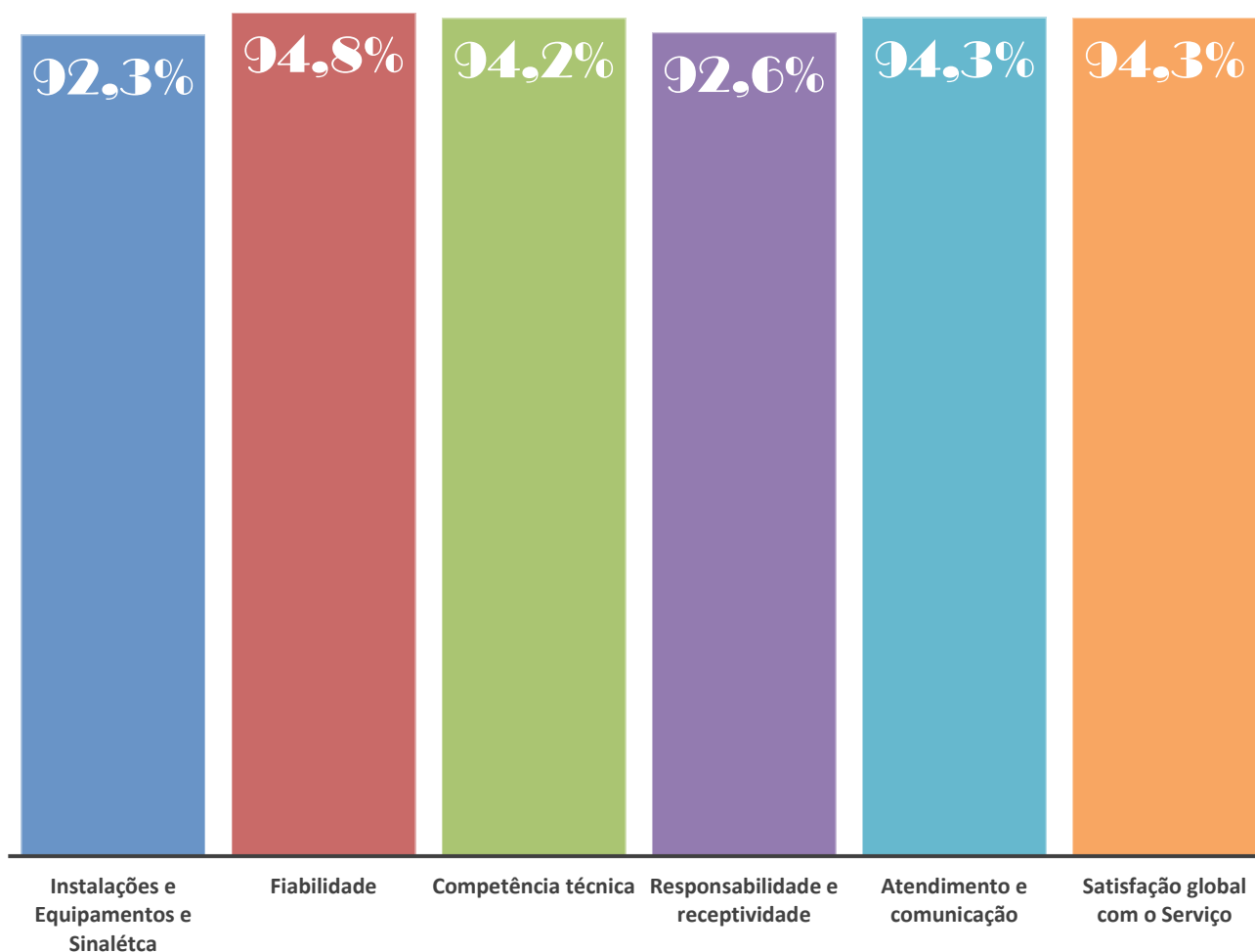
Metade dos respondentes ao inquérito afirma que escolheram a Casa do Povo de Alvito por comportar um conjunto de serviços que correspondia às suas necessidades, sendo que apenas 4% afirma não ter tido outra opção de escolha.



Gráfico 7

Grau de satisfação por variável

-Respostas sociais de infância-



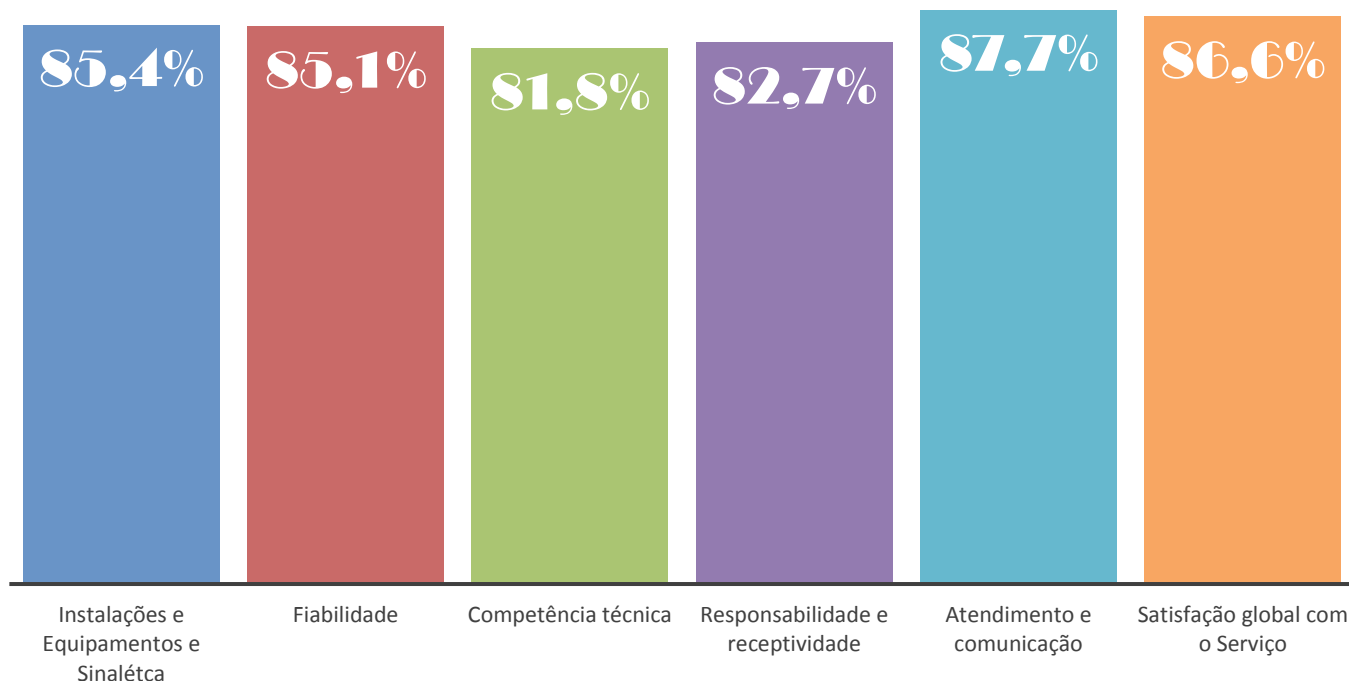
Nas respostas sociais de infância, a grande maioria dos pais/encarregados de educação apresenta elevados níveis de satisfação em todas as vertentes analisadas, com destaque para a Fiabilidade que a instituição transmite.



Gráfico 8

Grau de satisfação por variável

-Respostas sociais seniores-



Nas respostas sociais seniores, embora os níveis de satisfação sejam mais baixos relativamente ao caso anterior (como é habitual na maioria das instituições com responsabilidades homólogas), estes manifestamente constituem um fator positivo e de relevo, porquanto ultrapassam os 80% em todas as vertentes. De salientar a satisfação com o atendimento e comunicação e a satisfação global com o serviço.

Alvito São Pedro, 18 de agosto de 2016

A Direção da Casa do Povo de Alvito