



inquérito de satisfação 2014



**MATOSINHOS
HABIT**
MH-E.M.

Inquérito de Satisfação

Índice

Análise	3
Caracterização da amostra.....	3
Respostas em números	4
Análise Gráfica.....	5
Questão 1.	5
Questão 2.	6
Questão 3.	7
O Inquérito	8

Análise

Pressupostos

O inquérito de satisfação assenta numa recolha de opiniões que consideramos muito satisfatório (502). Este inquérito resulta de várias reuniões de trabalho com os coordenadores da empresa. Foi aplicado entre os dias 28 de Abril e 9 de Maio pelos vários Gabinetes da empresa, para o qual foram estabelecidas quotas de forma a envolver toda a empresa, como abaixo se apresenta.

Inquérito executados:

DGSH	103
Obras	75
GOP	75
GGQ	76
DAF	100
GRU	73
TOTAL	502

Nas várias questões formuladas pretendeu-se classificar as respostas numa escala de 1 a 5, correspondendo à seguinte classificação: 1 – Mau, 2 – Fraco, 3 – Satisfatório, 4 – Bom e 5 – Muito Bom.

Caracterização da amostra

Idades	
18 a 32 anos – 60 inquéritos	33 a 50 anos – 170 inquéritos
51 a 65 anos – 172 inquéritos	Mais de 65 anos – 100 inquéritos
Sexo	
Feminino - 338	Masculino - 164
Modo de preenchimento	
Telefone - 156	Técnico (Presencial) - 346
Freguesias	
Custoias – 43	Guifões – 49
Lavra – 20	Leça da Palmeira – 43
Leça do Balio – 36	Matosinhos – 155
Perafita – 29	S. Mamede de Infesta – 79
Senhora da Hora – 35	Sta. Cruz do Bispo – 13
Distribuição dos inquéritos	
Arrendatários - 338	Pedido de Habitação - 35
PMAA - 77	Reabilitação urbana - 39
Outros - 13	

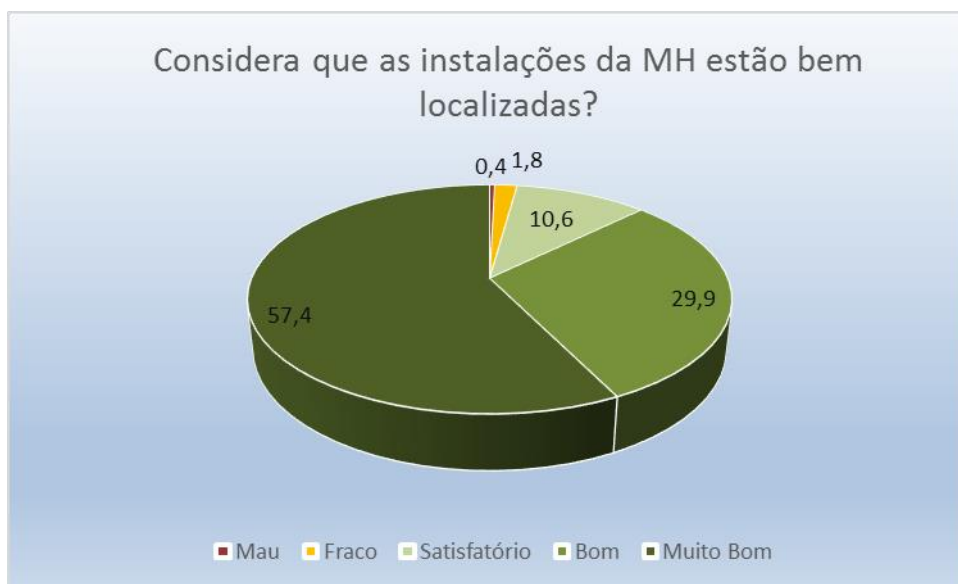
Respostas em números

	Considera que as instalações da MatosinhosHabit estão bem localizadas?	A Loja da habitação melhorou o serviço prestado pela MatosinhosHabit?	De uma forma geral sente-se satisfeito com o serviço prestado pela MatosinhosHabit?
Total de respostas	502	501	501
Números			
Mau	2	5	19
Fraco	9	10	33
Satisfatório	53	79	88
Bom	150	158	151
Muito Bom	288	249	210
%			
Mau	0.4	1.0	3.8
Fraco	1.8	2.0	6.6
Satisfatório	10.6	15.8	17.6
Bom	29.9	31.5	30.1
Muito Bom	57.4	49.7	41.9

Análise Gráfica

Os gráficos apresentados representam o percentual obtido a cada resposta colocada.

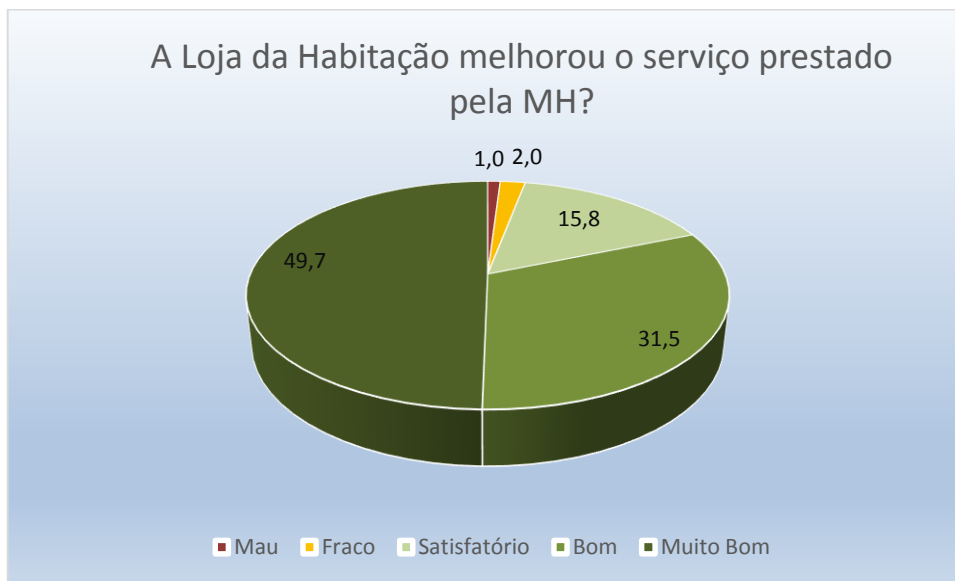
Questão 1.



Número de inquéritos válidos para esta questão - 502

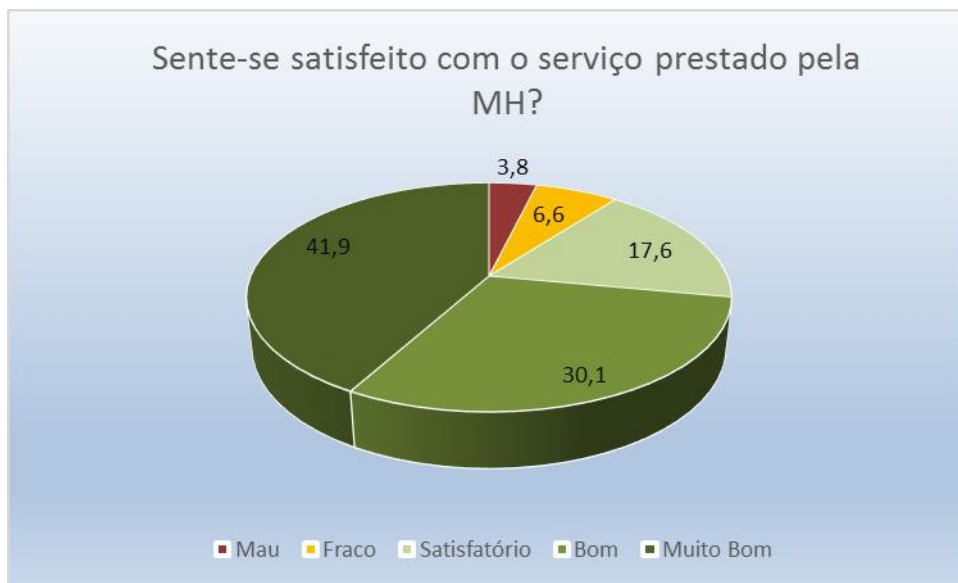
Inquérito de Satisfação

Questão 2.



Número de inquéritos válidos para esta questão – 501

Questão 3.



Número de inquéritos válidos para esta questão - 501

O Inquérito

Inquérito de satisfação

Identificação

Freguesia

Idade 18 a 32 33 a 50 51 a 65 mais de 65

Sexo Masculino Feminino

Situação face à MH Arrendatário/a Pedido de habitação
Reabilitação Urbana PMAA Outros

Inquérito

Para dar opinião utilize a escala de 1 a 5

1 2 3 4 5
Mau Fraco Satisfatório Bom Muito bom

1. Considera que as instalações da MH estão bem localizadas? 1 2 3 4 5
3. A Loja da Habitação melhorou o serviço prestado pela MH? 1 2 3 4 5
4. Sente-se satisfeito com o serviço prestado pela MH? 1 2 3 4 5
5. Observações: _____
-
6. Identificação (facultativo) Nome Telefone