



# **SÉTIMO RELATÓRIO**

## **DEPARTAMENTO DE RELAÇÕES PÚBLICAS**

### **Dados da Pesquisa de Opinião**

**MARÇO  
2016**

---

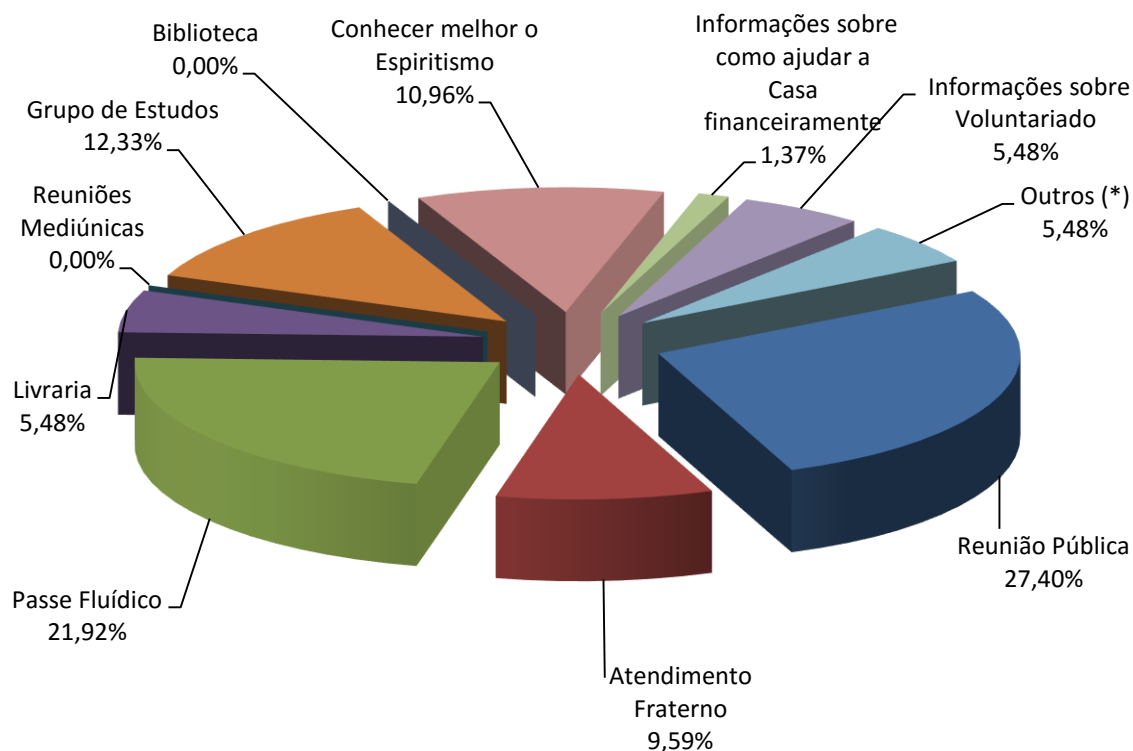
## Recepção Fraterna

Período:	1º de janeiro a 29 de fevereiro de 2016
Universo:	26 respondentes

1) Você veio buscar	Respostas	Percentual
Reunião Pública	20	27,40%
Atendimento Fraterno	7	9,59%
Passê Flúídico	16	21,92%
Livraria	4	5,48%
Reuniões Mediúnicas	-	0,00%
Grupo de Estudos	9	12,33%
Biblioteca	-	0,00%
Conhecer melhor o Espiritismo	8	10,96%
Informações sobre como ajudar a Casa financeiramente	1	1,37%
Informações sobre Voluntariado	4	5,48%
Outros (*)	4	5,48%
<b>Somatório</b>	<b>73</b>	<b>100,00%</b>

Outros (\*):  
 - evangelização (1);  
 - palestras (1);  
 - tratamento espiritual (1);  
 - cadeiras (1).

### Você veio buscar

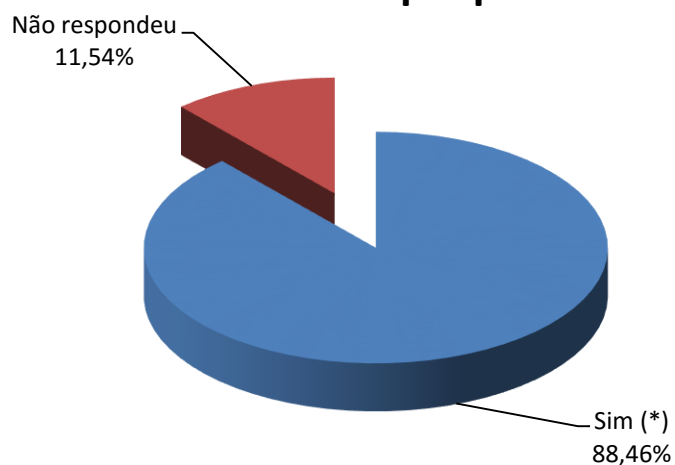




<b>2) Você encontrou o que precisava?</b>	<b>Respostas</b>	<b>Percentual</b>
Sim (*)	23	88,46%
Não respondeu	3	11,54%
<b>Somatório</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

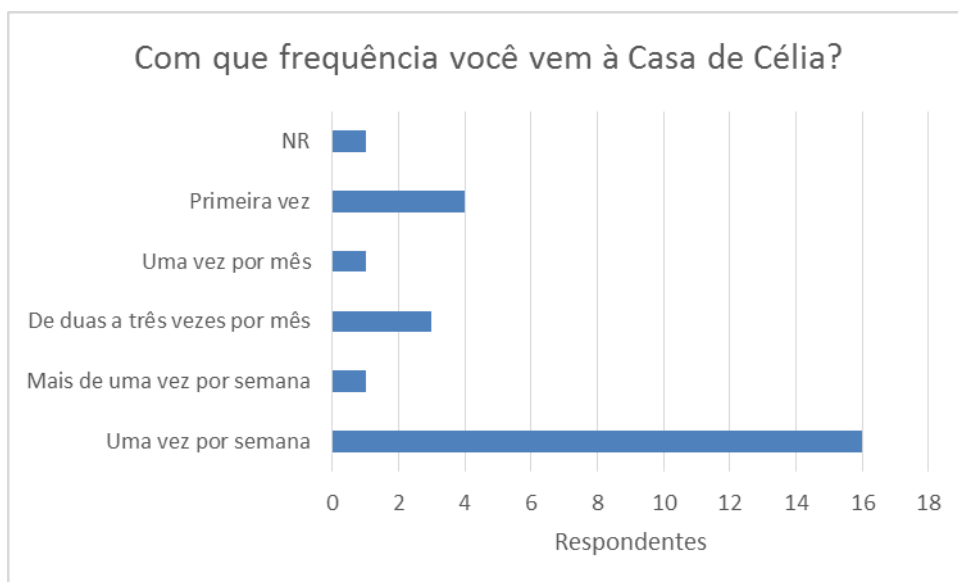
Obs.: (\*) Por que sempre aprendo mais a cada palestra;  
Palestras que contribuem para minha vida.  
Por que relembrei conceitos do Espiritismo e renovei a minha fé.  
Mudou a minha vida.

### Você encontrou o que precisava?



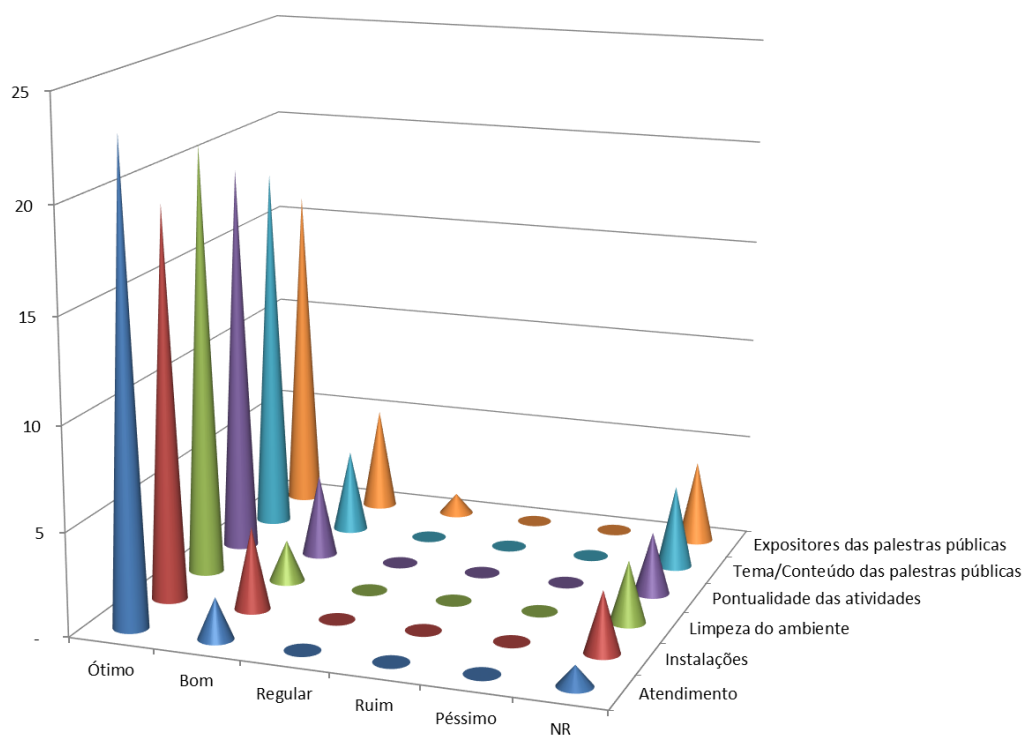


3) Com que frequência você vem à Casa de Célia?	Respondentes	Percentual
Uma vez por semana	16	61,54%
Mais de uma vez por semana	1	3,85%
De duas a três vezes por mês	3	11,54%
Uma vez por mês	1	3,85%
Primeira vez	4	15,38%
NR	1	3,85%
<b>Somatório</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>



4) Dê sua opinião:	Ótimo	Bom	Regular	Ruim	Péssimo	NR
Atendimento	23	2	-	-	-	1
Instalações	19	4	-	-	-	3
Limpeza do ambiente	21	2	-	-	-	3
Pontualidade das atividades	19	4	-	-	-	3
Tema/Conteúdo das palestras públicas	18	4	-	-	-	4
Expositores das palestras públicas	16	5	1	-	-	4

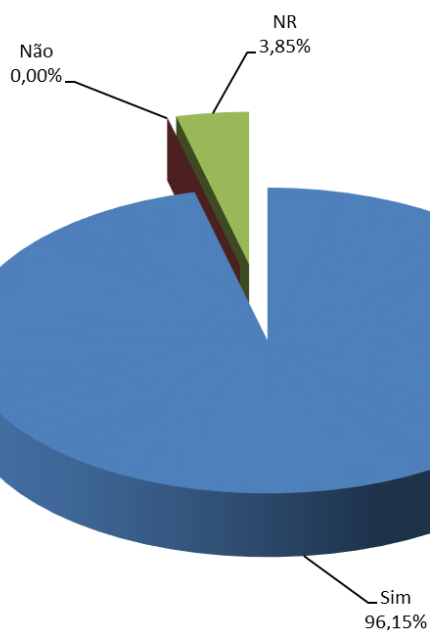
### Dê sua opinião



5) Teria uma crítica ou sugestão para a Casa de Célia?	Responderam
- A atendente da Biblioteca não é qualificada para ficar no atendimento.	2 pessoas
- Cruzar temas do cotidiano com aplicação na doutrina.	1 pessoa
- Entra e sai das pessoas tirando atenção do palestrante.	1 pessoa
- Pessoas atendendo o celular ou passando mensagens durante a reunião.	1 pessoa
- Apenas agradecimento pelos ensinamentos e acolhimento.	2 pessoas
- O local do passe lá em baixo está muito apertado.	2 pessoas
- Colocar estudos mais interessantes na mocidade e palestrantes mais carismáticos.	2 pessoas
- Muitas vezes as palestras são muito lentas e com menor entusiasmo.	1 pessoa
- Excelente! Parabéns!	1 pessoa
- Fazer uma campanha com cartazes para que as pessoas não fiquem conversando durante as palestras	1 pessoa
- No passe final no salão fica muito barulho, atrapalhando as preces e a meditação.	1 pessoa
- Não.	
- NS/NR	12 pessoas

6) Você indicaria a Casa de Célia?	Respostas	Percentual
Sim	25	96,15%
Não	-	0,00%
NR	1	3,85%
<b>Somatório</b>	<b>26</b>	<b>100,00%</b>

### Você indicaria a Casa de Célia?



## ANÁLISE DOS DADOS DA PESQUISA

A sétima edição de nossa Pesquisa de Opinião contemplou o primeiro bimestre de 2016. Tivemos um decréscimo significativo no número de respondentes. A última pesquisa, em três meses, havia recebido a participação de 132 respondentes. Decorridos cinco meses, chegamos a 26 respondentes, ou seja, uma média de 5 formulários/mês.

Em relação aos motivos pelos quais nosso público chega até a Casa de Célia podemos afirmar que as reuniões públicas e o passe fluídico continuam sendo os dois principais (27% e 22%, respectivamente). Em seguida, foi apontado: “Grupos de Estudos”, com 12% e “Conhecer melhor o Espiritismo”, que obteve 11% da preferência declarada por nossos frequentadores. O atendimento fraterno foi procurado por 9,5% deles. Chamou atenção que ninguém declarou que estava à procura de nossa Biblioteca, fato que pode significar o desconhecimento de nosso público em relação à mesma.

Ao contrário de nossa última pesquisa quando 94% dos respondentes afirmaram que encontraram aqui o que vieram buscar, esse índice foi de 88,5%. Isso significa que 11,5% dos que aqui estiveram não encontraram o que precisavam. Houve um ligeiro aumento nesse registro negativo (de 6 para 12%). Percebe-se que atributos positivos são destaque.

A frequência é maior do público que vem uma vez por semana: 61,5% e 15% estavam aqui pela primeira vez.

Solicitados a avaliar o atendimento 88% dos respondentes afirmam que ele é ótimo. As instalações foram consideradas como ótimas por 73%. A limpeza do ambiente obteve avaliação ótima para 81%. A pontualidade das atividades foi avaliada por 73% dos respondentes como ótima. Os temas e conteúdos das palestras foram avaliados como ótimos por 69%. Os expositores foram avaliados como ótimos por 61% dos respondentes e como regulares por 4%. Se olharmos a última pesquisa, os expositores tiveram uma piora em sua avaliação, diminuindo os que os consideraram ótimo e aumentando o percentual que os considerou como regulares. Nenhum critério foi avaliado como ruim ou péssimo.

96% indicariam a Casa para outras pessoas (na última pesquisa esse índice foi de 97%).

Em relação às críticas ou sugestões que foram apontadas, o barulho ainda é recorrente. Chama atenção também que duas pessoas avaliaram mal a atendente da Biblioteca, reforçando que a mesma não demonstra o nível de educação exigido para o trato com o usuário. O local onde está sendo ministrado o passe é considerado muito apertado. Todas as sugestões foram apresentadas no relatório e, por aproximação, algumas foram agrupadas.

---

Me coloco à disposição para quaisquer esclarecimentos adicionais a esse relatório.



**Departamento de Relações Públicas**

20 de Março de 2016

Elaboração dos gráficos: associado Carlos Alberto Pereira — trabalho voluntário.

---