

RESULTADO DO INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA PISCINA MUNICIPAL

dezembro/19



Número de inquéritos recebidos (2018/2019)

		Total de Acessos na Piscina	Acessos Distintos	Inquéritos recebidos	Percentagem Total
Entre os dias 11 de novembro de 2019 e 30 de novembro de 2019)	2019	3052	781	49	6,27%
Entre os dias 10 de dezembro de 2018 e 31 de janeiro de 2019)	2018	5464	878	192	21,86%

Avaliação dos Serviços Prestados na Piscina Municipal de Mirandela

Áreas	2018	2019	2018	2019	2018	2019
	% de respostas positivas		% de respostas Negativas		% Sem resposta/Não se aplica	
1. Gestão	94,7%	94,9%	1,3%	3,1%	4,0%	2,0%
2. Atendimento/receção	96,1%	98,0%	0,5%	2,0%	3,4%	0,0%
3. Pedagógica	81,5%	83,7%	1,3%	2,9%	17,3%	13,5%
4. Vigilância e segurança	88,3%	89,3%	2,1%	4,1%	9,6%	6,6%
5. Manutenção/qualidade da água	94,4%	91,5%	1,4%	6,1%	4,2%	2,4%
6. Limpeza	96,6%	92,9%	0,5%	4,6%	2,9%	2,6%
7. Serviços prestados	96,0%	96,4%	0,3%	3,1%	3,8%	0,5%
Percentagem Geral do Nível de Satisfação (Áreas)	92,5%	92,4%	1,0%	3,7%	6,5%	3,9%
8. Satisfação global	92,2%	95,9%	0,5%	0,0%	7,3%	4,1%

Avaliação dos Serviços Prestados na Piscina Municipal de Mirandela por Tipo de Utilização – % Positivas de Respostas

Áreas	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019	2018	2019
	Turma de Natação		Regime Livre		Instituições/ Clubes		Hidroginástica		Acompanhante de Utente em Turma		Acompanhante de Instituições	
N.º de Respostas	17	6	63	15	25	7	46	11	27	8	6	0
Sem resposta (2019)	2											
1. Gestão	100%	95,8%	93,7%	88,3%	97,0%	100%	91,3%	100%	95,4%	93,8%	95,8%	
2. Atendimento/receção	100%	100%	96,0%	93,3%	98,0%	100%	94,6%	100%	96,3%	100%	100%	
3. Pedagógica	96,5%	100%	56,2%	49,3%	88,8%	100%	93,5%	100%	95,6%	95,0%	96,7%	
4. Vigilância e segurança	91,2%	95,8%	82,5%	86,7%	91,0%	100%	87,0%	95,5%	95,4%	68,8%	100%	
5. Manutenção/qualidade da água	96,1%	88,9%	95,2%	88,9%	97,3%	100%	87,3%	97,0%	96,3%	81,3%	100%	
6. Limpeza	100%	91,7%	96,4%	81,7%	97,0%	100%	92,4%	100%	100%	96,9%	100%	
7. Serviços prestados	98,5%	95,8%	93,7%	90,0%	97,0%	100%	94,0%	100%	100%	100%	100%	
Percentagem Geral do Nível de Satisfação (Áreas)	97,5%	95,4%	87,7%	82,6%	95,2%	100%	91,4%	98,9%	97,0%	90,8%	98,9%	
8. Satisfação global	100%	83,3%	93,7%	100%	96,0%	100%	84,8%	100%	100%	87,5%	100%	

