



Relatório de Avaliação da Satisfação 2016/2017

INFANTÁRIO



CAPP



Assurance
in Social Services



Eco-Escolas

Índice

2. Introdução.....	4
3. Metodologia Utilizada	4
4. Participação	5
5. Satisfação	8
6. Análise do Questionário.....	10
4.1.1. Creche	14
4.1.2. Pré-Escolar	23
4.1.3. CATL (Centro de Atividades de Tempos Livres).....	31
5. Sugestões de Melhoria/Observações	40

Índice de Figuras:

Tabela 1: Questionários Entregues vs recebidos – 2016/2017	4
Tabela 2: Taxa de Participação Global- 2016/2017	5
Tabela 3: Taxa de Participação Global (Variação)	6
Gráfico 1: Taxa de Participação Global 2016.....	5
Gráfico 2: Taxa de Participação Global (variação)	5
Gráfico 3: Taxa de Participação – CRE (Variação).....	6
Gráfico 4: Taxa de Participação – PRE (Variação).....	7
Gráfico 5: Taxa de Participação – ATL (Variação)	7
Gráfico 6: Taxa de Satisfação Positiva Global – 2016/2017	8
Gráfico 7: Taxa de Satisfação Positiva Global por Resposta Social	8
Gráfico 8: Taxa de Satisfação Positiva Global (Variação)	9
Gráfico 9: Taxa de Satisfação Positiva dos Utentes por Resposta Social (Variação).....	9
Gráfico 11: P30. Se me solicitarem recomendo esta Instituição a possíveis Utentes – CRE/PRE/ATL.....	11
Gráfico 12: P31. Se tivesse possibilidade mudaria de Instituição – CRE/PRE/ATL	11
Gráfico 13: P32. No âmbito geral, estou satisfeito(a) com a Resposta Social – CRE/PRE/ATL	12
Gráfico 14: P33. No âmbito geral, estou satisfeito(a) com a Instituição – CRE/PRE/ATL	13
Gráfico 15: P34. Considero o CAPP uma organização que gera valor acrescentado para a comunidade – CRE/PRE/ATL	13
Gráfico 16: P35. Considero uma mais-valia a Certificação Europeia de Qualidade nos serviços prestados (EQUASS Assurance) – CRE/PRE/ATL.....	14
Gráfico 17: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – CRE.....	15
Gráfico 18: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – CRE (Variação)	15
Gráfico 19: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Institucional – CRE.....	16
Gráfico 20: Taxa de Satisfação Positiva Global - Institucional – CRE – (Variação).....	16
Gráfico 21: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Instalações e Equipamentos – CRE	17
Gráfico 22: Taxa de Satisfação Positiva Global - Instalações e Equipamentos – CRE – (Variação)	17
Gráfico 23: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Institucional – CRE.....	18
Gráfico 24: Taxa de Satisfação Positiva Global - Higiene – CRE – (Variação)	18
Gráfico 25: Taxa de Satisfação Positiva por Questão- Segurança – CRE.....	18
Gráfico 26: Taxa de Satisfação Positiva Global - Segurança – CRE – (Variação).....	19
Gráfico 27: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Atendimento – CRE	19
Gráfico 28: Taxa de Satisfação Positiva Global - Atendimento – CRE – (Variação).....	19



CAPP



Assurance
in Social Services



Eco-Escolas

Relatório de Avaliação da Satisfação - INFANTÁRIO - 2016/2017

Gráfico 29: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Informação/Comunicação – CRE.....	20
Gráfico 30: Taxa de Satisfação Positiva Global - Informação/Comunicação – CRE – (Variação)....	20
Gráfico 31: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Serviços Prestados – CRE.....	21
Gráfico 32: Taxa de Satisfação Positiva Global - Serviços Prestados – CRE – (Variação).....	21
Gráfico 33: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Participação – CRE.....	22
Gráfico 34: Taxa de Satisfação Positiva Global - Participação – CRE – (Variação).....	22
Gráfico 35: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – PRE.....	23
Gráfico 36: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – PRE (Variação)	24
Gráfico 37: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Institucional – PRE	24
Gráfico 38: Taxa de Satisfação Positiva Global - Institucional – PRE – (Variação)	25
Gráfico 39: Taxa de Satisfação Positiva por Questões - Instalações e Equipamentos – PRE	25
Gráfico 40: Taxa de Satisfação Positiva Global - Instalações e Equipamentos – PRE – (Variação)	25
Gráfico 41: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Higiene – PRE.....	26
Gráfico 42: Taxa de Satisfação Positiva Global - Higiene – PRE – (Variação).....	26
Gráfico 43: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Segurança – PRE.....	26
Gráfico 44: Taxa de Satisfação Positiva Global - Segurança – PRE – (Variação).....	27
Gráfico 45: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Atendimento – PRE	27
Gráfico 46: Taxa de Satisfação Positiva Global - Atendimento – PRE – (Variação)	27
Gráfico 47: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Informação/Comunicação – PRE	28
Gráfico 48: Taxa de Satisfação Positiva Global – Informação/Comunicação – PRE – (Variação)	28
Gráfico 49: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Serviços Prestados – PRE	29
Gráfico 50: Taxa de Satisfação Positiva Global - Serviços Prestados – PRE – (Variação)	29
Gráfico 51: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Participação – PRE.....	30
Gráfico 52: Taxa de Satisfação Positiva Global - Participação – PRE – (Variação).....	30
Gráfico 53: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – ATL	32
Gráfico 54: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – ATL (Variação).....	32
Gráfico 55: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Institucional – ATL	33
Gráfico 56: Taxa de Satisfação Positiva Global - Institucional – ATL – (Variação)	33
Gráfico 57: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão - Instalações e Equipamentos – ATL.....	34
Gráfico 58: Taxa de Satisfação Positiva Global - Instalações e Equipamentos – ATL – (Variação)	34
Gráfico 59: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Higiene – ATL.....	34
Gráfico 60: Taxa de Satisfação Positiva Global - Higiene – ATL – (Variação)	35
Gráfico 61: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Segurança – ATL	35
Gráfico 62: Taxa de Satisfação Positiva Global - Segurança – ATL – (Variação)	35
Gráfico 63: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Atendimento – ATL.....	36
Gráfico 64: Taxa de Satisfação Positiva Global - Atendimento – ATL – (Variação).....	36
Gráfico 65: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Informação/Comunicação – ATL	37
Gráfico 66: Taxa de Satisfação Positiva Global - Informação/Comunicação – ATL – (Variação)	37
Gráfico 67: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Serviços Prestados – ATL.....	38
Gráfico 68: Taxa de Satisfação Positiva Global - Serviços Prestados – ATL – (Variação).....	38
Gráfico 69: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Participação – ATL	39
Gráfico 70: Taxa de Satisfação Positiva Global - Participação – ATL – (Variação)	39



CAPP



2. Introdução

A avaliação de satisfação de utentes do CAPP assume um papel fundamental na estruturação de uma política de qualidade ativa que responda satisfatoriamente às necessidades e expectativas dos atores indicados. A avaliação da satisfação constitui a génese da identificação e implementação de oportunidades de melhoria, permitindo, desta forma, prestar serviços de forma eficaz e eficiente, contribuindo para a competitividade e autossustentabilidade da Instituição.

No âmbito do Processo de Certificação do Centro de Assistência Paroquial de Pampilhosa, com o propósito de melhoria do desempenho organizacional da Instituição e da prestação dos seus serviços, foi distribuído a todos os utentes do Infantário o Questionário da Avaliação de Satisfação, para avaliar o grau de satisfação referente ao ano letivo 2016/2017.

3. Metodologia Utilizada

A recolha de opiniões foi realizada tendo como base inquéritos, que foram disponibilizados e recolhidos durante o mês de setembro de 2017 e sujeitos a análise durante o mês de outubro pela Responsável da Qualidade

A entrega dos questionários visou sobretudo:

- Avaliar o grau de satisfação em relação a aspetos específicos e globais da Instituição;
- Identificar pontos fortes e áreas de melhoria;
- Avaliar a qualidade dos serviços.

N.º de Questionários Entregues	126
N.º de Questionários Recebidos	60

Tabela 1: Questionários Entregues vs recebidos – 2016/2017



CAPP



Assurance
in Social Services



Eco-Escolas

4. Participação

Foi obtida uma taxa de participação global de **48%**, como se pode verificar na tabela seguinte:

Taxa de Participação nos Questionários de Satisfação			
	Questionário Entregues	Questionários Recebidos	Taxa de Participação
CRE	51	29	57%
PRE	38	17	45%
ATL	37	14	38%
Global	126	60	48%

Tabela 2: Taxa de Participação Global- 2016/2017

Taxa de Participação Global 2016

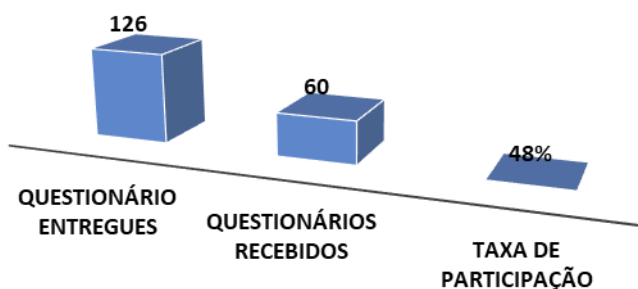


Gráfico 1: Taxa de Participação Global 2016

Taxa de Participação Global

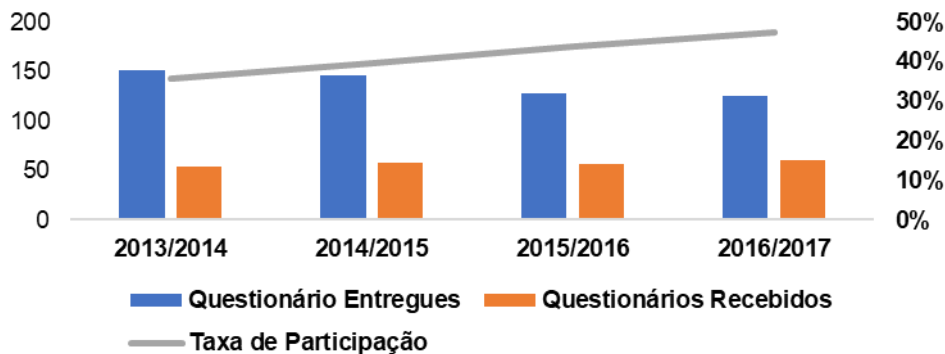


Gráfico 2: Taxa de Participação Global (variação)

	CRE	PRE	ATL
2013/2014	38%	37%	33%
2014/2015	63%	30%	30%
2015/2016	40%	41%	49%
2016/2017	57%	45%	38%

Tabela 3: Taxa de Participação Global (Variação)

Comparativamente aos anos anteriores, podemos aferir que tem havido um aumento da participação nos Questionários de Satisfação referentes às Respostas Sociais do Infantário, mas verificamos que o mesmo se prende com o facto de ter havido também uma redução do número de questionários entregues.

Este ano, e visto termos verificado que o timing de avaliação dos questionários de satisfação não refletia na íntegra o ano letivo em questão, uma vez que eram entregues em março e o ano letivo só termina em julho, a Equipa resolveu proceder à entrega dos mesmos em setembro. Esta decisão facilita em questão de avaliação rigorosa do ano letivo, mas diminui o número de respostas observadas, uma vez que nesta data há crianças que já mudaram de resposta, outras saíram da instituição, como é o caso do ATL. Assim sendo o número de questionários entregues nunca irá ser o mesmo que o número efetivo de crianças inscritas no ano letivo a analisar. O mesmo iria acontecer se os questionários fossem entregues em julho, uma vez que uma grande maioria de crianças já se encontra de férias.

É de referir que, apesar da taxa de participação ter atingido um aumento significativo, esta ainda não reflete um valor satisfatório, uma vez que, ainda não conseguimos obter uma maioria de Questionários recebidos face aos entregues. É de salientar que a Resposta Social com uma taxa mais baixa de participação é o ATL com apenas 38%.

A Equipa do Infantário já realizou várias tentativas para aumentar a participação dos utentes do Infantário, mas sem sucesso.

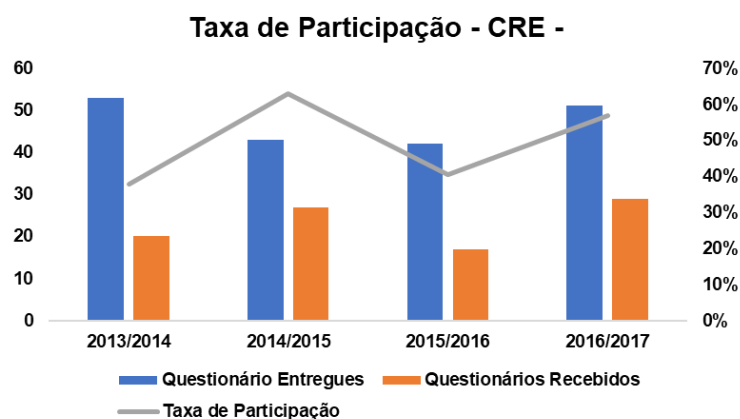


Gráfico 3: Taxa de Participação – CRE (Variação)



CAPP



Taxa de Participação - PRE -

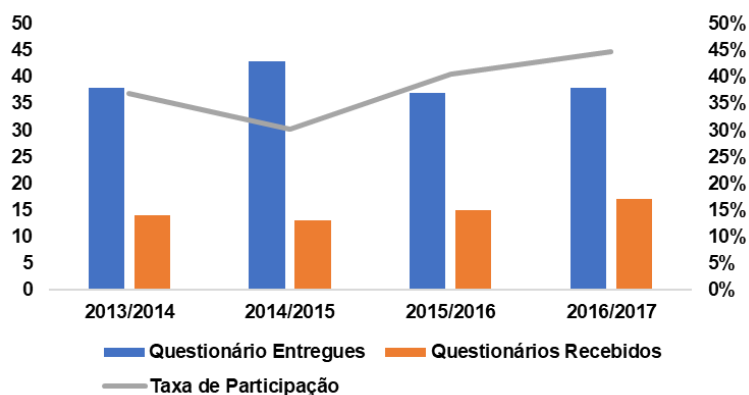


Gráfico 4: Taxa de Participação – PRE (Variação)

Taxa de Participação - ATL -

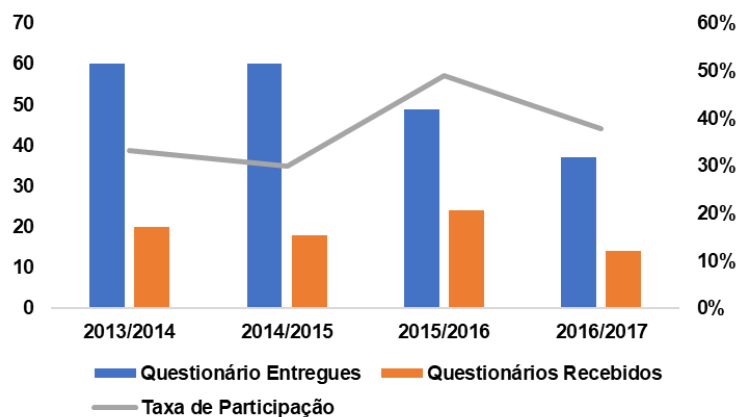


Gráfico 5: Taxa de Participação – ATL (Variação)



CAPP



Assurance
in Social Services



Eco-Escolas

5. Satisfação

Apesar dos valores não muito elevados de participação, dos dados analisados conclui-se que 96% dos inquiridos parece considerar que o CAPP responde, de forma geral às necessidades e expectativas dos seus stakeholders. Fazendo uma análise dos anos anteriores tem-se verificado uma subida gradual da satisfação.

**Taxa de Satisfação Global 2016/2017
INFANTÁRIO**



Gráfico 6: Taxa de Satisfação Positiva Global – 2016/2017

Taxa de Satisfação Positiva por Resposta Social - 2016/2017

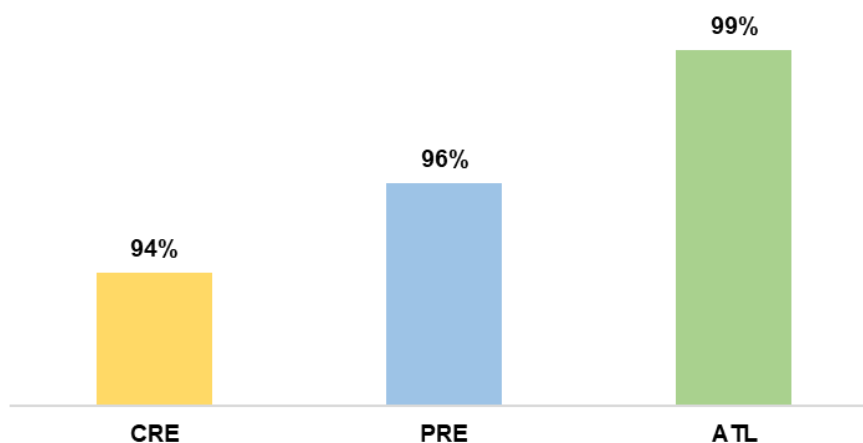


Gráfico 7: Taxa de Satisfação Positiva Global por Resposta Social



CAPP



Assurance
in Social Services



Eco-Escolas

TAXA DE SATISFAÇÃO POSITIVA GLOBAL

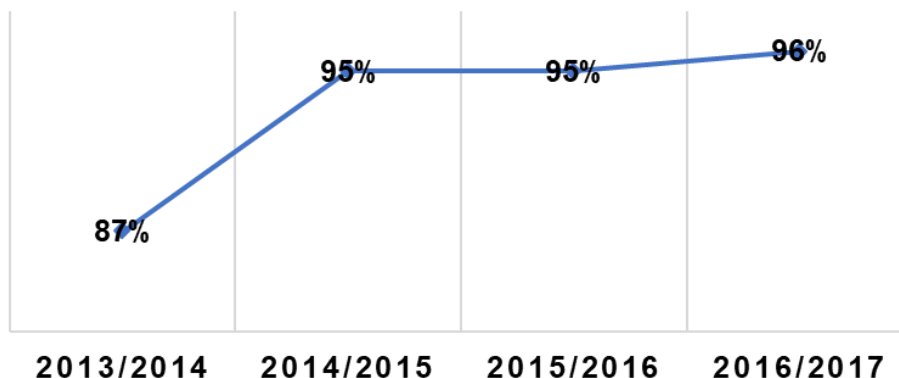


Gráfico 8: Taxa de Satisfação Positiva Global (Variação)

Os resultados globais da avaliação da satisfação de todos os intervenientes são os seguintes:

TAXA DE SATISFAÇÃO POSITIVA DOS UTENTES

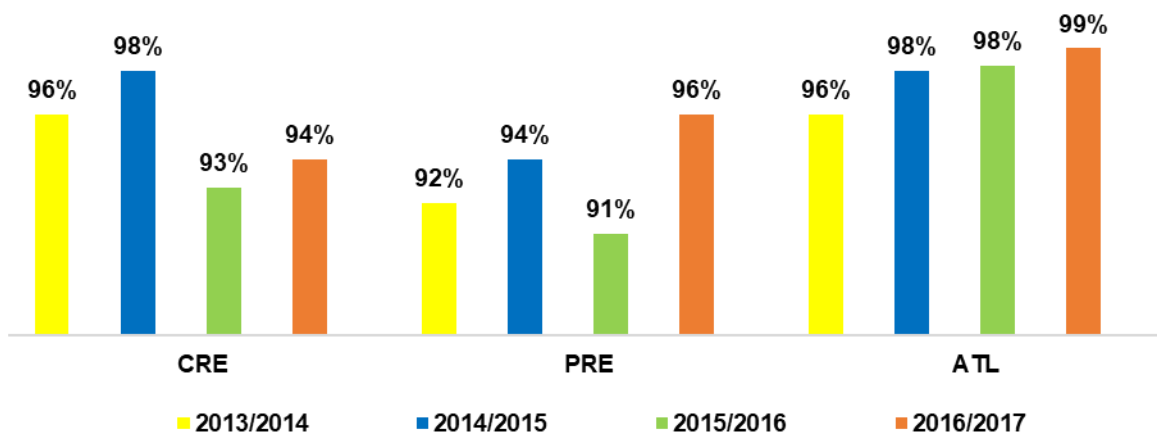


Gráfico 9: Taxa de Satisfação Positiva dos Utentes por Resposta Social (Variação)

Os dados apresentados resultam do quociente entre o nº total de respostas positivas (concordo/concordo totalmente) e o nº total de respostas relevantes (discordo/discordo totalmente/concordo/concordo totalmente).



CAPP



Assurance
in Social Services



Eco-Escolas

6. Análise do Questionário

Nas páginas seguintes são evidenciados os resultados dos Utentes dos Infantário da Instituição que permitem uma visão mais detalhada da opinião dos mesmos.

Para a apresentação dos resultados tivemos em conta uma escala qualitativa com 6 indicadores, sendo estes:

- Discordo Totalmente;
- Discordo;
- Concordo;
- Concordo Totalmente;
- Não tenho Opinião;
- Não Aplicável.

Nas respostas sociais que constituem o Infantário do CAPP (Creche, Pré-escolar e CATL) foram avaliadas 29 questões, distribuídas por 8 dimensões seguidamente apresentadas:

- Institucional;
- Instalações e Equipamentos;
- Higiene;
- Segurança;
- Atendimento;
- Informação/Comunicação;
- Serviços Prestados;
- Participação.

Em cada um dos questionários das três respostas sociais, constam também para além de questões relacionadas com estas 8 dimensões, 6 questões de âmbito geral cujos dados passaremos a apresentar.

Os dados foram analisados tendo em conta o número de respostas dadas às questões nas três Respostas Sociais (Creche, Pré-Escolar e CATL):

P30. Se me solicitarem recomendo esta Instituição a possíveis Utentes

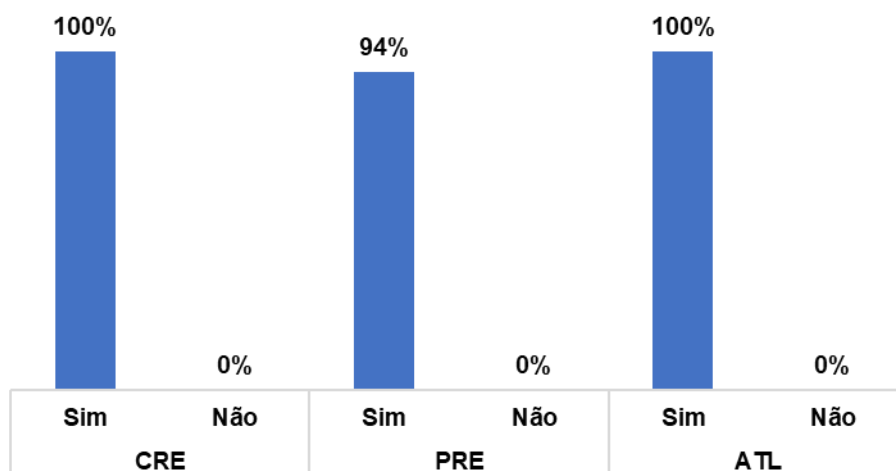


Gráfico 10: P30. Se me solicitarem recomendo esta Instituição a possíveis Utentes – CRE/PRE/ATL

Quanto a esta questão podemos aferir que dos 60 questionários analisados, 59 pessoas responderam e das respostas dadas nenhuma é negativa, logo concluímos que 98% dos inquiridos recomendariam o CAPP a possíveis Utentes, comparativamente aos 95% verificados no ano letivo 2015/2016 e aos 97% em 2014/2015

P31. Se tivesse possibilidade mudaria de Instituição.

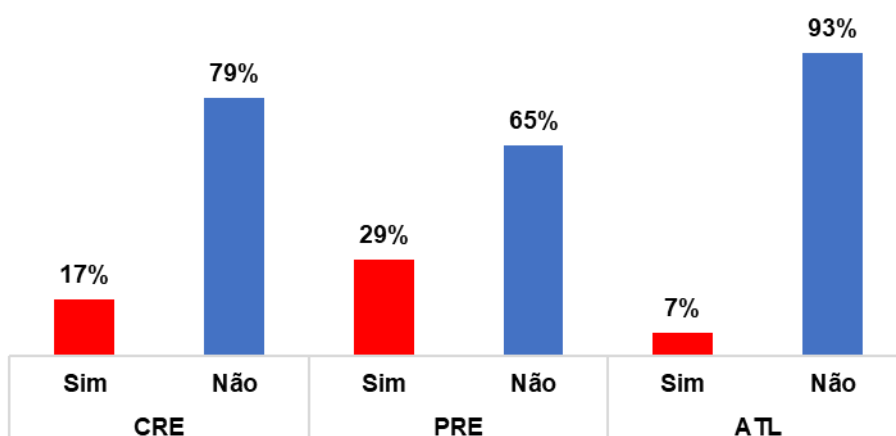


Gráfico 11: P31. Se tivesse possibilidade mudaria de Instituição – CRE/PRE/ATL

Das 58 respostas dadas a esta questão, é de salientar o facto de 78% dos inquiridos afirmar não mudarem de Instituição, e apenas 18% afirmarem mudar, caso tivessem essa possibilidade, os outros 4% em falta dizem respeito a abstenções em relação a esta questão. Comparativamente aos 77%



CAPP



Assurance
in Social Services



Eco-Escolas

verificados no ano letivo 2015/2016 e aos 81% em 2014/2015, podemos aferir que continua a haver algum descontentamento, nomeadamente o que diz respeito à mensalidade praticada.

P32. No âmbito geral, estou satisfeito(a) com a Resposta social.

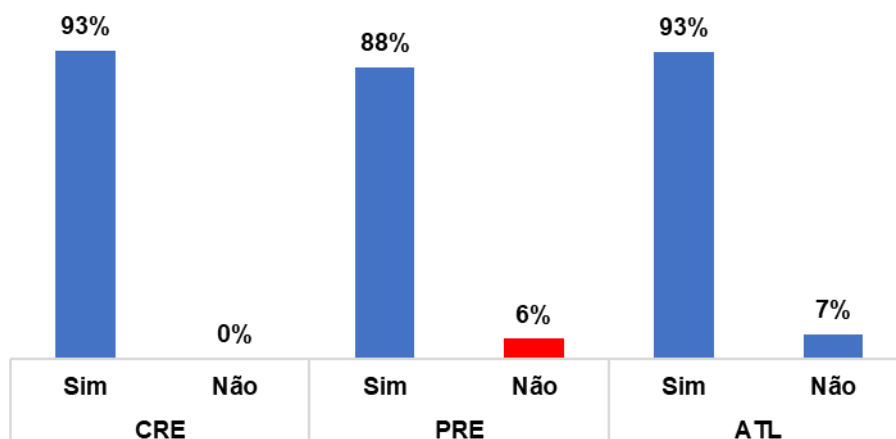


Gráfico 12: P32. No âmbito geral, estou satisfeito(a) com a Resposta Social – CRE/PRE/ATL

Das 57 respostas dadas a esta questão, é de salientar o facto de 92% dos inquiridos afirmar estarem satisfeitos com a Resposta Social, e apenas 3% afirmar não estar satisfeito. Nota-se um valor de positividade mais baixo do que em 2015/2016 (98%), mas também um valor mais baixo de negatividade face ao ano anterior (4%). É de salientar também o facto de as duas respostas negativas serem uma de Pré-escolar e outra de ATL.

Após calculados os dados, foi feito um levantamento das justificações apresentadas para a não satisfação com a Resposta Social, mas apenas na Resposta Social de Pré-escolar, podemos recolher algumas, nomeadamente:

- “Não correspondeu de todo às minhas expectativas. Não concordo com a pedagogia adotada. Não senti um bom acompanhamento das crianças nos vários níveis e os meninos fizeram várias queixas.”

P33. No âmbito geral, estou satisfeito com a Instituição.

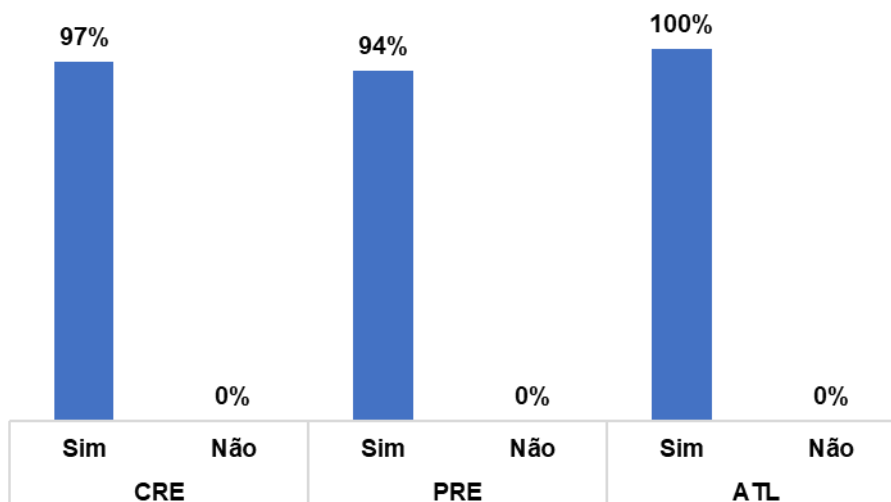


Gráfico 13: P33. No âmbito geral, estou satisfeito(a) com a Instituição – CRE/PRE/ATL

Das 58 respostas dadas a esta questão, é de salientar o facto de 97% dos inquiridos afirmar estarem satisfeitos com a Instituição, e ninguém ter afirmado não estar satisfeito. Nota-se uma subida face ao ano anterior (89% de positividade e 4% de negatividade).

P34. Considero o CAPP uma organização que gera valor acrescentado para a comunidade.

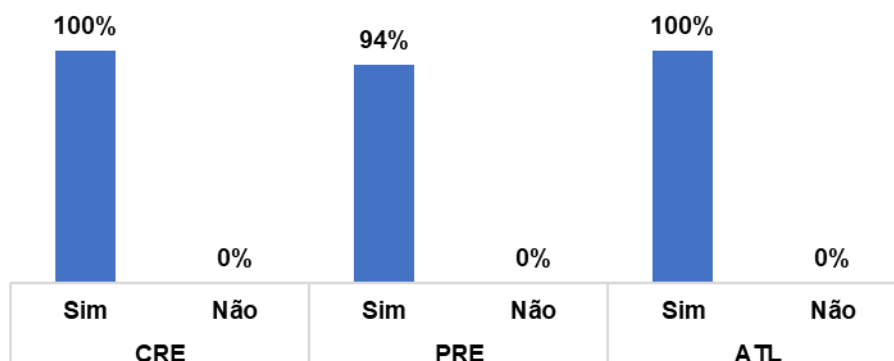


Gráfico 14: P34. Considero o CAPP uma organização que gera valor acrescentado para a comunidade – CRE/PRE/ATL



CAPP



Assurance
in Social Services



Eco-Escolas

Das 59 respostas dadas a esta questão é de salientar o facto de 98% dos inquiridos considerar o CAPP uma organização que gera valor acrescentado para a comunidade, um valor mais elevado do que no ano anterior (89%). e apenas 2% não considerar.

P35. Considero uma mais-valia a Certificação Europeia de Qualidade nos serviços prestados (EQUASS Assurance).

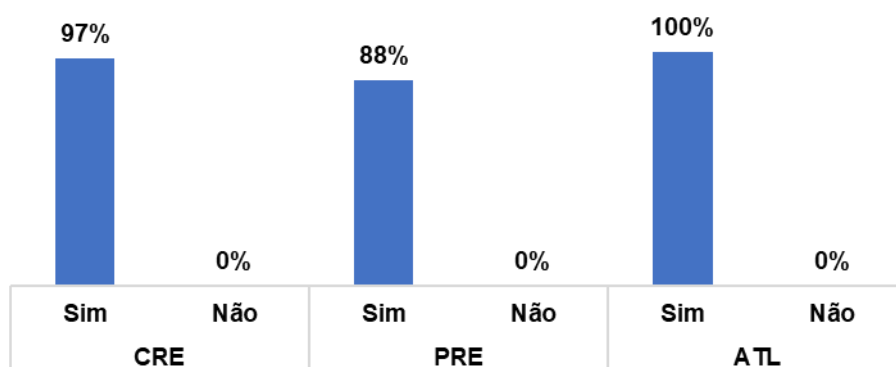


Gráfico 15: P35. Considero uma mais-valia a Certificação Europeia de Qualidade nos serviços prestados (EQUASS Assurance) – CRE/PRE/ATL

Das 57 respostas dadas a esta questão é de salientar o facto de 95% dos inquiridos considerar uma mais-valia a Certificação Europeia de Qualidade para os serviços prestados pela Instituição, um valor mais elevado do que no ano anterior (86%), sendo de salientar o facto de este ano não ter havido qualquer resposta negativa.

4.1.1. Creche

Os resultados apresentados nesta Resposta Social referem-se a 29 questionários recebidos dos 451 entregues, logo podemos observar que a taxa de participação nesta Resposta Social, referente ao ano letivo 2016/2017 foi de 57%, conforme apresentado na Tabela 2, uma taxa substancialmente mais baixa que no ano letivo 2014/2015 e mais elevada do que no ano letivo anterior (2015/2016 – 42%).

Dos questionários analisados verificamos que 94% das respostas dadas são de cariz positivo e 6% negativo, valor mais elevados do que em 2015/2016, mas mais baixos do que nos anos anteriores. Para a aferição destes dados foi feito o cálculo das respostas: Discordo e Discordo Totalmente (Satisfação Negativa) e Concordo, Concordo Totalmente, Sem Opinião e Não Aplicável (Satisfação Positiva).



CAPP



Assurance
in Social Services



Eco-Escolas

Relatório de Avaliação da Satisfação - INFANTÁRIO - 2016/2017

No gráfico seguinte é apresentado o grau de satisfação positivo dos inquiridos desta Resposta Social face às dimensões apresentadas no início do presente relatório e seguidamente são apresentados os gráficos de satisfação positiva para cada uma das dimensões.

Taxa de Satisfação Positiva - CRE

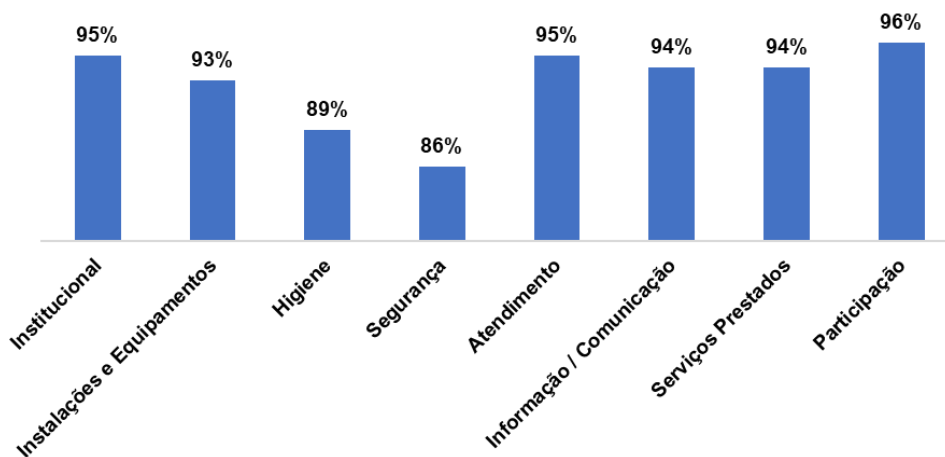


Gráfico 16: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – CRE

Taxa de Satisfação Positiva - CRE

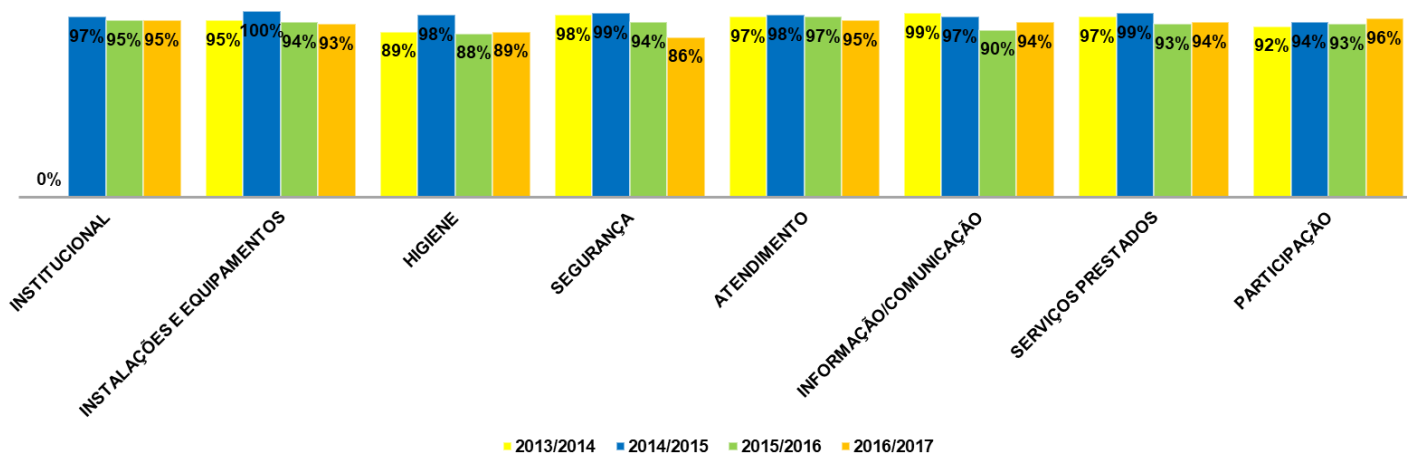


Gráfico 17: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – CRE (Variação)

Institucional - CRE

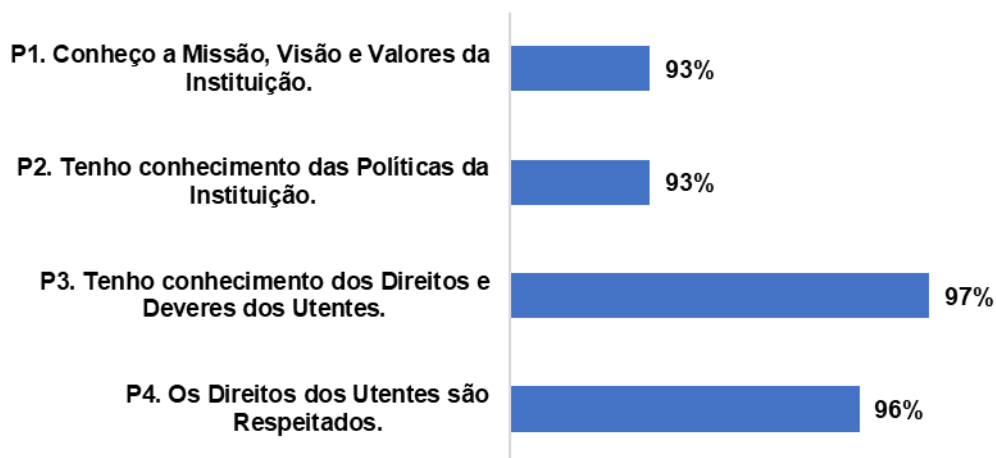


Gráfico 18: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Institucional – CRE

Institucional - CRE

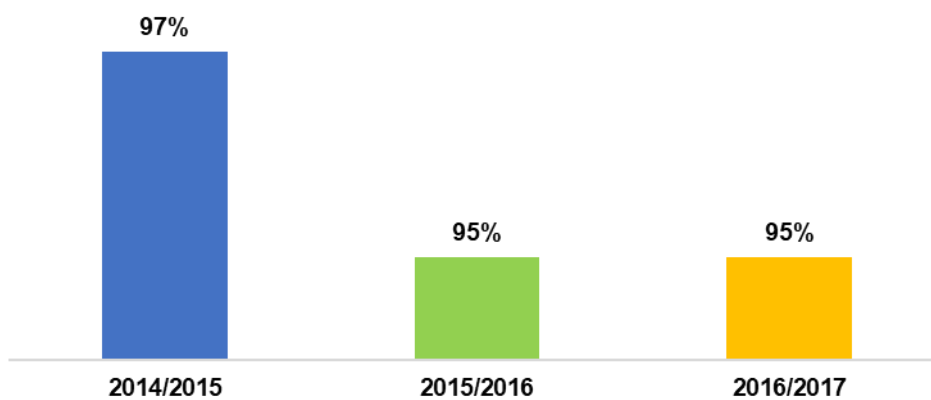
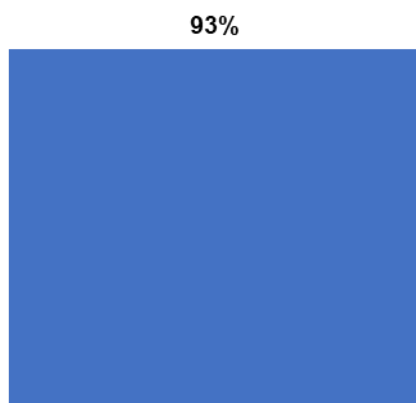


Gráfico 19: Taxa de Satisfação Positiva Global - Institucional – CRE – (Variação)

Instalações e Equipamentos - CRE



■ P5. Estou satisfeito(a) com as Instalações e Equipamentos da Instituição.

Gráfico 20: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Instalações e Equipamentos – CRE

Instalações e Equipamentos - CRE

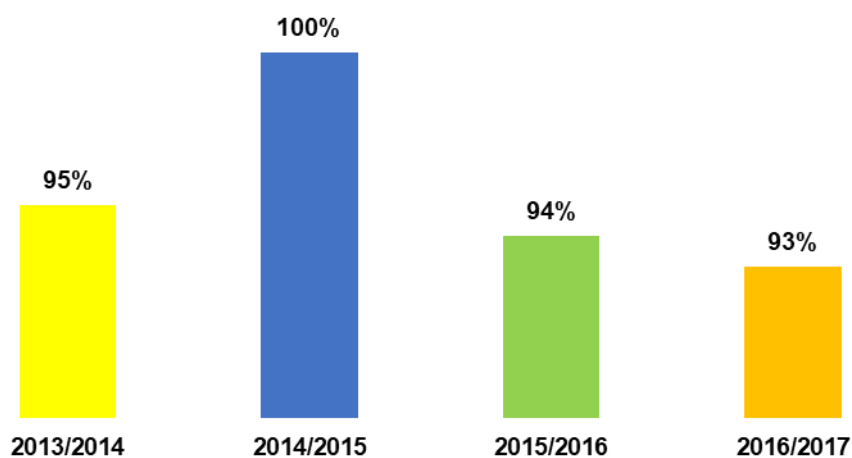
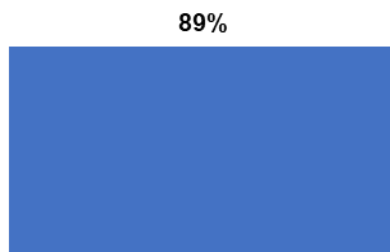


Gráfico 21: Taxa de Satisfação Positiva Global - Instalações e Equipamentos – CRE – (Variação)

Higiene - CRE



■ P6. Estou satisfeito(a) com as condições de higiene da Instituição.

Gráfico 22: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Institucional – CRE

Higiene - CRE

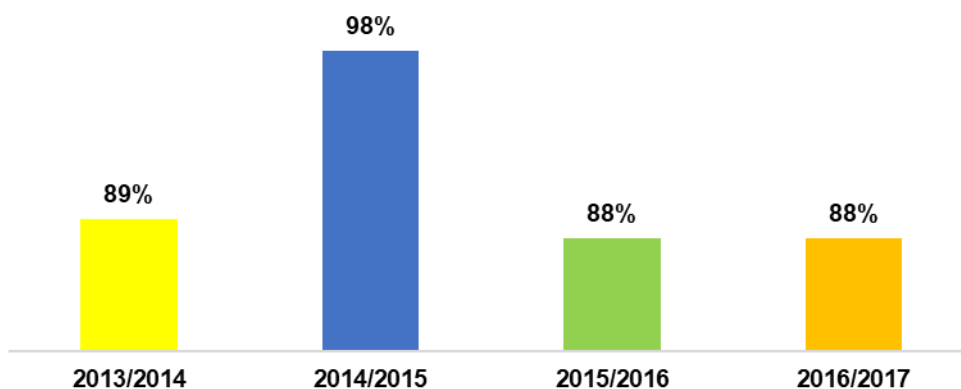
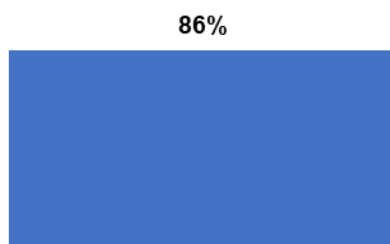


Gráfico 23: Taxa de Satisfação Positiva Global - Higiene – CRE – (Variação)

Segurança - CRE



■ P7. Estou satisfeito(a) com as condições de segurança da Instituição.

Gráfico 24: Taxa de Satisfação Positiva por Questão- Segurança – CRE

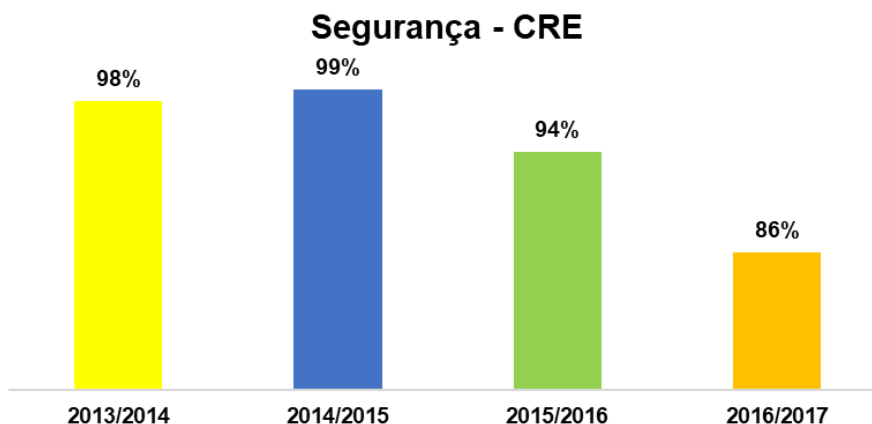


Gráfico 25: Taxa de Satisfação Positiva Global - Segurança - CRE - (Variação)

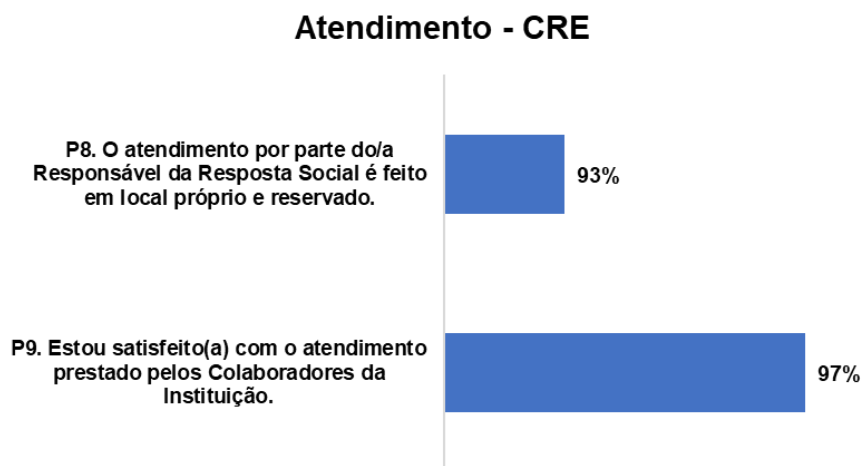


Gráfico 26: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Atendimento - CRE

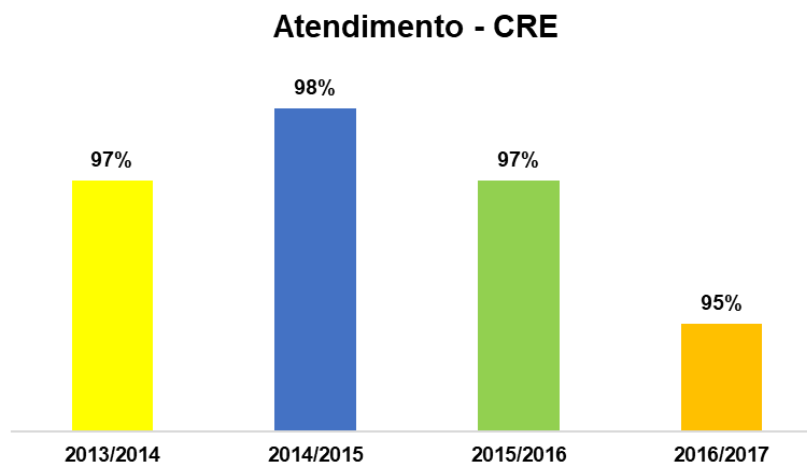


Gráfico 27: Taxa de Satisfação Positiva Global - Atendimento - CRE - (Variação)



CAPP



Assurance
in Social Services



Eco-Escolas

Informação/Comunicação CRE

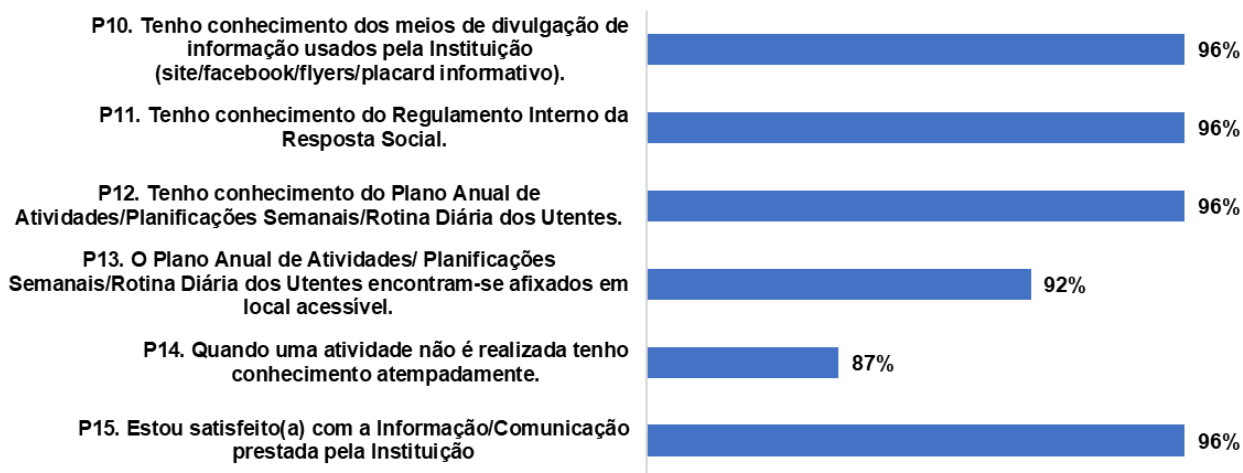


Gráfico 28: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Informação/Comunicação – CRE

Informação/Comunicação - CRE

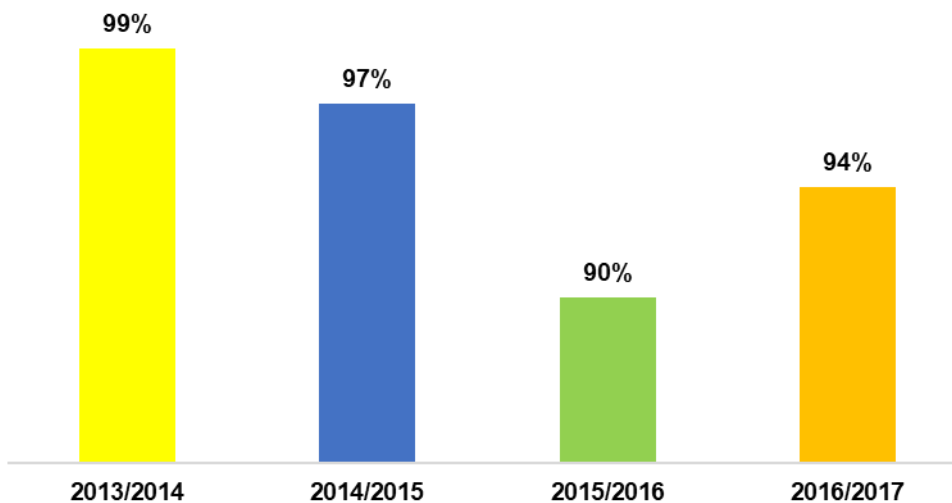


Gráfico 29: Taxa de Satisfação Positiva Global - Informação/Comunicação – CRE – (Variação)



CAPP



Assurance
in Social Services



Eco-Escolas

Serviços Prestados - CRE

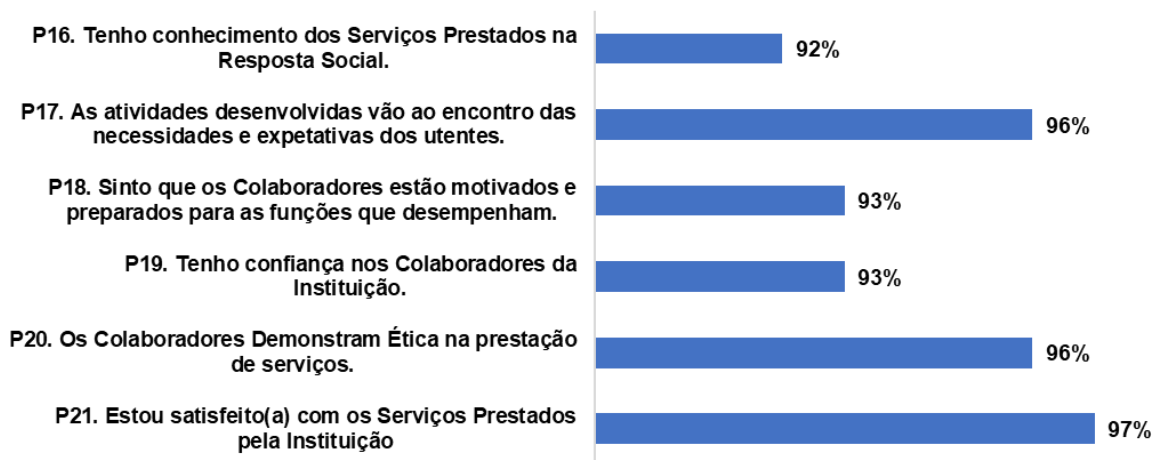


Gráfico 30: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Serviços Prestados - CRE

Serviços Prestados - CRE

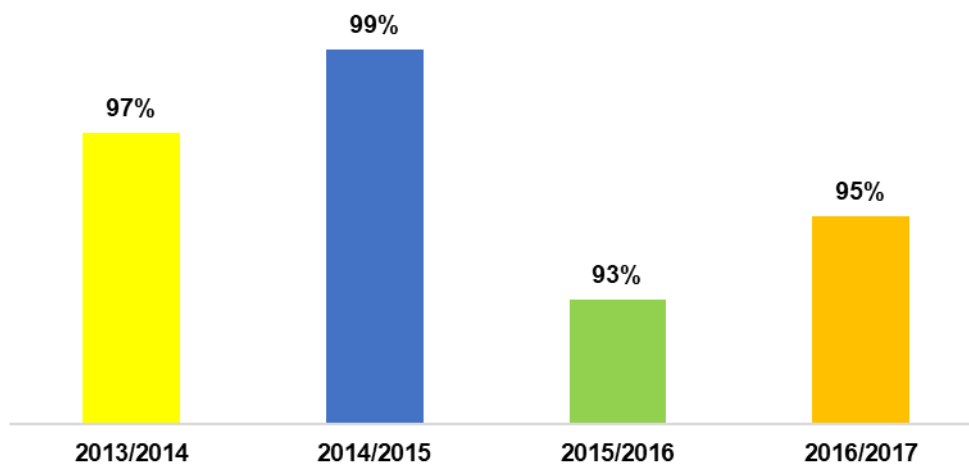


Gráfico 31: Taxa de Satisfação Positiva Global - Serviços Prestados - CRE - (Variação)



CAPP



Assurance
in Social Services



Eco-Escolas

Participação - CRE

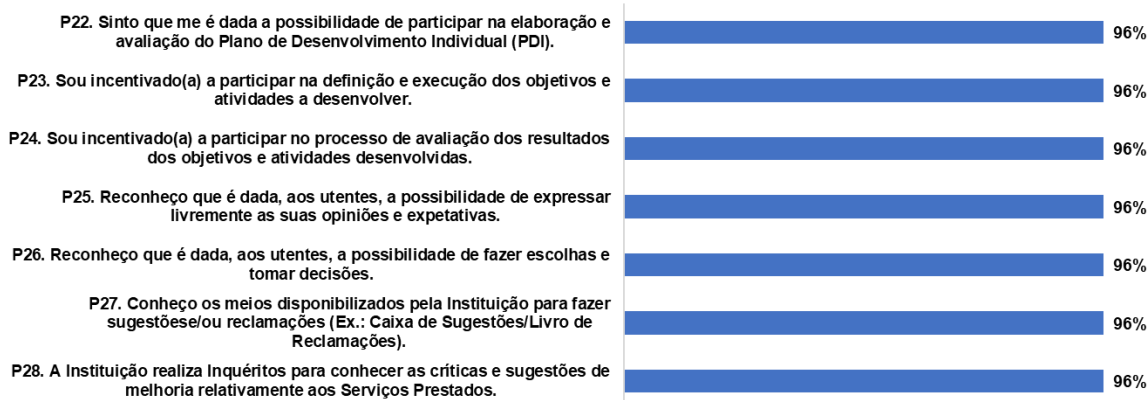


Gráfico 32: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Participação – CRE

Participação - CRE

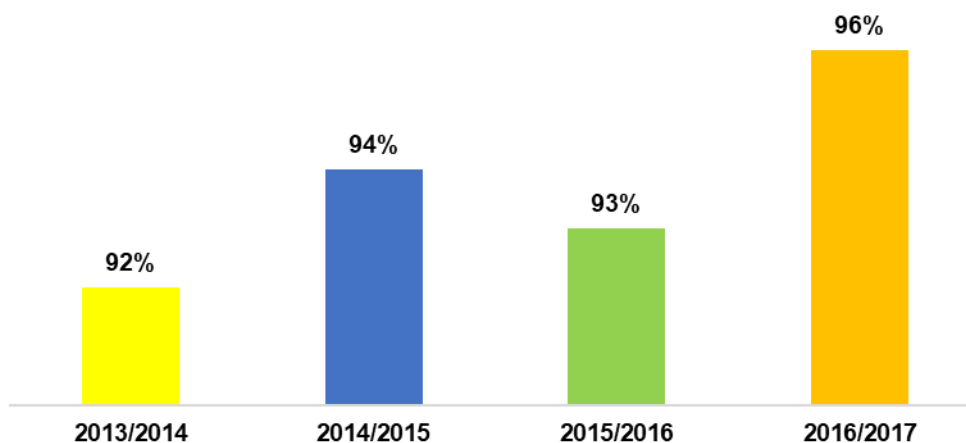


Gráfico 33: Taxa de Satisfação Positiva Global - Participação – CRE – (Variação)

Conclusão:

Depois de analisados os dados podemos aferir que a taxa de satisfação geral é satisfatória, visto a maioria das dimensões apresentarem valores acima dos 90%. Temos que ressaltar uma subida considerável em quatro dimensões (Higiene, Informação/Comunicação, Serviços Prestados e Participação), face ao ano letivo anterior, mas uma descida em duas dimensões (Segurança e Atendimento), sendo que a descida da dimensão Segurança é significativa.

A dimensão Segurança é sem dúvida o ponto fraco nesta Resposta Social com apenas 86%, uma média que tem vindo a baixar desde o ano letivo 2014/2015.

Foram detetados como ponto forte nesta Resposta Social no ano 2016 a dimensão Participação com 96% de positividade.

4.1.2. Pré-Escolar

Os resultados apresentados nesta Resposta Social referem-se a 17 questionários recebidos dos 38 entregues, logo podemos observar que a taxa de participação nesta Resposta Social foi de 45%, conforme apresentado na Tabela 2, uma taxa mais elevada do que em 2014/2015 e 2015/2016, apesar de ainda não representar a maioria de utentes a participar nos Questionários.

Dos questionários analisados verificamos que 96% das respostas dadas são de cariz positivo e 4% negativo. Nota-se uma positividade mais elevada do que em 2015/2016. Para a aferição destes dados foi feito o cálculo das respostas: Discordo e Discordo Totalmente (Satisfação Negativa) e Concordo, Concordo Totalmente, Sem Opinião e Não Aplicável (Satisfação Positiva).

No gráfico seguinte é apresentado o grau de satisfação positivo dos inquiridos desta Resposta Social face às dimensões apresentadas no início do presente relatório e seguidamente são apresentados os gráficos de satisfação positiva para cada uma das dimensões.

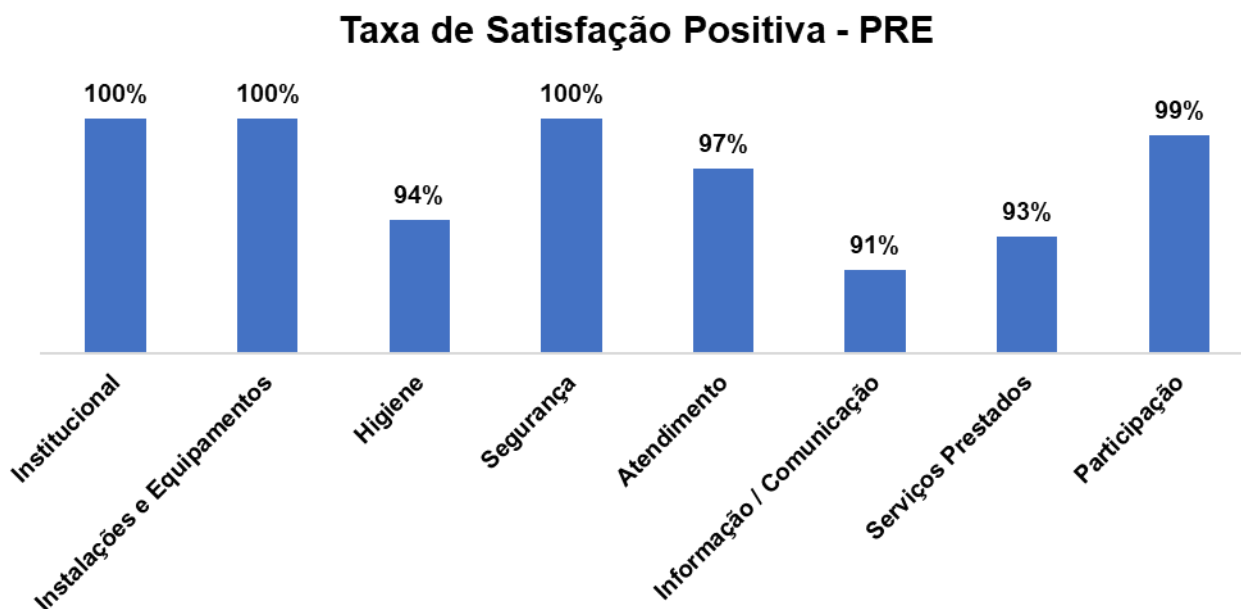


Gráfico 34: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – PRE



CAPP



Taxa de Satisfação Positiva - PRE

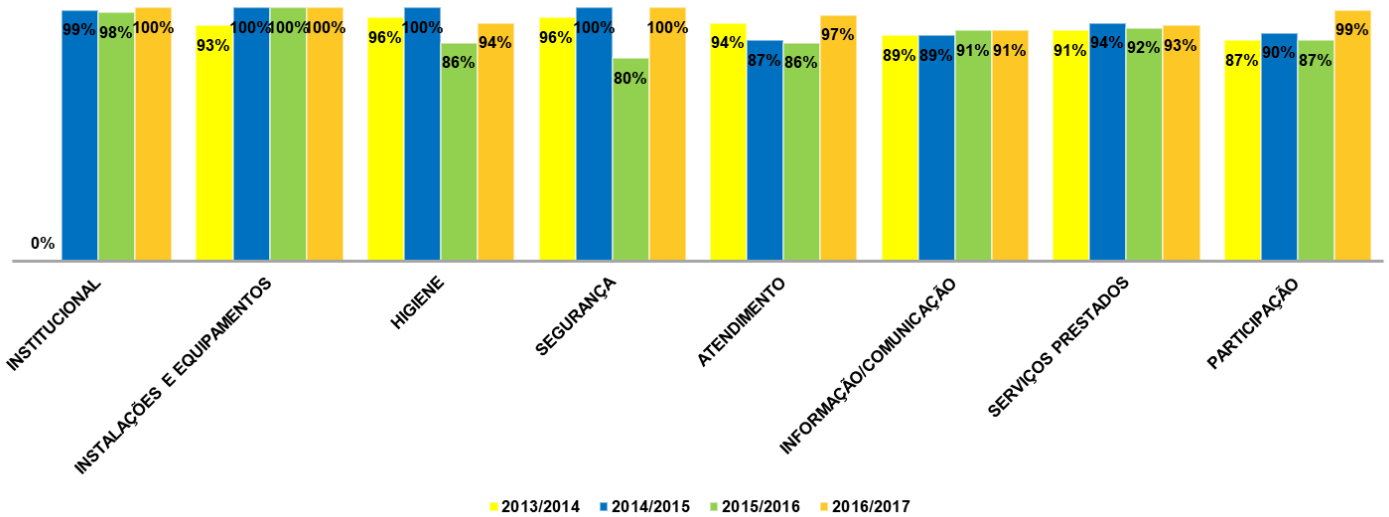


Gráfico 35: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – PRE (Variação)

Institucional - PRE

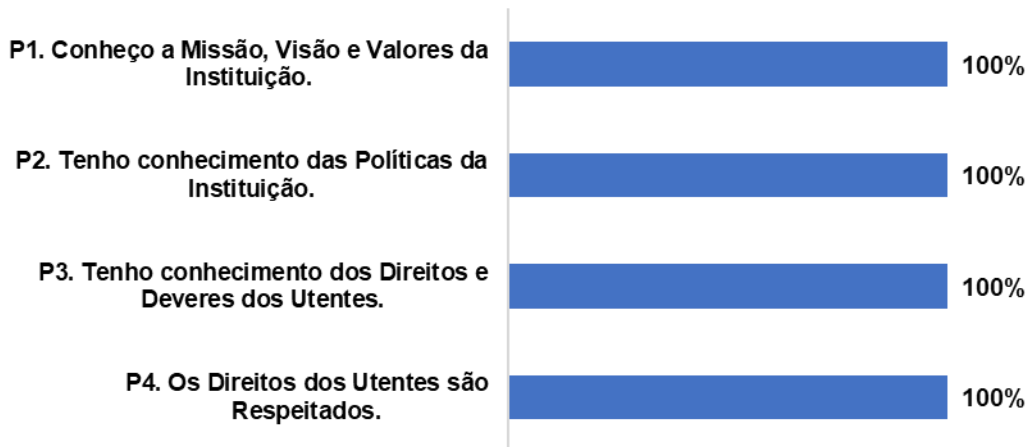


Gráfico 36: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Institucional – PRE

Institucional - PRE

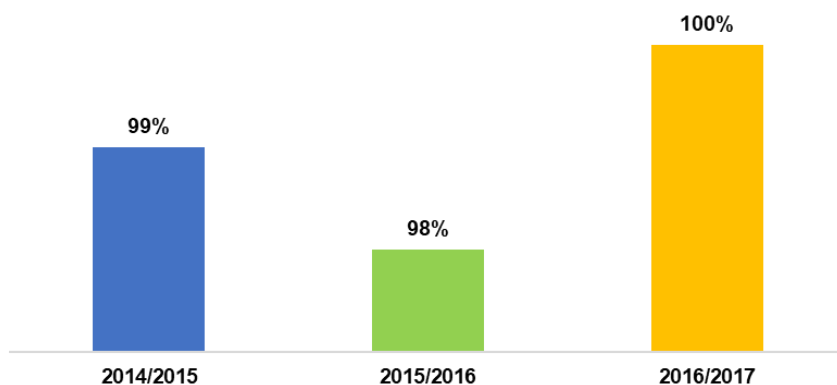


Gráfico 37: Taxa de Satisfação Positiva Global - Institucional - PRE - (Variação)

Instalações e Equipamentos - PRE



■ P5. Estou satisfeito(a) com as Instalações e Equipamentos da Instituição.

Gráfico 38: Taxa de Satisfação Positiva por Questões - Instalações e Equipamentos - PRE

Instalações e Equipamentos - PRE

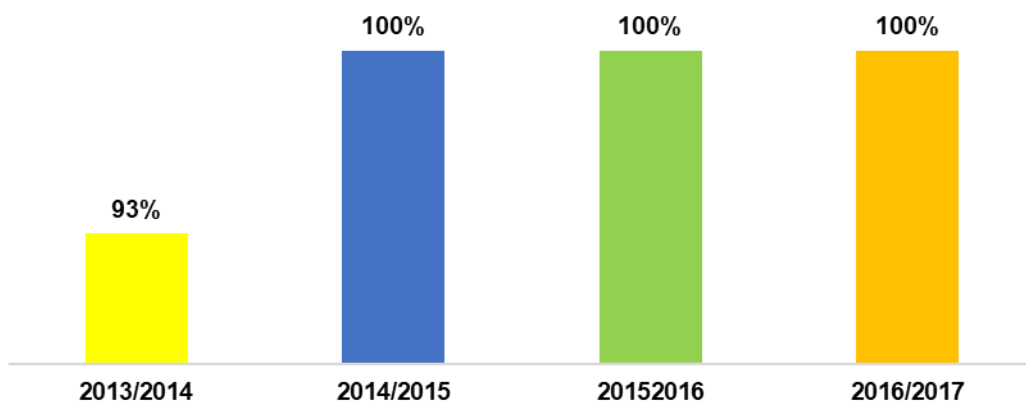


Gráfico 39: Taxa de Satisfação Positiva Global - Instalações e Equipamentos - PRE - (Variação)

Higiene - PRE

94%



■ P6. Estou satisfeito(a) com as condições de higiene da Instituição.

Gráfico 40: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Higiene – PRE

Higiene - PRE

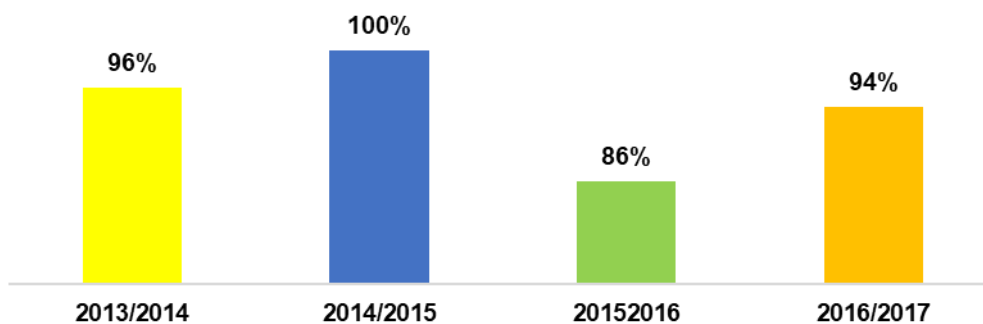


Gráfico 41: Taxa de Satisfação Positiva Global - Higiene – PRE – (Variação)

Segurança - PRE

100%



■ P7. Estou satisfeito(a) com as condições de segurança da Instituição.

Gráfico 42: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Segurança – PRE



CAPP



Assurance
in Social Services



Eco-Escolas

Segurança - PRE

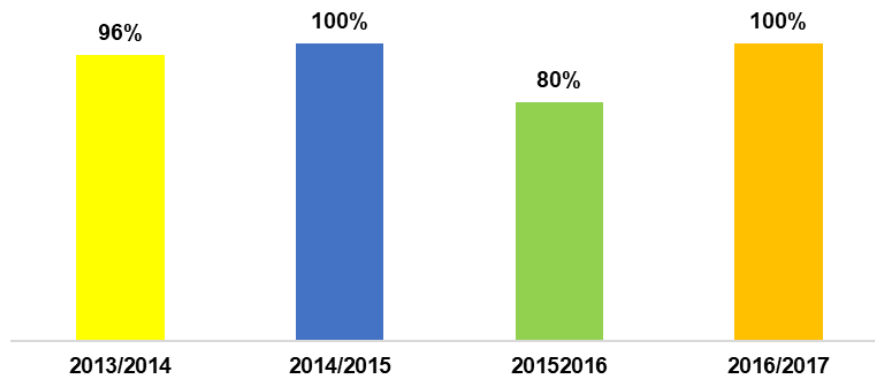


Gráfico 43: Taxa de Satisfação Positiva Global - Segurança - PRE - (Variação)

Atendimento - PRE

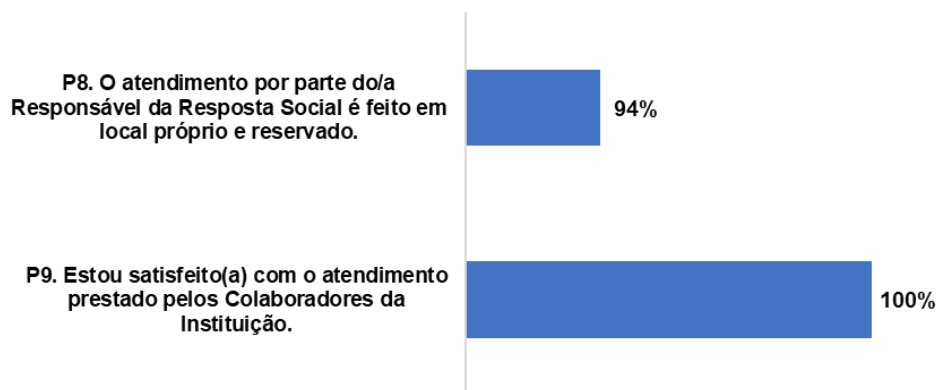


Gráfico 44: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Atendimento - PRE

Atendimento - PRE

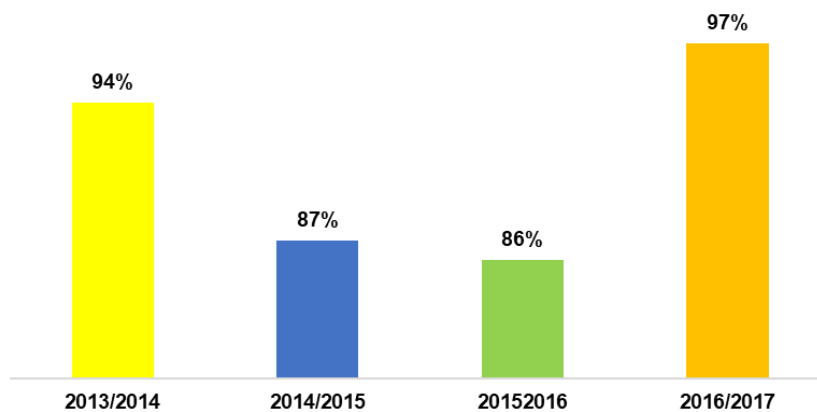


Gráfico 45: Taxa de Satisfação Positiva Global - Atendimento - PRE - (Variação)



CAPP



Informação/Comunicação - PRE

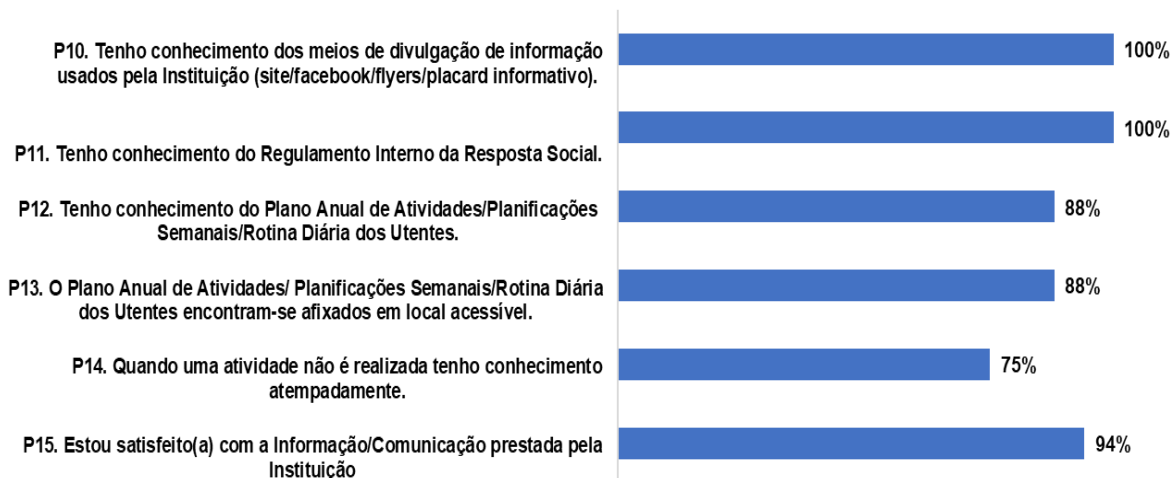


Gráfico 46: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Informação/Comunicação – PRE

Informação/Comunicação - PRE

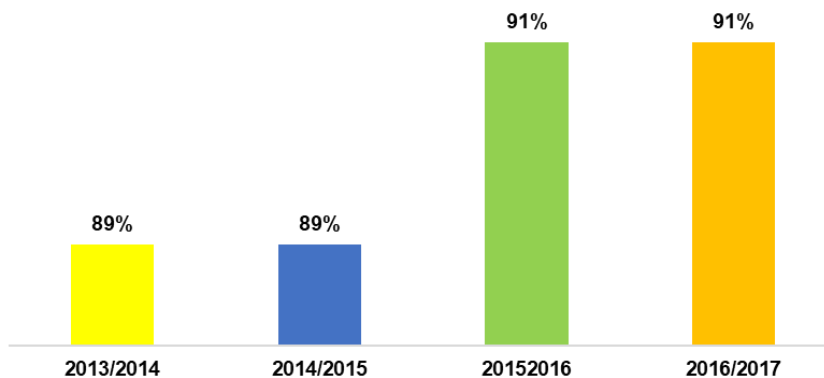


Gráfico 47: Taxa de Satisfação Positiva Global – Informação/Comunicação – PRE – (Variação)



CAPP



Assurance
in Social Services



Eco-Escolas

Serviços Prestados - PRE



Gráfico 48: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Serviços Prestados – PRE

Serviços Prestados - PRE

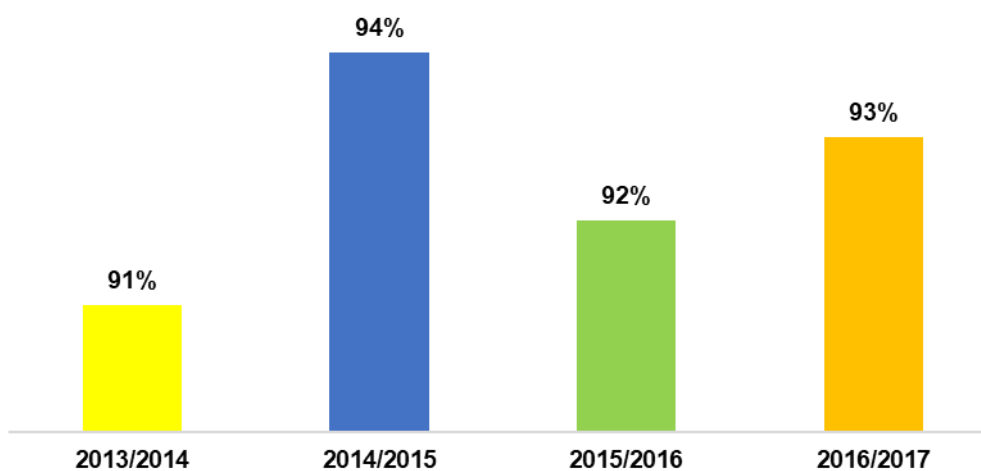


Gráfico 49: Taxa de Satisfação Positiva Global - Serviços Prestados – PRE – (Variação)



CAPP



Assurance
in Social Services



Eco-Escolas

Participação - PRE



Gráfico 50: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Participação – PRE

Participação - PRE

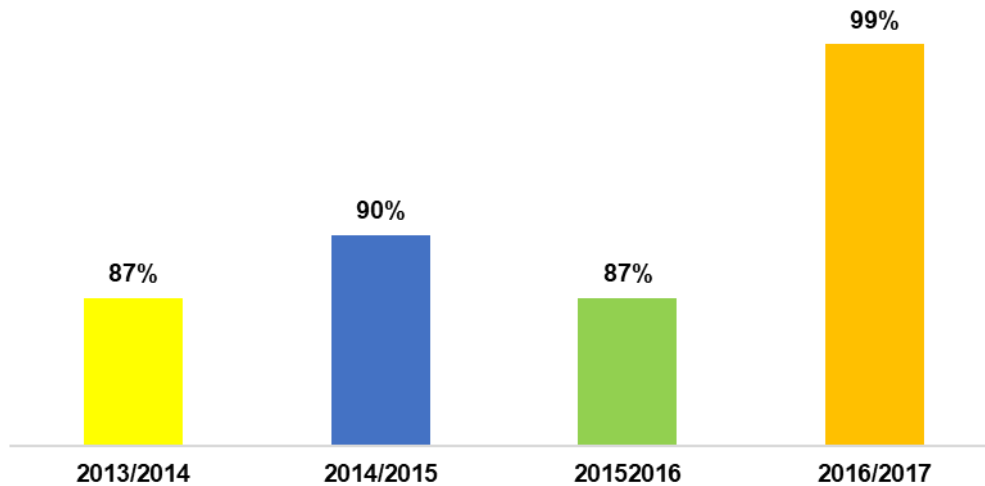


Gráfico 51: Taxa de Satisfação Positiva Global - Participação – PRE – (Variação)

Conclusão:

Depois de analisados os dados podemos aferir que a taxa de satisfação geral é mais satisfatória do que no ano anterior (2015/2016), visto a maioria das dimensões apresentarem valores acima dos 90%. Temos que ressaltar que depois dos 91% de positividade verificados no ano passado, a Resposta de PRE melhorou substancialmente, tendo a grande maioria das dimensões subido a sua percentagem.



CAPP



Assurance
in Social Services



Eco-Escolas

Podemos apontar como ponto fraco, apesar das subidas detetadas, a dimensão Informação/Comunicação com apenas 91%, tendo subido em relação a 2013/2014 e 2014/2015, mas mantido o valor do ano passado. Nesta dimensão é de salientar a pouca satisfação dos inquiridos face à informação atempada quando uma atividade não é realizada (Pergunta 14).

Foram detetados como pontos fortes nesta Resposta Social no ano 2016 as dimensões Institucional, Segurança, que subiram para 100%.

4.1.3. CATL (Centro de Atividades de Tempos Livres)

Os resultados apresentados nesta Resposta Social referem-se a 14 questionários recebidos dos 37 entregues, logo podemos observar que a taxa de participação nesta Resposta Social foi de 38%, conforme apresentado na Tabela 2, uma taxa ainda assim reduzida, e que reduziu face a 2015.

Este ano verificámos resultados que ficam muito aquém da realidade. Tendo em conta que a equipa resolveu entregar os inquéritos apenas em setembro, notou-se uma quebra quanto aos inquiridos, uma vez que um grande número de crianças já não fazia parte da resposta nessa altura, logo aferimos valores mais baixos de participação.

Dos questionários analisados verificamos que 99% das respostas dadas são de cariz positivo e apenas 1% negativo, mais 1 ponto percentual de positividade e menos 1 de negatividade comparando com o ano de 2015. Esta Resposta Social tem mantido uma subida gradual ao longo dos últimos quatro anos. Para a aferição destes dados foi feito o cálculo das respostas: Discordo e Discordo Totalmente (Satisfação Negativa) e Concordo, Concordo Totalmente, Sem Opinião e Não Aplicável (Satisfação Positiva).

No gráfico seguinte é apresentado o grau de satisfação positivo dos inquiridos desta Resposta Social face às dimensões apresentadas no início do presente relatório e seguidamente são apresentados os gráficos de satisfação positiva para cada uma das dimensões.



CAPP



Assurance
in Social Services



Eco-Escolas

Taxa de Satisfação Positiva - ATL

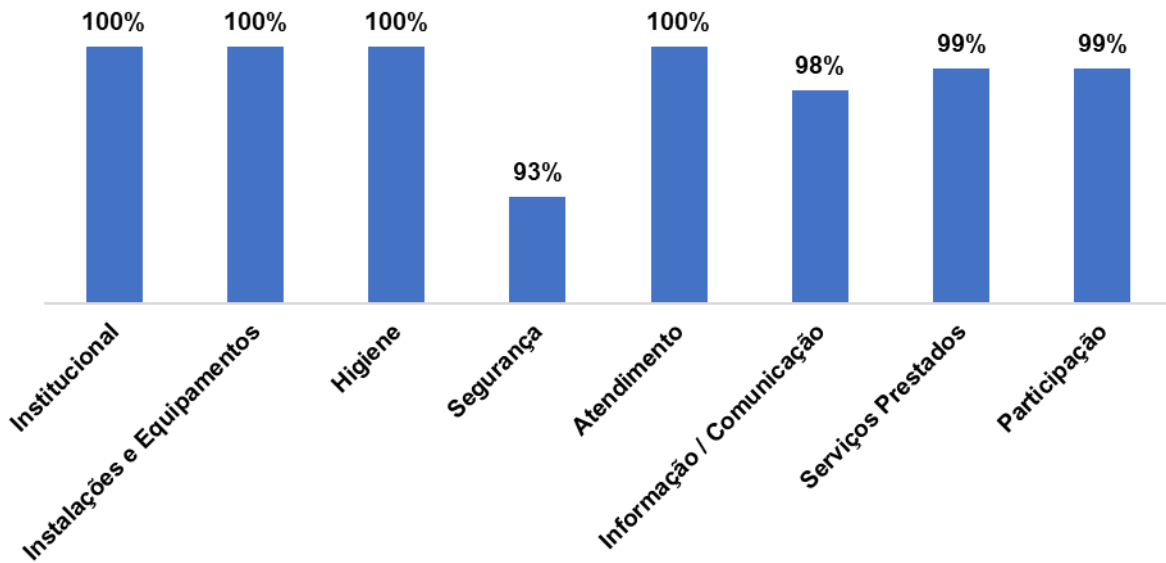


Gráfico 52: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – ATL

Taxa de Satisfação Positiva - ATL

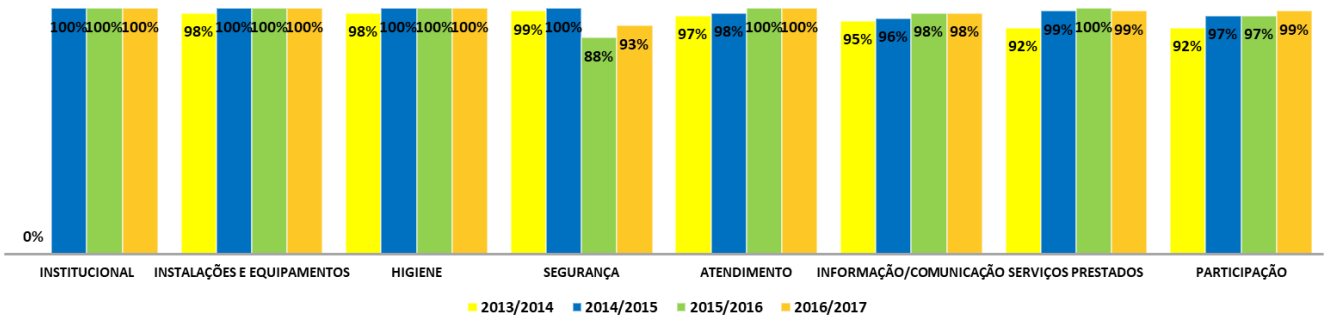


Gráfico 53: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – ATL (Variação)

Institucional - ATL

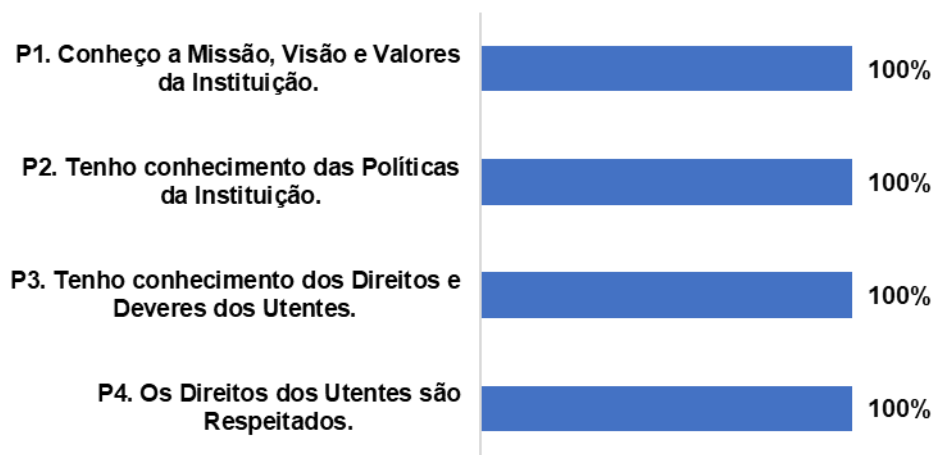


Gráfico 54: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Institucional – ATL

Institucional - ATL

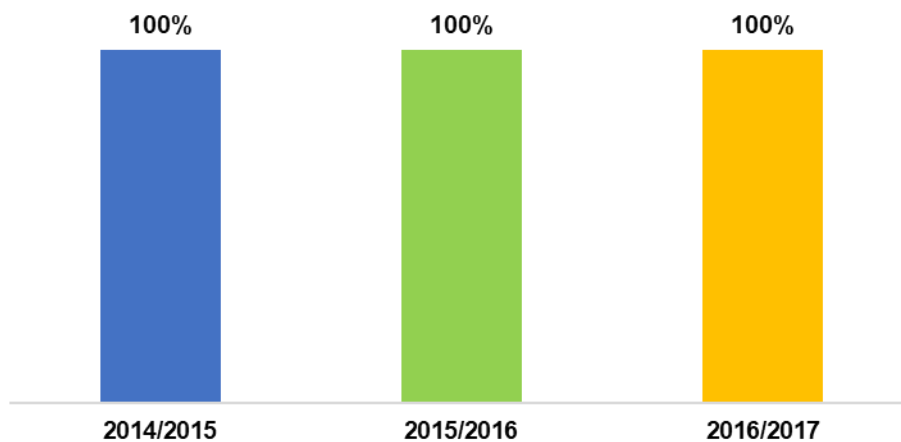


Gráfico 55: Taxa de Satisfação Positiva Global - Institucional – ATL – (Variação)

Instalações e Equipamentos - ATL

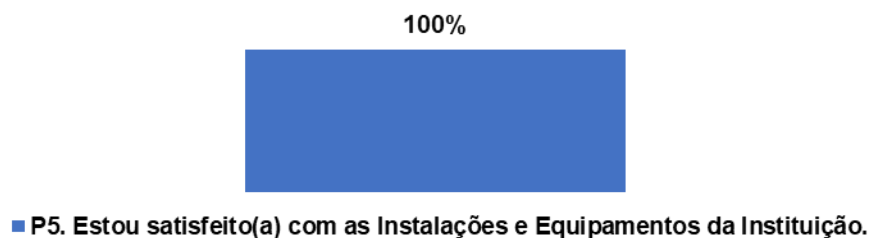


Gráfico 56: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão - Instalações e Equipamentos – ATL

Instalações e Equipamentos - ATL

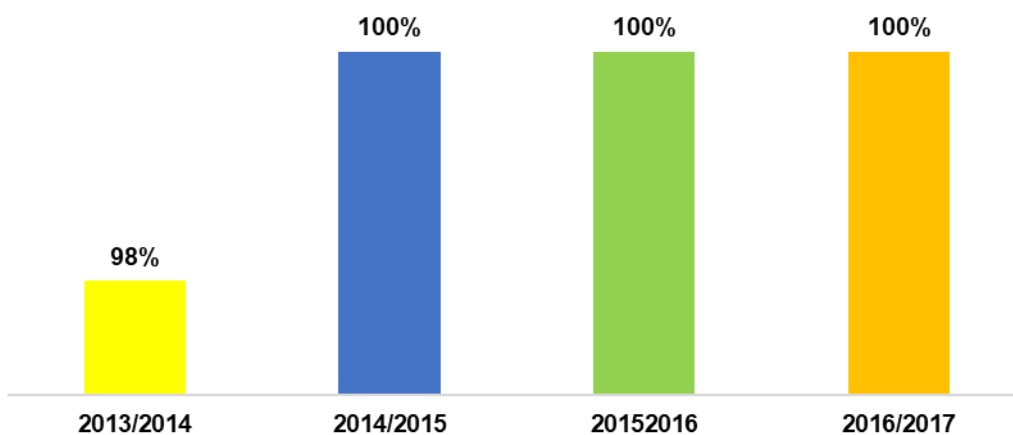


Gráfico 57: Taxa de Satisfação Positiva Global - Instalações e Equipamentos – ATL – (Variação)

Higiene - ATL

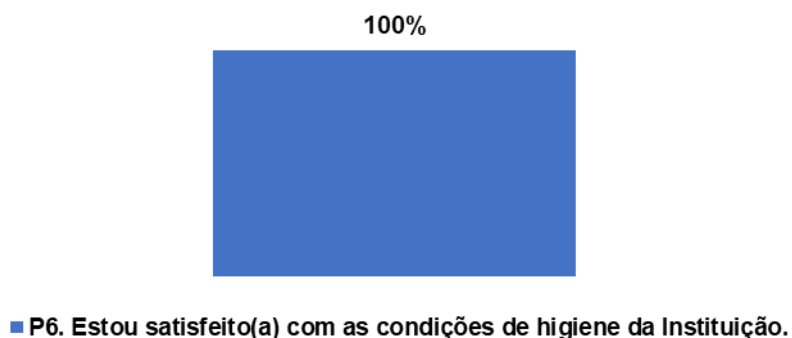


Gráfico 58: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Higiene – ATL

Higiene - ATL

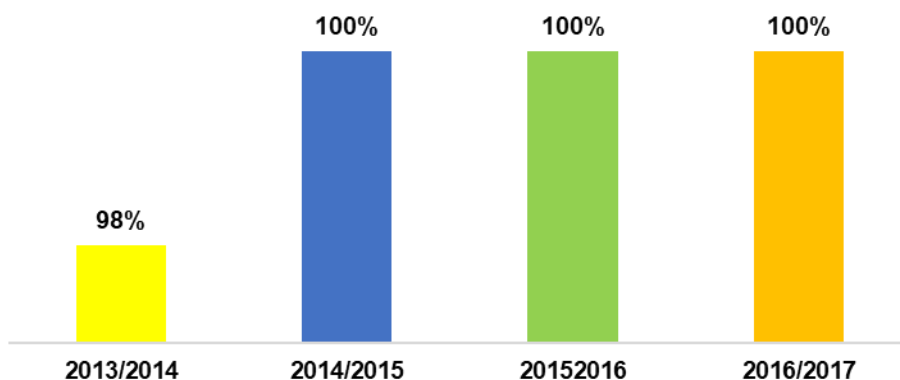
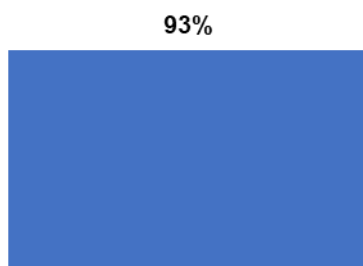


Gráfico 59: Taxa de Satisfação Positiva Global - Higiene - ATL - (Variação)

Segurança - ATL



■ P7. Estou satisfeito(a) com as condições de segurança da Instituição.

Gráfico 60: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Segurança - ATL

Segurança - ATL

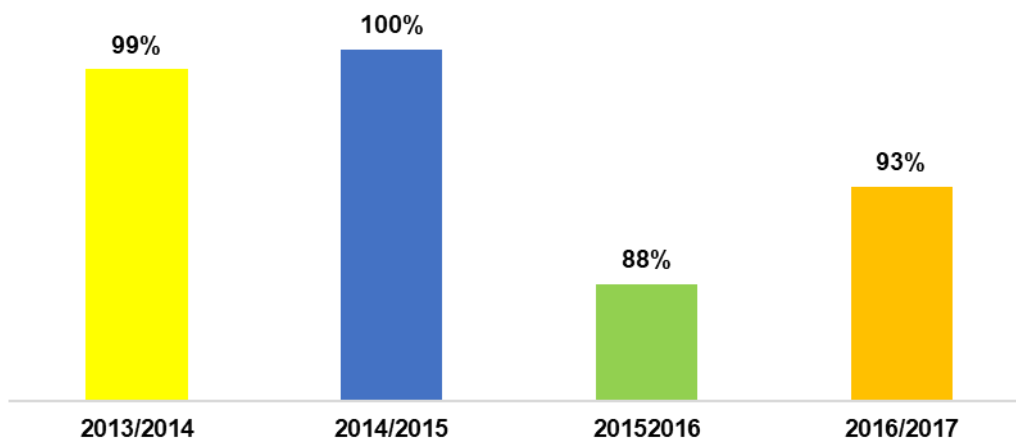


Gráfico 61: Taxa de Satisfação Positiva Global - Segurança - ATL - (Variação)

Atendimento - ATL

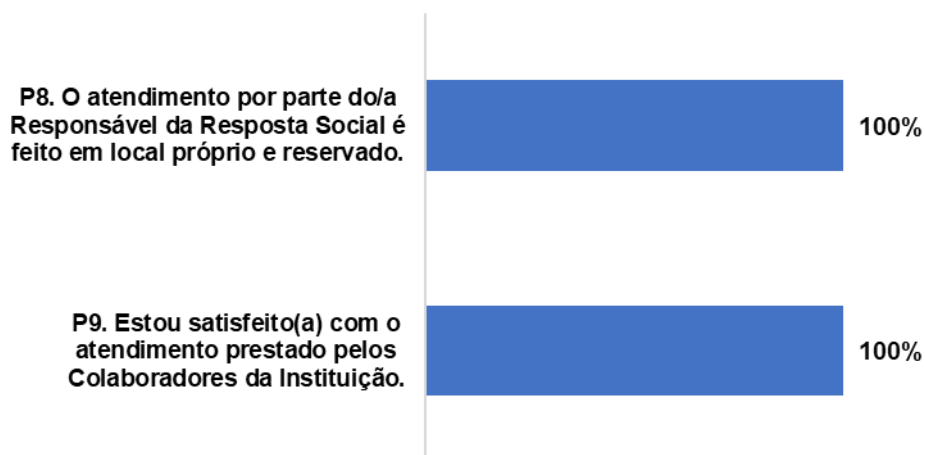


Gráfico 62: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Atendimento – ATL

Atendimento - ATL

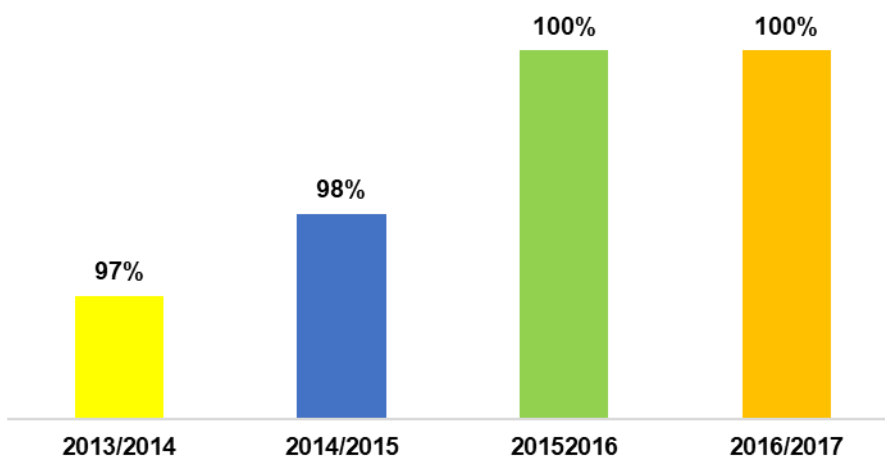


Gráfico 63: Taxa de Satisfação Positiva Global - Atendimento – ATL – (Variação)



CAPP



Assurance
in Social Services



Eco-Escolas

Informação/Comunicação - ATL



Gráfico 64: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Informação/Comunicação – ATL

Informação/Comunicação - ATL

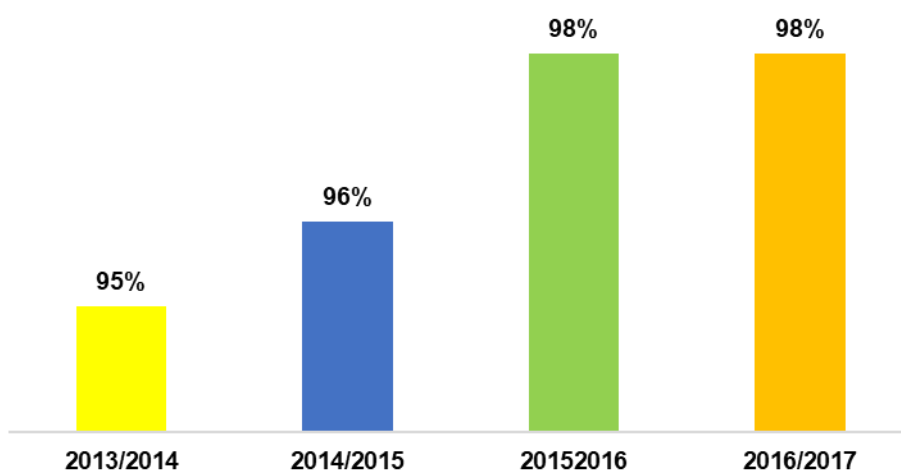


Gráfico 65: Taxa de Satisfação Positiva Global - Informação/Comunicação – ATL – (Variação)



CAPP



Serviços Prestados - ATL

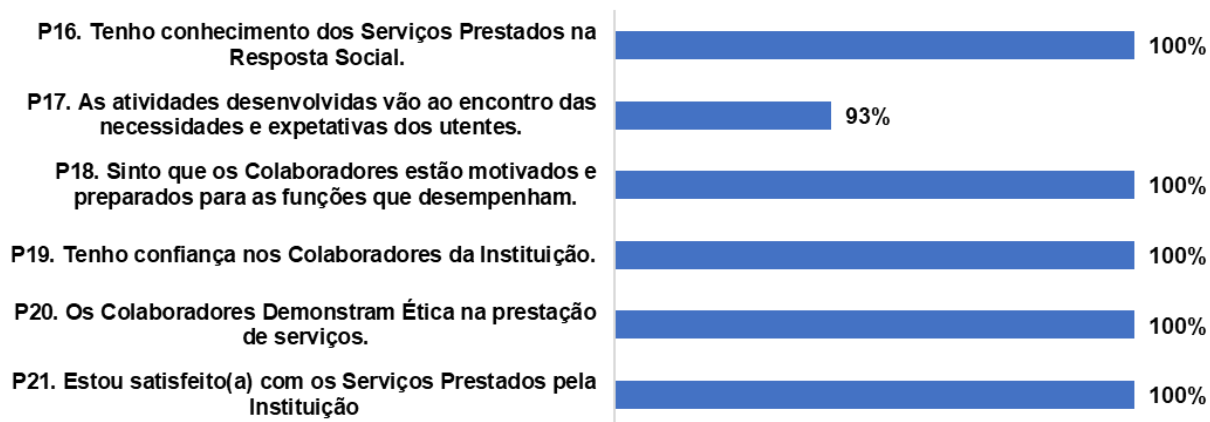


Gráfico 66: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Serviços Prestados – ATL

Serviços Prestados - ATL

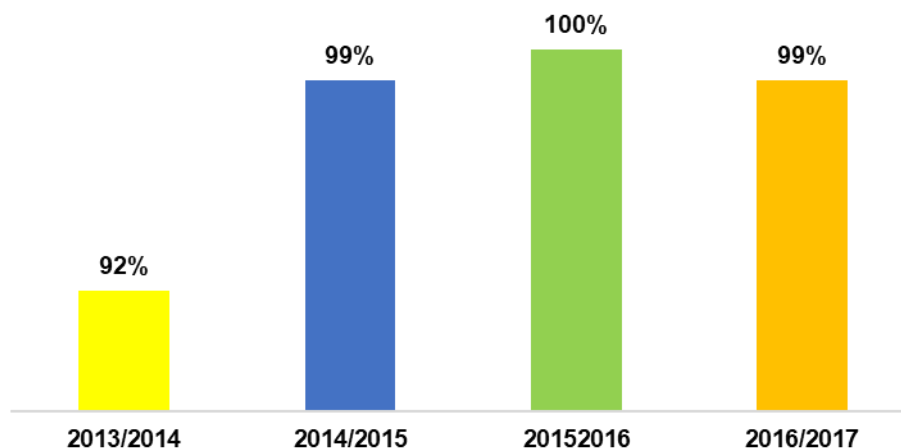


Gráfico 67: Taxa de Satisfação Positiva Global - Serviços Prestados – ATL – (Variação)

Participação - ATL

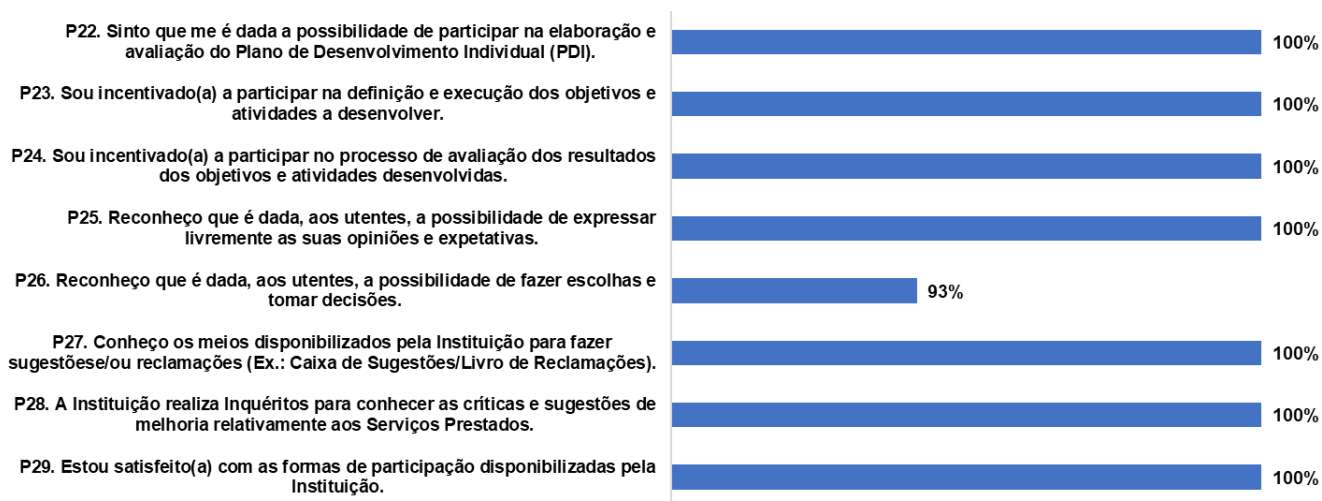


Gráfico 68: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Participação – ATL

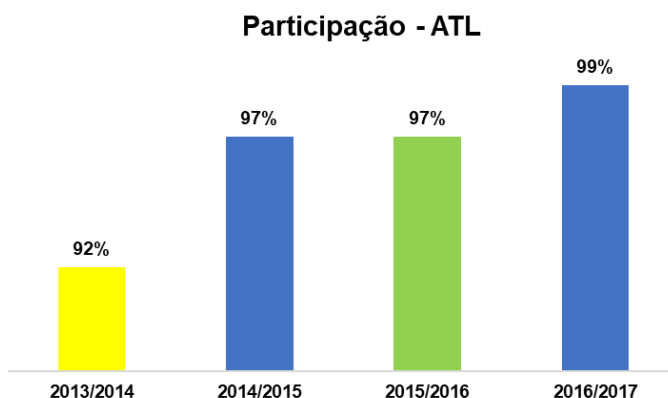


Gráfico 69: Taxa de Satisfação Positiva Global - Participação – ATL – (Variação)

Conclusão:

Depois de analisados os dados podemos aferir que a taxa de satisfação geral é satisfatória, visto a maioria das dimensões apresentarem valores acima dos 90%, à exceção da dimensão Segurança que apresenta uma queda significativa, comparativamente aos anos anteriores e principalmente a 2015.

Temos que ressaltar que a maioria das dimensões mantém os valores observados no ano anterior e tem subido gradualmente desde 2014.

Podemos apontar como pontos fracos nesta Resposta Social a dimensão Segurança com apenas 88%, comparativamente aos 100% do ano anterior e ainda mais baixa do que o apresentado em 2014 (99%).



CAPP



Assurance
in Social Services



Eco-Escolas

Foram detetados como pontos fortes nesta Resposta Social no ano 2016 as dimensões Institucional, Instalações e Equipamentos e Higiene, que mantêm os 100% verificados no ano anterior.

E as dimensões Atendimento e Serviços Prestados que subiu para os 100%.

5. Sugestões de Melhoria/Observações

Foi feito um levantamento das sugestões de melhoria apresentadas em todos os questionários analisados e verificou-se que este foi o ano em que foram dadas menos sugestões as quais passamos a apresentar de forma literal:

- **Infantário**

CRE

- Que continuem a dar uma boa resposta aos utentes.

PRE

- Sugiro que variem mais as atividades extracurriculares;
- Formação para os colaboradores, principalmente auxiliares;
- Renovação da equipa por gente mais jovem e motivada;
- Maior valorização dos direitos das crianças que merecem mais respeito, cuidados e atenção;
- Uma avaliação mais rígida e permanente dos funcionários;
- O portão está sempre aberto nas horas de entrada e saída!!!!!!

ATL

(não foi feita qualquer sugestão de melhoria)

Pampilhosa, __ de _____ de 2017

A Direção
