

## INQUÉRITOS DE SATISFAÇÃO dos SAS/IPCB

Ano 2011

Conforme tem sido prática nos SAS/IPCB e com o objectivo de aferir o grau de satisfação dos utentes dos diferentes sectores, tendo em vista a melhoria contínua dos serviços prestados, foram aplicados em 2011 inquéritos de satisfação aos utentes dos diferentes sectores.

Foram obtidos os seguintes resultados em termos gerais:

Foi utilizada a escala de 1 a 4, em que:

1 – Insatisfeito; 2 – Pouco satisfeito; 3 – Satisfeito; 4 – Muito satisfeito.

SECTORES AVALIADOS	POPULAÇÃO ABRANGIDA	INQUÉRITOS RESPONDIDOS	%	GRAU DE SATISFAÇÃO
ALOJAMENTO	400	149	37,0	<b>3,21</b>
ALIMENTAÇÃO	489 a)	426	87,12	<b>3,21</b>
BOLSAS	1741	511	29,35	<b>2,94</b>

a) média de refeições servidas

**MÉDIA GERAL - 3,12**

SECTORES AVALIADOS	MELHOR	PIOR
ALOJAMENTO	Limpeza salas convívio - <b>3,45</b>	Equipamento das cozinhas - <b>2,72</b>
ALIMENTAÇÃO	Simpatia no atendimento - <b>3,62</b>	Temperatura dos pratos servidos - <b>2,86</b>
BOLSAS	Atendimento do gabinete de bolsas - <b>3,04</b>	Horário do atendimento do gabinete de bolsas - <b>2,79</b>

## ALOJAMENTO

Residência com grau de satisfação médio mais elevado – Residência Prof. Dr. Vergílio Pinto de Andrade - **3,46**

Residência com grau de satisfação médio mais baixo – Residência Prof. Dr. Valter Victorino Lemos - **2,94**

- Residência Prof Doutor Eduardo Marçal Grilo – **3,30**
- Residência Prof.Dr. José Figueiredo Martinho (Idanha-a-Nova) – **3,13**

Com exceção da residência “Prof. Dr. Valter Victorino Lemos”, em Castelo Branco, todas as outras Residências aumentaram o grau de satisfação em relação a 2010.

## ALIMENTAÇÃO

Refeitório com grau de satisfação médio mais elevado – Refeitório do Complexo das Residências de Castelo Branco - **3,53**

Refeitório com grau de satisfação médio mais baixo – Refeitório da ESACB – **2,96**

- Refeitório ESE – **3,29**
- Refeitório EST – **3,19**
- Refeitório da ESGIN – **3,14**
- 

Todos os Refeitórios aumentaram o grau de satisfação de 2010 para 2011.

**Fonte:** Relatório apresentado pela Técnica Superior Sandra Gonçalves Silva

No ano de 2010/2011 não foi realizado inquérito de satisfação ao Gabinete de Apoio Psicológico (GAP) por não haver psicóloga a assegurar o serviço. O GAP foi assegurado por um Professor da ESALD, a título gratuito, duas tardes por semana.

SAS/IPCB, 17 de Agosto de 2011