

CF



INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO

MEDIDAS COVID 19

— RESULTADOS FINAIS —

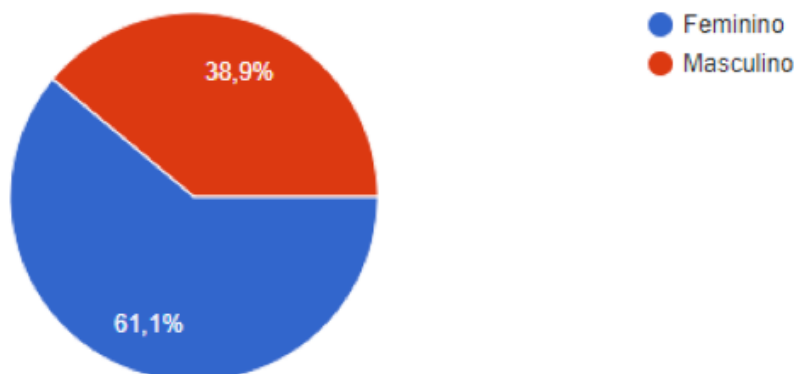
casino
figueira



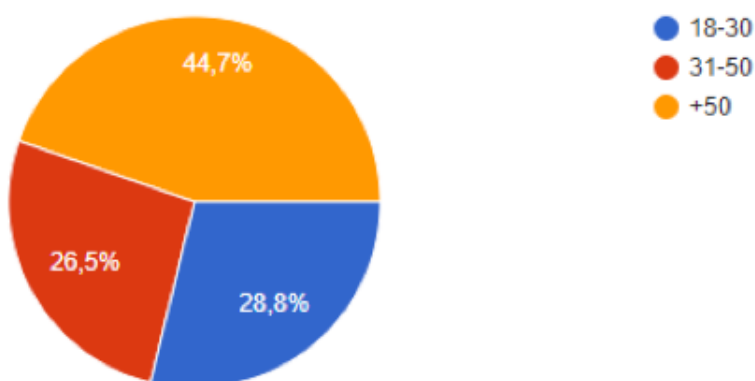
A. PERGUNTAS E RESPOSTAS

0. Inquéritos efetuados: 653

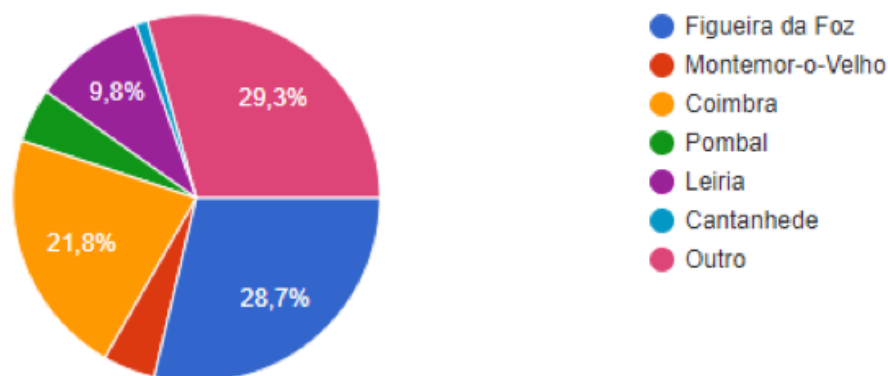
1. SEXO



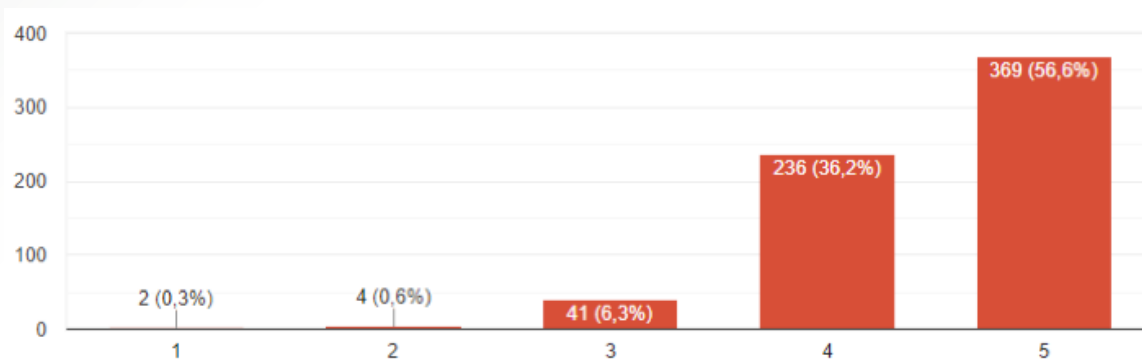
2. IDADE



3. REGIÃO

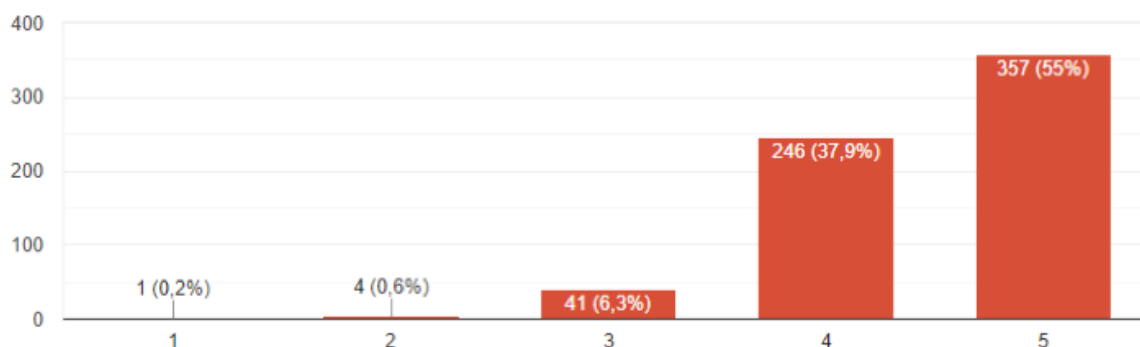


4. COMO CLASSIFICA O NOSSO ATENDIMENTO?



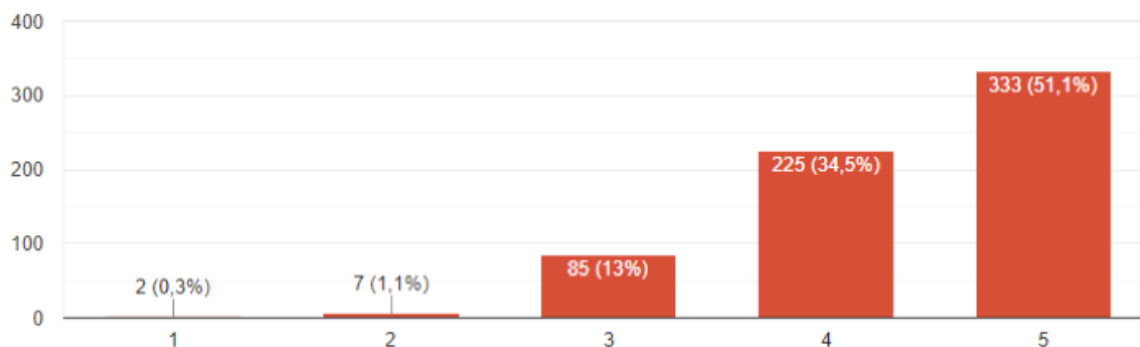
1. Muito mau; 2. Mau; 3. Razoável; 4. Bom; 5. Muito bom

5. COMO SE SENTE RELATIVAMENTE ÀS NOSSAS REGRAS DE ACESSO E DE PERMANÊNCIA



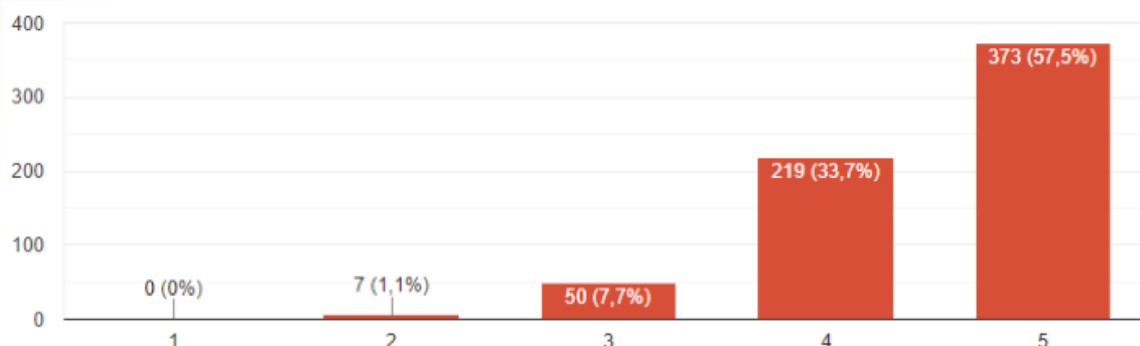
1. Muito insatisfeito; 2. Insatisfeito; 3. Indiferente; 4. Satisfeito; 5. Muito satisfeito

6. DURANTE A PERMANÊNCIA NOS ESPAÇOS DO CASINO SENTE-SE SEGURO(A) E PROTEGIDO(A)?



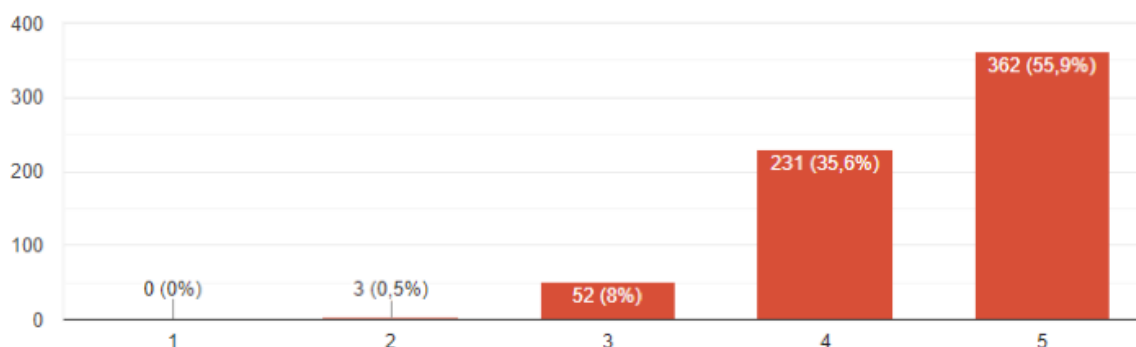
1. Nada; 2. Pouco; 3. Mais ou menos; 4. Muito; 5. Bastante

7. CONSIDERA O CASINO FIGUEIRA UM ESPAÇO DE EXCELÊNCIA NO CUMPRIMENTO DAS REGRAS FACE AO SURTO DO COVID-19?



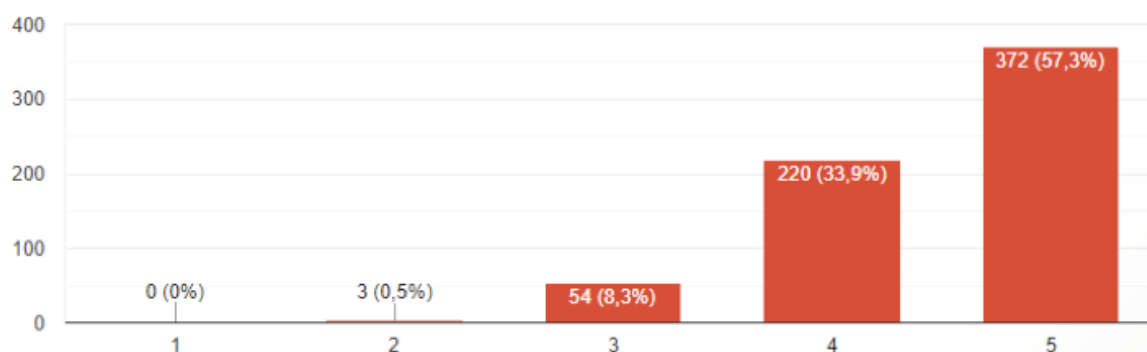
1. Nada; 2. Pouco; 3. Mais ou menos; 4. Muito; 5. Bastante

8. A INFORMAÇÃO DISPONIBILIZADA SOBRE AS REGRAS DE PROTEÇÃO E SEGURANÇA EM VIGOR É SUFICIENTE E CLARA?



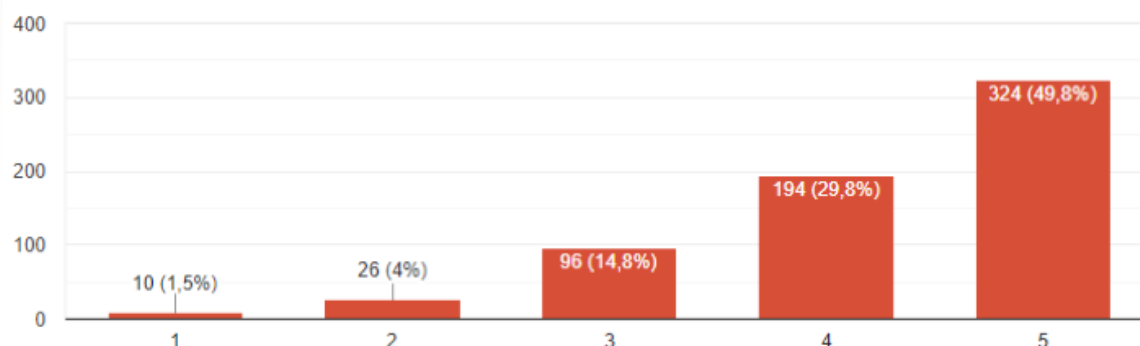
1. Nada; 2. Pouco; 3. Mais ou menos; 4. Muito; 5. Bastante

9. CONSIDERA A SINALÉTICA USADA SUFICIENTE E EFICAZ?



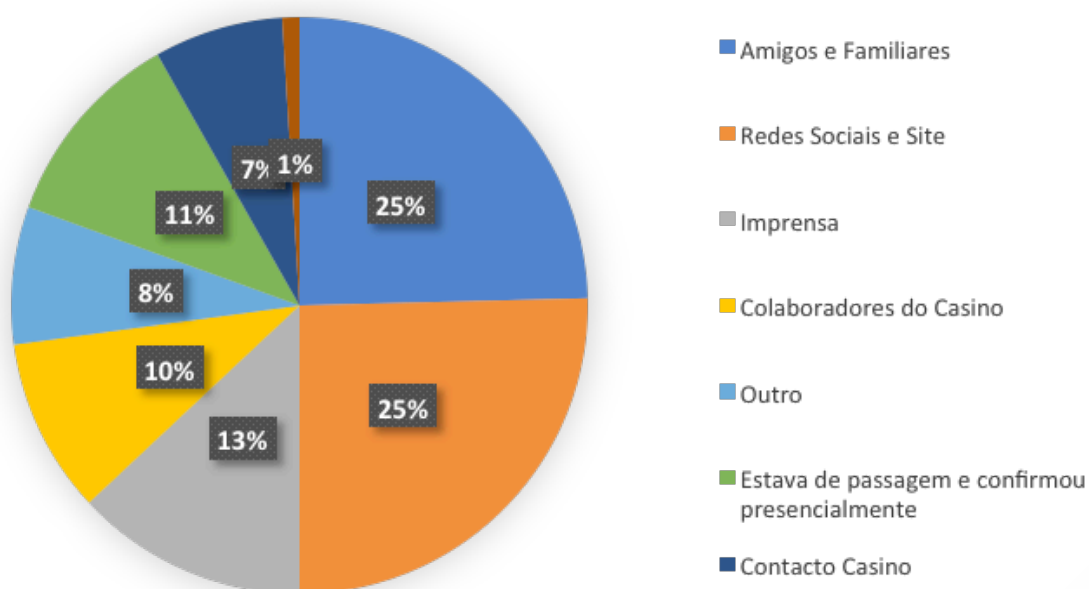
1. Nada; 2. Pouco; 3. Mais ou menos; 4. Muito; 5. Bastante

10. CONSIDERA QUE TODOS OS ESPAÇOS ESTÃO LIMPOS E O MATERIAL DE HIGIENIZAÇÃO É SUFICIENTE E ESTÁ BEM LOCALIZADO?

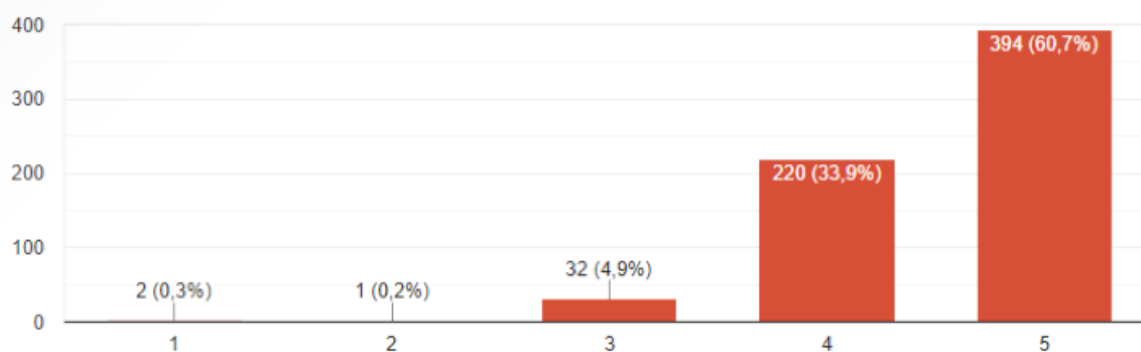


1. Nada; 2. Pouco; 3. Mais ou menos; 4. Muito; 5. Bastante

11. ATRAVÉS DE QUE MEIOS SOUBE DA REABERTURA DO CASINO?

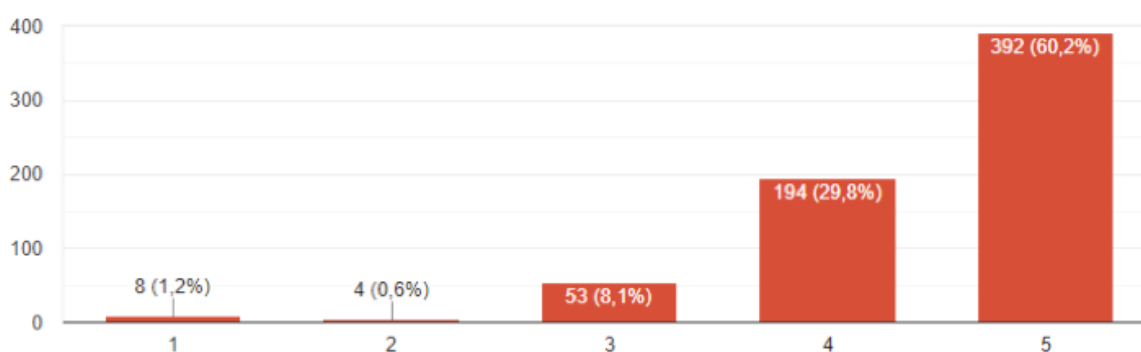


12. SENTE-SE PREPARADO, CONFIANTE E SEGURO PARA VOLTAR AO CASINO FIGUEIRA?



1. Nada; 2. Pouco; 3. Mais ou menos; 4. Muito; 5. Bastante

13. RECOMENDARIA O CASINO FIGUEIRA A UM FAMILIAR E/OU AMIGO?



1. Nada; 2. Pouco; 3. Mais ou menos; 4. Muito; 5. Bastante

B. CONCLUSÕES

Após a reabertura do Casino Figueira a 1 de Junho de 2020 e no seguimento da implementação das medidas de higiene e segurança - COVID 19, lançou-se um Inquérito para avaliar o nível de satisfação dos Clientes.

De 3 de Julho a 15 de Setembro de 2020, a equipa do Serviço ao Clientes realizou 653 Inquéritos, dos quais podemos retirar algumas conclusões importantes:

➤ **SEXO:** a maioria (395) das pessoas inquiridas são do sexo feminino;

➤ **IDADE:** cerca de 45 % dos Clientes (290) que responderam ao Inquérito têm mais de 50 anos;

➤ **REGIÃO:** Figueira da Foz e Coimbra são as principais localidades de residência dos Clientes que responderam ao Inquérito;

➤ **ATENDIMENTO:** 56,6 % dos Clientes acha-o “MUITO BOM” e 36,2 % considera-o “BOM”, e os comentários negativos correspondem apenas a 0,9 % (6 pessoas);

➤ **REGRAS de ACESSO e de PERMANÊNCIA:** 55 % dos Clientes estão “MUITO SATISFEITOS” e 37,9 % estão “SATISFEITOS”. Apenas 5 pessoas fizeram uma avaliação negativa;

➤ **SEGURANÇA:** 51,1 % dos Clientes sentem-se “BASTANTE” seguros e protegidos e 34,5 % “MUITO”. 1,4 % das pessoas (9) fizeram comentários negativos;

➤ **CUMPRIMENTO das REGRAS:** mais de 57 % dos Clientes (373) acham que o Casino Figueira cumpre “BASTANTE” as regras e 33,7 % acham que cumpre “MUITO”. Apenas 7 pessoas avaliam negativamente;

➤ **INFORMAÇÃO:** 91,5 % dos Clientes (593) estão “MUITO” ou “BASTANTE” satisfeitos com a informação disponibilizada. Apenas 3 avaliações com nota negativa “2”;

➤ **SINALÉTICA:** 91,2% dos Clientes (592) estão “MUITO” ou “BASTANTE” satisfeitos com a sinalética utilizada. Também aqui, apenas se registam 3 avaliações negativas com nota “2”;

➤ **LIMPEZA e HIGIENIZAÇÃO:** 49,8 % dos Clientes estão “BASTANTE” satisfeitos, 29,8 % “MUITO” e 5,5 % “NADA” ou “POUCO”. Apenas neste ponto, as avaliações com nota máxima não ultrapassaram, por muito pouco, os 50 %. Um pouco mais de 5 % (36 pessoas) fizeram uma avaliação negativa;

➤ **PREPARADOS para VOLTAR:** mais de 60 % dos Clientes sentem-se “BASTANTE”, 33,9 % “MUITO” confiantes e seguros para voltar ao Casino Figueira, e apenas 3 (0,5%) “NADA” ou “POUCO”. É nesta questão que o maior de número de Clientes (394) dá a nota máxima;

➤ **RECOMENDAÇÃO:** em termos de segurança, cerca de 90 % dos Clientes recomendariam “MUITO” ou “BASTANTE” o Casino Figueira. 392 Clientes (60,2 %) fazem a avaliação máxima, ou seja, a segunda variável com melhor avaliação;

➤ **MEIOS:** Os “Amigos” (27,1 %), as “Redes Sociais” (18,6 %) e a Imprensa (13,6 %) são os principais meios através dos quais os Clientes souberam da reabertura do Casino Figueira.

Da análise final, verificamos que a grande maioria dos Clientes se encontra satisfeita ou muito satisfeita com as medidas adotadas e com o serviço prestado pelo Casino Figueira.

De realçar que de entre os resultados obtidos, os conseguidos com as questões “PREPARADOS PARA VOLTAR” e as “RECOMENDAÇÕES” são os que têm avaliação mais elevada, o que traduz a qualidade do trabalho realizado na satisfação e fidelização dos Clientes.