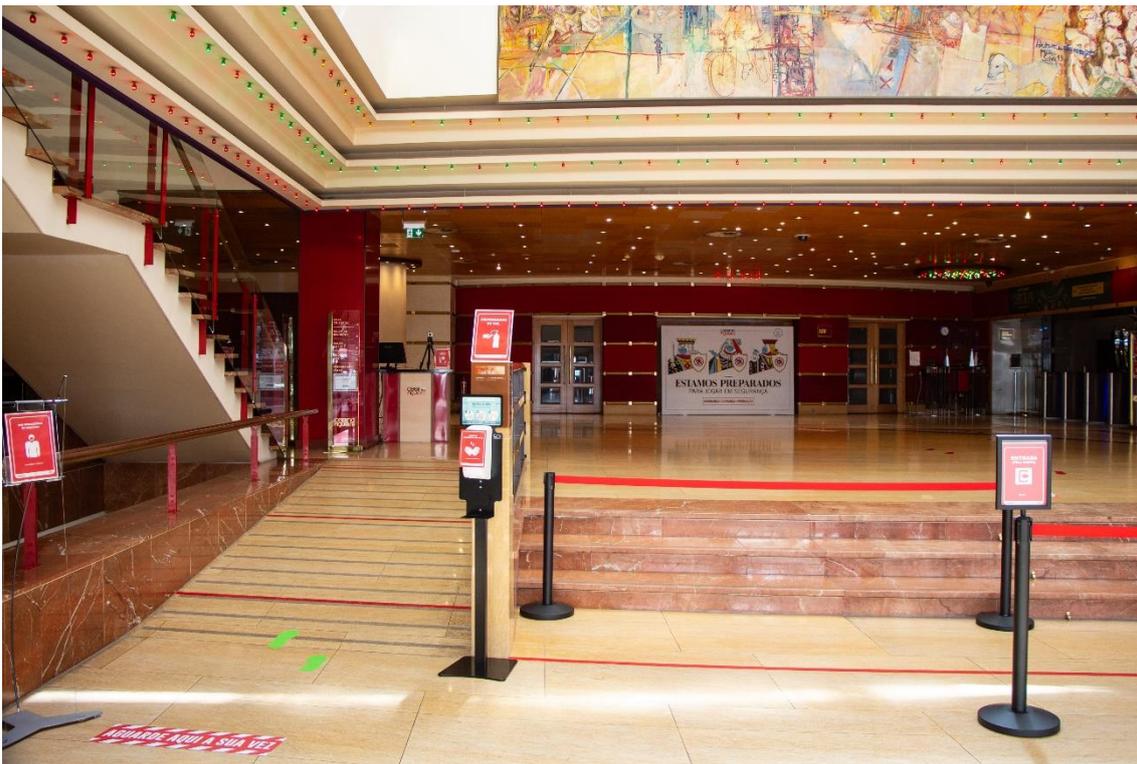




INQUÉRITO de SATISFAÇÃO - Medidas Covid 19

RESULTADOS FINAIS

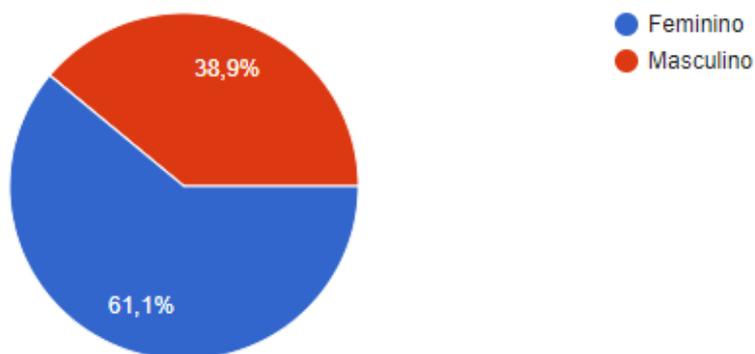


CASINO
FIGUEIRA

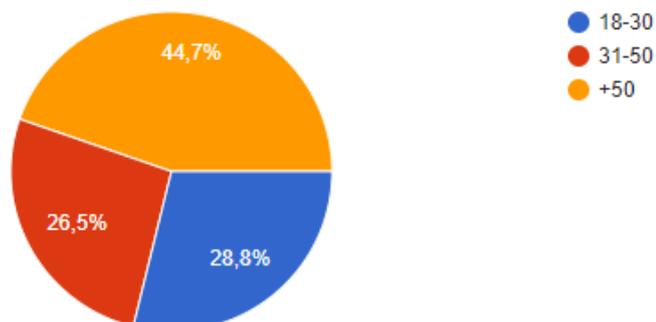
A.- PERGUNTAS e RESPOSTAS

0.- Inquéritos efetuados: 653

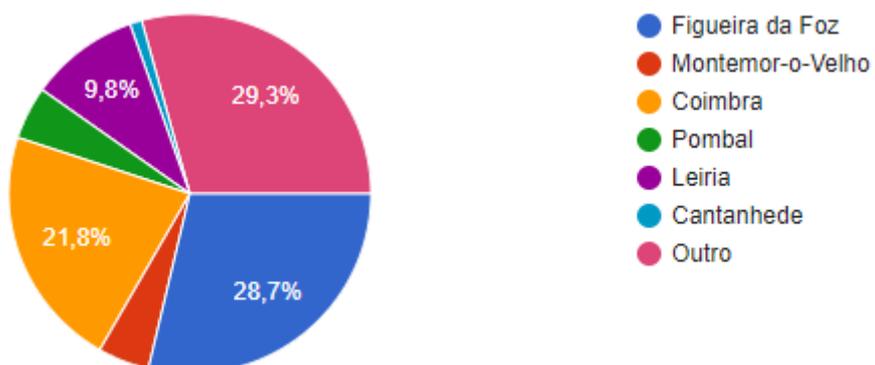
1.- Sexo



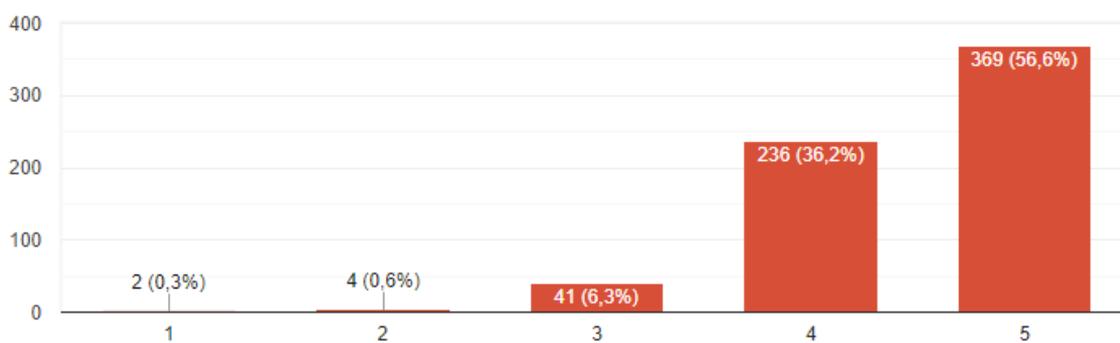
2.- Idade



3.- Região

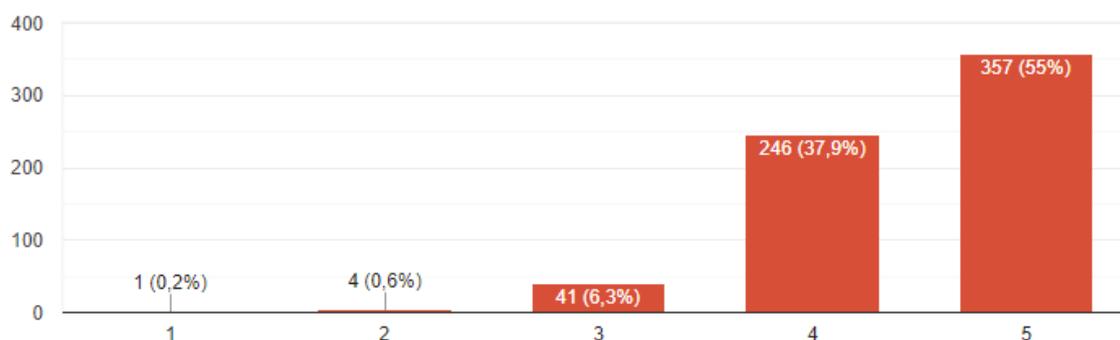


4.- Como classifica o nosso ATENDIMENTO?



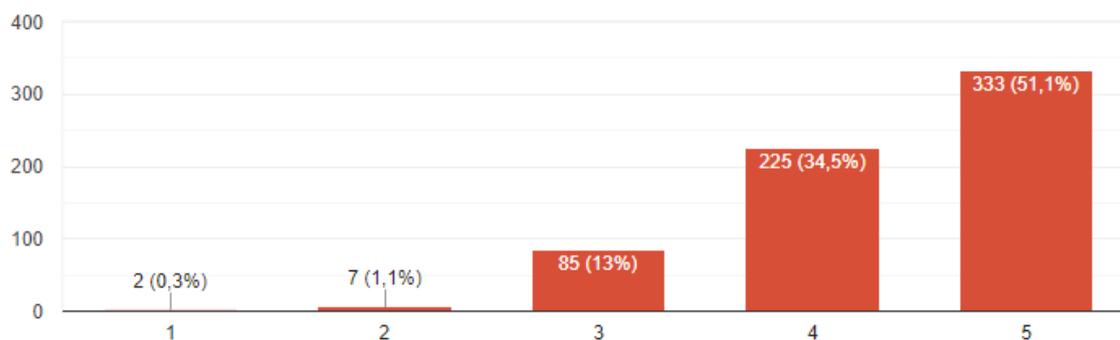
1 – Muito mau; 2 – Mau; 3.- Razoável; 4 - Bom; 5 - Muito bom

5.- Como se sente relativamente às nossas REGRAS DE ACESSO e de PERMANÊNCIA



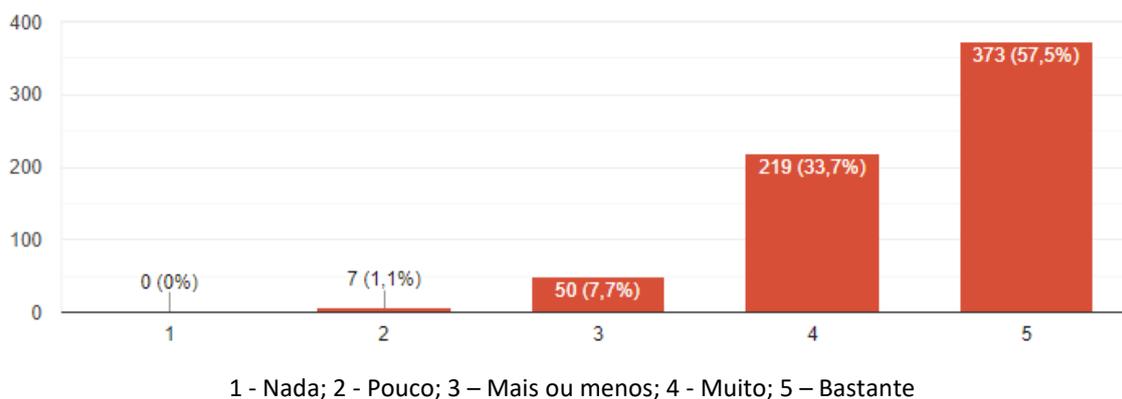
1 – Muito insatisfeito; 2 - Insatisfeito; 3 - Indiferente; 4 – Satisfeito; 5- Muito satisfeito

6.- Durante a permanência nos espaços do Casino sente-se SEGURO(A) e protegido(a)?

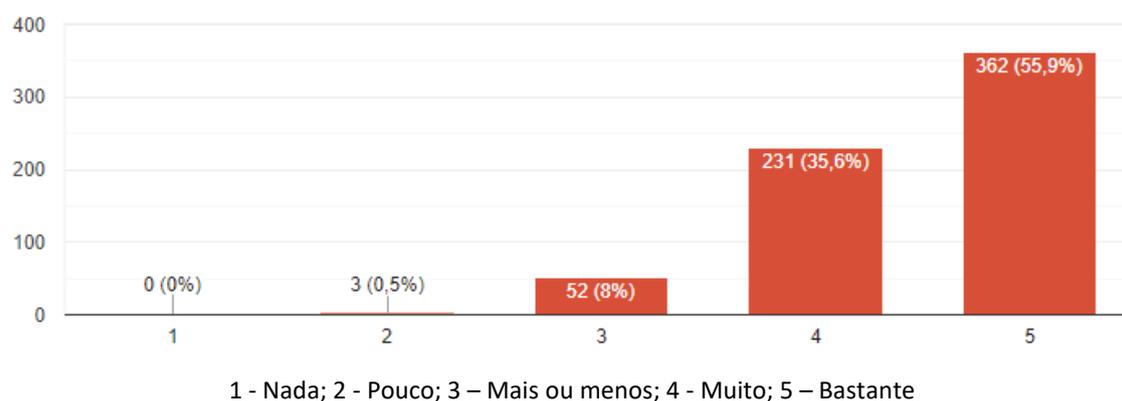


1 - Nada; 2 - Pouco; 3 – Mais ou menos; 4 - Muito; 5 – Bastante

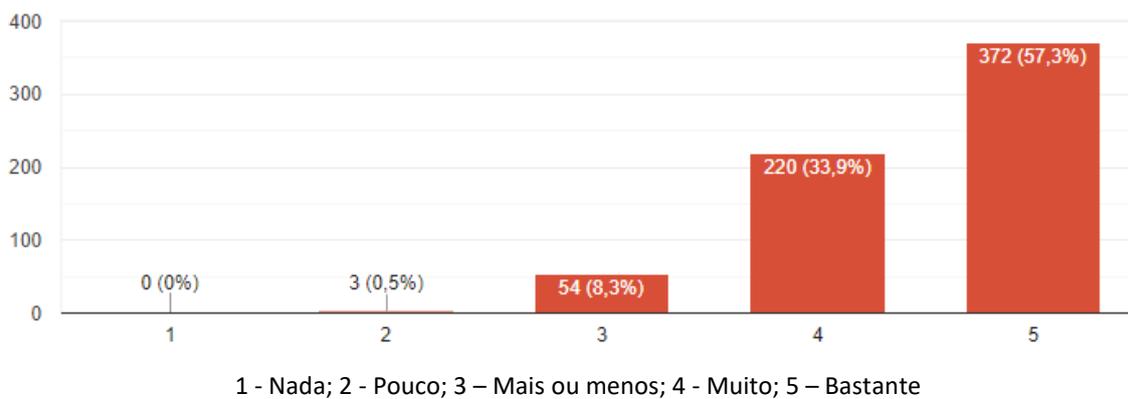
7.- Considera o Casino Figueira um espaço de excelência no CUMPRIMENTO das regras face ao surto do Covid-19?



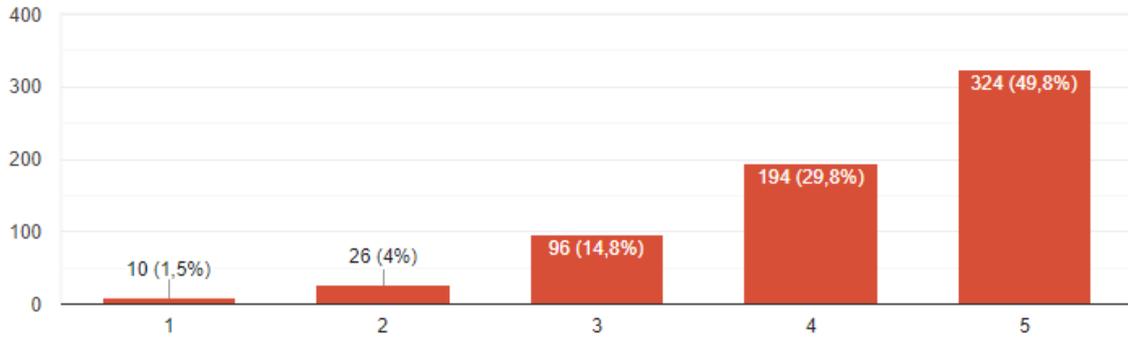
8.- A INFORMAÇÃO disponibilizada sobre as regras de proteção e segurança em vigor é suficiente e clara?



9.- Considera a SINALÉTICA usada suficiente e eficaz?

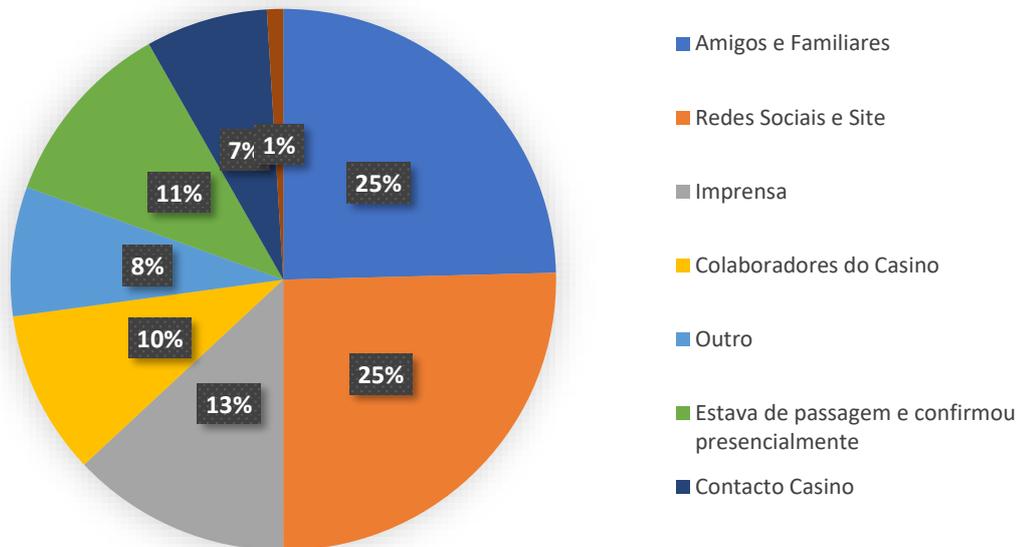


10.- Considera que todos os espaços estão LIMPOS e o material de higienização é suficiente e está bem localizado?

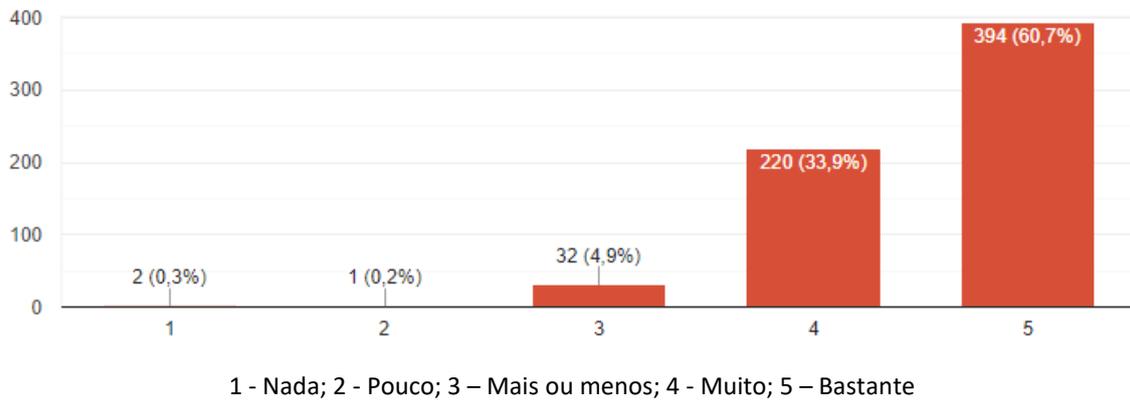


1 - Nada; 2 - Pouco; 3 – Mais ou menos; 4 - Muito; 5 – Bastante

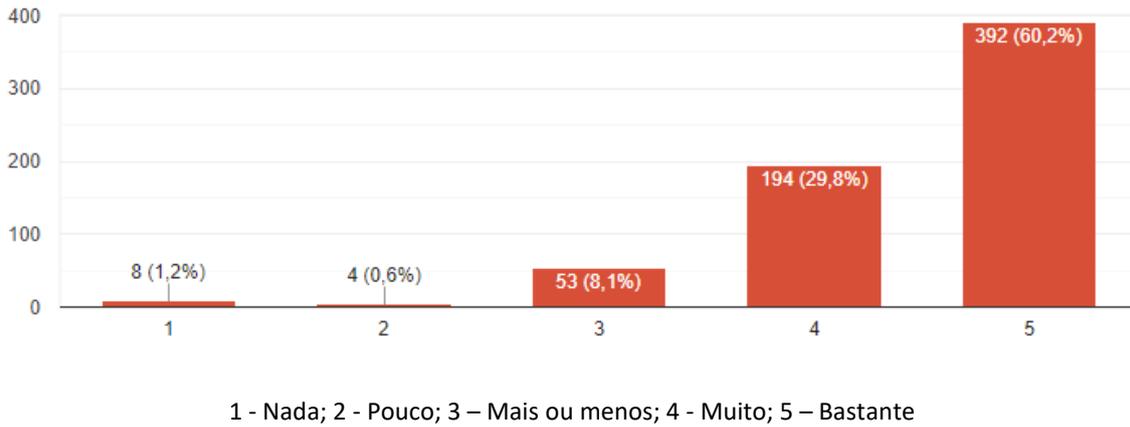
11.- Através de que MEIOS soube da reabertura do Casino?



12.- Sente-se Preparado, Confiante e Seguro para VOLTAR ao Casino Figueira?



13.- Recomendaria o Casino Figueira a um familiar e / ou amigo?



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.

