



**INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTE
SETOR DESPORTO E CULTURA SASUTAD**

Gabinete da Qualidade Auditoria e Apoio à Gestão

*Afixar em local
público.
Abrir para conformidade
relativamente a sugestões/reclamações
nos no âmbito
do PMA 01.*



[Handwritten signature]

SERVIÇOS DE
AÇÃO SOCIAL

UNIVERSIDADE
DE TRÁS-OS-MONTES
E ALTO DOURO

12/05/2016

ÍNDICE

1- INTRODUÇÃO.....	2
2- ÂMBITO DO ESTUDO.....	2
3- METODOLOGIA.....	2
4 - CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA.....	3
4- RESULTADOS.....	3
5- DADOS E TRATAMENTO ESTATÍSTICO.....	4
6- OBSERVAÇÕES/SUGESTÕES.....	25
8 – ANÁLISE DOS DADOS.....	27
9 – ACÇÕES A DESENVOLVER.....	28
10 – CONCLUSÕES.....	28
10 – ANEXO: INQUÉRITO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTE – SETOR DESPORTO E CULTURA SASUTAD	29

1- INTRODUÇÃO

A aposta numa nova área de prestação de serviços, visa preencher uma vertente fundamental para o bem-estar e desenvolvimento físico e psíquico do estudante.

O exercício físico e o desporto, estão inegavelmente associados a um dos meios de capacitação individual e coletiva de educação para a saúde e de melhor gerir a saúde de cada um com consequentes repercussões na saúde pública.

Com início de atividade em 2015, para além de estudantes, esta Unidade Funcional está ainda aberta a toda a comunidade académica e à população em geral.

Sendo um serviço gerido pelos SAS, tem uma ligação estreita com a UTAD e com a Associação Académica, o que lhe imprime uma Missão de muito mais responsabilidade e se espera com um maior impacto social.

Tem existido ainda um enorme investimento na internacionalização deste setor e inúmeros contactos profissionais e desportivos com outras universidades europeias e mundiais. Esta dinâmica, estamos em crer, que a curto e médio prazo muito contribuirão para um retorno positivo a diversos níveis, nomeadamente de reconhecimento e financeiro.

2- ÂMBITO DO ESTUDO

A amostragem pretendeu contemplar todos os potenciais utentes desta Unidade, ou seja:

- Estudantes
- Funcionários Docentes
- Funcionários não Docentes
- Clientes externos

Interessa-nos a satisfação do nosso cliente de todo este universo.

É relevante garantir que os monitores estão devidamente preparados para garantir um serviço de qualidade e com segurança. Para além desta preocupação, as dimensões que este inquérito avalia abarcam a caracterização do cliente, a forma como o cliente se revê no atendimento, e ainda, o espaço físico disponível para o efeito. Em todas estas dimensões é constante a nossa procura de melhoria contínua.

3- METODOLOGIA

Os inquéritos foram construídos numa plataforma *Google* para preenchimento *on-line*, e enviados do Gabinete da Qualidade, com o respetivo *link* para todos os clientes de uma listagem de emails fornecidas pelos serviços Setor de Atividades Culturais e Desportivas.

Este email foi simultaneamente enviado em "Bcc", portanto de forma confidencial para o todo, mas personalizada para os emails dos alunos com Ficha de Cliente deste Setor. Para possibilitar uma maior amostragem e como processualmente definido, este envio ocorreu em três períodos.

4- CARACTERIZAÇÃO DA AMOSTRA

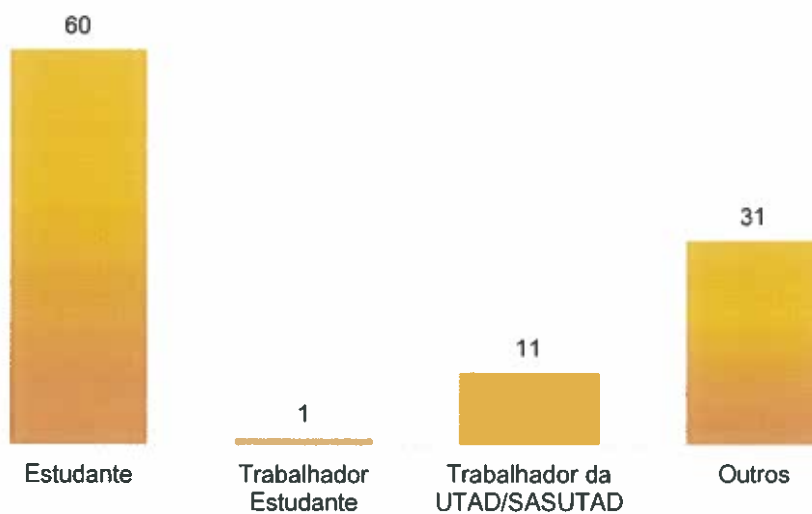
Amostragem	520
Impresso de Origem	DQ 75
Período de Recolha de Dados	De dezembro de 2015 a março de 2016
Total de Inquéritos Distribuídos	520
Percentagem	100%
Total de Inquéritos Recebidos	103
Percentagem	20%

5- RESULTADOS

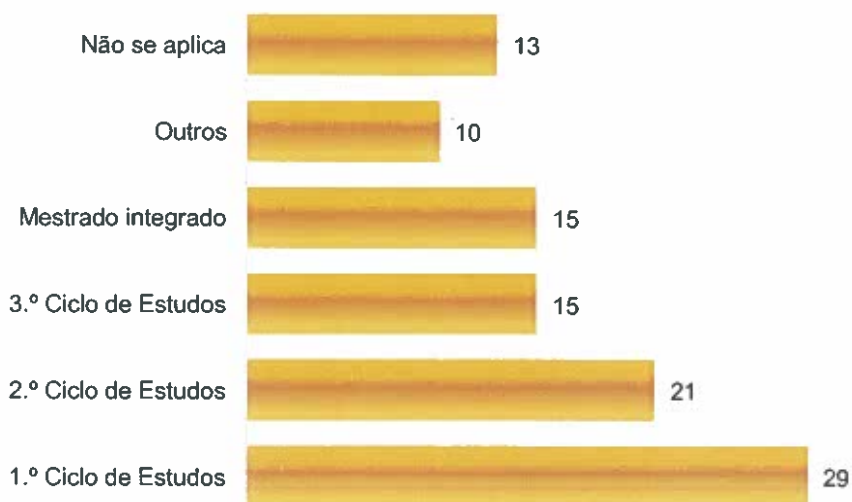
	M. Mau	Mau	Suficiente	Bom	MBom	Excelente
7 - Localização	0	1	12	30	40	20
8 - Acessibilidade	2	7	26	24	28	16
9 - Horários	1	8	12	31	31	20
10 - Dimensão	1	5	14	34	38	11
11 - Organização dos espaços	0	0	11	24	45	23
12 - Limpeza	3	5	15	28	30	22
13 - Conforto	1	3	16	27	34	22
14 - Luminosidade	0	0	10	25	34	34
15 - Temperatura ambiente	2	2	9	25	39	26
16 - "Qualidade" do ar	0	2	10	33	38	20
17 - Equipamentos / máquinas	0	5	8	30	39	21
18 - Acessórios técnicos	0	2	5	29	40	27
19 - Localização relativa	7	14	23	35	18	6
20 - Acessibilidade	3	9	27	31	23	10
21 - Dimensão	13	18	34	23	11	4
22 - Higiene / Limpeza	12	18	34	14	18	7
23 - Mobiliário	15	25	28	21	10	4
24 - Área de duche	17	27	33	12	13	1
25 - Ventilação	14	23	31	21	9	5
26 - Segurança	8	14	37	19	16	9
27 - Acessórios	10	13	25	35	12	8
28 - Diversidade de modalidades	0	0	3	23	33	44
29 - Dinâmica implementada pelos monitores	0	1	4	12	39	47
30 - Simpatia dos monitores	2	0	2	9	34	56
31 - Duração das aulas / seções	0	0	2	22	37	42
32 - Intensidade dos exercícios	0	0	4	18	39	42
33- Diversidade dos exercícios	0	0	3	19	34	47
34 - Facilidade de marcação de aulas	0	2	15	20	34	32
36 - Relação qualidade / preço	0	2	6	23	32	40
37 - Visibilidade e clareza das informações disponibilizadas	0	2	5	18	47	31
38 - Perceção dos resultados obtidos / resultados esperados	0	3	13	31	35	21
39 - Organização geral	0	0	5	31	42	25
40 - Facilidade de aluguer de espaço	1	3	16	31	34	18

6- DADOS E TRATAMENTO ESTATÍSTICO

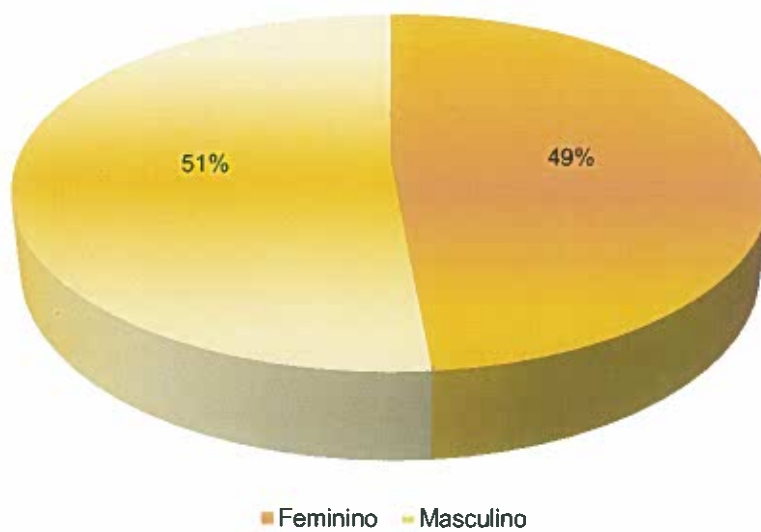
1- Tipo de utilizador



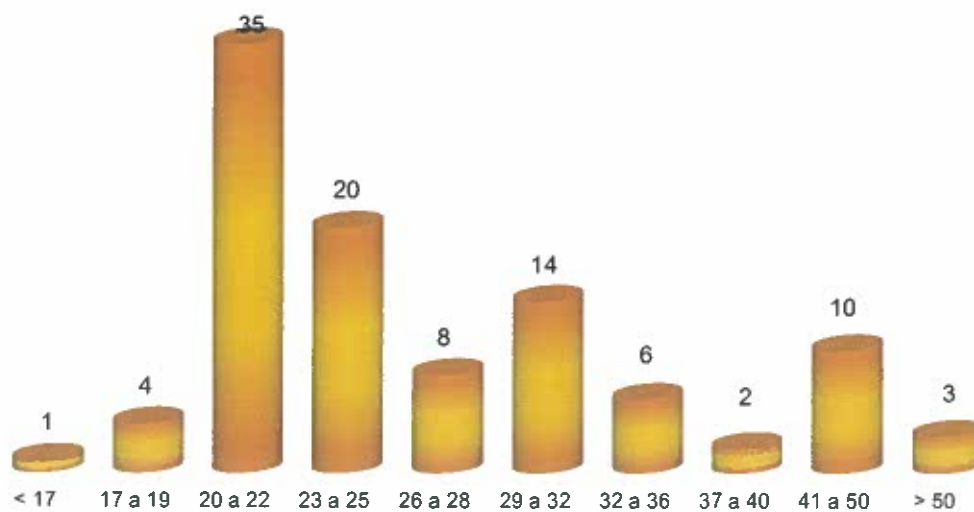
2- Ciclo de estudos



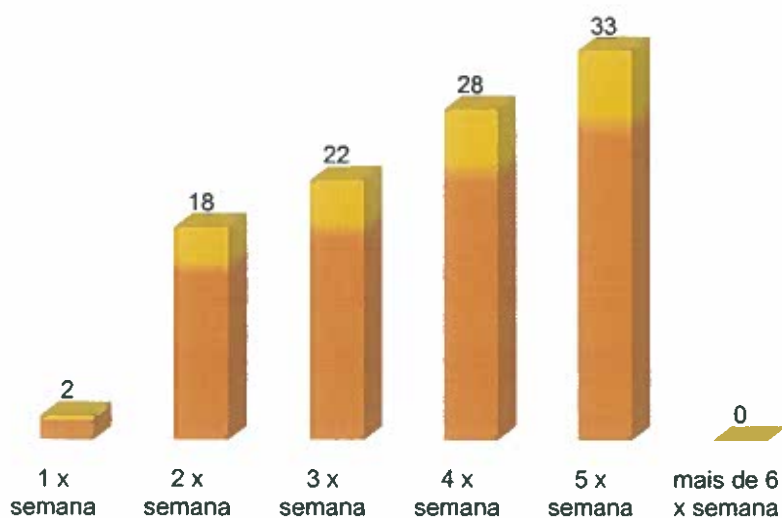
3-Género



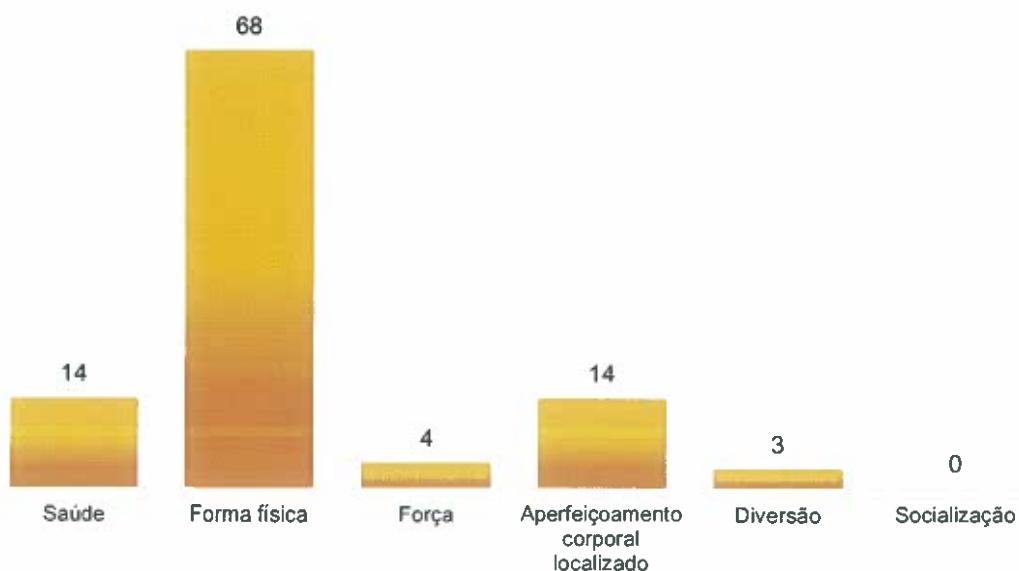
4- Idade



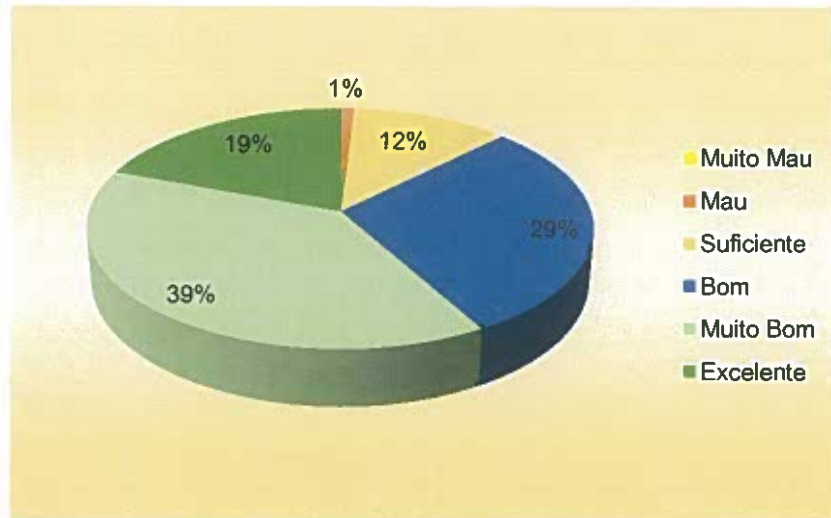
5-Com que periodicidade frequenta o (s) espaço (s) do ACTIVEGYM?



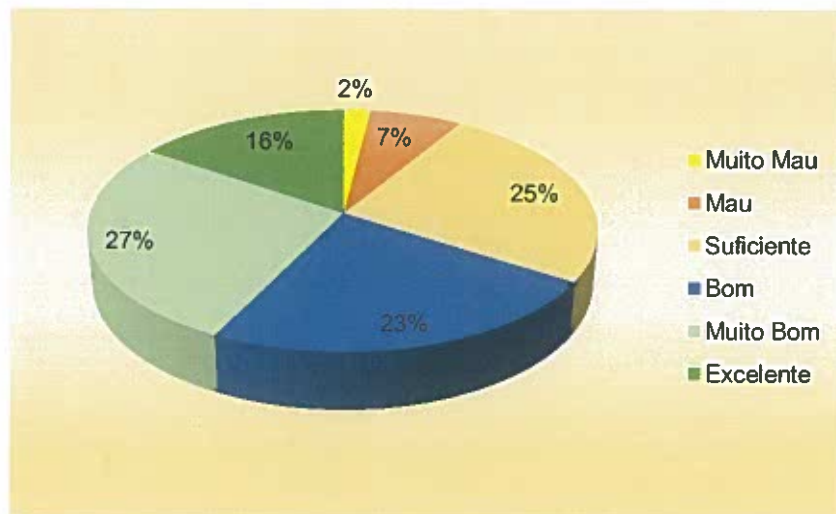
6-Indique o principal motivo para frequentar o ACTIVEGYM



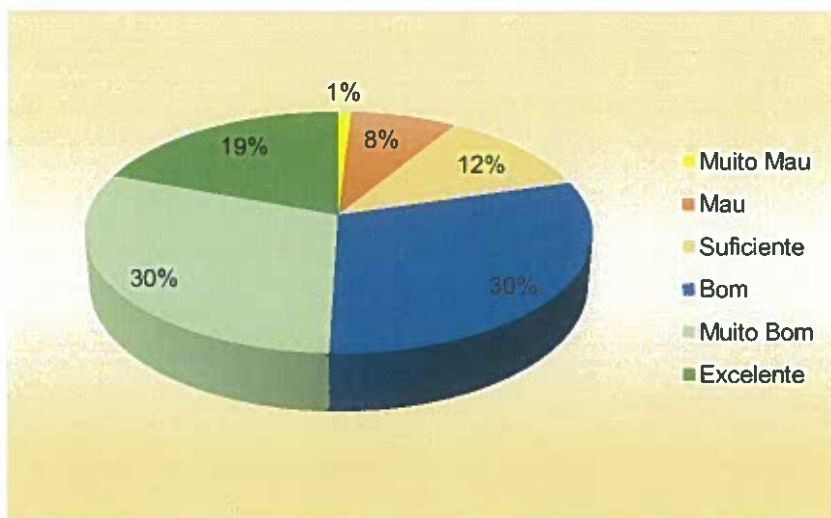
7-Localização



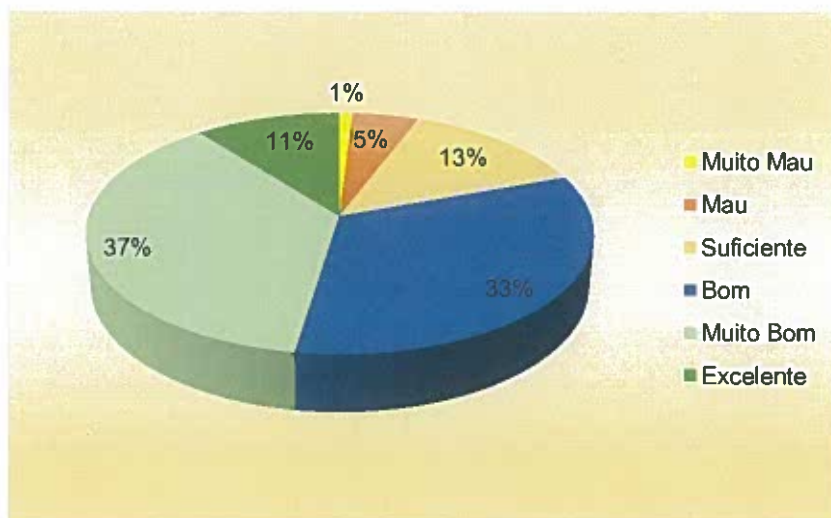
8-Acessibilidade



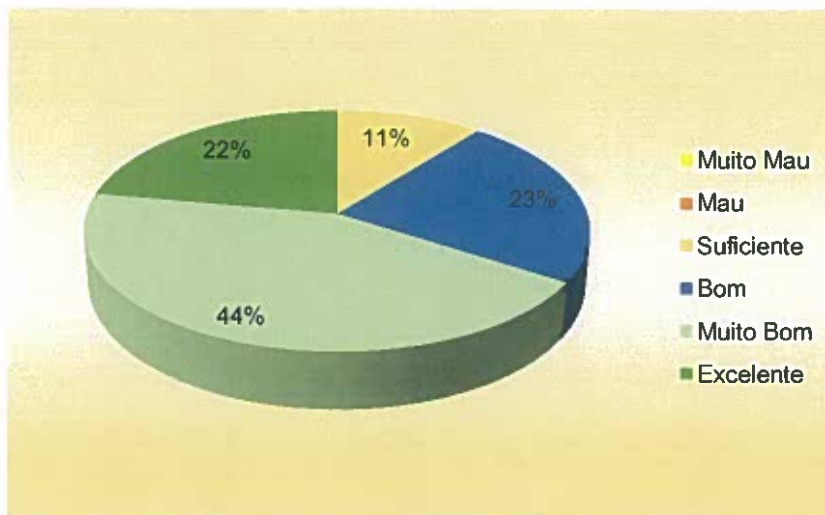
9- Horários



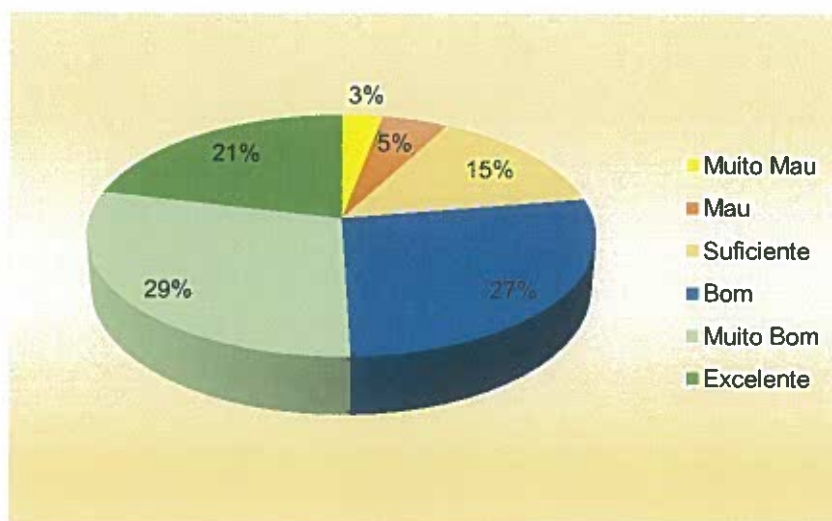
10-Dimensão



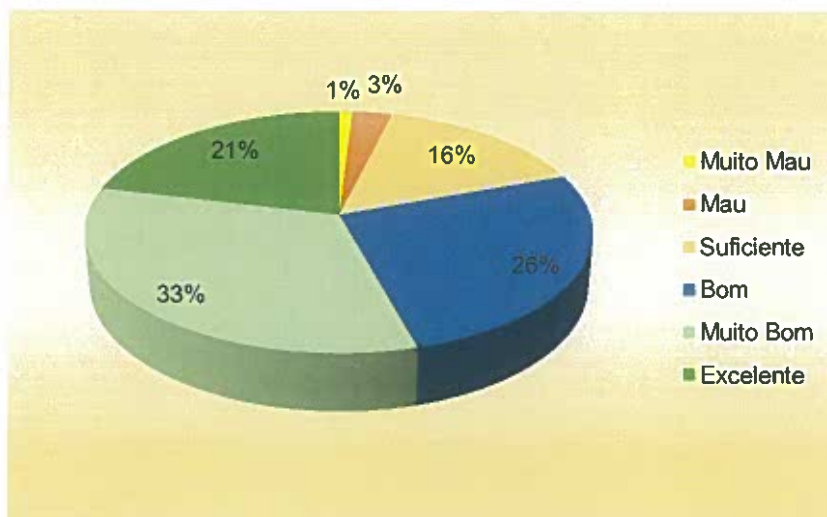
11-Organização dos espaços



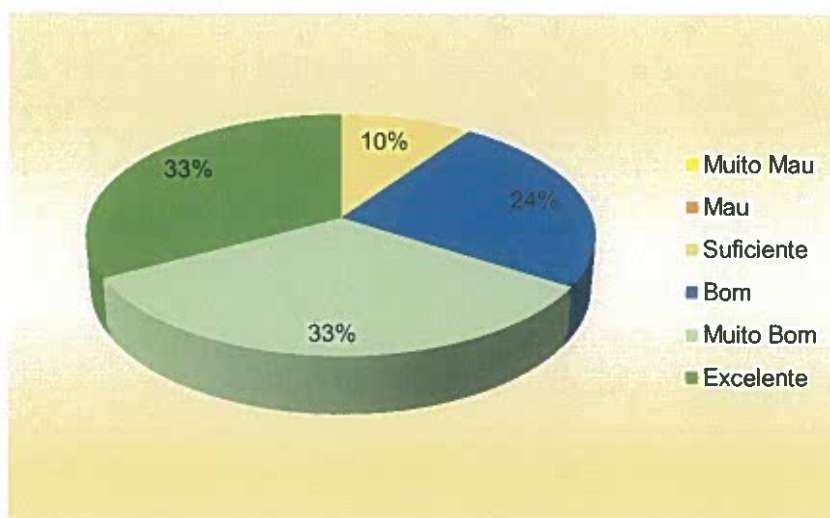
12-Limpeza



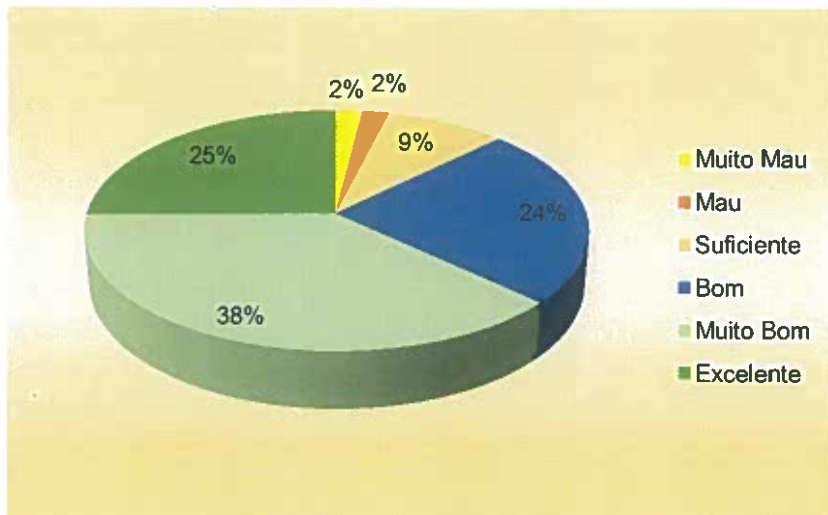
13-Conforto



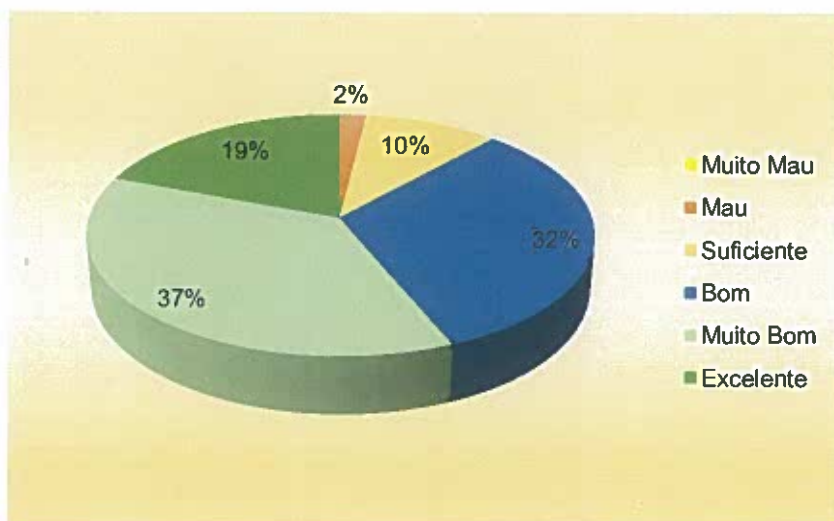
14-Luminosidade



15-Temperatura ambiente

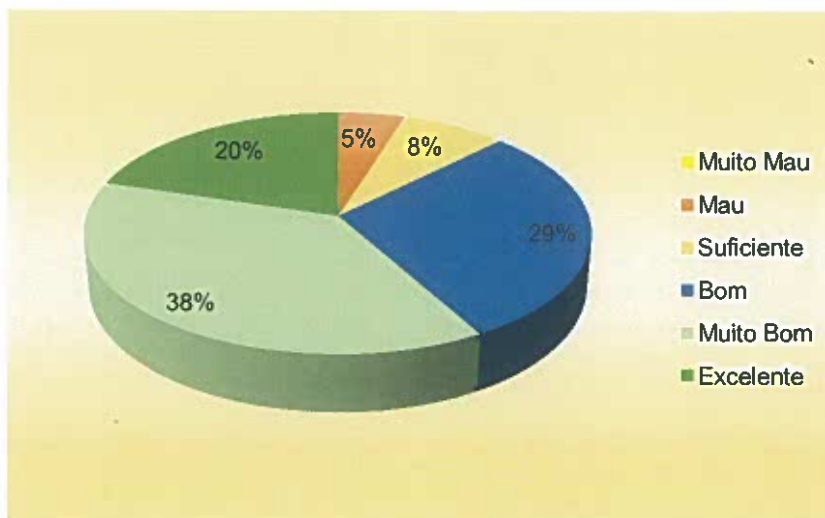


16-“ Qualidade” do ar

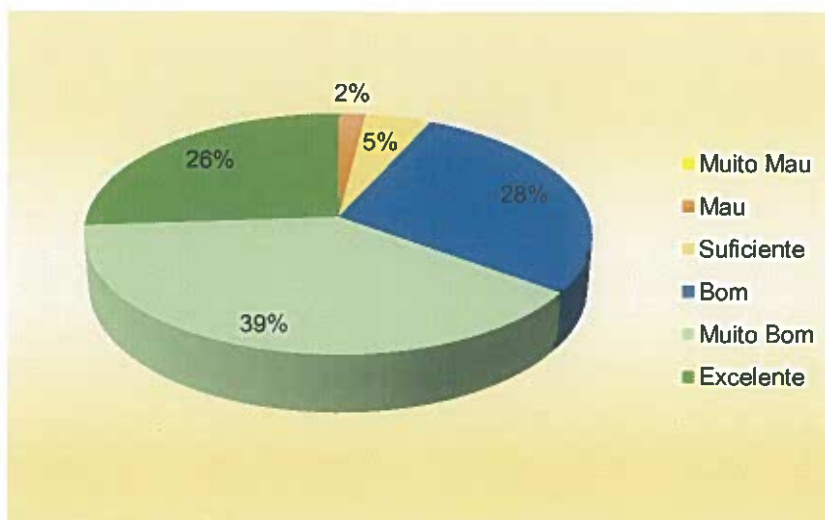




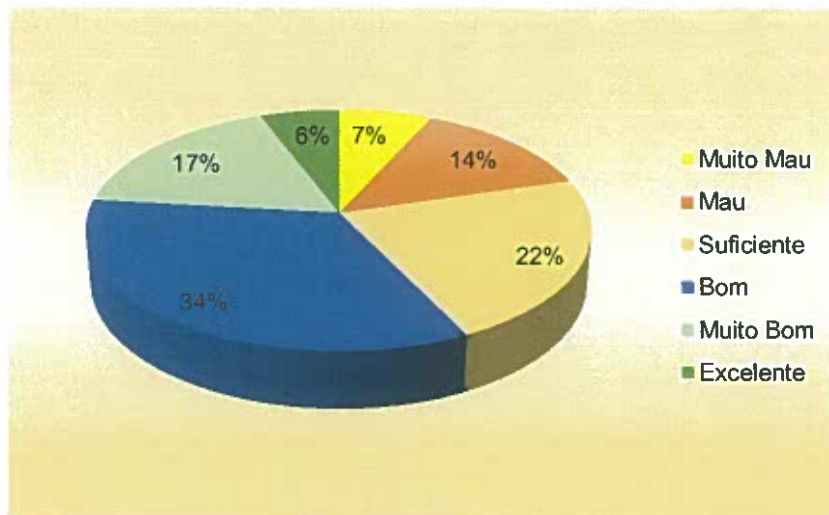
17-Equipamentos / máquinas



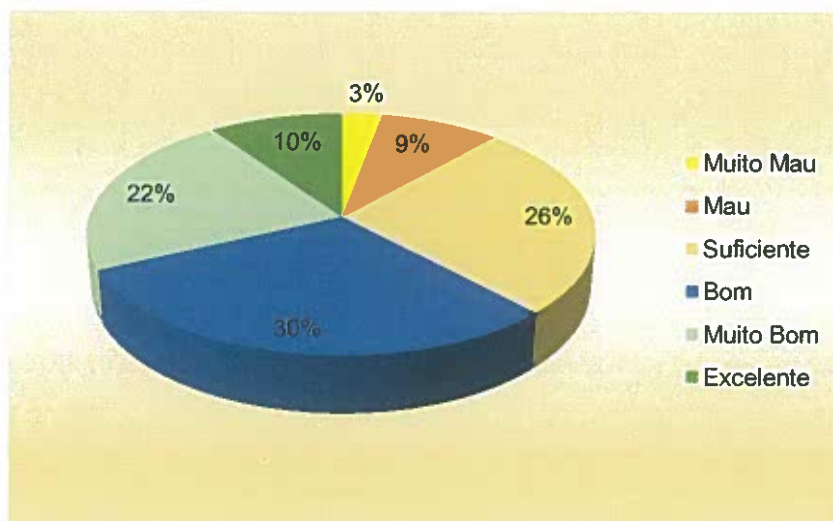
18-Acessórios técnicos



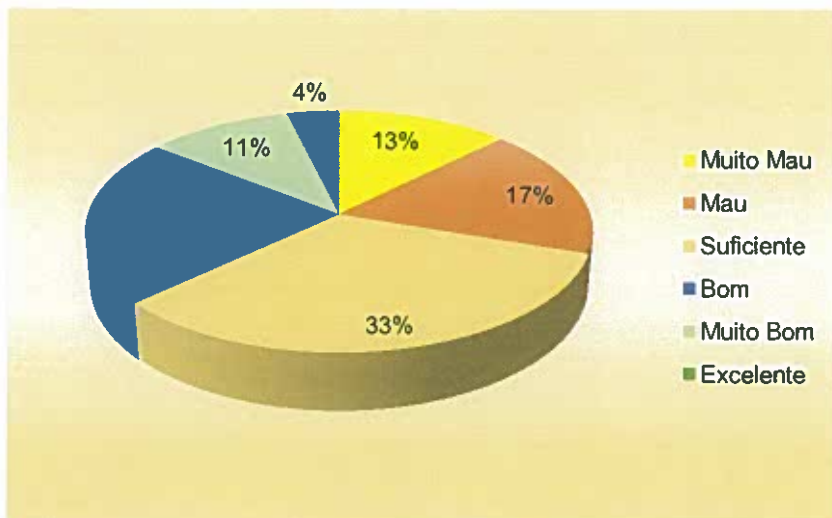
19-Localização relativa



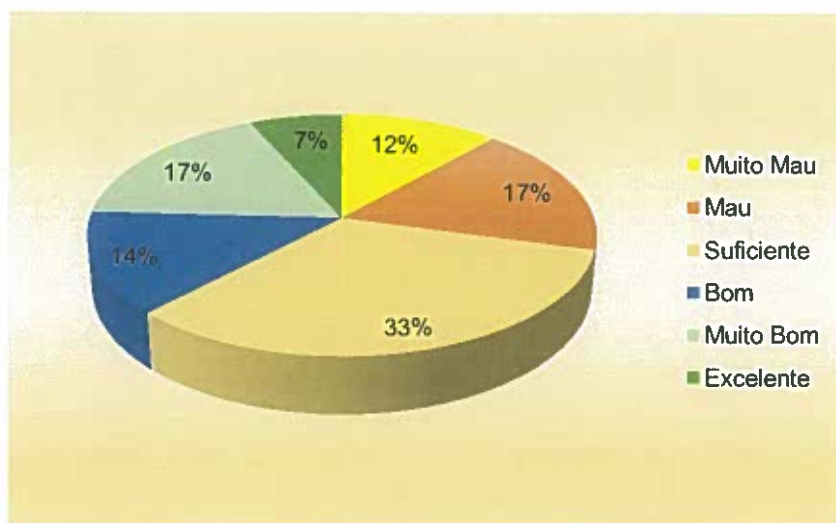
20-Acessibilidade



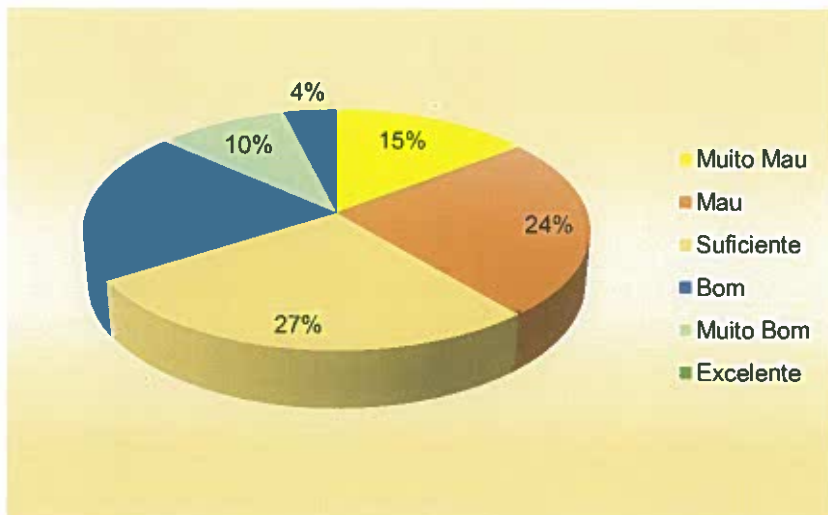
21-Dimensão



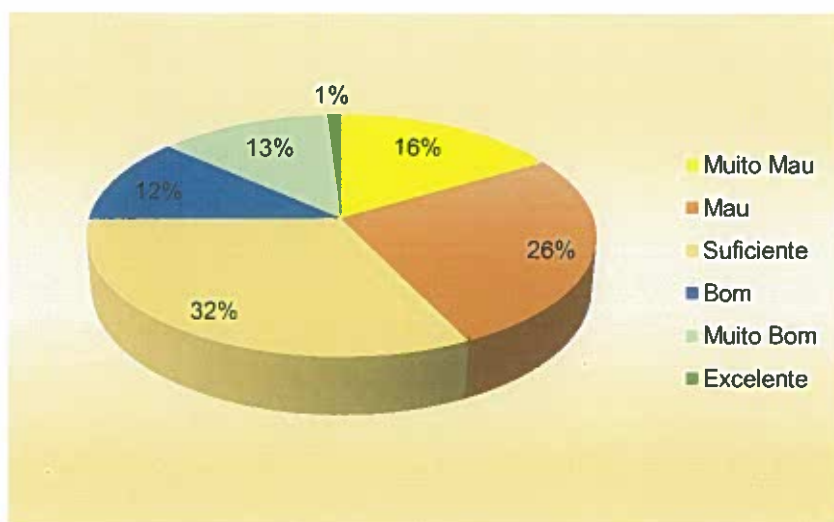
22- Higiene / Limpeza



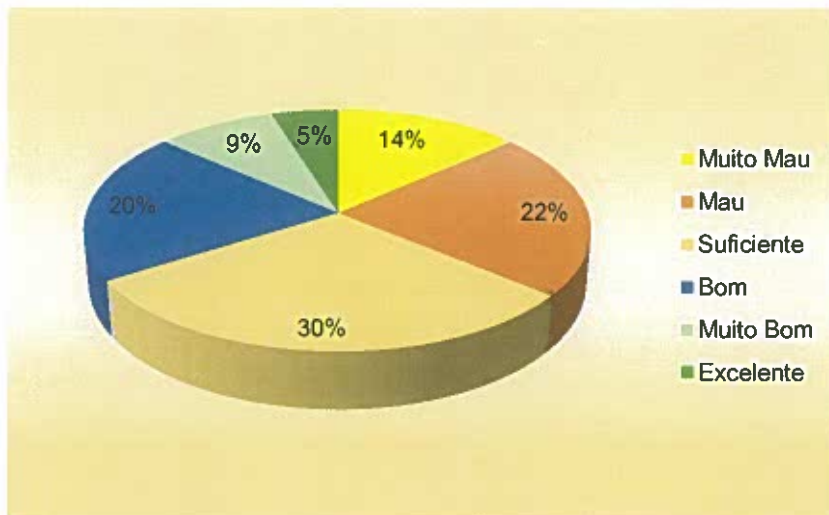
23-Mobilidade



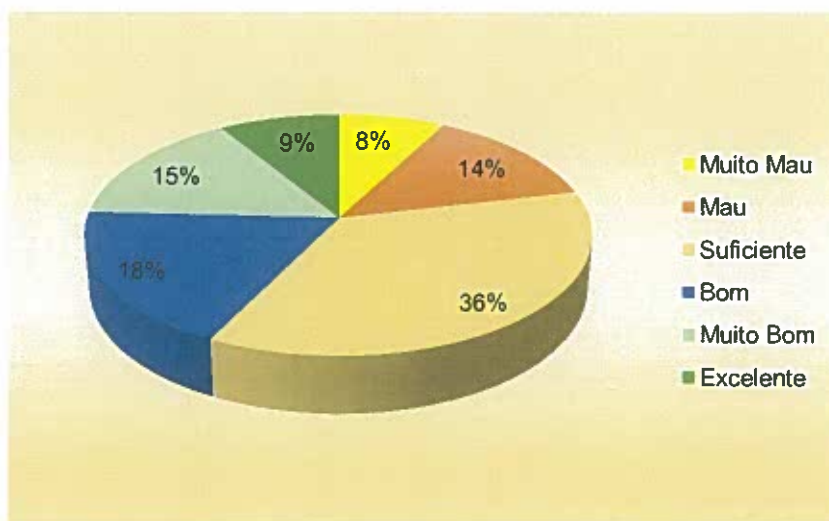
24-Área de duche



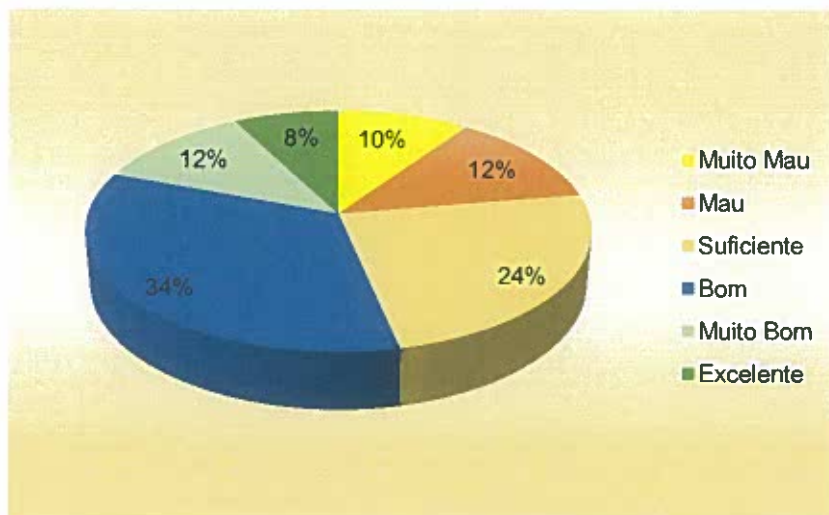
25-Ventilação



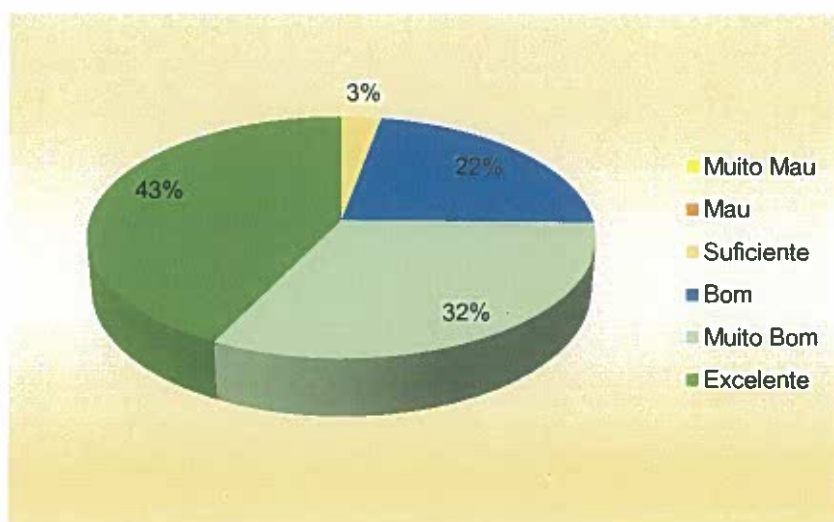
26-Segurança



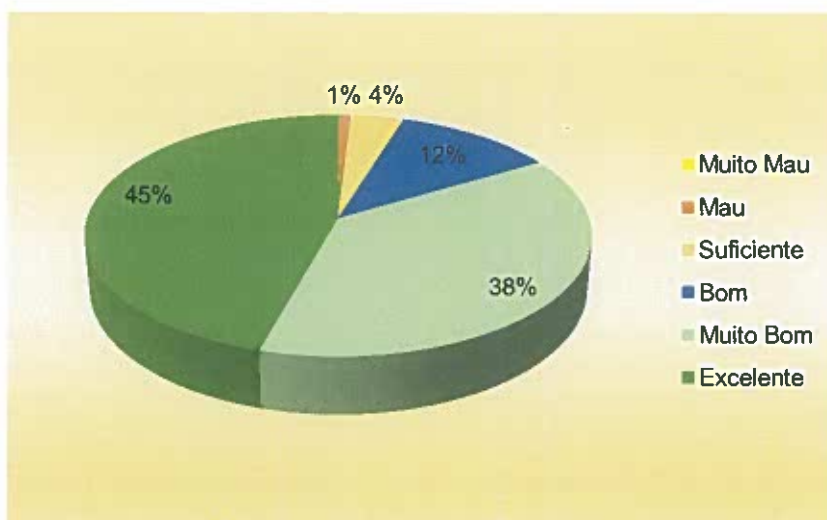
27-Acessórios



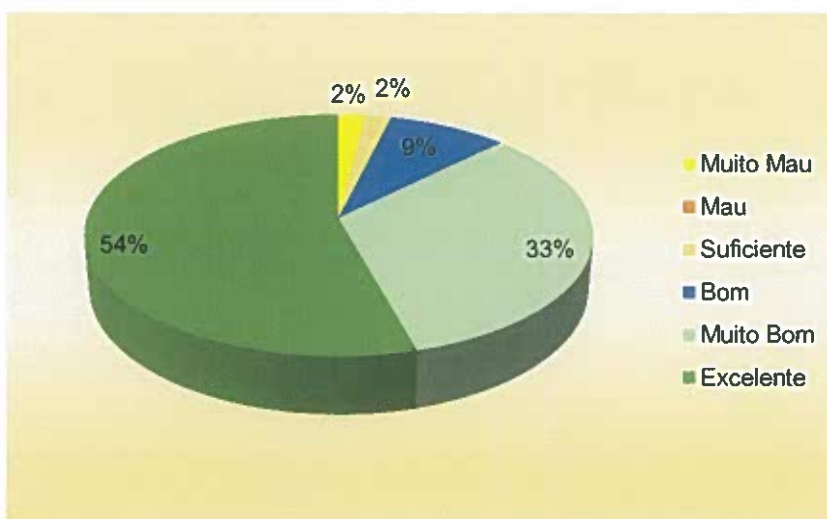
28-Diversidade de modalidades



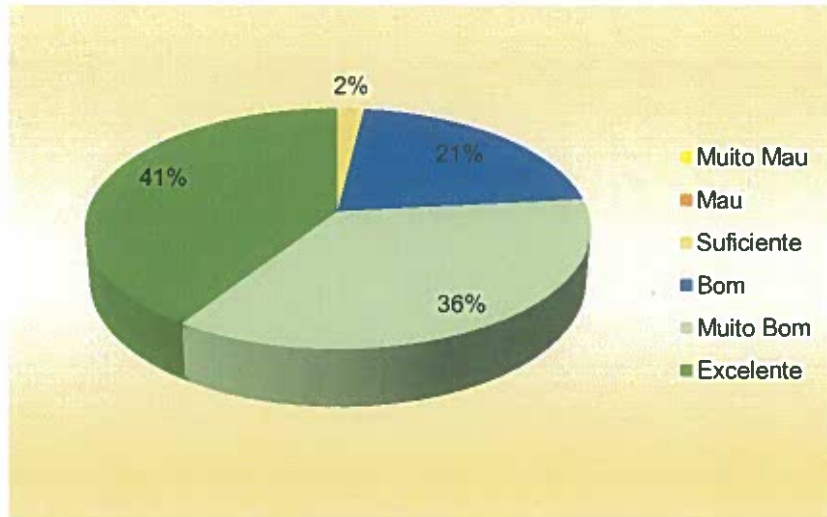
29-Dinâmica implementada pelos monitores



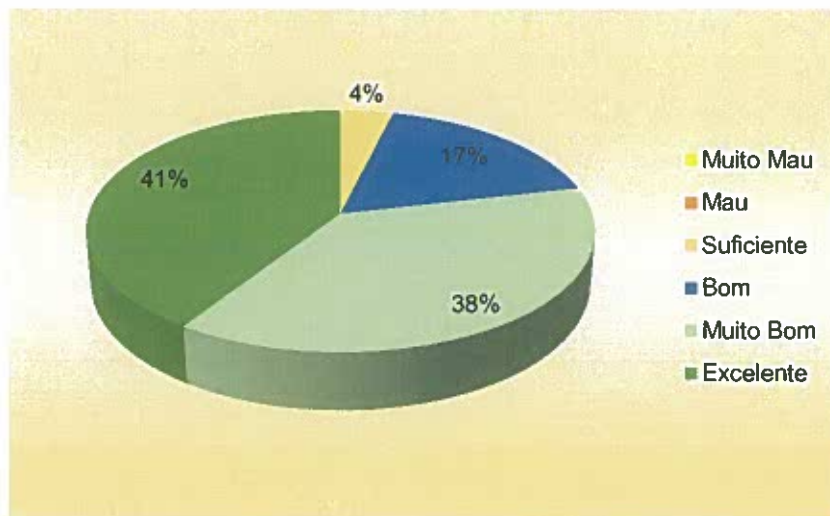
30-Simpatia dos monitores



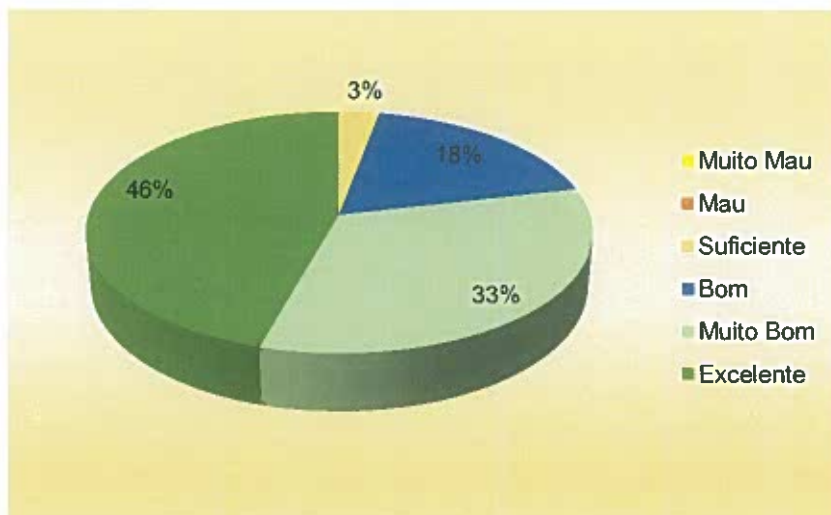
31-Duração das aulas / seções



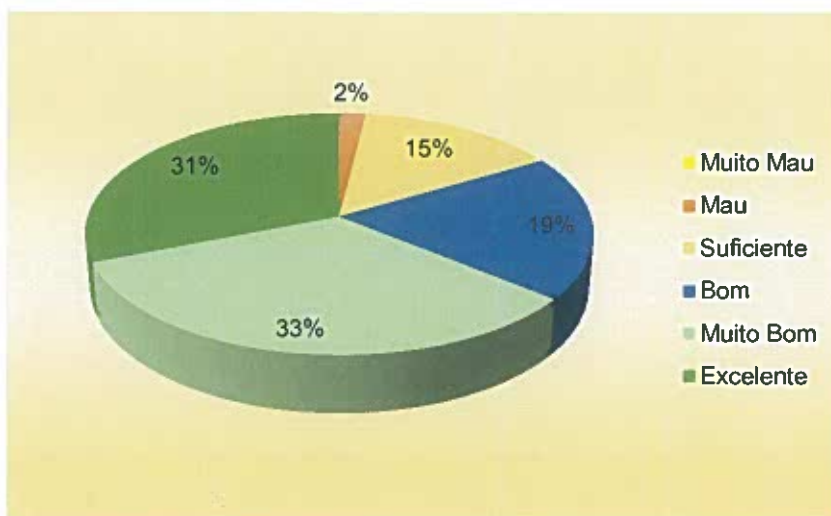
32-Intensidade dos exercícios



33-Diversidade dos exercícios



34-Facilidade de marcação de aulas

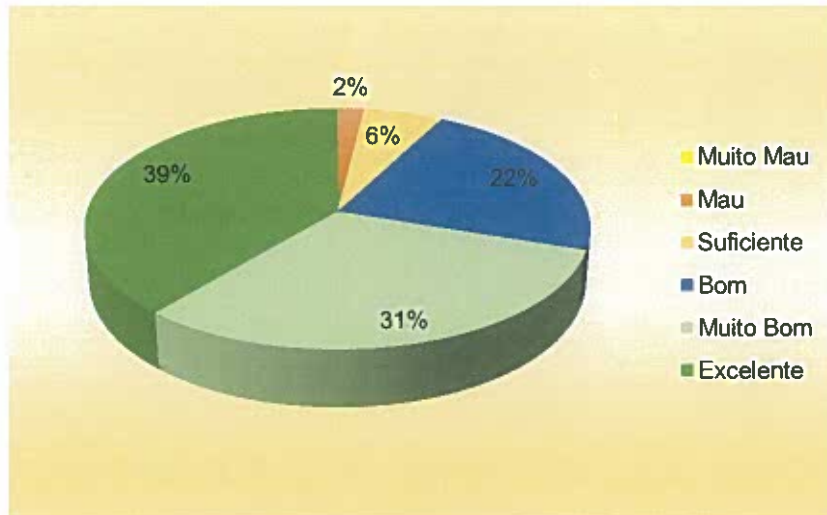


35-Que modalidade (s) pratica?

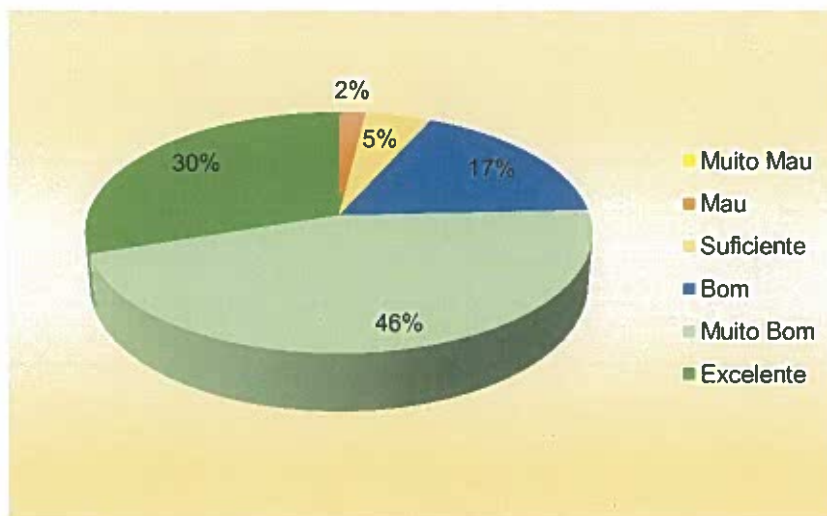
4	1
5	1
ABS, GAP, Musculação, Pilates	1
Aerobio	1
Aulas	2
Aulas de grupo	1
Aulas de grupo , musculação	1
Aulas de grupo, Fitness	1
Aulas de grupo/máquinas	1
Aulas e Máquinas	1
Aulas e musculação	1
Cardio	1
Cardio e musculação	1
Cardio(tapete)/Musculação	1
Cardio, musculação	1
Ciding/ jump/ abs/ sala de musculação	1
Cross	1
Cross training , cycling , abs	1
Cross training / musculação	1
Cross training, Body Pump e Musculação	1
Crosstrain	2
Crosstrain/power pump, cycling	1
Crosstraining Pump Cycling Abs	1
CROSSTRAINING, POWERCYCLING, ACTIVEJUMP, ABS, GAPPOWERPUMP, YOGA, MUSCULAÇÃO	1
Crosstraining	1
Cycling	2
Cycling, Crossfit, ABS	1
CYCLING, GAP, ABS	1
Depende da minha disponibilidade e horario das aulas	1
Esgrima	3
Geral/Musculação	1
Ginásio	3
Ginásio abs	1
Ginásio e aulas (musculação)	1
Ginásio, GAP, Zumba	1

Ginástica	1
Jump	1
Jump, gap, pump, abs, crosstraining	1
KickBoxing	1
Kizomba, yoga, ginásio	1
Luta Olímpica	1
Musculação	23
Musculação , Cycling e power pump	1
Musculação e Crossfit	1
Musculação, aulas de grupo (e.g. Active Jump, Power pump, GAP, ABS,etc)	1
Musculação, crosstraining	1
MUSCULUÇÃO/Cycling	1
Natação	2
Nenhuma	1
Pilates	2
Pilates, Crosstraining	1
Pilates, Crosstraining, Activejump	1
Pilates, cycling, pump, jump	1
Power jump, power pump, máquinas	1
Power pump, active jump	1
Power pump, cycling, musculação, cardio, active jump, abs, gap, cross	1
Power pump, Jump, sala de musculação	1
Pump gap abs cycling	1
Pump, cross, jump	1
Pump, Jump, Abs, Gap	1
PUMP, JUMP, CROSS, ABS, MUSCULAÇÃO	1
Pump,ABS,	1
Quase todas	1
Sala Cardío Fitness	1
Todas	1
Treino de Força	3
Várias	3
Yoga	1

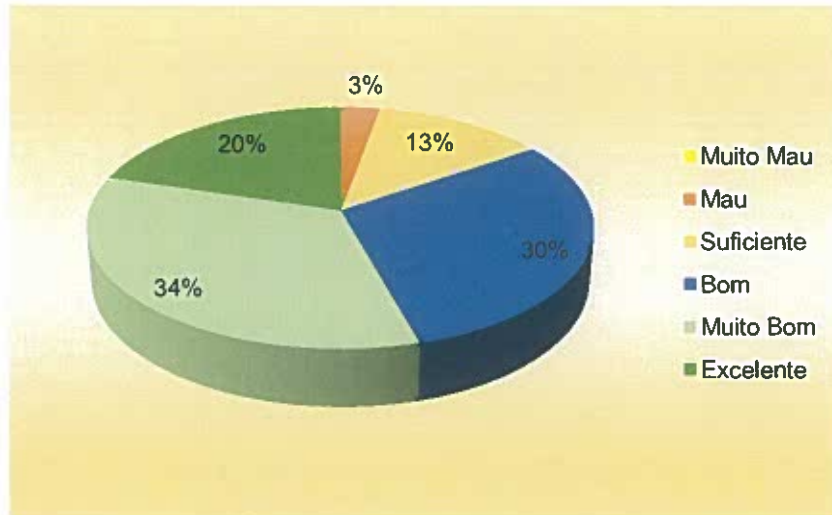
36-Relação qualidade / preço



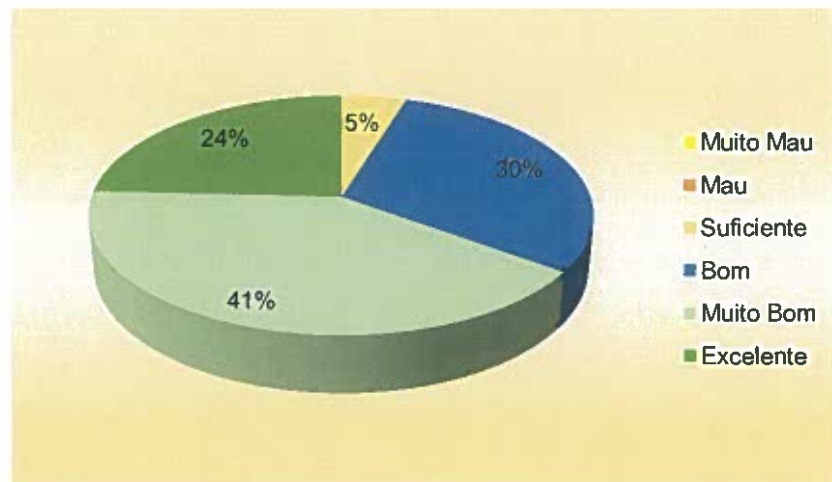
37-Visibilidade e clareza das informações disponibilizadas



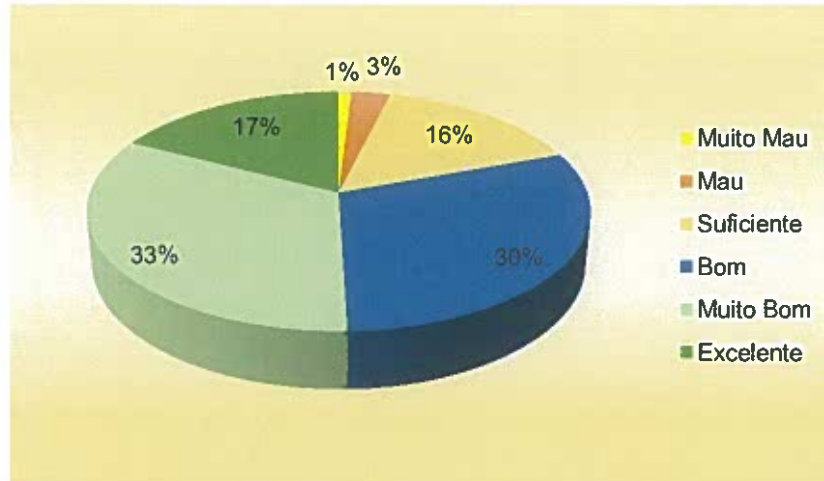
38-Perceção dos resultados obtidos / resultados esperados



39-Organização geral



40-Facilidade de aluguer de espaço



7- OBSERVAÇÕES/SUGESTÕES

4	“O avanço qualitativo de oferta desportiva para os estudantes subiu consideravelmente com a criação do ActiveGym”
5	“Melhoria de instalações dos balneários e respetiva limpeza; Aulas de body combat; Aumentar o período de acesso à piscina; Criação de um pack que inclua as aulas de grupo com as artes marciais ou outras modalidades que oferecem (e.g. defesa pessoal, ténis de mesa)”
12	“Melhoramento das condições dos balneareos nomeadamente tomadas.”
13	“Melhorar as condições dos balneários”
14	“A necessitar urgentemente de balneário com as mínimas condições (higiene, área, cacifos no seu interior, mais do que só uma casa de banho; aquecimento)”
22	“Melhoria rápida dos balneários”
23	“rápida intervenção nos balnearios.muito pequenos, muita humidade nas paredes e teto.falta secadores de cabelo ou fixas eléctricas.os alguns cacifos podiam ficar dentro dos balneários.”
24	“A única coisa que deixa um bocado a desejar são os balneários que são pequenos, e por isso nem sempre se tem a possibilidade de ter um banco e cabide para sentar e colocar a roupa, e os chuveiros que estão velhos e é difícil de calibrar de modo a ter uma temperatura da água confortável.”
26	“Os balneários deixam muito a desejar”
27	“Alguns professores deveriam ter uma postura mais seria”

31	“aberto ao fim de semana e feriados”
34	“Mais aulas às 20h30”
36	“meses intermédios pagamentos de metade do mês (ex: final de semestre...)”
37	“Acho que deviam optar por horarios mais abrangentes”
40	“Melhora dos balneários”
41	“Na introdução ao questionário não deve ser " vai de encontro", mas " Vai ao encontro"; periodicidade - periodicidade; intensidades escreve-se com "s"; secções leva "c" antes do "ç"”
44	“Para as condições que o ginásio oferece, deveriam remodelar os balneários”
46	“ABRIR AO SÁBADO, INTRODUIR AULAS AS 20H A 6ª FEIRA (SUGESTAO: CROSS), INTRODUIR AS MODALIDADES BODY ATTACK, BODY COMBAT, GRIT SERIES E CX WORX :D”
47	“Colocar instrutores com um pouco mais de qualidade na prestação de serviços e que sejam capazes de transmitir simpatia ao público. Repensar a existencia de algumas maquinas que simplesmente nao servem para nada porque estao mal feitas para o movimento que supostamentese tem de efetuar”
48	“Sugiro que melhorem os balneários porque do meu ponto de vista é a única coisa que falha.”
50	“É urgente renovar os balneários!”
52	“Necessidade urgente de melhor as condições de limpeza e higiene, e balneários.”
53	“Mais ajuda nas máquinas.”
57	“Não”
58	“alargamento para sabados e feriados”
61	“Melhores balneários, mais horários”
66	“Era importante a higiene dos balneários, porque é possivelmente um dos locais a precisar de supervisão e de limpeza.”
68	“Melhoria dos balneários, inclusão de novas aulas, como por exemplo inclusão de combat. Abertura do ginasio pelo menos ao sabádo todo o dia.”
69	“Aulas mais curtas”
73	“No inicio estava muito bom, porém agora torna-se quase impossível treinar com a entrada de muitos militares, todos temos o mesmo direito a treinar porém se não houver horários e forem todos ao mesmo tempo como tem acontecido é impossível quase a locomoção quanto mais treinar.”
77	“Ampliar a area do cross training pois não dispoem de todos aparelhos necessarios devido a altura do teto, e abertura do ginasio nos sabados mesmo com uma taxa extra.”
78	“Poderiam acrescentar aulas de aeróbica e step”
79	“Aumentar ou mudar a sala de crosstrain para um espaço maior.”
81	“Mais aulas de crosstraining a partir das 20h, e ao sábado”

82	“Não aprecio o método de inscrição na aula somente quando se chega, obriga a estar sempre meia hora antes da aula, quando o fluxo de alunos é maior.”
85	“As aulas de grupo deviam começar às 8h da manhã. Estou a referir-me às aulas de maior intensidade, nomeadamente: crosstraining, powercycling, activejump, powerpump, abs, gap.”
87	“Para um individuo se sentir bem num ginásio, quer seja novato ou experiente, a simpatia e disponibilidade de quem lá trabalha conta imenso. E isso falta neste ginásio”
93	“Deveriam fazer turnos para poder estar aberto no horário das 14h as 16h.”
97	“Por favor, reparem a passadeira de corrida que está avariada (para aí há um mês que está assim)! É difícil gerir a utilização das poucas passadeiras disponíveis!”
102	“1-É péssimo quando se chega ao balneário e não existe espaço para pousar as roupas devido às pessoas que deixam os seus pertences a reservar o lugar nos bancos do ginásio, seria aconselhável visto o balneário ser bastante pequeno, as pessoas guardarem os seus pertences num cacifo por forma a quem vai tomar banho ter onde pousar as suas coisas. 2-O número de pessoas tem vindo a aumentar de uma forma exponencial, o que impossibilita a utilização dos equipamentos. 3-Mais higiene nos balneários.”

* **Nota:** Os erros gramaticais e linguísticos são propositadamente mantidos para evidenciar a rastreabilidade na passagem de informação.

8 – ANÁLISE DOS DADOS

Os resultados obtidos apontam para o seguinte:

- 1º A maior adesão de respostas observa-se na classe estudantil;
- 2º Dos alunos que responderam, a maior predominância verifica-se nos 1ºs e 2ºs ciclos de estudo;
- 3º O maior número de respostas é dado pelo género masculino;
- 4º A faixa etária que mais respondeu ao inquérito varia entre os 20 e os 25 anos, o que dada a pouca representatividade da amostra não significa que sejam as idades que mais frequentam o Setor;
- 5º Aparentemente, a maior frequência de prática de exercício varia entre 3 a 5 vezes por semana;
- 6º A principal motivação do cliente para a frequência do ACTIVGYM é a “forma física”;
- 7º É evidente a preponderância da prática de musculação em relação às restantes ofertas.

De uma forma geral, nas restantes dimensões avaliadas, os resultados variam entre o Bom o Muito Bom e o Excelente. Porém, em algumas dimensões relacionadas com as infraestruturas e sobretudo higienização, verifica-se uma percentagem elevada ao nível do “Suficiente”

9 – ACÇÕES A DESENVOLVER

Como em todos os outros inquéritos disponibilizados, é recorrente uma fraca adesão de respostas o que de certa forma limita a reflexão sobre as Atividades a Desenvolver e condiciona a validade das Conclusões a retirar desta análise de dados.

Não são de descurar as “Observações/Sugestões” que são feitas no âmbito deste inquérito. Expressam de forma clara áreas sensíveis da prestação do serviço que devem ser tratadas como “não conformidades” para garantir o rastreamento do que eventualmente possa estar a por em causa a qualidade do serviço.

No contexto geral, e por abstração da pouca significância estatística da amostra avaliada, os resultados de uma forma geral parecem refletir agrado do cliente. Este facto mais nos responsabiliza para uma diferenciação da estrutura e não só. Temos consciência que ainda há muitas melhorias necessárias. Dentro das possibilidades orçamentais, tudo será feito para dar resposta ao que conhecemos de menos positivo e que este inquérito reafirma ser necessário dar especial atenção.

10 – CONCLUSÕES

Destes inquéritos, importa acima de tudo o que nos foi dado a perceber. São uma ferramenta fundamental de definição de estratégia organizacional e de apoio aos indicadores de melhoria em áreas ainda sensíveis para a qualidade dos serviços.

É importante salvaguardar o viés que sempre é provocado pela baixa percentagem de respostas em face da população alvo considerada.

A Coordenadora do Gabinete da Qualidade



(Dr. Maria João Carneiro)

(12 de Maio de 2016)

APROVADO

A Administradora



(Dr. Elsa Justino)

(12 de Maio de 2016)

10 – ANEXO: Inquérito de Satisfação de Cliente – SETOR DESPORTO E CULTURA SASUTAD



Inquérito de Satisfação – Setor Desporto e Cultura SASUTAD

Estimado Cliente,
Em nos dias de hoje uma componente de desenvolvimento pessoal e promoção da saúde e do bem-estar de cada um, a prática do desporto. Nos SASUTAD, se é Cliente do nosso Setor Atividades Culturais e Desportivas, ajude-nos a perceber se este serviço vai de encontro as suas expectativas. Pedimos-lhe uns breves minutos da sua atenção no preenchimento deste inquérito. Seja exigente! A sua opinião é fundamental!
Muito Obrigado

*Obrigatório

CARATERIZAÇÃO DO CLIENTE

1 - Tipo de utilizador *

2 - Ciclo de estudos *

3 - Género *

- Feminino
 Masculino

DQ 75/00

Revisão:

Página 1 de 7

**4 - Idade ***

- < 17
- 17 a 19
- 20 a 22
- 23 a 25
- 26 a 28
- 29 a 32
- 32 a 36
- 37 a 40
- 41 a 50
- > 50

5 - Com que periodicidade frequenta o(s) espaço(s) do ACTIVEGYM *

- 1 x semana
- 2 x semana
- 3 x semana
- 4 x semana
- 5 x semana
- mais de 6 x semana

6- Indique o principal motivo para frequentar o ACTIVEGYM *

- Saúde
- Forma física
- Força
- Aperfeiçoamento corporal localizado
- Diversão
- Socialização

INSTALAÇÕES - ESTÚDIOS / SALAS DE ATIVIDADES

CONSIDERE 1 - Muito Mau, 2 - Mau, 3 - Suficiente, 4 - Bom, 5 - Muito Bom, 6 - Excelente

7 - Localização *

1 2 3 4 5 6



**8 - Acessibilidade ***

1 2 3 4 5 6

 9 - Horários *

1 2 3 4 5 6

 10 - Dimensão *

1 2 3 4 5 6

 11 - Organização dos espaços *

1 2 3 4 5 6

 12 - Limpeza *

1 2 3 4 5 6

 13 - Conforto *

1 2 3 4 5 6

 14 - Luminosidade *

1 2 3 4 5 6

**15 - Temperatura ambiente ***

1 2 3 4 5 6

 16 - "Qualidade" do ar *

1 2 3 4 5 6

 17 - Equipamentos / máquinas *

1 2 3 4 5 6

 18 - Acessórios técnicos *

1 2 3 4 5 6

 INSTALAÇÕES - BALNEÁRIOS E OUTRAS ÁREAS

CONSIDERE: 1 - Muito Mau; 2 - Mau; 3 - Suficiente; 4 - Bom; 5 - Muito Bom; 6 - Excelente

19 - Localização relativa *

1 2 3 4 5 6

 20 - Acessibilidade *

1 2 3 4 5 6

**21 - Dimensão ***

1 2 3 4 5 6

 22 - Higiene / Limpeza *

1 2 3 4 5 6

 23 - Mobiliário *

1 2 3 4 5 6

 24 - Área de duche *

1 2 3 4 5 6

 25 - Ventilação *

1 2 3 4 5 6

 26 - Segurança *

1 2 3 4 5 6

 27 - Acessórios *

(Cacifos, cabides, dispensadores de gel, toalhas, outros)

1 2 3 4 5 6

SERVIÇOS

CONSIDERE 1 - Muito Mau, 2 - Mau, 3 - Suficiente, 4 - Bom, 5 - Muito Bom, 6 - Excelente

28 - Diversidade de modalidades *

1 2 3 4 5 6



29 - Dinâmica implementada pelos monitores *

1 2 3 4 5 6



30 - Simpatia dos monitores *

1 2 3 4 5 6



31 - Duração das aulas / seções *

1 2 3 4 5 6



32 - Intensidade dos exercícios *

1 2 3 4 5 6



33 - Diversidade dos exercícios *

1 2 3 4 5 6



34 - Facilidade de marcação de aulas *

1 2 3 4 5 6





CARATERÍSTICAS GERAIS

CONSIDERE: 1 - Muito Mau, 2 - Mau, 3 - Suficiente, 4 - Bom, 5 - Muito Bom, 6 - Excelente

35 - Que modalidade(s) pratica *

36 - Relação qualidade / preço *

1 2 3 4 5 6



37 - Visibilidade e clareza das informações disponibilizadas *

(preçário, horários e outras)

1 2 3 4 5 6



38 - Perceção dos resultados obtidos / resultados esperados *

1 2 3 4 5 6



39 - Organização geral *

1 2 3 4 5 6



40 - Facilidade de aluguer de espaço *

1 2 3 4 5 6



41 - Observações / Sugestões



Ficha Técnica

Elaboração

Maria João Carneiro

Bruno Oliveira

Ilda Fernandes

Sistematização da Informação

Gabinete da Qualidade, Auditoria e Apoio à Gestão