



Relatório de Avaliação da Satisfação 2015 - 2016

Índice

2. Introdução	6
3. Metodologia Utilizada	6
4. Avaliação por Resposta Social	9
4.1. Infantário.....	9
4.1.1. Creche	14
4.1.2. Pré-Escolar	20
4.1.3. CATL (Centro de Atividades de Tempos Livres).....	26
4.2. Centro de Idosos	32
4.2.1. ERI (Estrutura Residencial para Idosos)	37
4.2.2. CDI (Centro de Dia)	43
4.2.3. SAD (Serviço de Apoio Domiciliário)	49
5. Famílias	55
6. Parceiros	65
7. Colaboradores	68
8. Inquéritos Online	83
8.1. Comunidade	83
9. Sugestões de Melhoria/Observações	90

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Índice de Figuras:

Tabela 1: Questionários Entregues vs Recebidos	6
Tabela 2: Taxa de Participação nos Questionários de Satisfação	6
Tabela 3: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão 2014 vs 2015 - CRE	19
Tabela 4: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão 2014 vs 2015 - PRE	25
Tabela 5: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão 2014 vs 2015 – CATL.....	31
Tabela 6: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão 2014 vs 2015 – ERI.....	42
Tabela 7: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão 2014 vs 2015 – CDI	48
Tabela 8: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão 2014 vs 2015 – SAD	54
Tabela 9: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão 2015 – Famílias	64
Tabela 10: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão 2015 – Colaboradores do Infantário	76
Tabela 11: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão 2015 – Colaboradores do Centro de Idosos	82

Gráfico 1: Taxa Global de Participação	7
Gráfico 2: Taxa de Participação (2014 vs 2015).....	7
Gráfico 3: Taxa de Satisfação Positiva Global	8
Gráfico 4: Taxa de Satisfação Positiva por Stakeholder	8
Gráfico 5: P57 - Infantário	9
Gráfico 6: P58 - Infantário	10
Gráfico 7: P59 – Infantário.....	11
Gráfico 8: P60 - Infantário	11
Gráfico 9: P61 - Infantário	12
Gráfico 10: P62 - Infantário	13
Gráfico 11: P63 - Infantário	13
Gráfico 12: Taxa de Satisfação Positiva - CRE.....	14
Gráfico 13: Institucional - CRE	15
Gráfico 14: Instalações e equipamentos - CRE.....	15
Gráfico 15: Higiene - CRE	16
Gráfico 16: Segurança - CRE.....	16
Gráfico 17: Atendimento - CRE	17
Gráfico 18: Atendimento/Comunicação - CRE	17
Gráfico 19: Serviços Prestados - CRE.....	18
Gráfico 20: Participação - CRE	18
Gráfico 21: Taxa de Satisfação Positiva - PRE.....	20
Gráfico 23: Instalações e Equipamentos - PRE	21
Gráfico 22: Institucional - PRE	21
Gráfico 24: Higiene - PRE	22
Gráfico 25: Segurança - PRE.....	22
Gráfico 26: Atendimento - PRE	23
Gráfico 27: Informação/Comunicação – PRE	23
Gráfico 28: Serviços Prestados - PRE.....	24
Gráfico 29: Participação - PRE	24
Gráfico 30: Taxa de Satisfação Positiva - CATL.....	27
Gráfico 31: Institucional - CATL	27
Gráfico 32: Instalações e Equipamentos - CATL	28
Gráfico 33: Higiene - CATL	28
Gráfico 34: Segurança - CATL.....	29
Gráfico 35: Atendimento - CATL	29
Gráfico 36: Informação/Comunicação - CATL	30
Gráfico 37: Serviços Prestados - CATL.....	30
Gráfico 38: Participação - CATL.....	31
Gráfico 39: P57 - Centro de Idosos.....	33

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Gráfico 40: P58 – Centro de Idosos.....	33
Gráfico 41: P59 – Centro de Idosos.....	34
Gráfico 42: P60 – Centro de Idosos.....	34
Gráfico 43: P61 – Centro de Idosos.....	35
Gráfico 44: P62 – Centro de Idosos.....	36
Gráfico 45: P63 – Centro de Idosos.....	36
Gráfico 46: Taxa de Satisfação Positiva - ERI.....	37
Gráfico 47: Institucional - ERI.....	38
Gráfico 48: Instalações e Equipamentos - ERI.....	38
Gráfico 49: Higiene - ERI.....	39
Gráfico 50: Segurança - ERI.....	39
Gráfico 51: Atendimento - ERI.....	40
Gráfico 52: Informação/Comunicação - ERI.....	40
Gráfico 53: Serviços Prestados - ERI.....	41
Gráfico 54: Participação - ERI.....	41
Gráfico 55: Taxa de Satisfação Positiva – CDI.....	43
Gráfico 56: Institucional - CDI.....	44
Gráfico 57: Instalações e Equipamentos.....	44
Gráfico 58: Higiene - CDI.....	45
Gráfico 59: Segurança - CDI.....	45
Gráfico 60: Atendimento - CDI.....	46
Gráfico 61: Informação/Comunicação - CDI.....	46
Gráfico 62: Serviços Prestados - CDI.....	47
Gráfico 63: Participação - CDI.....	47
Gráfico 64: Taxa de Satisfação Positiva - SAD.....	49
Gráfico 65: Institucional - SAD.....	50
Gráfico 66: Instalações e Equipamentos - SAD.....	51
Gráfico 67: Higiene - SAD.....	51
Gráfico 68: Segurança - SAD.....	52
Gráfico 69: Atendimento – SAD.....	52
Gráfico 70: Informação / Comunicação - SAD.....	53
Gráfico 71: Serviços Prestados - SAD.....	53
Gráfico 72: Participação - SAD.....	54
Gráfico 73: P55 – Famílias.....	56
Gráfico 74: P56 – Famílias.....	56
Gráfico 75: P57 - Famílias.....	57
Gráfico 76: P58 – Famílias.....	57
Gráfico 77: P59 - Famílias.....	58
Gráfico 78: P60 – Famílias.....	58
Gráfico 79: P61 - Famílias.....	59
Gráfico 80: Taxa de Satisfação Positiva – Famílias.....	59
Gráfico 81: Institucional - Famílias.....	60
Gráfico 82: Instalações e Equipamentos - Famílias.....	60
Gráfico 83: Higiene - Famílias.....	61
Gráfico 84: Segurança - Famílias.....	61
Gráfico 85: Atendimento - Famílias.....	62
Gráfico 86: Informação/Comunicação - Famílias.....	62
Gráfico 87: Serviços Prestados - Famílias.....	63
Gráfico 88: Participação - Famílias.....	63
Gráfico 89: Taxa de Satisfação Positiva - Parceiros.....	66
Gráfico 90 – P13 - Parceiros.....	66
Gráfico 91: P14 - Parceiros.....	66
Gráfico 92: P15 - Parceiros.....	67
Gráfico 93: P16 - Parceiros.....	67

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Gráfico 94: P17 - Parceiros	67
Gráfico 95: P18 - Parceiros	68
Gráfico 96: P19 - Parceiros	68
Gráfico 97: P40 - Colaboradores	69
Gráfico 98: P41 - Colaboradores	69
Gráfico 99: P42 - Colaboradores	70
Gráfico 100: P43 - Colaboradores	70
Gráfico 101: P44 - Colaboradores	71
Gráfico 102: Taxa de Satisfação Positiva – Colaboradores do Infantário.....	72
Gráfico 103: Institucional – Colaboradores do Infantário	72
Gráfico 104: Instalações e Equipamentos – Colaboradores do Infantário	73
Gráfico 105: Higiene – Colaboradores do Infantário	73
Gráfico 106: Segurança – Colaboradores do Infantário.....	74
Gráfico 107: Atendimento – Colaboradores do Infantário	74
Gráfico 108: Informação / Comunicação – Colaboradores do Infantário	74
Gráfico 109: Serviços Prestados – Colaboradores do Infantário	75
Gráfico 110: Participação – Colaboradores do Infantário	75
Gráfico 111: Taxa de Satisfação Positiva – Colaboradores do Centro de Idosos.....	77
Gráfico 112: Institucional – Colaboradores do Centro de Idosos	78
Gráfico 113: Instalações e Equipamentos – Colaboradores do Centro de Idosos	78
Gráfico 114: Higiene – Colaboradores do Centro de Idosos	79
Gráfico 115: Segurança – Colaboradores do Centro de Idosos.....	79
Gráfico 116: Atendimento – Colaboradores do Centro de Idosos	80
Gráfico 117: Informação/Comunicação – Colaboradores do Centro de Idosos	80
Gráfico 118: Serviços Prestados – Colaboradores do Centro de Idosos.....	81
Gráfico 119: Participação – Colaboradores do Centro de Idosos.....	81

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

2. Introdução

A avaliação de satisfação de utentes, colaboradores e de todas as pessoas ou organizações que interagem com o 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, famílias, colaboradores e parceiros o Questionário da Avaliação de Satisfação, para avaliar o grau de satisfação de todas as “Partes Interessadas” referente a 2015/2016. Foi também colocado no facebook um questionário de acesso à comunidade

3. Metodologia Utilizada

A recolha de opiniões foi realizada tendo como base inquéritos, que foram disponibilizados e recolhidos através das seguintes vias: correio, email, em mão, internet.

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.

Os questionários foram entregues durante o mês de março de 2016, tendo sido submetidos a análise no mês de Abril pela Equipa da Qualidade.

N.º de Questionários Entregues	358
N.º de Questionários Recebidos	179

Tabela 1: Questionários Entregues vs Recebidos

Foi obtida uma taxa de participação global de **50%**, como se pode verificar na tabela seguinte:

	Questionário Entregues	Questionários Recebidos	Taxa de Participação
Creche	43	27	63%
Pré-Escolar	43	13	30%
CATL	60	18	30%
SAD	25	18	72%
ERI	20	12	60%
CDI	30	14	47%
Colaboradores	52	34	65%
Famílias	75	40	53%
Parceiros	10	3	30%
Global	358	179	50%

Tabela 2: Taxa de Participação nos Questionários de Satisfação

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

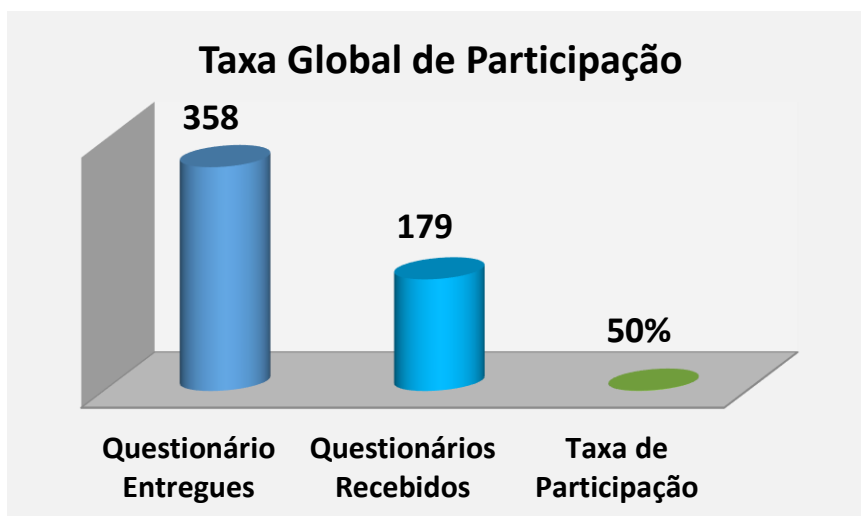


Gráfico 1: Taxa Global de Participação

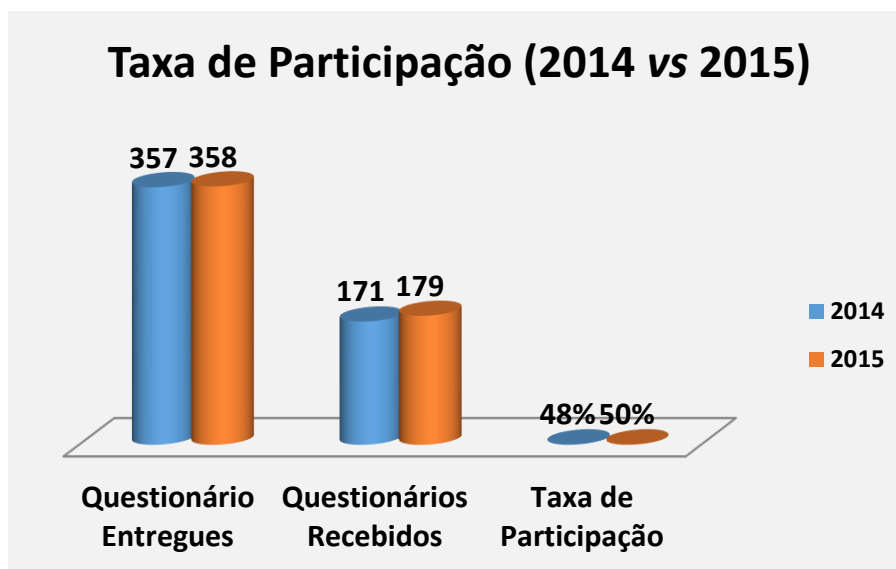


Gráfico 2: Taxa de Participação (2014 vs 2015)

Comparativamente ao ano anterior (2014), podemos aferir que houve um aumento da participação nos Questionários de Satisfação de 2 pontos percentuais, tendo sido recebidos pela Equipa da Qualidade mais 8 Questionários do que no ano anterior. Apesar do aumento da taxa de participação, concluímos que a participação dos Utentes nos Questionários ainda não superou as expetativas previstas no PAAO (Plano Anual de Atividades Operacional), nomeadamente o seu aumento em 10%.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------



Gráfico 3: Taxa de Satisfação Positiva Global

Dos dados analisados, conclui-se que 95% dos inquiridos parece considerar que o CAPP responde, de forma geral às necessidades e expectativas dos seus stakeholders. Comparativamente com o ano anterior é de notar uma baixa da satisfação negativa de 13% para 5%, bem como um aumento da satisfação positiva de 87% para 95%.

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

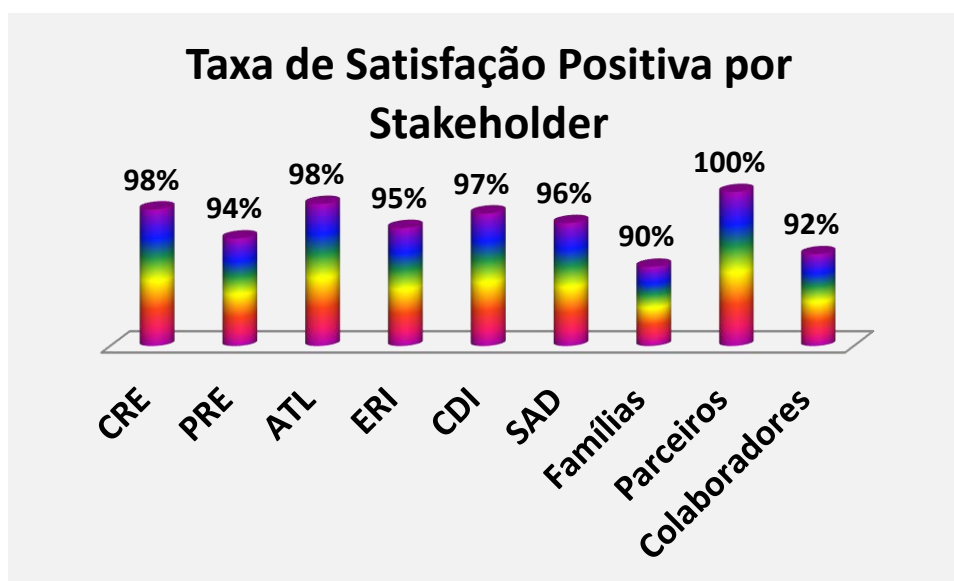


Gráfico 4: Taxa de Satisfação Positiva por Stakeholder

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).

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

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

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.

4. Avaliação por Resposta Social

4.1. Infantário

Nas respostas sociais que constituem o Infantário do CAPP (Creche, Pré-escolar e CATL) foram avaliadas 56 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, 7 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):

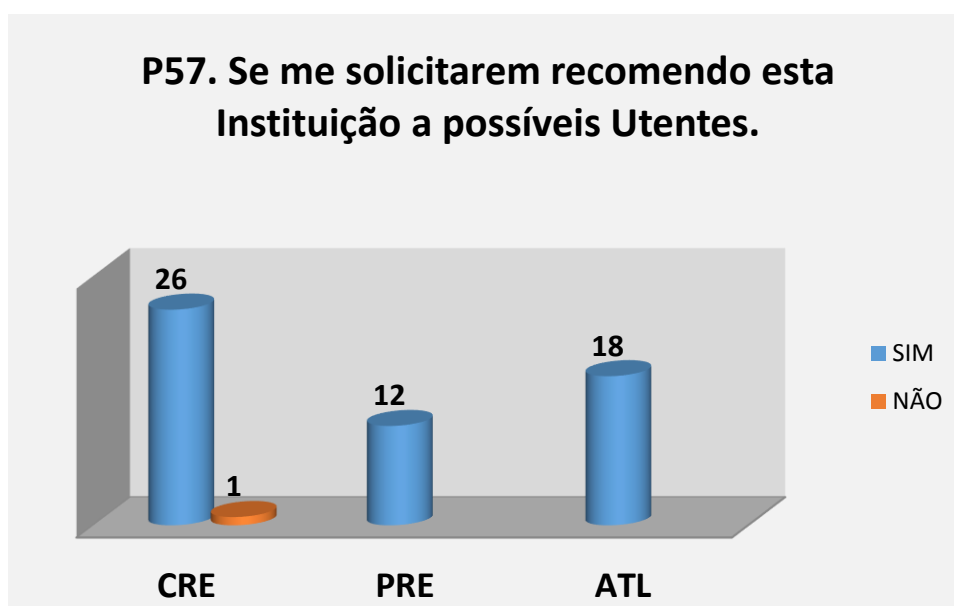


Gráfico 5: P57 - Infantário

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Quanto a esta questão podemos aferir que dos 58 questionários analisados, 97% dos inquiridos recomendariam o CAPP a possíveis Utentes. Para a única resposta negativa a esta questão não foi apresentada qualquer justificação.



Gráfico 6: P58 - Infantilário

Das 56 respostas dadas a esta questão, é de salientar o facto de 81% dos inquiridos afirmar não mudarem de Instituição, e apenas 16% afirmarem mudar, caso tivessem essa possibilidade, os outros 3% em falta dizem respeito a abstenções em relação a esta questão.

Após calculados os dados, foi feito um levantamento das justificações apresentadas e podemos tirar as seguintes conclusões:

- Os inquiridos que responderam a esta questão afirmativamente mudariam de Instituição devido ao valor elevado da mensalidade;

- Os inquiridos que responderam negativamente afirmam não mudar de Instituição por razões como as seguidamente apresentadas:

- o gosto pelo trabalho prestado pelo CAPP;
- o facto de exceder as expectativas e estar adequado ao horário de trabalho e estar bem localizado;
- a satisfação com a Instituição;
- a satisfação com os serviços prestados,
- o facto de ser perto da habitação;
- as ótimas condições, colaboradores e educadores de confiança e que apresentam gosto e satisfação naquilo que fazem;
- o gosto dos educandos na frequência da Instituição.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

P59. Quando fiz a inscrição no CAPP fi-lo porque:

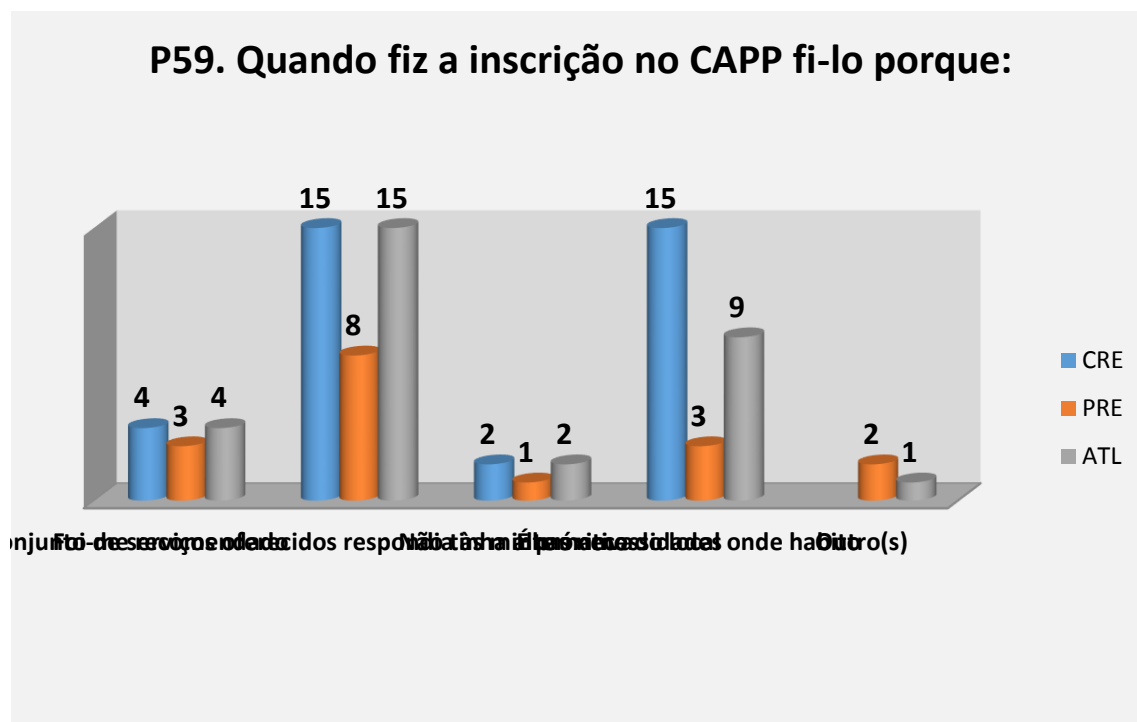


Gráfico 7: P59 – Infantilário

Dos questionários observados, verificamos que nas Respostas Sociais do Infantilário os inquiridos relacionam, na sua maioria, a sua inscrição com o facto de o conjunto de serviços oferecidos responder às suas necessidades e o CAPP ser próximo do local onde habitam. Os valores observados são idênticos aos observados no ano de 2014.

P60. No âmbito geral, estou satisfeito(a) coma Resposta Social



Gráfico 8: P60 - Infantilário

Das 56 respostas dadas a esta questão, é de salientar o facto de 93% dos inquiridos afirmar estarem satisfeitos com a Resposta Social, e apenas 3% afirmar não estar satisfeito, os outros 4% em falta dizem respeito a abstenções em relação a esta questão.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Comparativamente ao ano de 2014 houve um aumento de 1 ponto percentual relativamente à satisfação positiva dos inquiridos perante a Resposta Social e uma descida de 3 para 2 respostas negativas.

Após calculados os dados, foi feito um levantamento das justificações apresentadas para a não satisfação com a Resposta Social e podemos tirar as seguintes conclusões:

- tanto a resposta negativa dada pelo inquirido de Creche, como pelo de CATL a questão da não satisfação prende-se com o valor elevado da mensalidade paga pelos inquiridos em questão.



Gráfico 9: P61 - Infantilário

Das 56 respostas dadas a esta questão, é de salientar o facto de 93% dos inquiridos afirmar estarem satisfeitos com a Instituição, e apenas 2% afirmar não estar satisfeito, os outros 5% em falta dizem respeito a abstenções em relação a esta questão.

Comparativamente ao ano de 2014 houve um aumento de 4 pontos percentuais relativamente à satisfação positiva dos inquiridos perante a Instituição, apesar de se verificar o mesmo número de respostas negativas.

Após calculados os dados, foi feito um levantamento das justificações apresentadas para a não satisfação com a Instituição e podemos concluir que apenas uma das respostas apresenta como justificação o valor elevado da mensalidade, a outra resposta negativa apresentada não apresenta justificação.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

P62. Considero o CAPP uma organização que gera valor acrescentado para a comunidade.

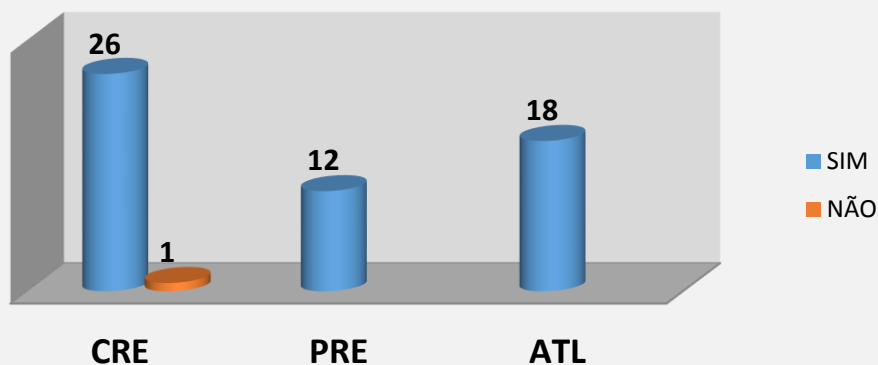


Gráfico 10: P62 - Infantário

Das 57 respostas dadas a esta questão é de salientar o facto de 96% dos inquiridos considerar o CAPP uma organização que gera valor acrescentado para a comunidade e apenas 1% não considerar, os outros 3% em falta dizem respeito a abstenções em relação a esta questão.

Quanto à resposta negativa obtida não foi apresentada qualquer tipo de justificação.

P63. Considero uma mais-valia a Certificação Europeia de Qualidade nos serviços prestados (EQUASS Assurance).



Gráfico 11: P63 - Infantário

Das 55 respostas dadas a esta questão é de salientar o facto de 96% dos inquiridos considerar uma mais-valia a Certificação Europeia de Qualidade para os serviços prestados pela Instituição e apenas 1% não considerar, os outros 3% em falta dizem respeito a abstenções em relação a esta questão.

Quanto à resposta negativa obtida não foi apresentada qualquer tipo de justificação.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

4.1.1. Creche

Os resultados apresentados nesta Resposta Social referem-se a 27 questionários recebidos dos 43 entregues, logo podemos observar que a taxa de participação nesta Resposta Social foi de 63%, conforme apresentado na Tabela 1, uma taxa substancialmente mais elevada que no ano letivo anterior (apenas 38%, referentes a 20 questionários recebidos de 53 entregues).

Dos questionários analisados verificamos que 98% das respostas dadas são de cariz positivo e 2% negativo, menos 2% que no ano anterior. 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 12: Taxa de Satisfação Positiva - CRE

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

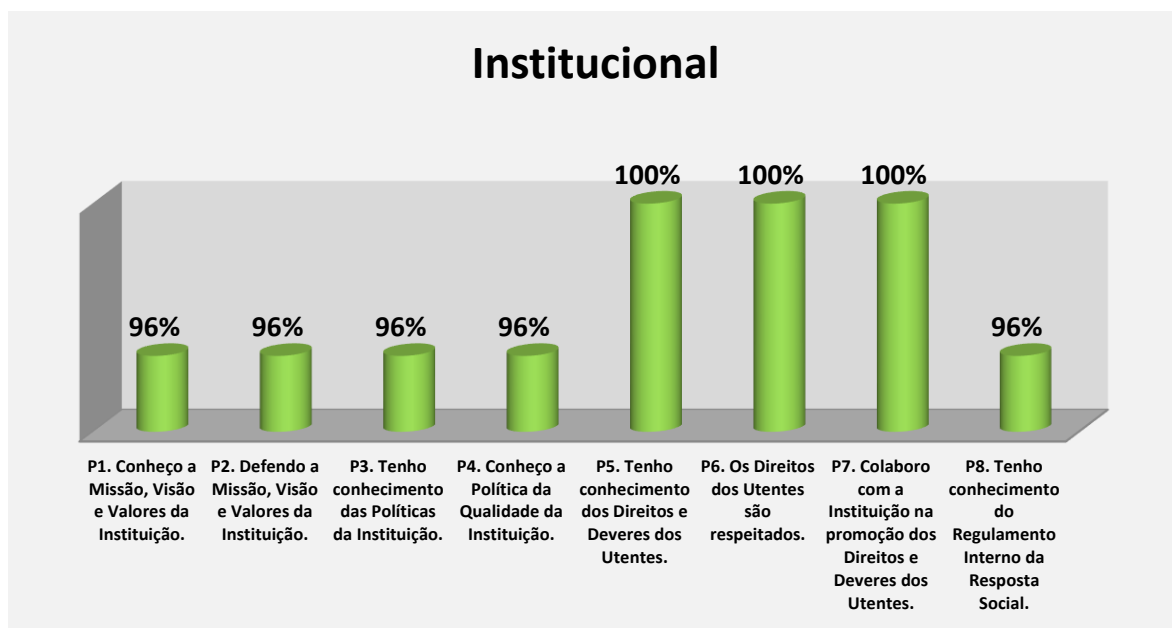


Gráfico 13: Institucional - CRE



Gráfico 14: Instalações e equipamentos - CRE

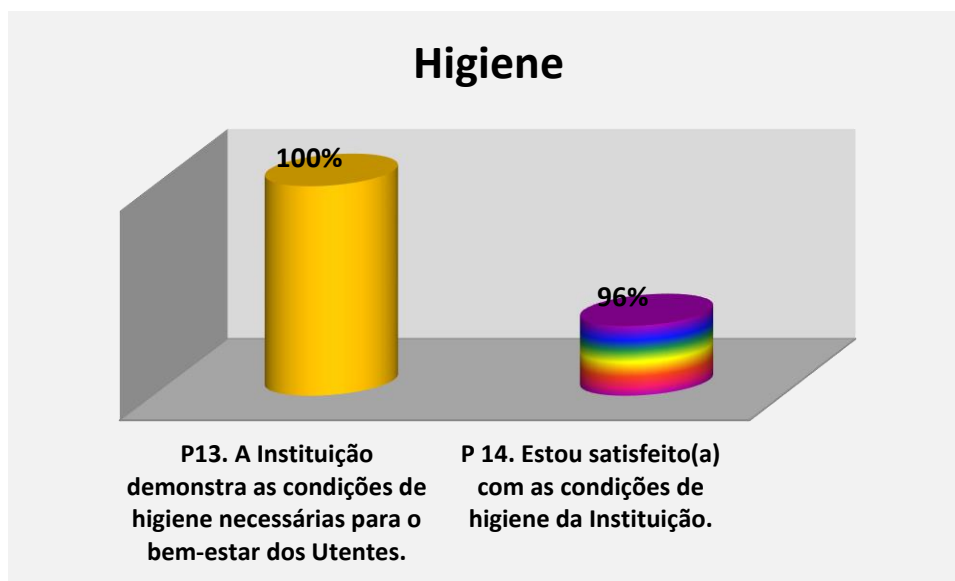


Gráfico 15: Higiene - CRE

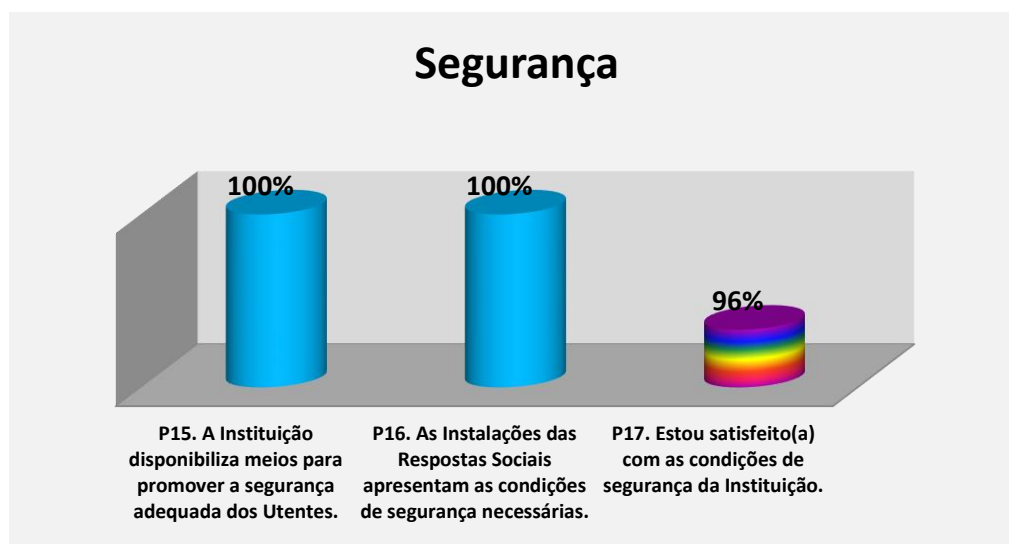


Gráfico 16: Segurança - CRE

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

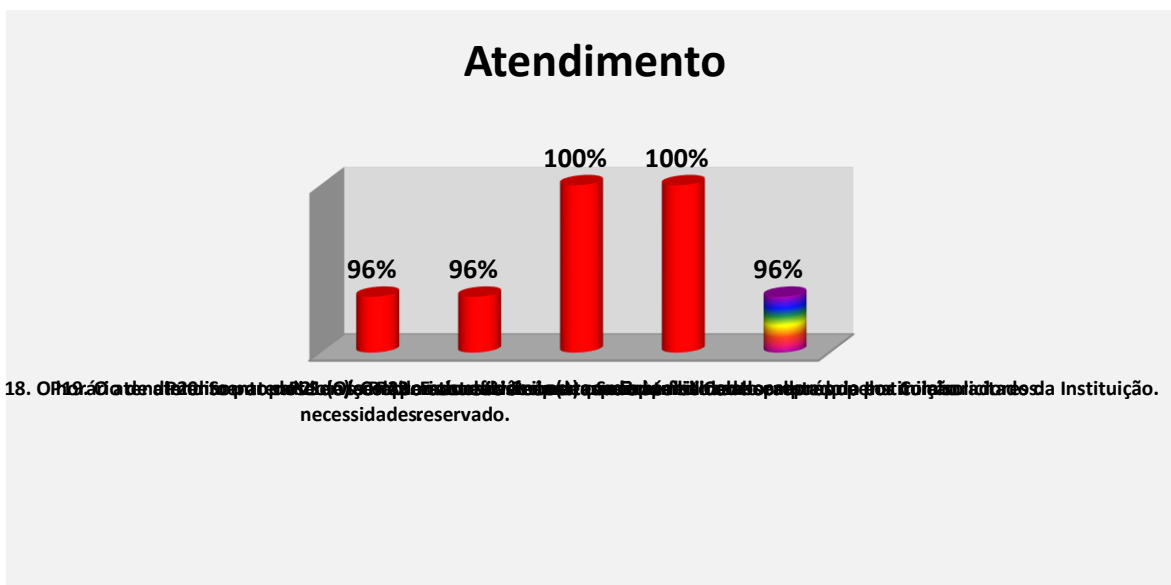


Gráfico 17: Atendimento - CRE



Gráfico 18: Atendimento/Comunicação - CRE

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

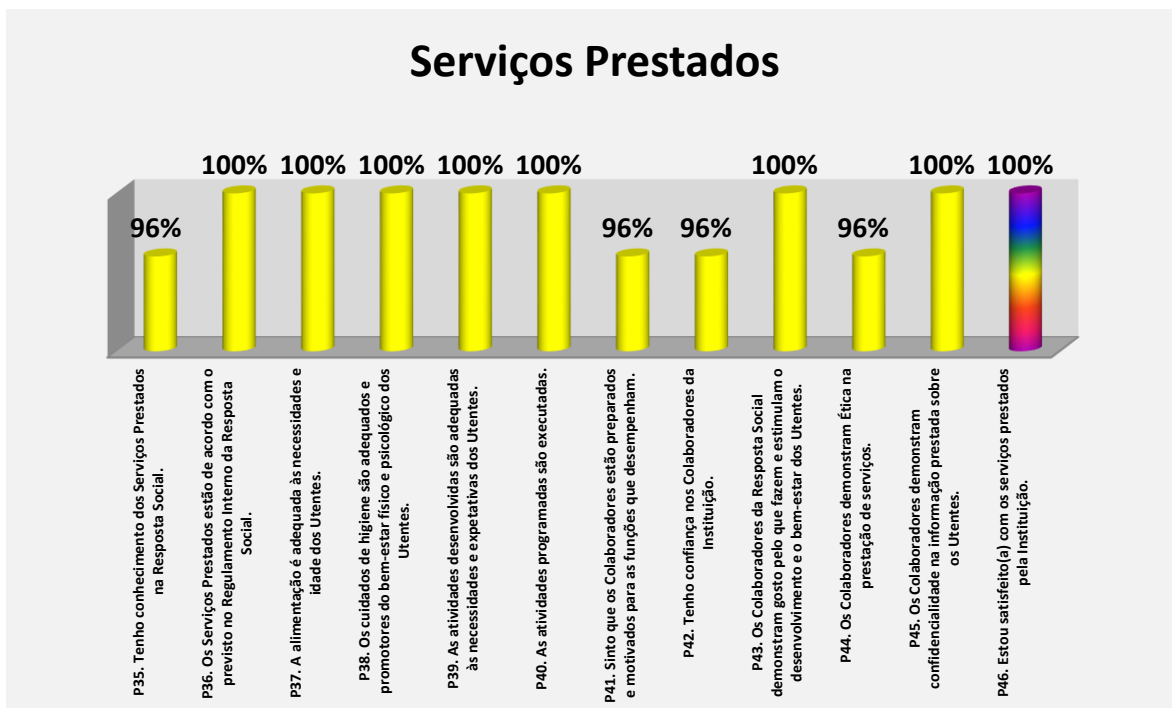


Gráfico 19: Serviços Prestados - CRE



Gráfico 20: Participação - CRE

Conclusão:

Depois de analisados os dados podemos aferir que a taxa de satisfação geral é de facto satisfatória, visto todas as dimensões apresentarem valores acima dos 90%.

No que diz respeito à dimensão **Institucional**, visto ser uma novidade nos questionários do ano de 2015, concluímos que a taxa de satisfação é positiva (97%), sendo os valores mais baixos observados de 96%. Os mesmos dizem respeito às questões relacionadas com o conhecimento da Missão, Visão e Valores da Instituição, Política da Qualidade e Regulamento Interno. Quanto aos Direitos e Deveres dos Clientes, os inquiridos demonstram ter conhecimento dos mesmos, bem como colaborar com a Instituição na sua promoção.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------



Comparativamente ao ano anterior é de salientar o aumento da satisfação dos inquiridos de Creche relativamente às restantes dimensões analisadas, como confirma a tabela seguinte:

	2014	2015
Instalações e Equipamentos	95%	100%
Higiene	89%	98%
Segurança	98%	99%
Atendimento	97%	98%
Informação/Comunicação	99%	97%
Serviços Prestados	97%	99%
Participação	92%	94%

Tabela 3: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão 2014 vs 2015 - CRE

Da tabela apresentada destaca-se a dimensão **Informação/Comunicação** que apresenta um valor inferior ao apresentado no ano de 2014 de 2 pontos percentuais e que diz respeito a 9 respostas negativas dadas, baixando assim as percentagens das questões P32 e P33¹, por exemplo, de 100% para 92%.

Quanto à dimensão **Instalações e Equipamentos**, verificamos uma subida de 5 pontos percentuais no que diz respeito à satisfação positiva dos inquiridos de creche, comparativamente ao observado no ano 2014. No ano de 2015 os inquiridos demonstram 100% de satisfação positiva em todas as questões desta dimensão, incluindo na questão P12 ("Estou satisfeito(a) com as Instalações e Equipamentos da Instituição).

Nas dimensões **Higiene e Segurança**, há a salientar que, apesar da apreciação satisfatória de 100% nas questões P13, P15, P16², apenas 96% dos inquiridos afirma estar satisfeito com as condições de higiene e segurança da Instituição.

Quanto ao **Atendimento** salientamos também a subida quanto à satisfação global, bem como a subida da satisfação quanto ao horário de atendimento, quer dos Serviços Administrativos (de 84% para 96%), quer do/a Responsável de Sala (de 95% para 96%), comparativamente ao ano anterior.

No que diz respeito à dimensão **Serviços Prestados** é de salientar que as questões que obtiveram menor pontuação, independentemente de não se encontrarem abaixo dos 90%, prende-se com a satisfação em relação à confiança prestada nos colaboradores da Instituição, à sua preparação e motivação no exercício das suas funções, bem como à ética, por estes demonstrada, na prestação de serviços. Dados estes que não impedem que os inquiridos se sintam na totalidade 100% satisfeitos com os serviços prestados pela Instituição na sua generalidade.

Quanto à **Participação**, os inquiridos de Creche, apesar de demonstrarem 100% de satisfação com as formas de participação disponibilizadas pela Instituição, baixaram a sua satisfação, em comparação com o ano anterior, relativamente a questões que se prendem com o incentivo dos Pais/Encarregados de Educação na definição, execução e avaliação dos objetivos e atividades a desenvolver com os utentes. Também é notável a diminuição da satisfação dos inquiridos em 4% (de 100% em 2014 para 96% em 2015) relativamente à possibilidade dada aos utentes de fazer escolhas e tomar decisões.

¹ P32: Quando uma atividade não é realizada tenho conhecimento atempadamente; P33: As alterações de horários são comunicadas atempadamente.

² P13: A Instituição demonstra as condições de higiene necessárias para o bem-estar dos Utentes; P15: A Instituição disponibiliza meios para promover a segurança adequada dos Utentes; P16: As Instalações das Respostas Sociais apresentam as condições de segurança necessárias.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Ainda nesta dimensão há que destacar também a subida substancial de 56% para 88% de satisfação positiva no que diz respeito à obtenção de resposta às reclamações efetuadas. Neste ponto, mantêm-se os mesmos 64% de inquiridos a admitirem já terem feito alguma sugestão e/ou reclamação por escrito.

4.1.2. Pré-Escolar

Os resultados apresentados nesta Resposta Social referem-se a 13 questionários recebidos (tendo um sido um uma abstenção), dos 43 entregues, logo podemos observar que a taxa de participação nesta Resposta Social foi de 30%, conforme apresentado na Tabela 1, uma taxa reduzida comparativamente ao ano de 2014 (37%, referentes a 14 questionários recebidos de 38 entregues).

Dos questionários analisados verificamos que 94% das respostas dadas são de cariz positivo e 6% negativo, mais 2% de positividade e menos 2% de negatividade comparando com ao ano anterior. 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.

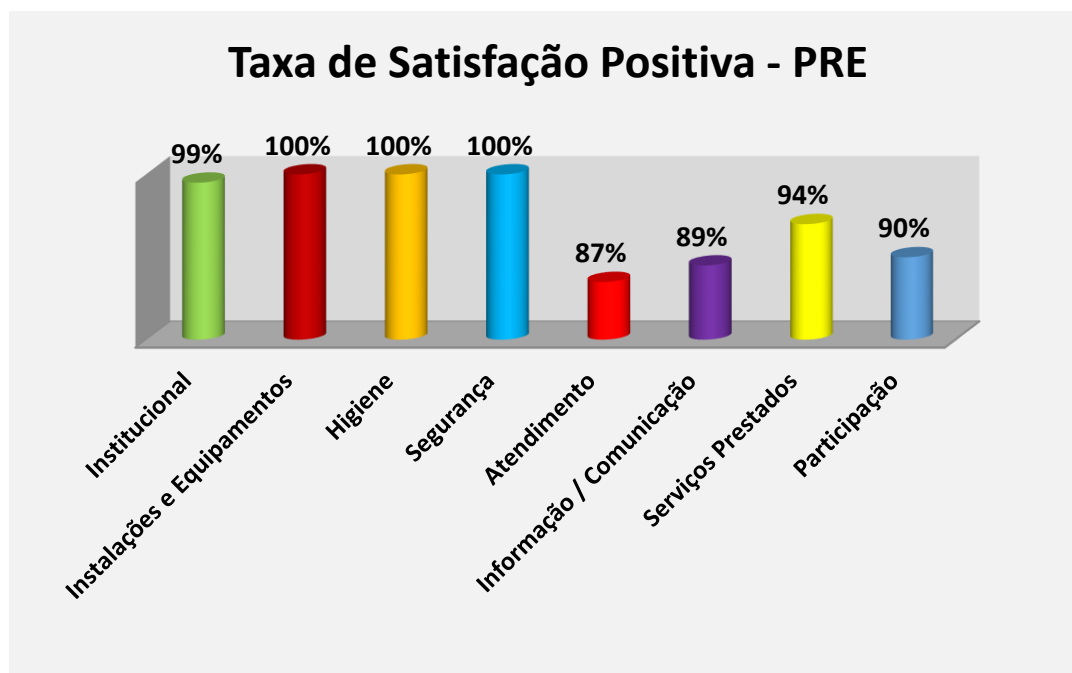


Gráfico 21: Taxa de Satisfação Positiva - PRE

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Institucional

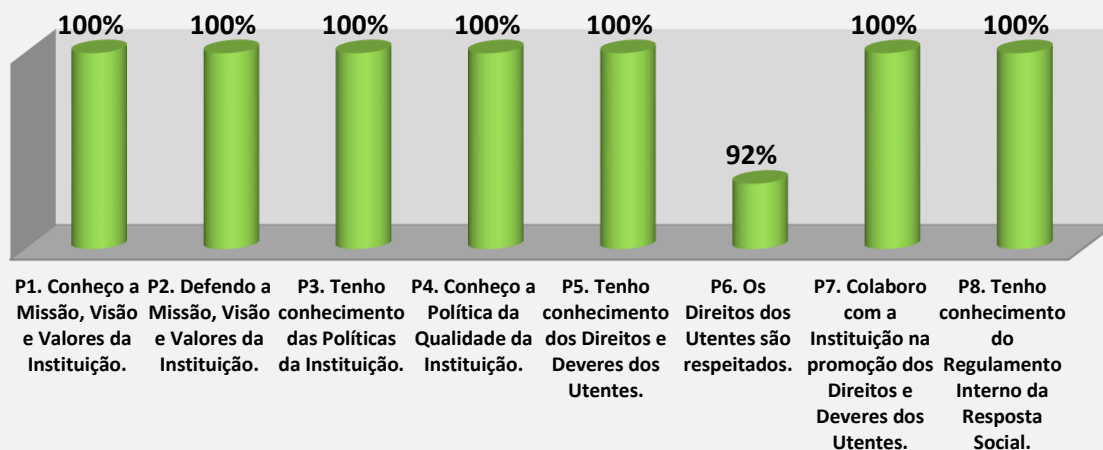


Gráfico 22: Institucional – PRE

Instalações e Equipamentos

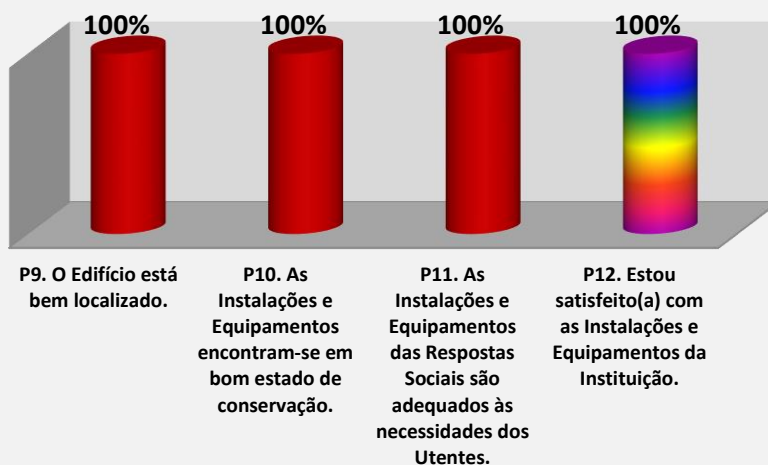


Gráfico 23: Instalações e Equipamentos - PRE

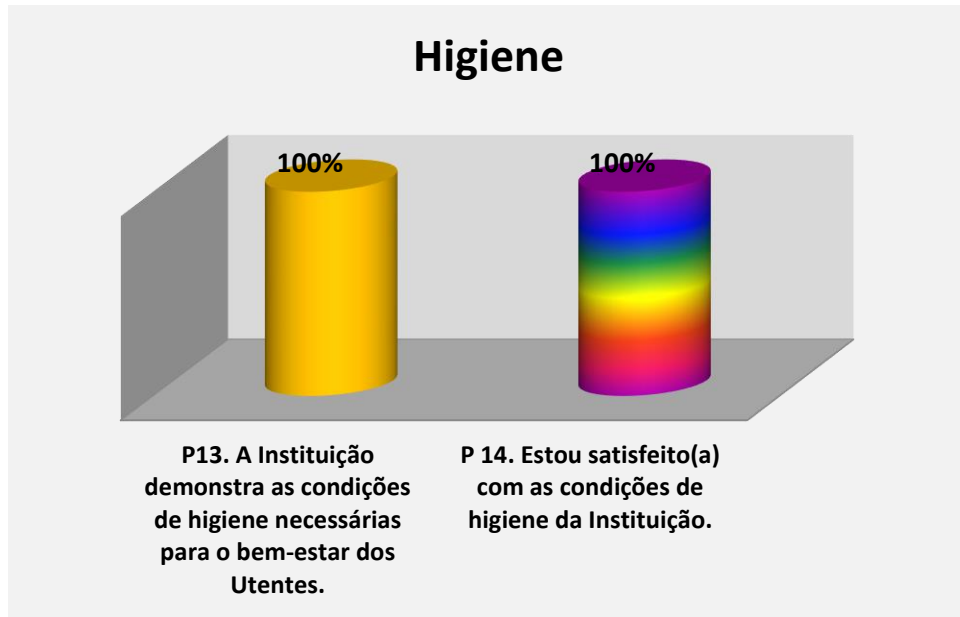


Gráfico 24: Higiene - PRE

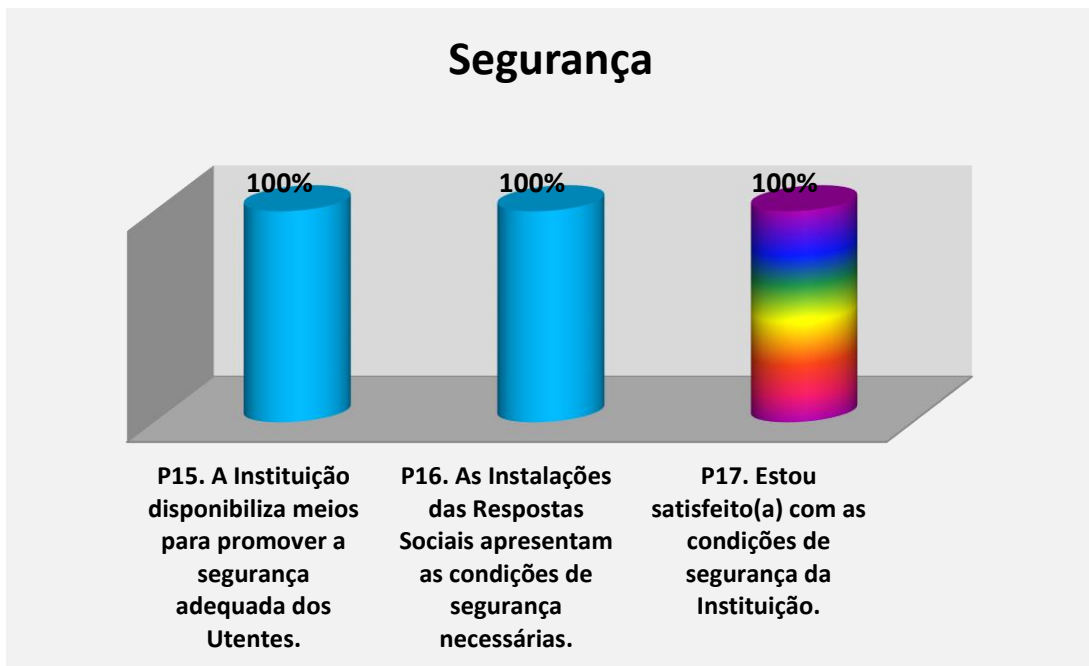


Gráfico 25: Segurança - PRE

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Atendimento

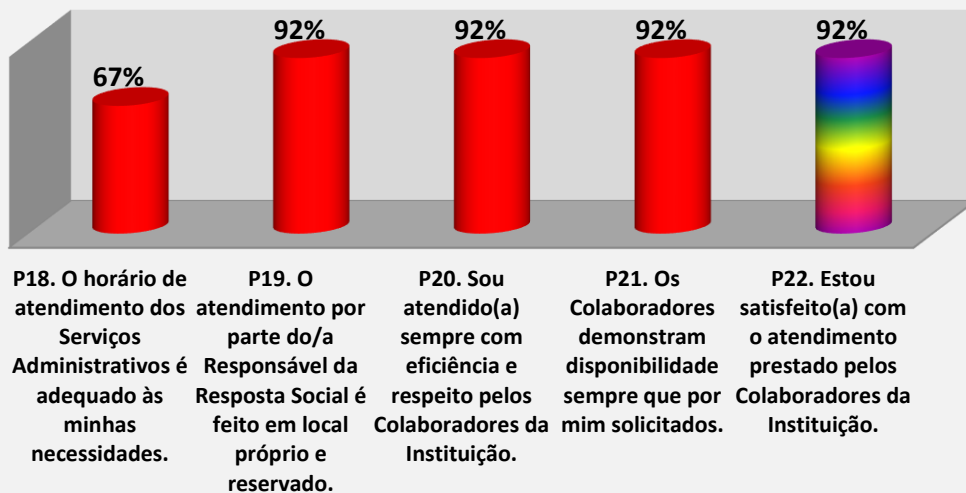


Gráfico 26: Atendimento - PRE

Informação / Comunicação

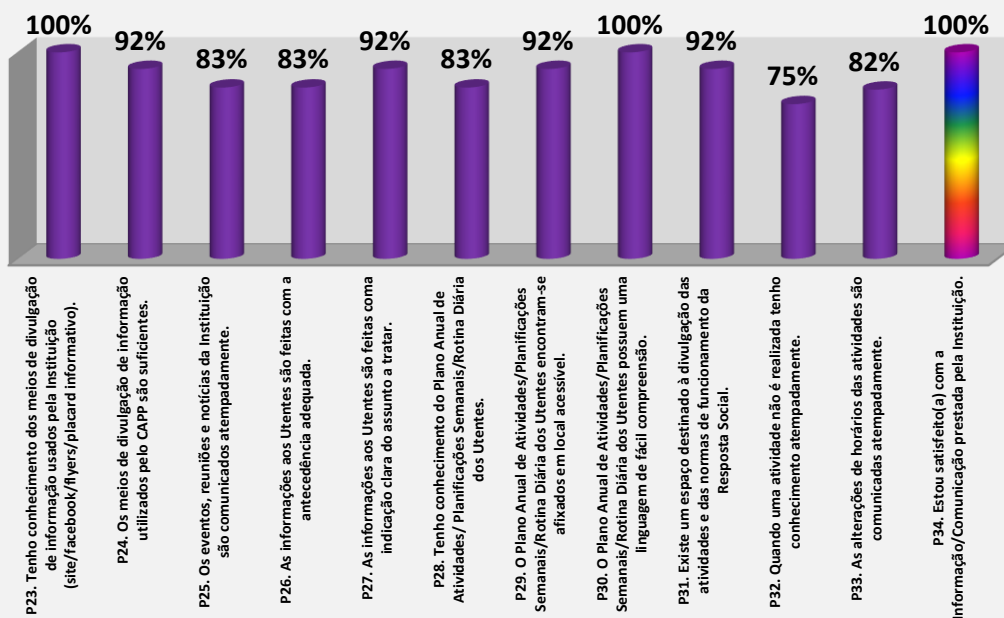


Gráfico 27: Informação/Comunicação – PRE

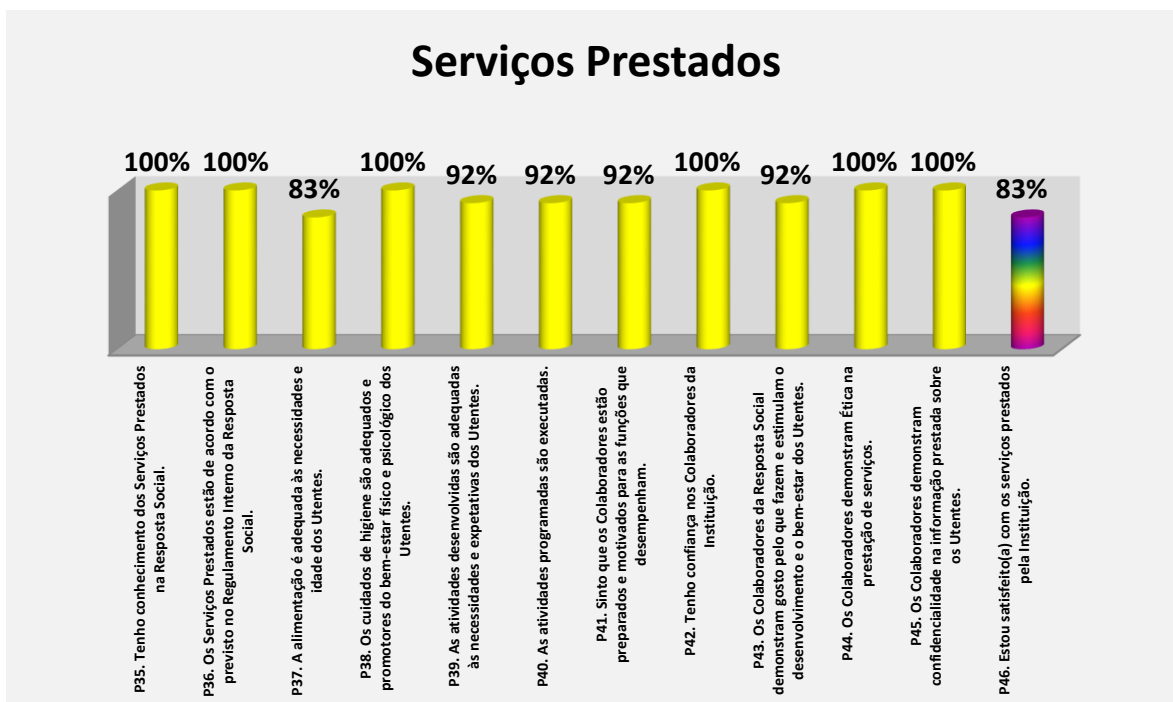


Gráfico 28: Serviços Prestados - PRE

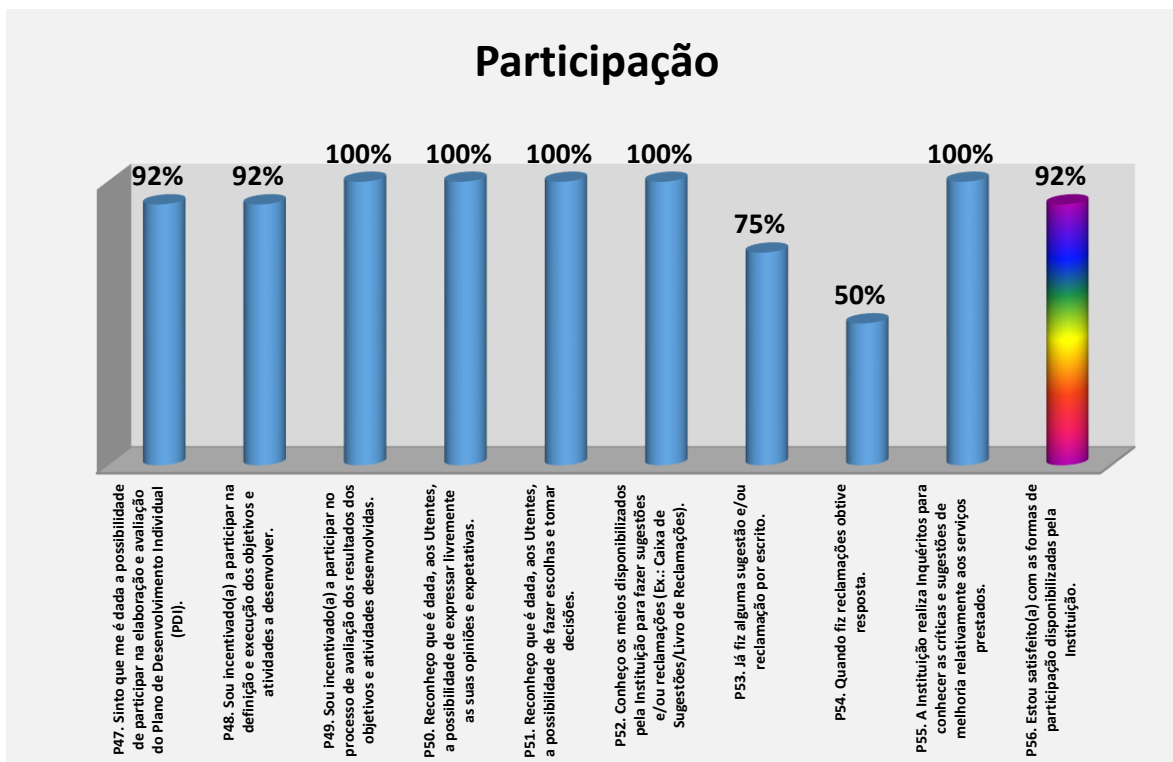


Gráfico 29: Participação - PRE

Conclusão:

Depois de analisados os dados podemos aferir que a taxa de satisfação geral é satisfatória, apesar de se verificarem em duas dimensões valores abaixo dos 90%.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

No que diz respeito à dimensão **Institucional**, visto ser uma novidade nos questionários do ano de 2015, concluímos que a taxa de satisfação é bastante positiva (99%), sendo o valor mais baixo observado de 92%. O mesmo diz respeito à questão relacionada com a respeitabilidade dos direitos dos utentes³. Dos questionários observados verificamos que um dos 13 inquiridos respondeu discordar nesta questão.

Comparativamente ao ano anterior é de salientar o aumento da satisfação dos inquiridos de Pré-Escolar relativamente às restantes dimensões analisadas, como confirma a tabela seguinte, excetuando no que diz respeito ao Atendimento:

	2014	2015
Instalações e Equipamentos	93%	100%
Higiene	96%	100%
Segurança	96%	100%
Atendimento	94%	87%
Informação/Comunicação	89%	89%
Serviços Prestados	91%	94%
Participação	87%	90%

Tabela 4: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão 2014 vs 2015 - PRE

Da tabela apresentada destaca-se a dimensão **Atendimento** que apresenta um valor inferior ao apresentado no ano de 2014 de 7 pontos percentuais e que dizem respeito a 4 respostas negativas dadas à questão P18⁴, baixando assim a média da dimensão para 89%, registados no ano de 2014, para 87% registados, sendo que as restantes questões se encontram com uma média de 92%.

Nas dimensões **Instalações e Equipamentos**, **Higiene** e **Segurança** há a salientar a satisfação positiva de 100% em todas as questões, o que representa uma evolução significativa relativamente aos valores verificados no ano 2014, tendo-se verificado uma subida em 2015 de 7 pontos percentuais.

Quanto à dimensão **Informação/Comunicação**, os inquiridos de Pré-Escolar, apesar de demonstrarem 100% de satisfação relativamente à Informação/Comunicação prestada pela Instituição (respostas dada à questão P34⁵), mantiveram a sua satisfação nos 89%, o mesmo valor que no ano 2014. Apesar da taxa de satisfação positiva se manter igual de um ano para o outro, há que salientar uma descida nas percentagens obtidas a várias questões nesta dimensão, apresentando 5 percentagens inferiores a 85%. É de ressaltar a percentagem obtida na questão P32⁶ (75%), que se destaca pela negativa relativamente ao ano de 2014 (86%).

No que diz respeito à dimensão **Serviços Prestados** é de salientar que a questão que obteve menor pontuação, encontrando-se abaixo dos 85% (83%), prende-se com a satisfação em relação à alimentação P37⁷, uma questão que baixou 17% em relação ao ano de 2014. No entanto, apesar de a maioria dos valores percentuais desta dimensão se encontrarem acima dos 90%, quando questionados sobre a sua satisfação com os serviços prestados pela Instituição (Questão P46), apenas 83% dos inquiridos afirma estar satisfeito.

³ P6: Os Direitos dos Utentes são respeitados.

⁴ P18: O horário de atendimento dos Serviços Administrativos é adequado às minhas necessidades.

⁵ P34: Estou satisfeito(a) com a Informação/Comunicação prestada pela Instituição.

⁶ P32: As alterações de horários das atividades são comunicadas atempadamente.

⁷ P37: A alimentação é adequada às necessidades e idade dos Utentes.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Quanto à **Participação**, os inquiridos de Pré-Escolar, apesar de demonstrarem 92% de satisfação com as formas de participação disponibilizadas pela Instituição, aumentaram a sua satisfação, em comparação com o ano anterior, relativamente a questões que se prendem com o incentivo dos Pais/Encarregados de Educação na definição e execução dos objetivos e atividades a desenvolver com os utentes.

Também é notável nesta dimensão a subida da satisfação positiva nas questões P53 e P54⁸, relativamente aos valores observados nos inquéritos de 2014, nos quais 100% dos inquiridos afirmava ter feito alguma sugestão/reclamação e apenas 44% ter obtido resposta. Nos inquéritos de 2015 observamos que apenas 71% afirma ter feito alguma sugestão ou reclamação, mas 50% afirma ter obtido resposta às mesmas, portanto constatamos uma significativa subida nas respostas dadas pela Instituição às sugestões/reclamação efetuadas pelos inquiridos do Pré-escolar e uma descida significativa no número de sugestões/reclamações por eles efetuada.

4.1.3. CATL (Centro de Atividades de Tempos Livres)

Os resultados apresentados nesta Resposta Social referem-se a 18 questionários recebidos (tendo um sido um uma abstenção), dos 60 entregues, logo podemos observar que a taxa de participação nesta Resposta Social foi de 30%, conforme apresentado na Tabela 1, uma taxa reduzida comparativamente ao ano de 2014 (33%, referentes a 20 questionários recebidos de 60 entregues).

Dos questionários analisados verificamos que 98% das respostas dadas são de cariz positivo e 2% negativo, mais 3 pontos percentuais de positividade e menos 3 de negatividade comparando com ao ano anterior. 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.

⁸ P53: Já fiz alguma sugestão e/ou reclamação por escrito; P54: Quando fiz reclamações obtive resposta.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------



Gráfico 30: Taxa de Satisfação Positiva - CATL

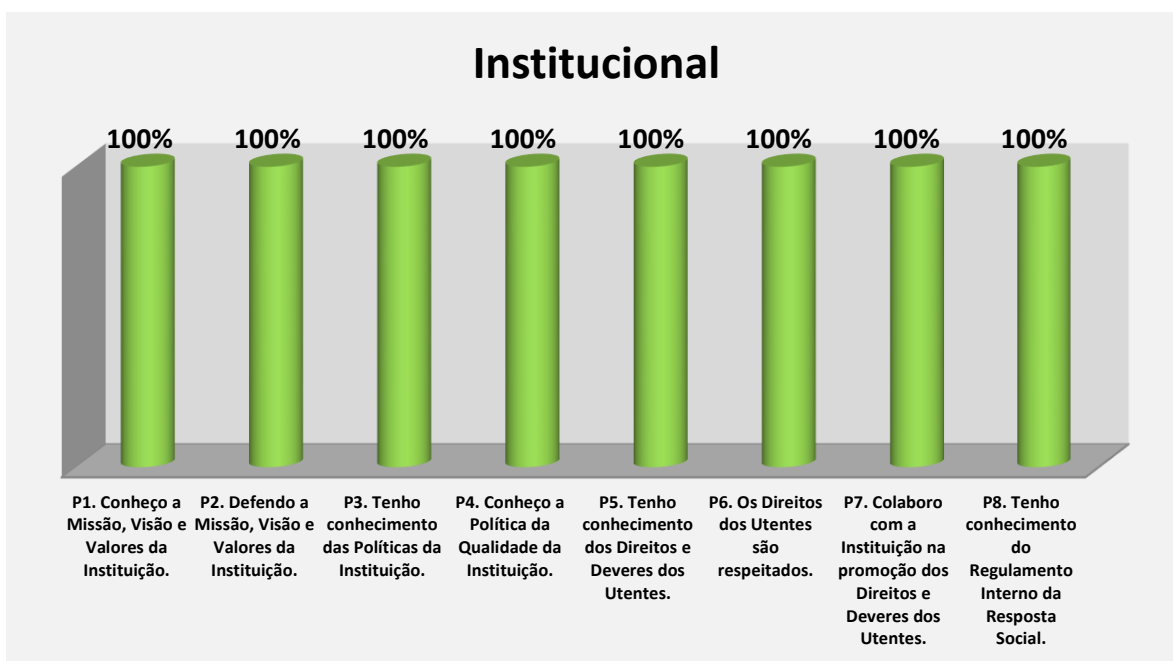


Gráfico 31: Institucional - CATL

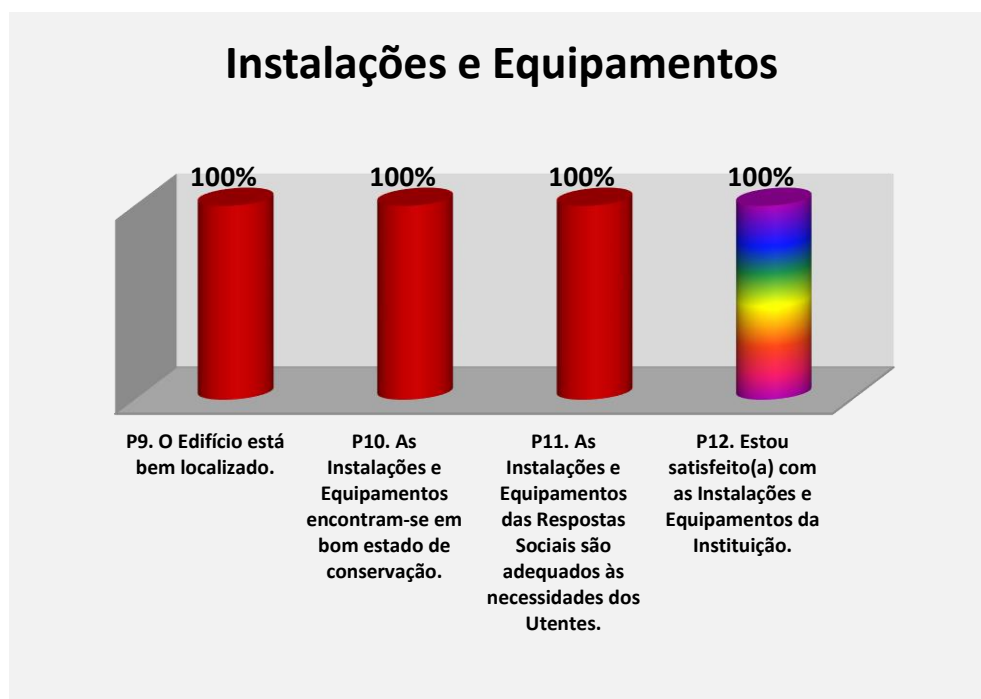


Gráfico 32: Instalações e Equipamentos - CATL

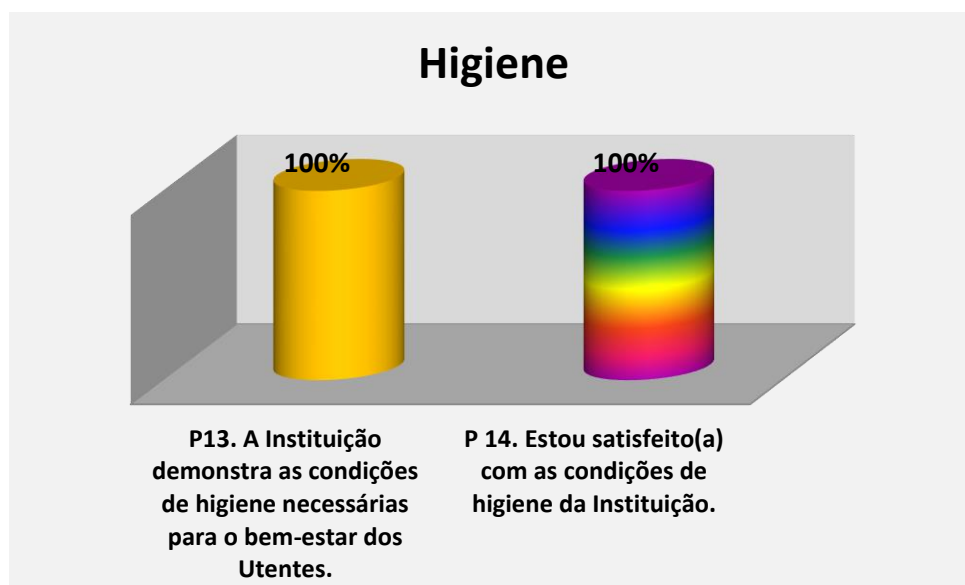


Gráfico 33: Higiene - CATL

Segurança

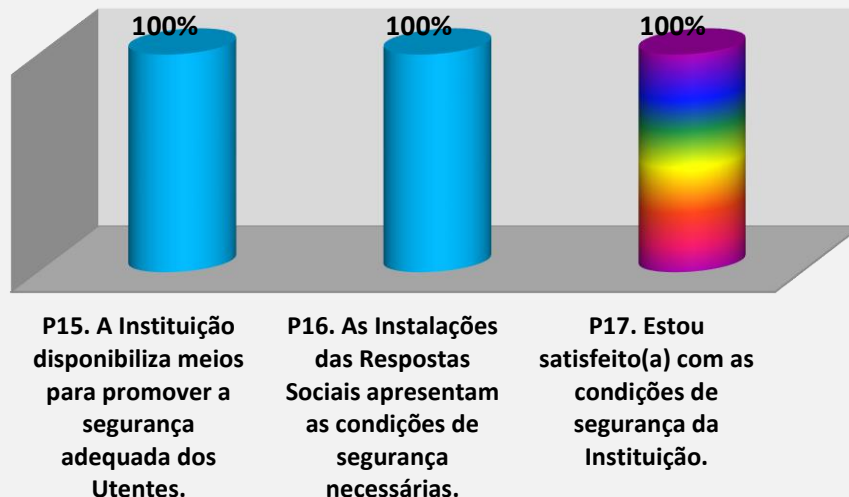


Gráfico 34: Segurança - CATL

Atendimento

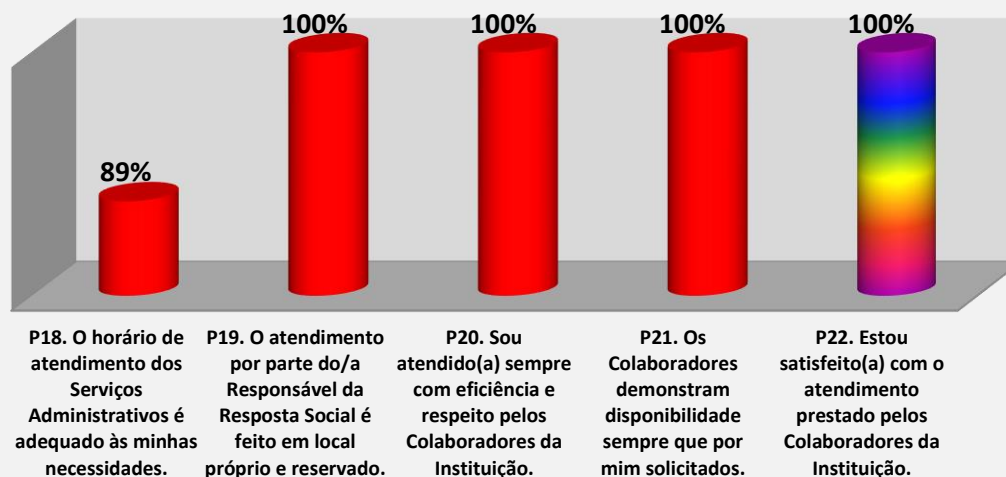


Gráfico 35: Atendimento - CATL



Informação / Comunicação

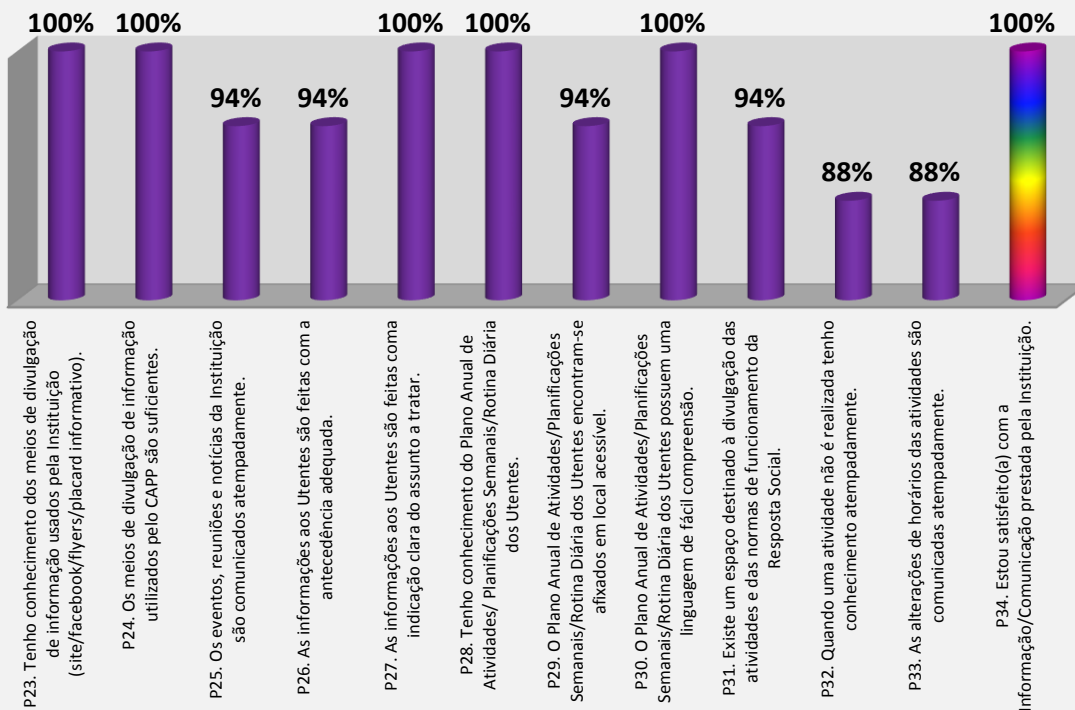


Gráfico 36: Informação/Comunicação - CATL

Serviços Prestados

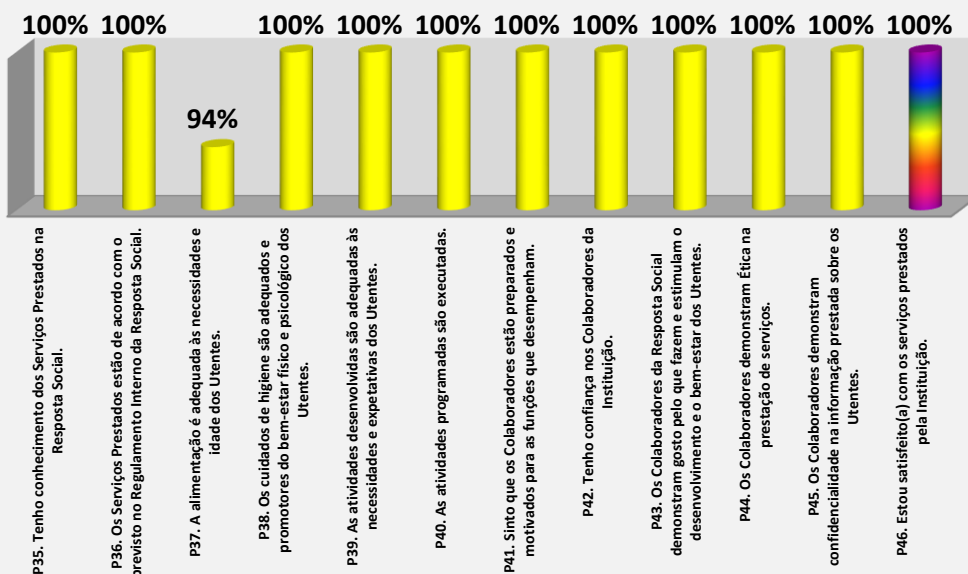


Gráfico 37: Serviços Prestados - CATL

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------



Participação

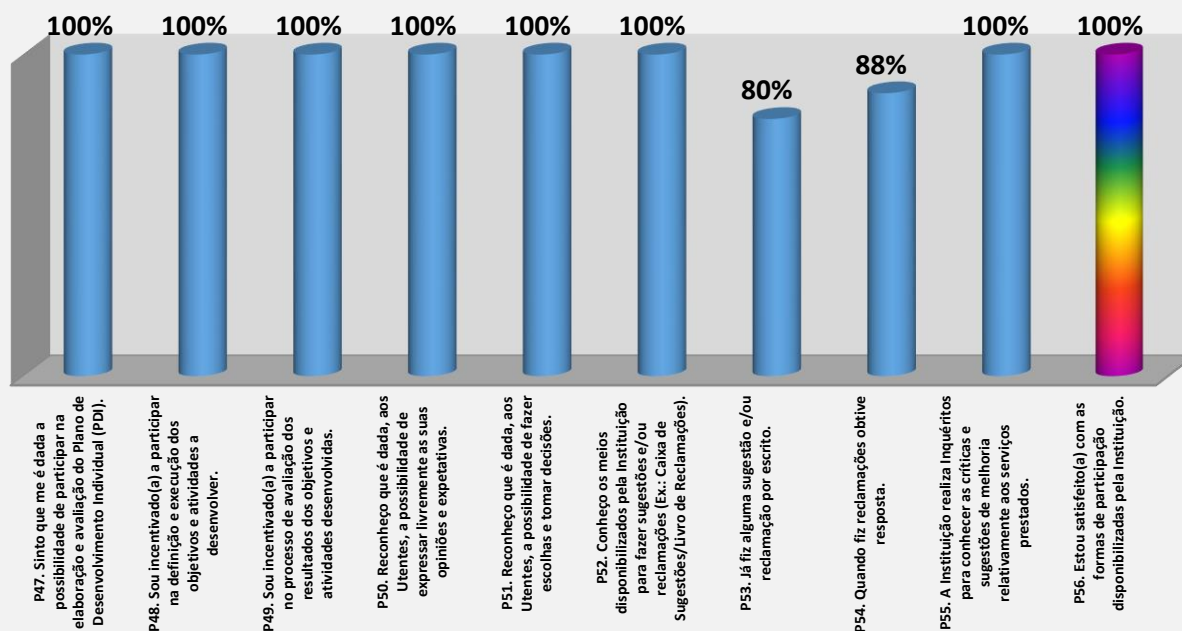


Gráfico 38: Participação - CATL

Conclusão:

Depois de analisados os dados podemos aferir que a taxa de satisfação geral é satisfatória, não se registando valores abaixo dos 95% de positividade em nenhuma dimensão.

No que diz respeito à dimensão **Institucional**, visto ser uma novidade nos questionários do ano de 2015, concluímos que a taxa de satisfação é bastante positiva (100%).

Comparativamente ao ano anterior é de salientar o aumento da satisfação dos inquiridos de CATL relativamente às restantes dimensões analisadas, como confirma a tabela seguinte, excetuando no que diz respeito à Informação/Comunicação, cujo valor se manteve:

	2014	2015
Instalações e Equipamentos	98%	100%
Higiene	98%	100%
Segurança	99%	100%
Atendimento	97%	99%
Informação/Comunicação	96%	96%
Serviços Prestados	92%	99%
Participação	89%	97%

Tabela 5: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão 2014 vs 2015 – CATL

Após analisada a tabela anterior, verifica-se que não houve baixa de percentagem em nenhuma das dimensões, relativamente aos valores verificados nos questionários de 2014.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Nas dimensões **Instalações e Equipamentos, Higiene e Segurança** há a salientar a satisfação positiva de 100% em todas as questões, nomeadamente nas questões P12, P14 e P15⁹, o que representa uma boa evolução relativamente aos valores verificados no ano 2014.

Quanto ao **Atendimento** salientamos também a subida quanto à satisfação global (de 97% para 99%), bem como a subida da satisfação quanto ao horário de atendimento dos Serviços Administrativos (de 90% para 94%), questão que apresentava um valor mais reduzido em 2014 nesta dimensão.

Quanto à dimensão **Informação/Comunicação**, os inquiridos de CATL, apesar de demonstrarem 100% de satisfação relativamente à Informação/Comunicação prestada pela Instituição (respostas dada à questão P34¹⁰), apresentam 96% de satisfação positiva de média no que diz respeito às restantes questões, o mesmo valor apresentado no ano 2014. Apesar da taxa de satisfação positiva se manter igual de um ano para o outro, há que salientar uma descida nas percentagens obtidas a várias questões nesta dimensão, apresentando 2 percentagens inferiores 90% verificados em 2014. É de ressaltar a percentagem obtida nas questões P32 e P33¹¹ (88%), que se destaca pela negativa relativamente ao ano de 2014 (89% e 90% respetivamente).

No que diz respeito à dimensão **Serviços Prestados** é de salientar que a questão que obteve menor pontuação, encontrando-se abaixo dos 95% (94%), prende-se com a satisfação em relação à alimentação P37¹², uma questão que mesmo assim subiu 6 pontos percentuais em relação ao ano de 2014. No entanto, as restantes questões, incluindo a questão P46¹³ apresentam 100% de satisfação positiva, o que resulta numa média de 99%, contrastando com os 92% apresentados em 2014.

Quanto à **Participação**, os inquiridos de CATL, contrariamente ao observado nos questionários de 2014, cuja média da dimensão era de 89% e nenhuma das questões apresentava valores acima dos 95%, apresenta em 2015 uma média de satisfação positiva de 97%, tendo apenas duas das questões obtido percentagem abaixo dos 100%.

Também é notável nesta dimensão a subida da satisfação positiva nas questões P53 e P54¹⁴, relativamente aos valores observados nos inquiridos de 2014, nos quais 92% dos inquiridos afirmava ter feito alguma sugestão/reclamação e apenas 50% ter obtido resposta. Nos inquiridos de 2015 observamos que apenas 80% afirma ter feito alguma sugestão ou reclamação, mas 88% afirma ter obtido resposta às mesmas, portanto constatamos uma significativa subida nas respostas dadas pela Instituição às sugestões/reclamação efetuadas pelos inquiridos de CATL e uma descida significativa no número de sugestões/reclamações por eles efetuada.

4.2. Centro de Idosos

Nas respostas sociais que constituem o Centro de idoso do CAPP (ERI, CDI, SAD) foram avaliadas várias dimensões através das quais se pretendeu avaliar diversos aspetos, tais como:

- Institucional;
- Instalações e Equipamentos;

⁹ P12: Estou satisfeito(a) com as Instalações e Equipamentos da Instituição; P14: Estou satisfeito(a) com as condições de higiene da Instituição; P17: Estou satisfeito(a) com as condições de segurança da Instituição.

¹⁰ P34: Estou satisfeito(a) com a Informação/Comunicação prestada pela Instituição.

¹¹ P32: As alterações de horários das atividades são comunicadas atempadamente; P33: As alterações de horários das atividades são comunicadas atempadamente.

¹² P37: A alimentação é adequada às necessidades e idade dos Utentes.

¹³ P46: Estou satisfeito(a) com os serviços prestados pela Instituição.

¹⁴ P53: Já fiz alguma sugestão e/ou reclamação por escrito; P54: Quando fiz reclamações obtive resposta.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

- 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, 7 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 (ERI, CDI e SAD):

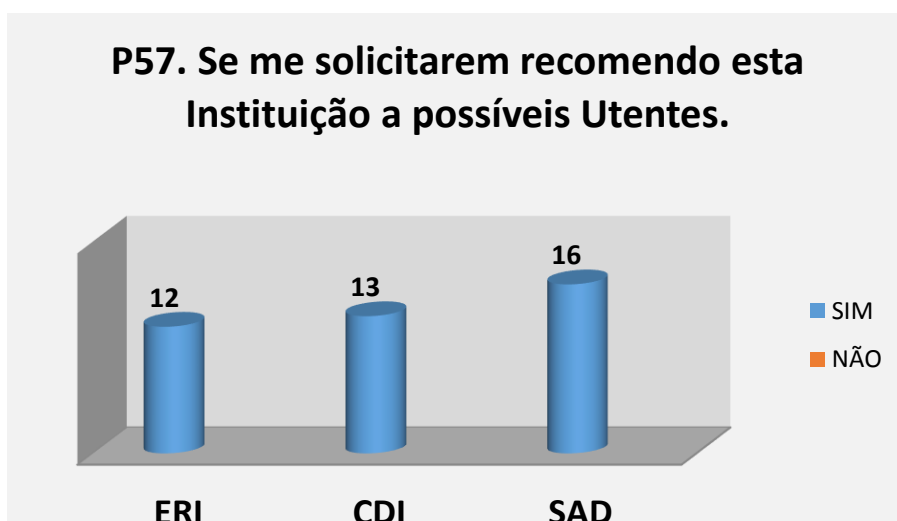


Gráfico 39: P57 - Centro de Idosos

Quanto a esta questão podemos verificar que dos 44 analisados, 41, ou seja, 93% dos inquiridos recomendaria o CAPP a possíveis Utentes. Nesta questão não foram apresentadas respostas negativas, contrariamente ao ocorrido no ano de 2014, no qual registámos 2 respostas negativas



Gráfico 40: P58 - Centro de Idosos

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Das 40 respostas dadas a esta questão, é de salientar o facto de todos inquiridos (91% dos 44 questionários analisados) afirmarem não mudarem de Instituição caso tivessem possibilidade, contrariamente ao registado no ano de 2014, no qual foi observado que 4 dos inquiridos na altura afirmavam mudar de Instituição, caso tivessem essa possibilidade.

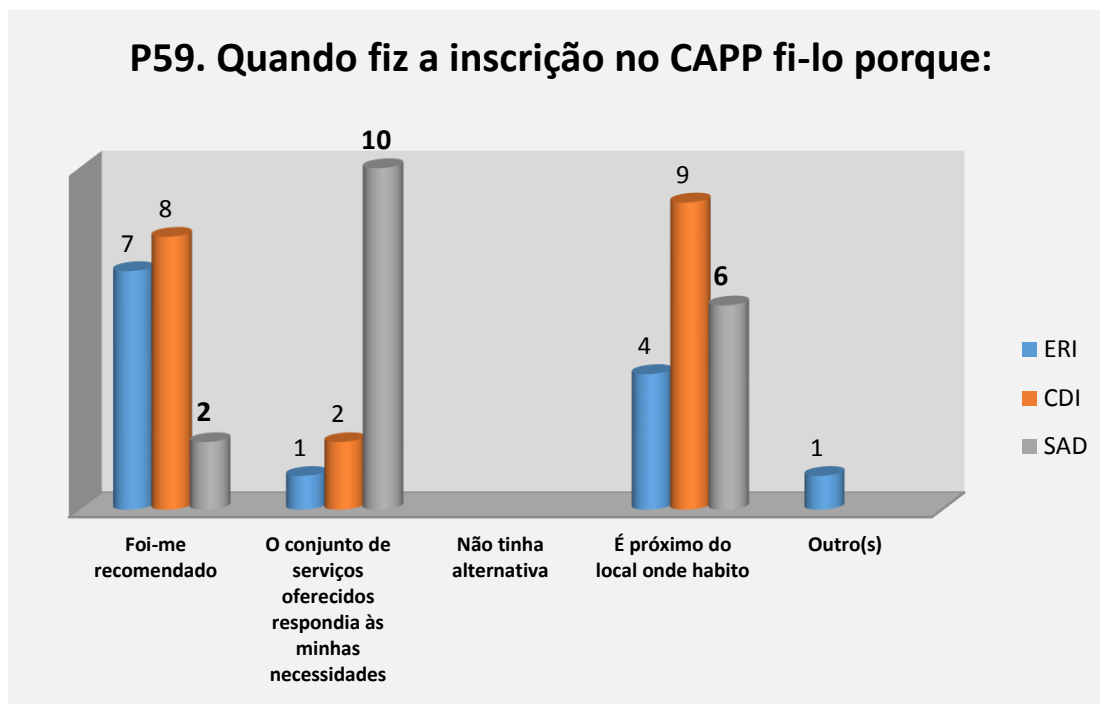


Gráfico 41: P59 – Centro de Idosos

Dos questionários observados, verificamos que nas Respostas Sociais do Centro de idosos os inquiridos relacionam, na sua maioria, a sua inscrição com o facto de o CAPP ter sido recomendado e ser próximo do local onde habitam. Os valores registados diferem um pouco dos observados no ano de 2014. Apesar de a maioria dos inquiridos ter referido em grande número a proximidade da zona habitacional como uma das razões para a inscrição na Instituição, a maioria apontava o facto de o conjunto de serviços oferecidos responder às suas necessidades.



Gráfico 42: P60 – Centro de Idosos

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Dos 44 questionários entregues, é de salientar o facto de 98% dos inquiridos afirmar estarem satisfeitos com a Resposta Social, e apenas 2% não estar satisfeito.

Comparativamente ao ano de 2014 houve um aumento de 3 pontos percentuais relativamente à satisfação positiva dos inquiridos perante a Resposta Social e temos que acrescentar que se registaram 2 respostas negativas, ao contrário do verificado em 2015.

Não foi observada qualquer justificação para a resposta negativa apresentada.



Gráfico 43: P61 – Centro de Idosos

Das 43 respostas dadas a esta questão, dos 44 questionários entregues é de salientar o facto de 98% dos inquiridos afirmar estarem satisfeitos com a Instituição. Apesar dos dados, não se registou qualquer resposta negativa, mas sim 1 abstenção.

Comparativamente ao ano de 2014 houve um aumento de 1 ponto percentual relativamente à satisfação positiva dos inquiridos perante a Instituição e temos que acrescentar que se registaram 3 respostas negativas, ao contrário do verificado em 2015.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------



Gráfico 44: P62 – Centro de Idosos

Dos 44 questionários recebidos e analisados, foram dadas 43 respostas, todas de cariz positivo, portanto 98% dos inquiridos afirma que o CAPP é de facto uma Organização que gera valor acrescentado para a comunidade.

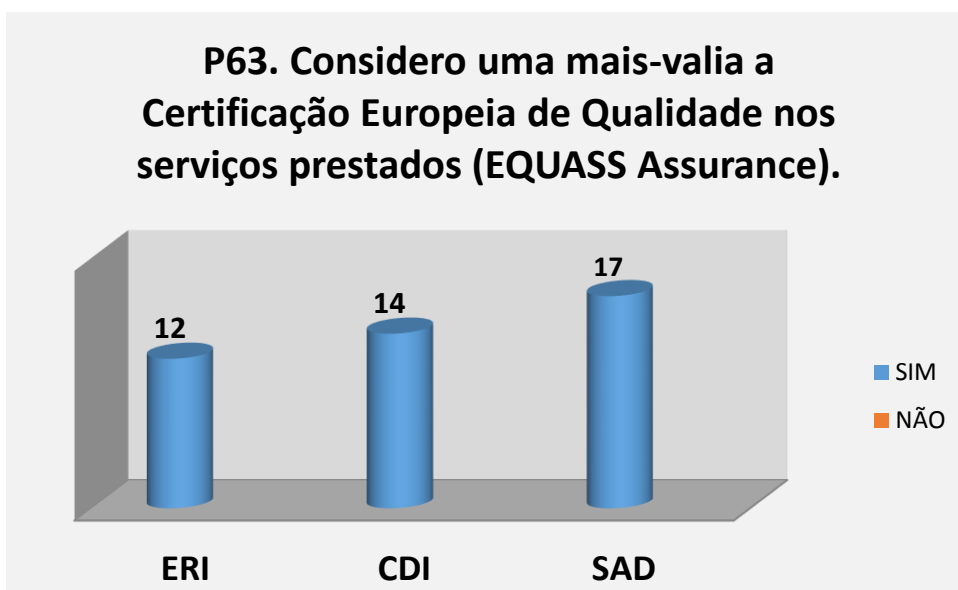


Gráfico 45: P63 – Centro de Idosos

Dos 44 questionários recebidos e analisados, foram dadas 43 respostas, todas de cariz positivo, portanto 98% dos inquiridos afirma considerar uma mais-valia a Certificação Europeia de Qualidade para os serviços prestados pela Instituição. No que concerne esta questão verificou-se uma abstenção.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

4.2.1. ERI (Estrutura Residencial para Idosos)

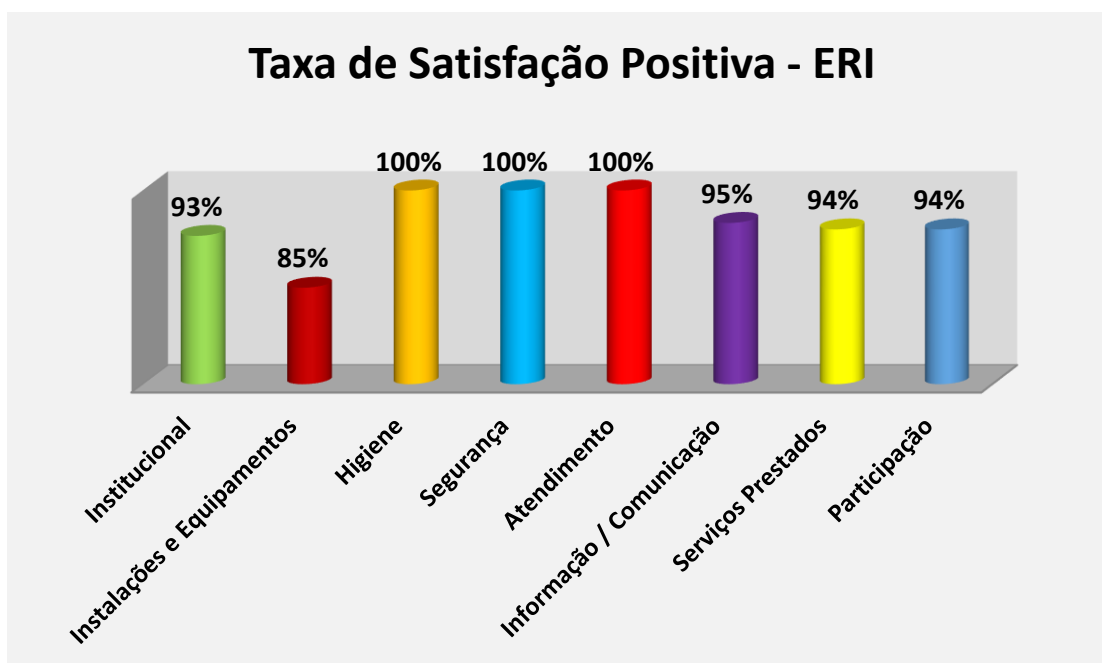


Gráfico 46: Taxa de Satisfação Positiva - ERI

Os resultados apresentados nesta Resposta Social referem-se a 12 questionários recebidos dos 20 entregues, logo podemos observar que a taxa de participação este ano foi de 60%, conforme apresentado na Tabela 1, menos 5 pontos percentuais do que em 2014, referentes a apenas mais um questionário recebido no referido ano.

Dos questionários analisados verificamos que 95% das respostas são de cariz positivo e 5% negativo, mais 14 pontos percentuais de positividade e menos 14 de negatividade comparando com o ano de 2014. Para a aferição destes resultados 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.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

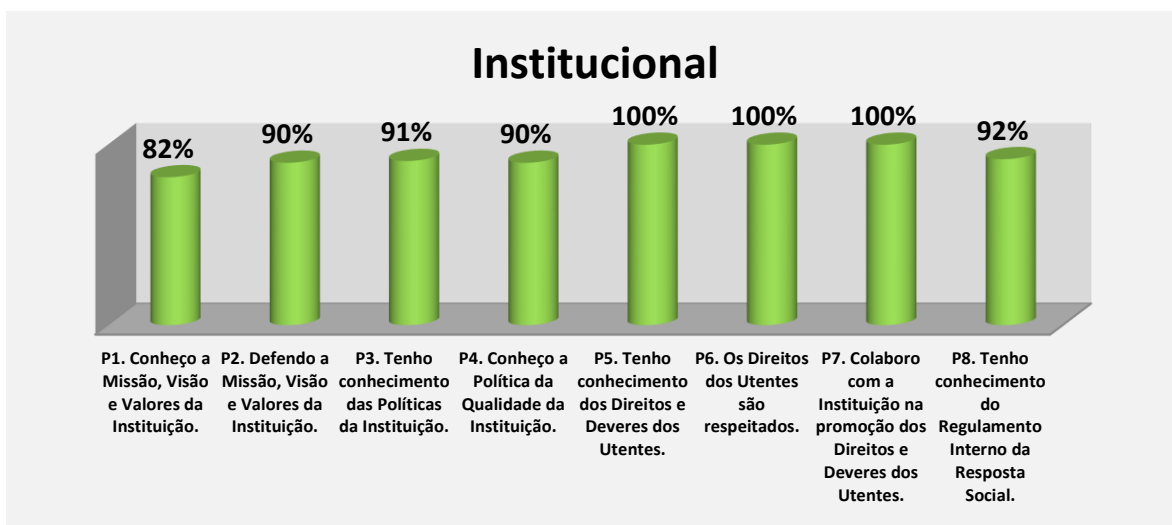


Gráfico 47: Institucional - ERI

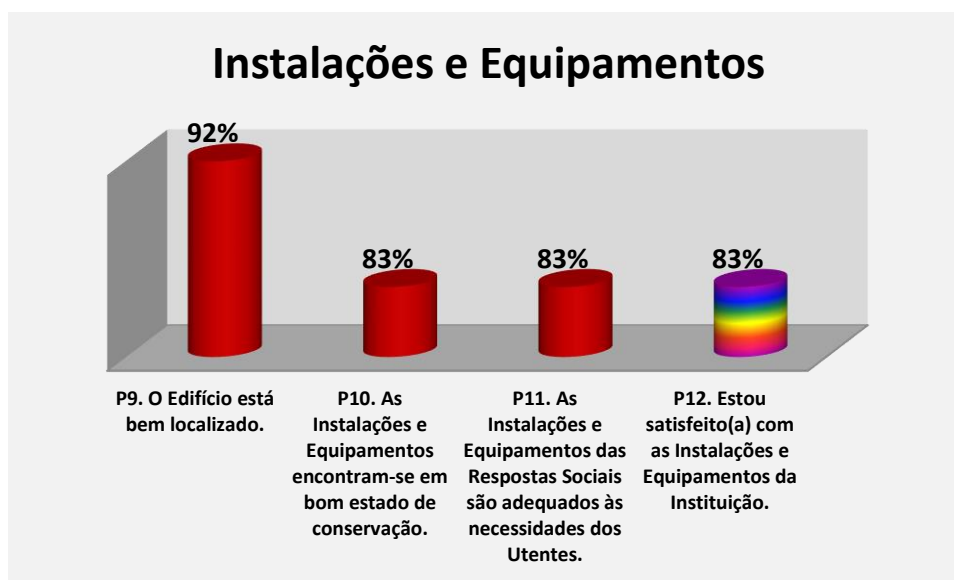


Gráfico 48: Instalações e Equipamentos - ERI

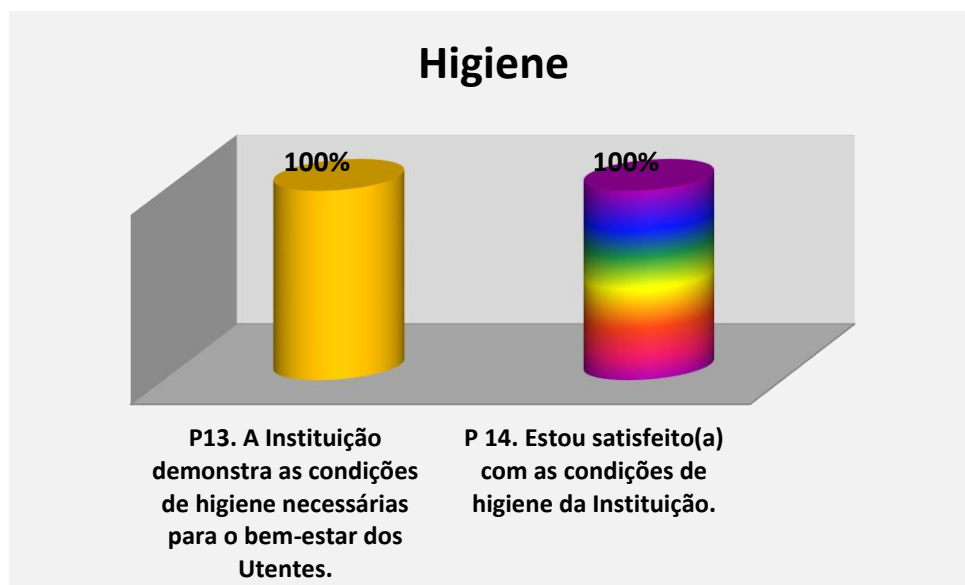


Gráfico 49: Higiene - ERI

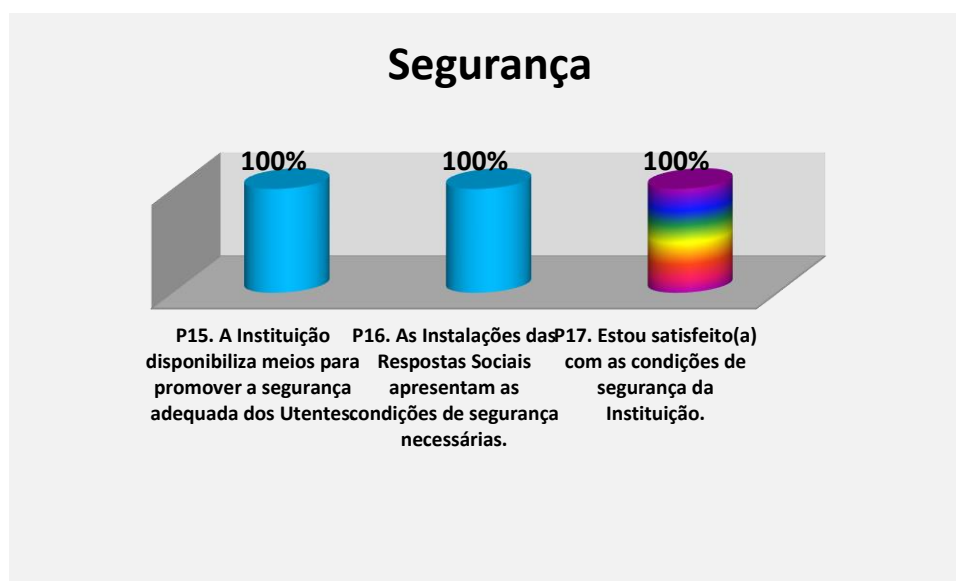


Gráfico 50: Segurança - ERI

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

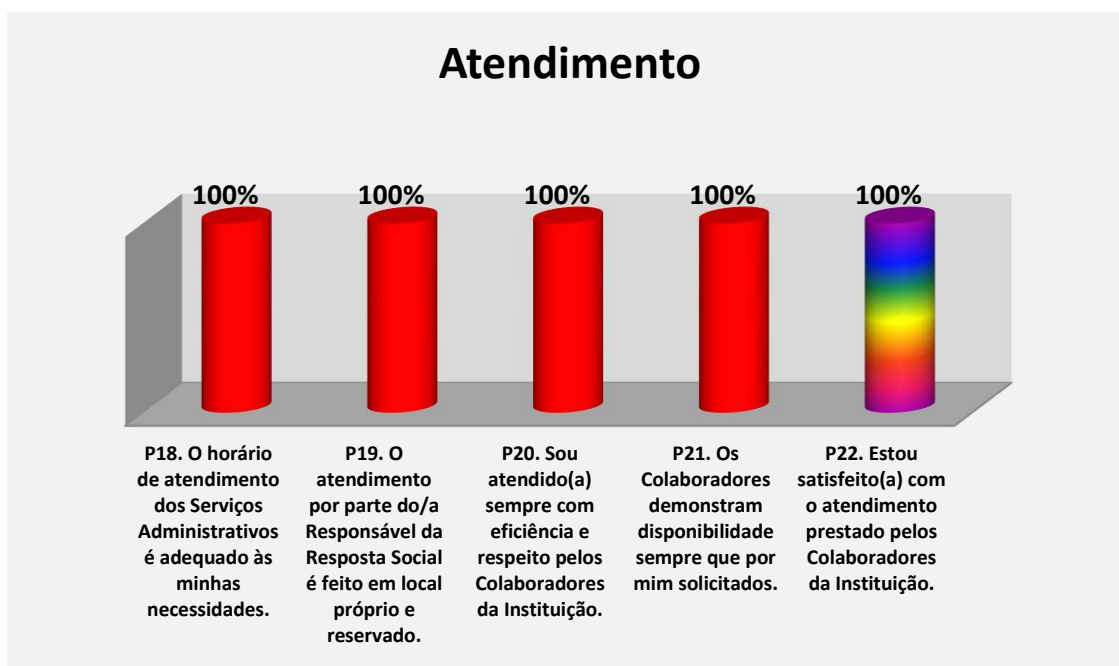


Gráfico 51: Atendimento - ERI

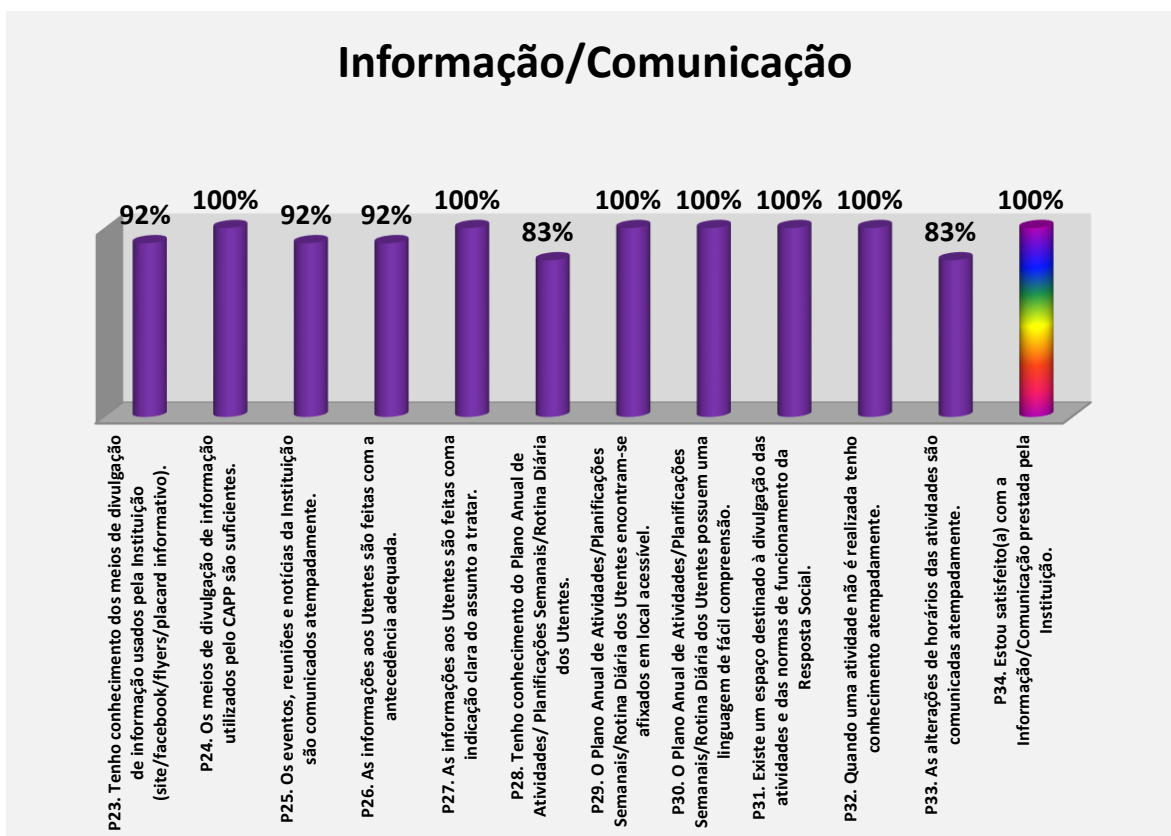


Gráfico 52: Informação/Comunicação - ERI

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------



Gráfico 53: Serviços Prestados - ERI



Gráfico 54: Participação - ERI

Conclusão:

Depois de analisados os dados podemos aferir que a taxa de satisfação geral é satisfatória, registando-se apenas uma dimensão com valores abaixo 90% de positividade.

No que diz respeito à dimensão **Institucional**, visto ser uma novidade nos questionários do ano de 2015, concluímos que a taxa de satisfação é positiva (95%), sendo o valor mais baixo registado de 82%

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

e os outros acima dos 90%. O valor mais reduzido refere-se à questão P1¹⁵, já os valores mais elevados, nomeadamente de 100% referem-se às questões P5, P6 e P7¹⁶, através das quais podemos concluir que os Utentes desta Resposta Social se encontram conscientes dos seus direitos e deveres, colaborando na sua promoção.

Comparativamente ao ano anterior é de salientar o aumento significativo da satisfação dos inquiridos de ERI relativamente às restantes dimensões analisadas, como confirma a tabela seguinte:

	2014	2015
Instalações e Equipamentos	83%	85%
Higiene	92%	100%
Segurança	65%	100%
Atendimento	94%	100%
Informação/Comunicação	65%	95%
Serviços Prestados	83%	94%
Participação	70%	94%

Tabela 6: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão 2014 vs 2015 – ERI

Após analisada a tabela anterior, verifica-se que não houve baixa de percentagem em nenhuma das dimensões, relativamente aos valores verificados nos questionários de 2014.

No que diz respeito à dimensão **Instalações e Equipamentos** verifica-se um aumento de 2 pontos percentuais da satisfação positiva relativamente aos dados obtidos em 2014, apesar de apenas 83% dos inquiridos ter afirmado estar satisfeito com as Instalações e Equipamentos da Instituição, quando confrontados com a questão P12¹⁷.

Nas dimensões, **Higiene, Segurança e Atendimento** há a salientar a satisfação positiva de 100% em todas as questões, nomeadamente nas questões P14, P17 e P22¹⁸, o que representa uma boa evolução relativamente aos valores verificados no ano 2014.

Quanto à **Segurança**, salientamos também a subida de 35 pontos percentuais da satisfação positiva, comparativamente ao ano de 2014 (de 65% para 100%).

Quanto à dimensão **Informação/Comunicação**, os inquiridos de ERI, apesar de demonstrarem 100% de satisfação relativamente à Informação/Comunicação prestada pela Instituição (respostas dada à questão P34¹⁹), apresentam 95% de satisfação positiva de média no que diz respeito às restantes questões, um valor substancialmente elevado relativamente ao apresentado no ano 2014 (65%).

No que diz respeito à dimensão **Serviços Prestados** é de salientar a subida de 11 pontos percentuais de satisfação positiva, comparativamente ao ano de 2014 (de 83% para 94%), assim como a subida das percentagens de quase todas as questões desta dimensão, a maioria para 100%. Em 2014 esta dimensão apresentava apenas uma questão com satisfação positiva de 100%. Nos questionários de 2015, apenas 3 questões apresentam valores abaixo dos 85%, apesar de um deles, nomeadamente de

¹⁵ P1: Conheço a Missão, Visão e Valores da Instituição.

¹⁶ P5: Tenho conhecimento dos Direitos e Deveres dos Utentes; P6: Os Direitos e Deveres dos Utentes são respeitados; P7: Colaboro com a Instituição na promoção dos Direitos e Deveres dos utentes.

¹⁷ P12: Estou satisfeito(a) com as Instalações e Equipamentos da Instituição.

¹⁸ P14: Estou satisfeito(a) com as condições de higiene da Instituição; P17: Estou satisfeito(a) com as condições de segurança da Instituição; P22: Estou satisfeito(a) com o atendimento prestado pelos colaboradores da Instituição.

¹⁹ P34: Estou satisfeito(a) com a Informação/Comunicação prestada pela Instituição.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

83%, ser inferior ao observado na mesma questão (P37²⁰) em 2014 (85%). Quanto às questões P44 e P45²¹ temos que destacar o facto de apenas 73% dos 13 inquiridos se demonstraram satisfeitos positivamente com as mesmas.

Quanto à **Participação**, os inquiridos de ERI, contrariamente ao observado nos questionários de 2014, cuja média da dimensão era de 70% e apenas das questões apresentava valores de 100%, apresenta em 2015 uma média de satisfação positiva de 94%, tendo apenas duas das questões obtido percentagem abaixo dos 100%.

Também é notável nesta dimensão a subida da satisfação positiva nas questões P53 e P54²², relativamente aos valores observados nos inquéritos de 2014, nos quais 25% dos inquiridos afirmava ter feito alguma sugestão/reclamação e apenas 0% ter obtido resposta. Nos inquéritos de 2015 observamos que 50% afirma ter feito alguma sugestão ou reclamação, mas 100% afirma ter obtido resposta às mesmas, portanto constatamos uma significativa subida nas respostas dadas pela Instituição às sugestões/reclamação efetuadas pelos inquiridos de CATL, apesar da subida significativa no número de sugestões/reclamações por eles efetuada.

4.2.2. CDI (Centro de Dia)

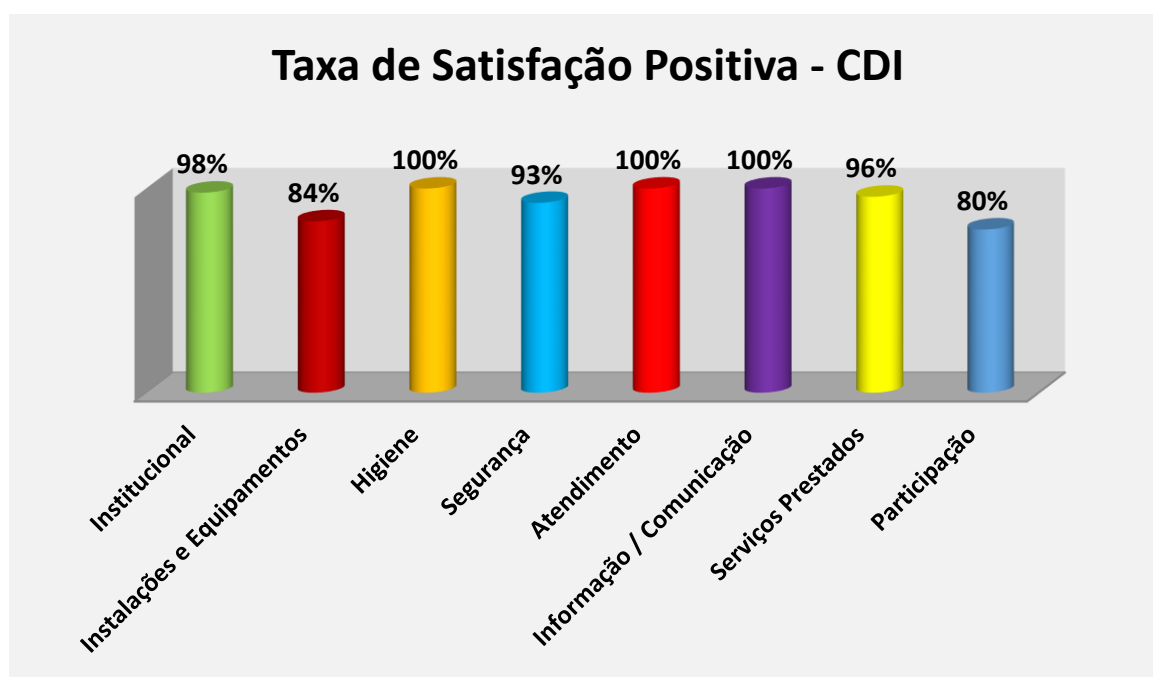


Gráfico 55: Taxa de Satisfação Positiva – CDI

Os resultados apresentados nesta Resposta Social referem-se a 14 questionários recebidos dos 30 entregues, logo podemos observar que a taxa de participação este ano foi de 47%, conforme apresentado na Tabela 1, menos 20 pontos percentuais do que em 2014, referentes a mais 6 questionário recebido no referido ano, dos igualmente 30 entregues.

²⁰ P37: A alimentação é adequada às necessidades e idade dos utentes.

²¹ P44: Os Colaboradores demonstram Ética na prestação de serviços; P45: Os Colaboradores demonstram confidencialidade na informação prestada sobre os Utentes.

²² P53: Já fiz alguma sugestão e/ou reclamação por escrito; P54: Quando fiz reclamações obtive resposta.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Dos questionários analisados verificamos que 97% das respostas são de cariz positivo e 3% negativo, mais 3 pontos percentuais de positividade e menos 3 de negatividade comparando com o ano de 2014. Para a aferição destes resultados 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.

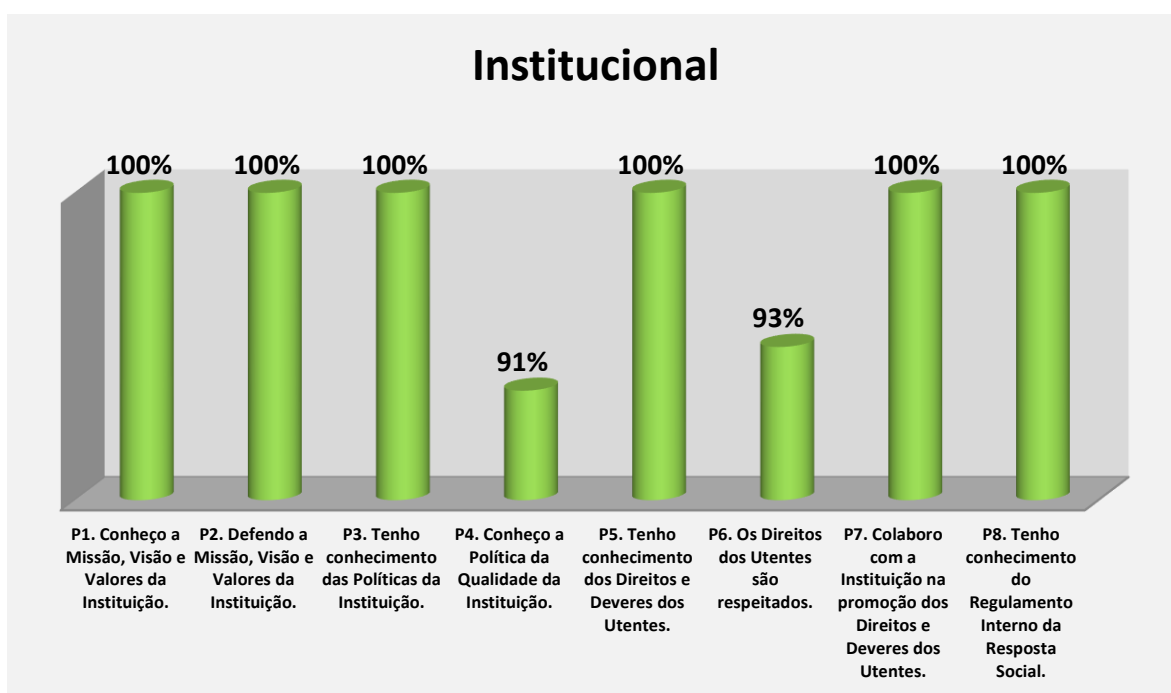


Gráfico 56: Institucional - CDI

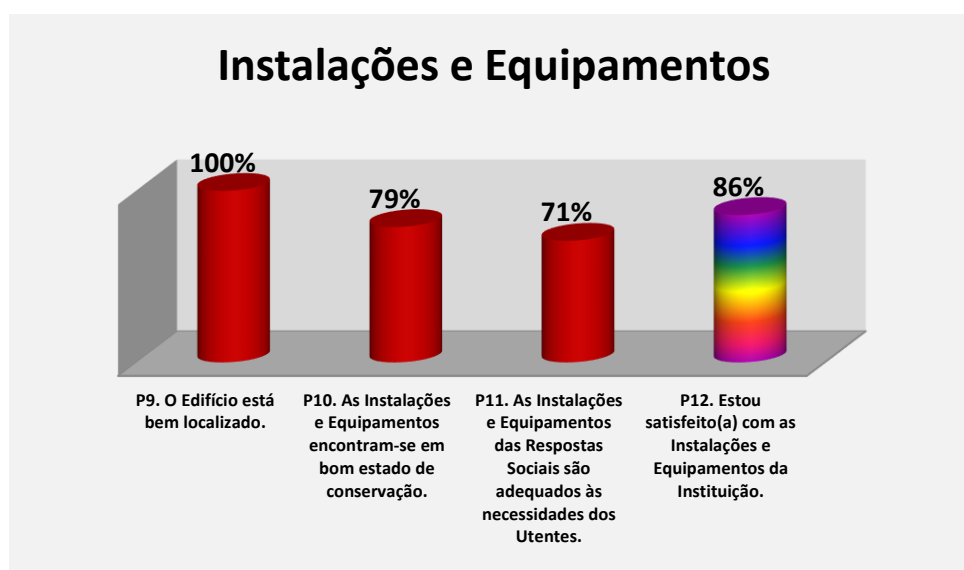


Gráfico 57: Instalações e Equipamentos

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

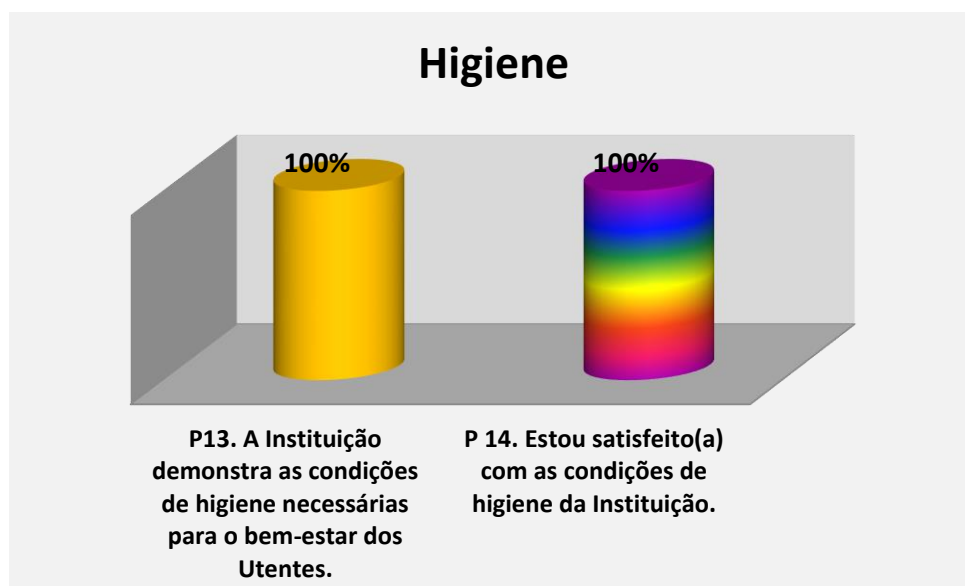


Gráfico 58: Higiene - CDI

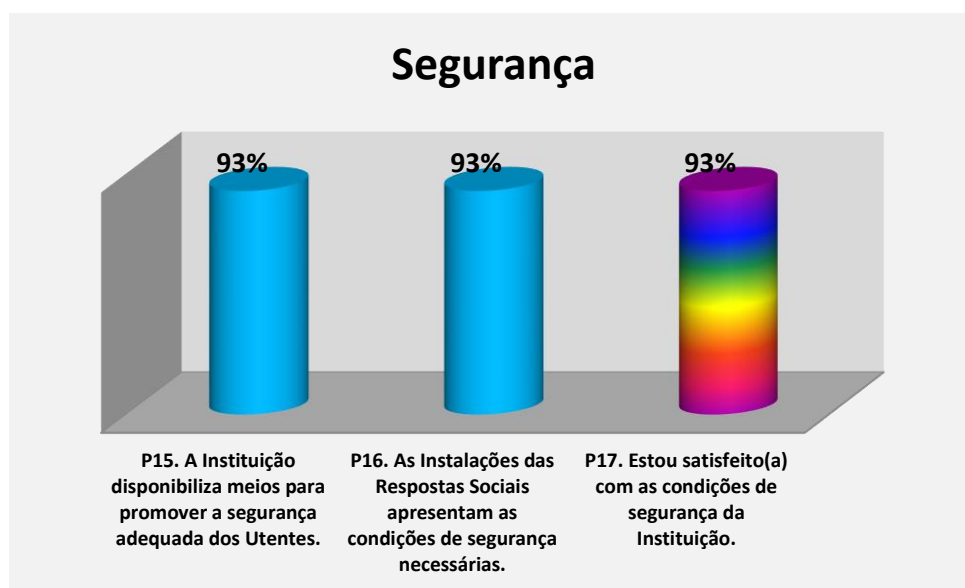


Gráfico 59: Segurança - CDI

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Atendimento

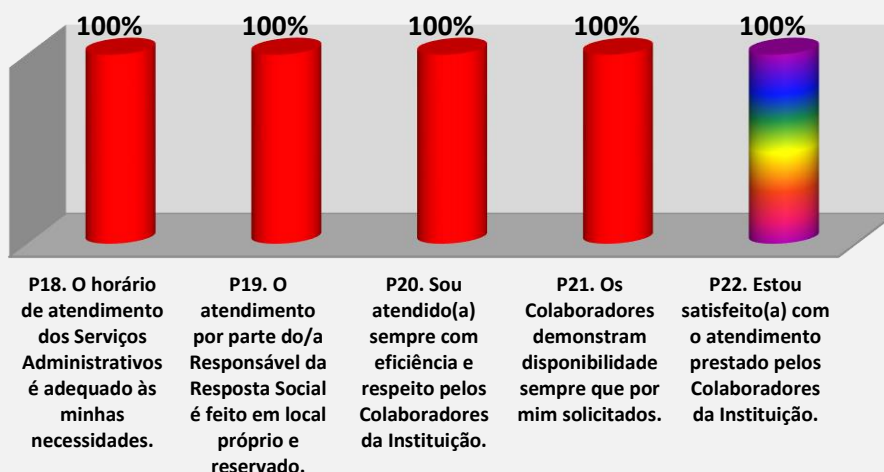


Gráfico 60: Atendimento - CDI

Informação / Comunicação

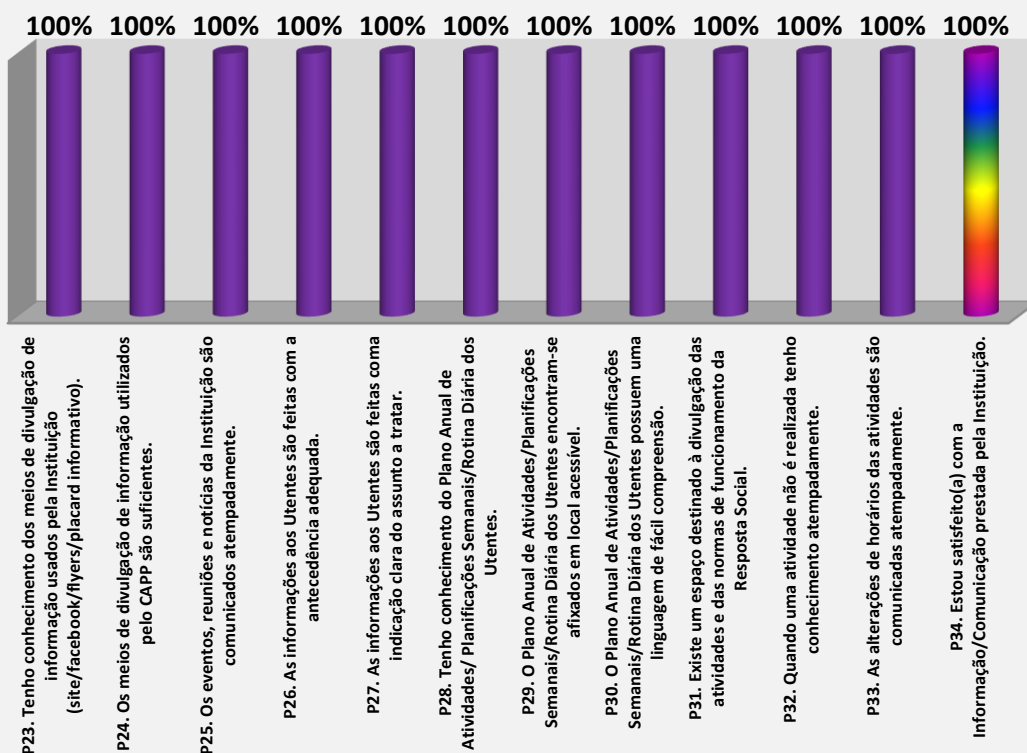


Gráfico 61: Informação/Comunicação - CDI



Serviços Prestados

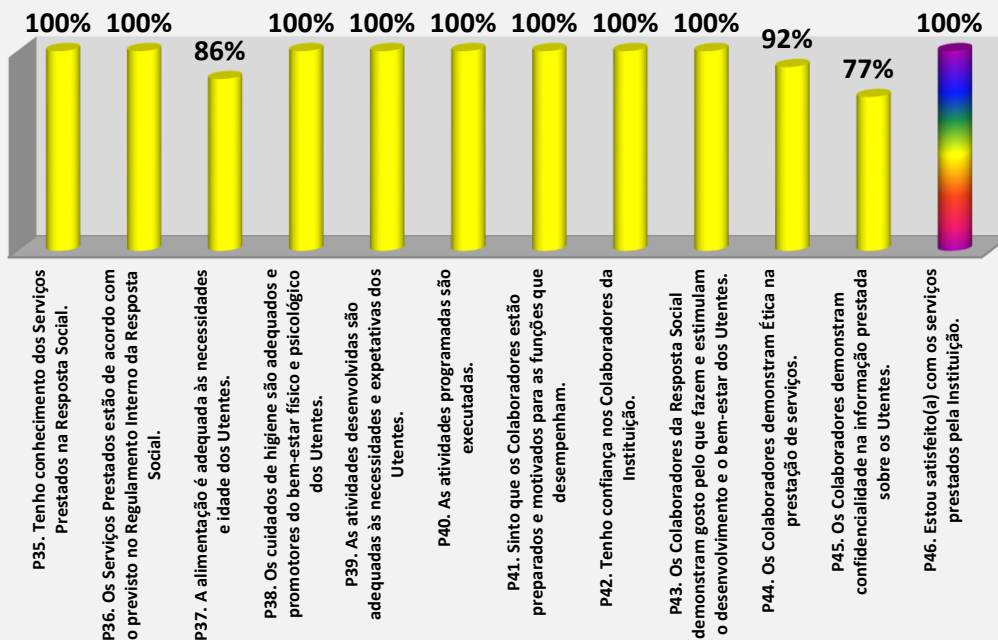


Gráfico 62: Serviços Prestados - CDI

Participação

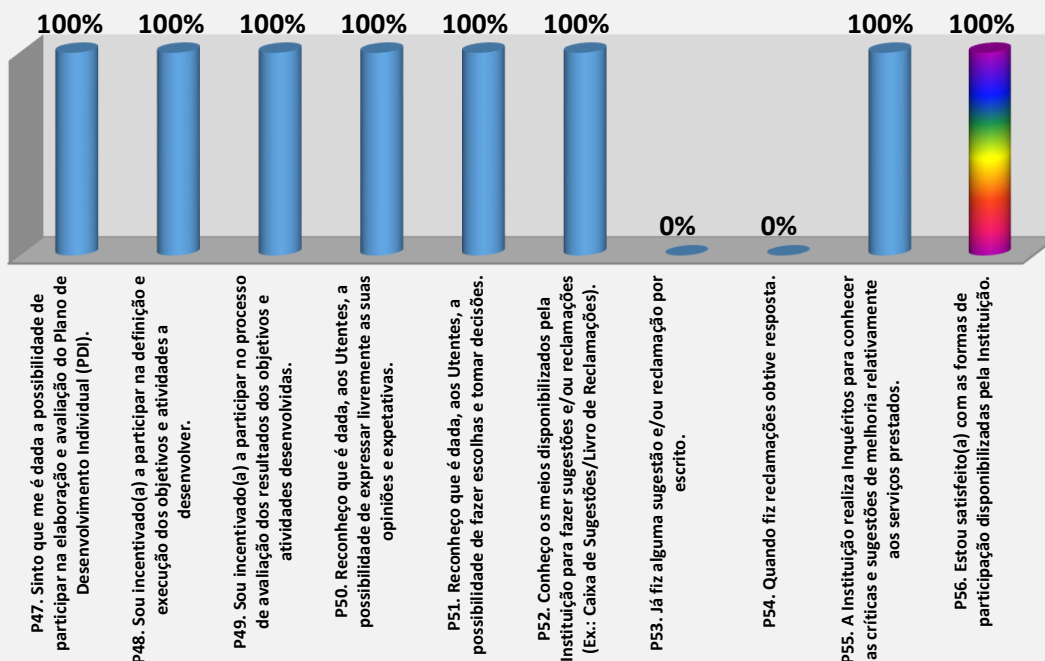


Gráfico 63: Participação - CDI

Conclusão:

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Depois de analisados os dados podemos aferir que a taxa de satisfação geral é satisfatória, registando-se apenas duas dimensões com valores abaixo 90% de positividade.

No que diz respeito à dimensão **Institucional**, visto ser uma novidade nos questionários do ano de 2015, concluímos que a taxa de satisfação é positiva (98%), sendo os valores mais baixos registados de 91% e 93% e os outros de 100%. O valor mais reduzido refere-se à questão P4 e P6²³ respetivamente, através das quais podemos concluir que, nem todos os Utentes desta Resposta Social que responderam ao questionário conhecem a Política da Qualidade da Instituição, e apesar de na sua totalidade se encontrarem conscientes dos seus direitos e deveres, colaborando na sua promoção, nem todos consideram ver os mesmos respeitados.

Comparativamente ao ano anterior é de salientar o aumento significativo da satisfação dos inquiridos de CDI relativamente à maioria das dimensões analisadas, exceto nos que diz respeito aos Serviços Prestados, como confirma a tabela seguinte:

	2014	2015
Instalações e Equipamentos	-----	84%
Higiene	97%	100%
Segurança	83%	93%
Atendimento	98%	100%
Informação/Comunicação	97%	100%
Serviços Prestados	98%	96%
Participação	72%	80%

Tabela 7: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão 2014 vs 2015 – CDI

No que diz respeito à dimensão **Instalações e Equipamentos** não se verifica subida ou aumento da satisfação positiva relativamente aos dados obtidos em 2014, visto, por lapso, esta dimensão não ter sido inserida nos questionários do referido ano. Apesar disso observamos que 86% dos inquiridos afirma estar satisfeito com as Instalações e Equipamentos da Instituição, quando confrontados com a questão P12²⁴, apesar de apenas 71% afirmar que as Instalações e Equipamentos das Respostas Sociais se encontram em bom estado de conservação e 79% que as Instalações e Equipamentos das Respostas Sociais são adequados às necessidades dos Utentes.

Na dimensão **Higiene**, há a salientar a subida de 3 pontos percentuais (de 97% para 100%) da satisfação positiva, em relação ao verificado em 2014.

Na dimensão **Segurança**, há a salientar a subida de 10 pontos percentuais (de 83% para 93%) da satisfação positiva, em relação ao verificado em 2014.

Quanto à dimensão **Atendimento**, há a salientar a satisfação positiva de 100% em todas as questões, o que representa uma evolução de 2 pontos percentuais relativamente aos valores verificados no ano 2014.

Quanto à dimensão **Informação/Comunicação**, os inquiridos de CDI, demonstraram 100% de satisfação positiva em todas as questões efetuadas, apresentando assim uma subida de 3 pontos percentuais relativamente ao verificado em 2014.

²³ P4: Conheço a Política da Qualidade da Instituição; P6: Os Direitos dos Utentes são respeitados.

²⁴ P12: Estou satisfeito(a) com as Instalações e Equipamentos da Instituição.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

No que diz respeito à dimensão **Serviços Prestados** é de salientar a descida de 2 pontos percentuais de satisfação positiva, comparativamente ao ano de 2014 (de 98% para 96%), assim como a descida das percentagens de algumas questões desta dimensão, nomeadamente da P37²⁵. Em 2014 os inquiridos apresentavam uma satisfação positiva de 100% em relação à adequação da alimentação, contrastando com os 86% verificados em 2015. Quanto às questões P44 e P45²⁶ temos que destacar o facto de apenas 92% e 77%, respetivamente, dos 14 inquiridos se demonstraram satisfeitos positivamente com as mesmas, destacando-se assim a baixa percentagem de satisfação dos inquiridos em relação à confidencialidade na informação prestada pelos colaboradores sobre os Utentes.

Quanto à **Participação**, os inquiridos de CDI, contrariamente ao observado nos questionários de 2014, cuja média da dimensão era de 72% e apenas duas das questões apresentava valores de 100%, apresenta em 2015 uma média de satisfação positiva de 80%, tendo apenas duas das questões obtido percentagem abaixo dos 100%.

Também é notável nesta dimensão a satisfação positiva de 0% nas questões P53 e P54²⁷, valores que se mantêm relativamente aos valores observados nos inquiridos de 2014. Segundo estes valores, não foi feita pelos inquiridos de CDI, quer em 2014, quer em 2015, qualquer sugestão/reclamação.

4.2.3. SAD (Serviço de Apoio Domiciliário)

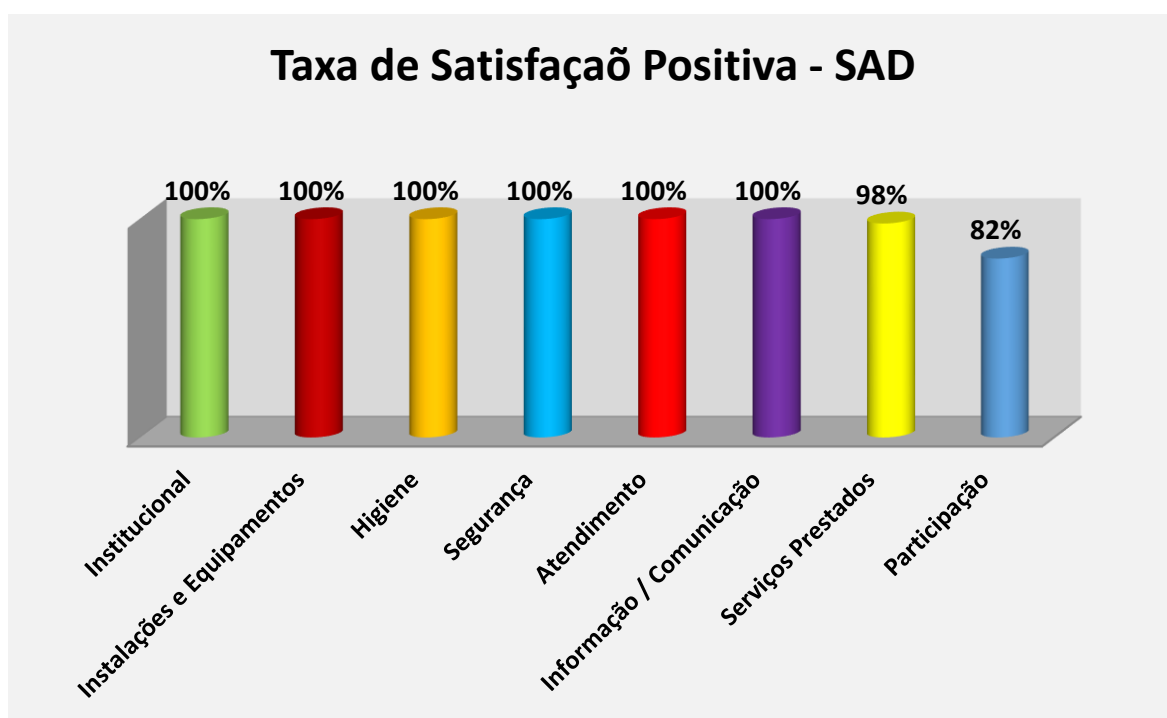


Gráfico 64: Taxa de Satisfação Positiva - SAD

Os resultados apresentados nesta Resposta Social referem-se a 18 questionários recebidos dos 25 entregues, logo podemos observar que a taxa de participação este ano foi de 68%, conforme

²⁵ P37: A alimentação é adequada às necessidades e idade dos utentes.

²⁶ P44: Os Colaboradores demonstram Ética na prestação de serviços; P45: Os Colaboradores demonstram confidencialidade na informação prestada sobre os Utentes.

²⁷ P53: Já fiz alguma sugestão e/ou reclamação por escrito; P54: Quando fiz reclamações obtive resposta.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

apresentado na Tabela 1, mais 16 pontos percentuais do que em 2014, referentes a menos 5 questionário recebido no referido ano.

Dos questionários analisados verificamos que 96% das respostas são de cariz positivo e 4% negativo, menos 2 pontos percentuais de positividade e menos 2 de negatividade comparando com o ano de 2014. Para a aferição destes resultados 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.

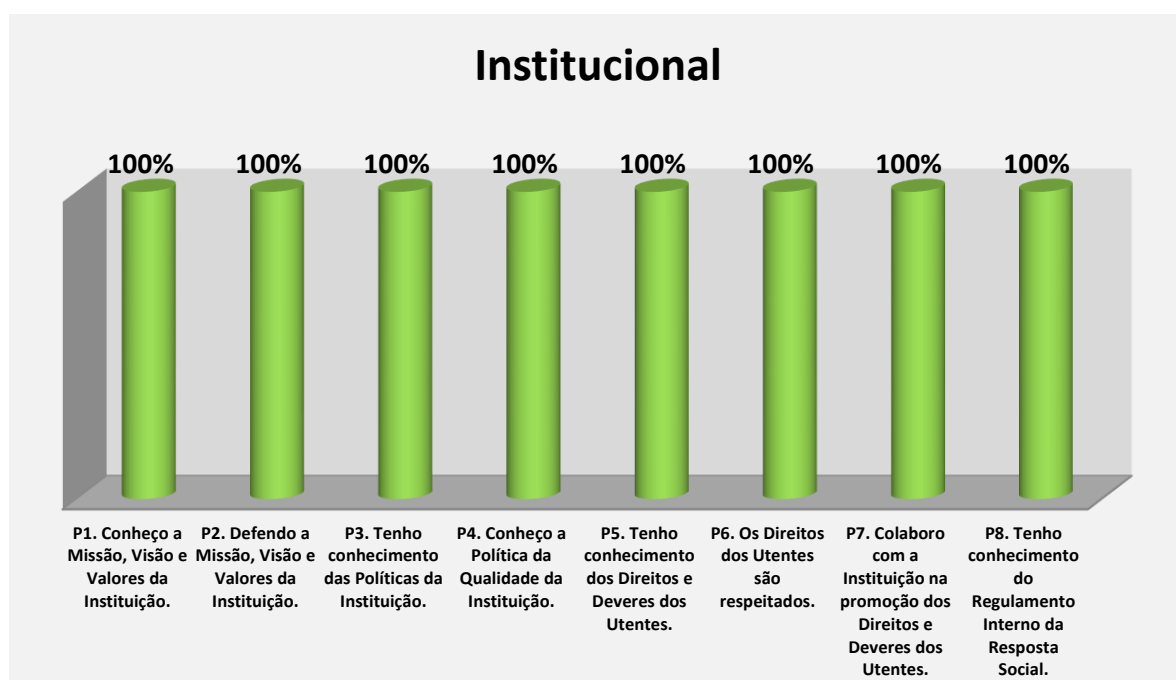


Gráfico 65: Institucional - SAD

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------



Gráfico 66: Instalações e Equipamentos - SAD

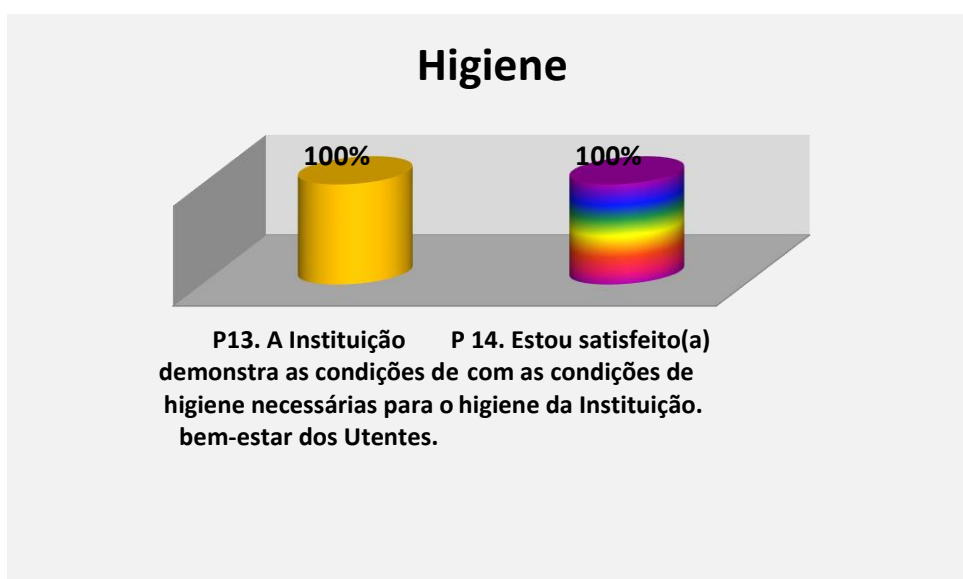


Gráfico 67: Higiene - SAD

Segurança



Gráfico 68: Segurança - SAD

Atendimento

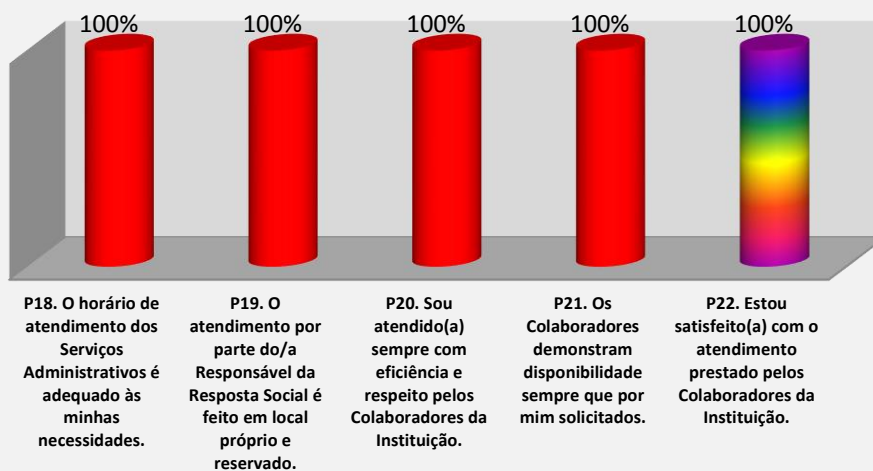


Gráfico 69: Atendimento - SAD



Gráfico 70: Informação / Comunicação - SAD

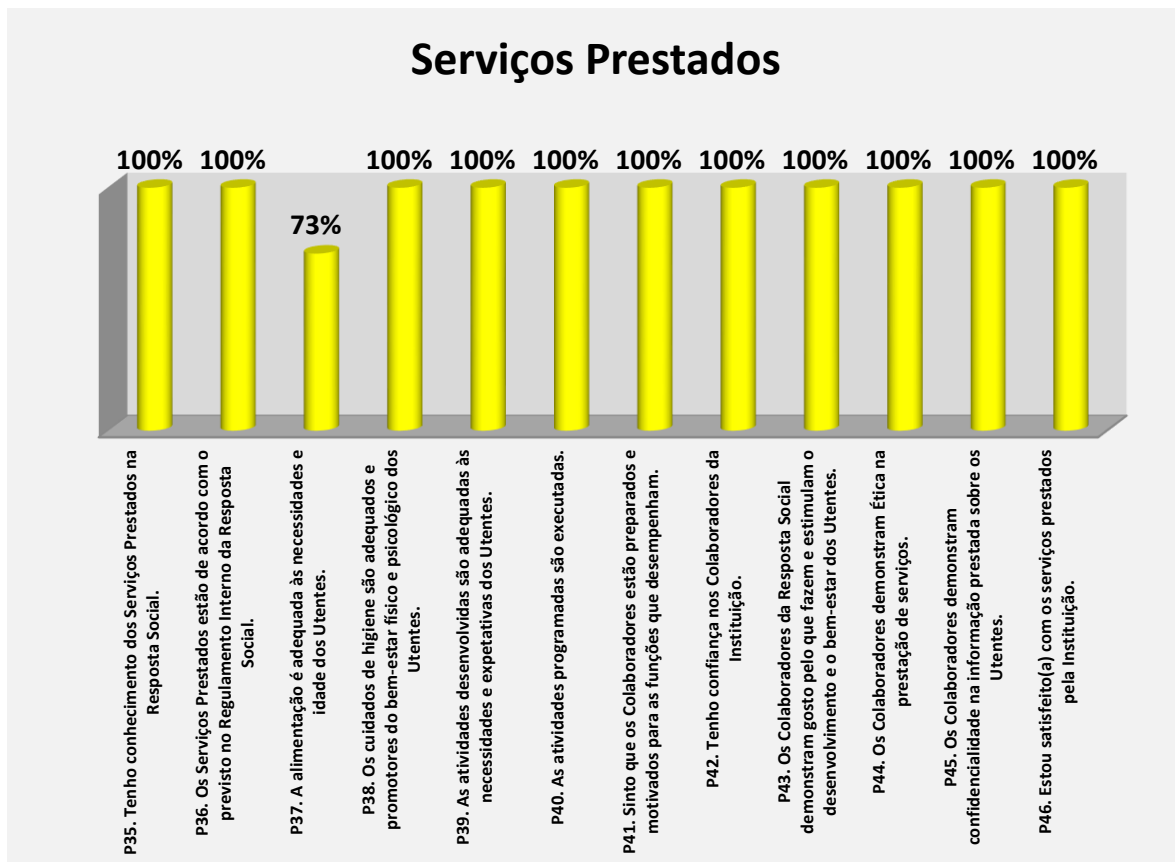


Gráfico 71: Serviços Prestados - SAD

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

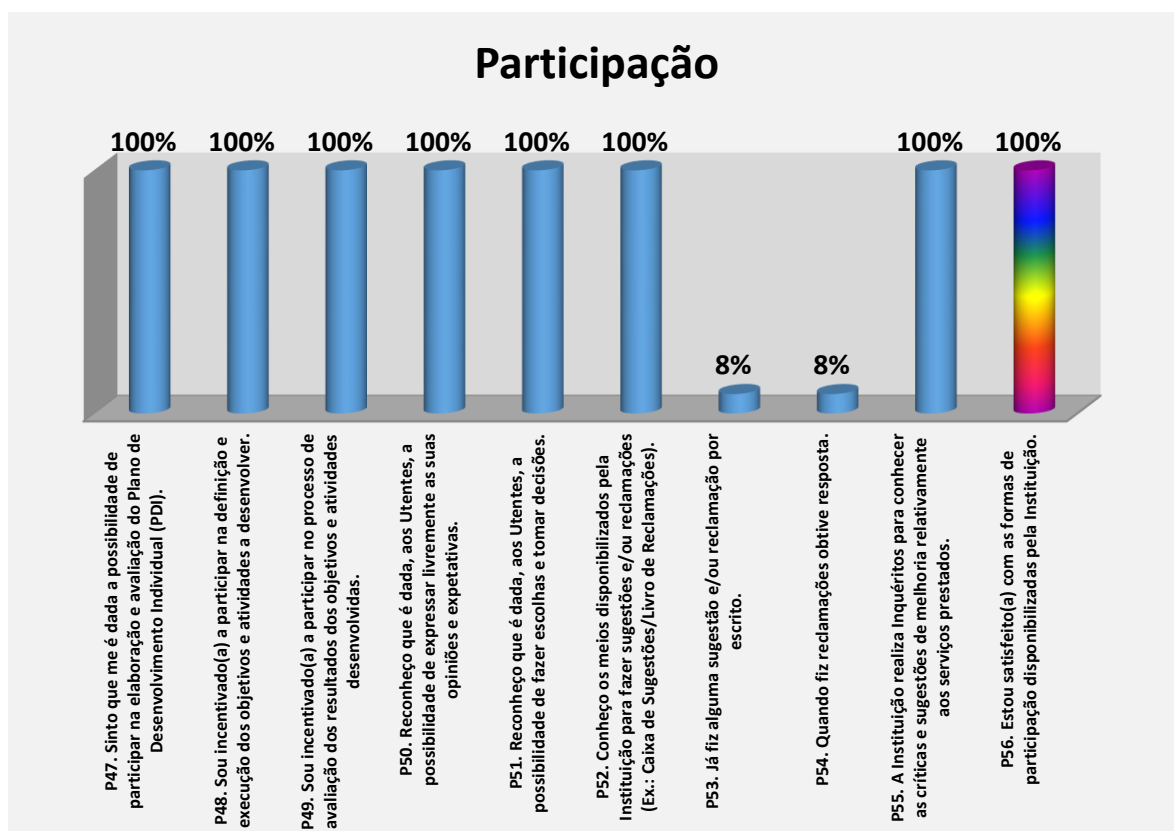


Gráfico 72: Participação - SAD

Conclusão:

Depois de analisados os dados podemos aferir que a taxa de satisfação geral é satisfatória, registando-se apenas duas dimensões com valores abaixo 100% de positividade.

No que diz respeito à dimensão **Institucional**, visto ser uma novidade nos questionários do ano de 2015, concluímos que a taxa de satisfação é positiva (100%), estando todos os inquiridos conscientes de assuntos como a Missão, Visão e Valores da Instituição, Políticas, incluindo a Política da Qualidade, Direitos e Deveres dos Utentes e Regulamento Interno da Resposta Social que frequentam.

Comparativamente ao ano anterior é de salientar o aumento da satisfação dos inquiridos de SAD relativamente à maioria das dimensões analisadas, exceto nos que diz respeito à Participação, como confirma a tabela seguinte:

	2014	2015
Instalações e Equipamentos	100%	100%
Higiene	100%	100%
Segurança	93%	100%
Atendimento	99%	100%
Informação/Comunicação	99%	100%
Serviços Prestados	99%	100%
Participação	96%	82%

Tabela 8: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão 2014 vs 2015 – SAD

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

No que diz respeito às dimensões **Instalações e Equipamentos** e **Higiene** não se verifica subida ou aumento da satisfação positiva relativamente aos dados obtidos em 2014, mantendo-se assim os valores em 100% de positividade.

Na dimensão **Segurança**, há a salientar a subida de 7 pontos percentuais (de 93% para 100%) da satisfação positiva, em relação ao verificado em 2014.

Quanto às dimensões **Atendimento**, **Informação/Comunicação** e **Serviços Prestados** há a salientar a satisfação positiva de 100% em todas as questões, o que representa uma evolução de 1 ponto percentual relativamente aos valores verificados no ano 2014.

Quanto à **Participação**, os inquiridos de SAD, contrariamente ao observado nos questionários de 2014, cuja média da dimensão era de 96% e apenas uma das questões apresentava valores abaixo dos 100%, apresenta em 2015 uma média de satisfação positiva de 82%, tendo apenas uma das questões obtido percentagem abaixo dos 100% (67%). A diminuição dos valores em 2015 demonstra positividade nesta dimensão, uma vez que o número de sugestões/reclamações diminuiu de 67% para 8%. Apenas 1 dos inquiridos afirma ter feito uma sugestão/reclamação, tendo obtido resposta à mesma.

5. Famílias

Nos questionários entregues às Famílias foram avaliadas 54 questões, distribuídas por 8 dimensões seguidamente apresentadas:

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

Os questionários entregues às famílias apresentam em 2015 uma estrutura diferente dos de 2014, uma vez que as questões não se encontravam distribuídas por dimensão. Para além disso salientamos que a maioria das questões de 2014 são diferentes nos questionários de 2015, por essa razão será difícil apresentar comparações de valores entre os dois anos.

Foram recebidos e analisados 40 questionários dos 75 entregues, podendo afirmar que a taxa de satisfação em 2015 foi superior à de 2014, visto ter passado de 47% (referentes a 35 questionários recebidos de 75 entregues) para 53%. Neste campo, falamos apenas de familiares de Utentes ligados ao Centro de Idosos.

Em cada um dos questionários, constam também, para além de questões relacionadas com estas 8 dimensões, 7 questões de âmbito geral cujos dados passaremos a apresentar.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

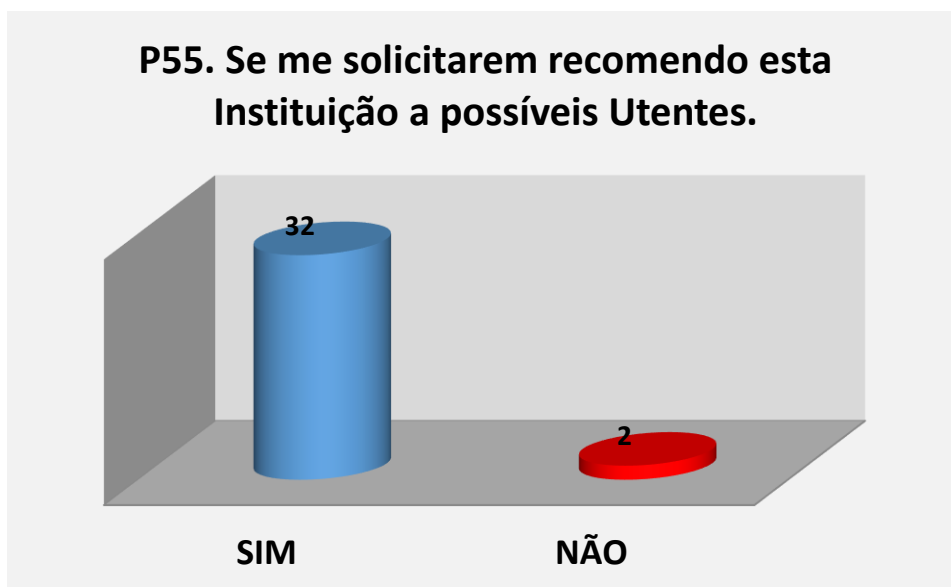


Gráfico 73: P55 – Famílias

Quanto a esta questão podemos aferir que dos 40 questionários analisados, 80% dos inquiridos recomendaria o CAPP a possíveis Utentes e 5% não recomendaria, os outros 15% dizem respeito a abstenções em relação a esta questão. Comparativamente ao observado em 2014 concluímos que, a recomendação da Instituição a possíveis Utentes por parte das famílias aumentou em 2015, uma vez que tinham sido dadas 23 respostas positivas, mantendo-se as mesmas 2 negativas.

Para as duas respostas negativas a esta questão não foi apresentada qualquer justificação.



Gráfico 74: P56 – Famílias

Das 33 respostas dadas as esta questão, é de salientar o facto de 75% dos inquiridos afirmar não mudarem de Instituição e apenas 8% afirmarem mudar, caso tivessem essa possibilidade, os outros 17% dizem respeito a abstenções em relação a esta questão.

Após calculados os dados, foi feito um levantamento das justificações apresentadas e podemos tirar as seguintes conclusões:

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

- Os inquiridos que mudariam de Instituição não apresentam razões para o fazer;
- Os inquiridos que responderam negativamente afirmam não mudar de Instituição por razões com as seguintes:
 - satisfação total com a Instituição;
 - localização da Instituição;
 - boas ofertas.

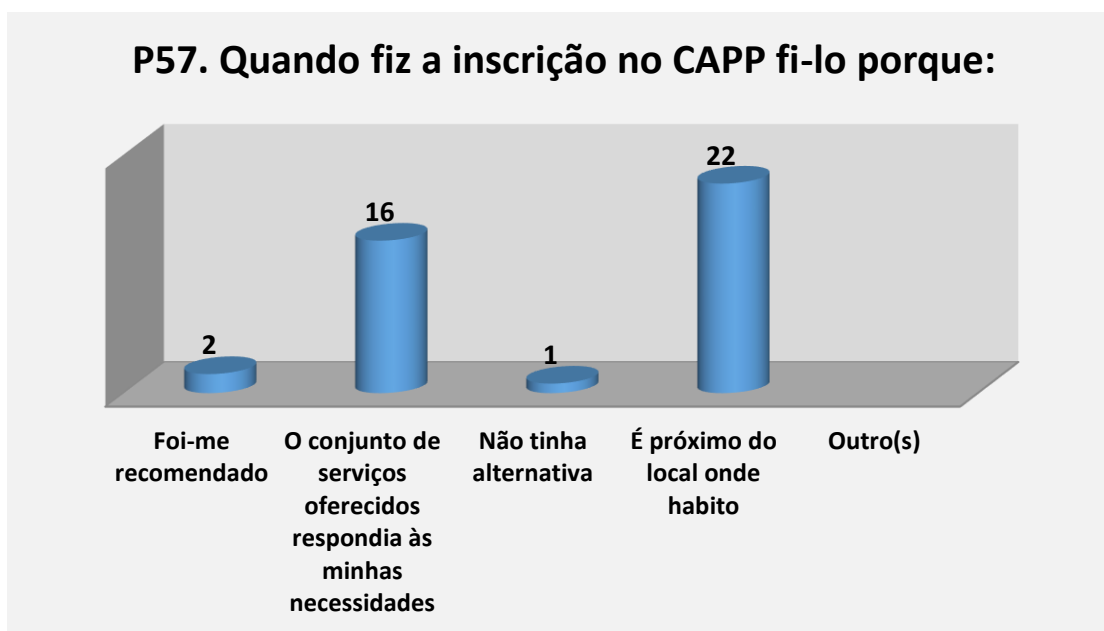


Gráfico 75: P57 - Famílias

Dos questionários observados, verificamos os familiares dos Utentes do Centro de Idosos inquiridos relacionam, na sua maioria, a sua inscrição com o facto de o conjunto de serviços oferecidos pelo CAPP responder às necessidades dos mesmos e ser próximo do local onde habitam.

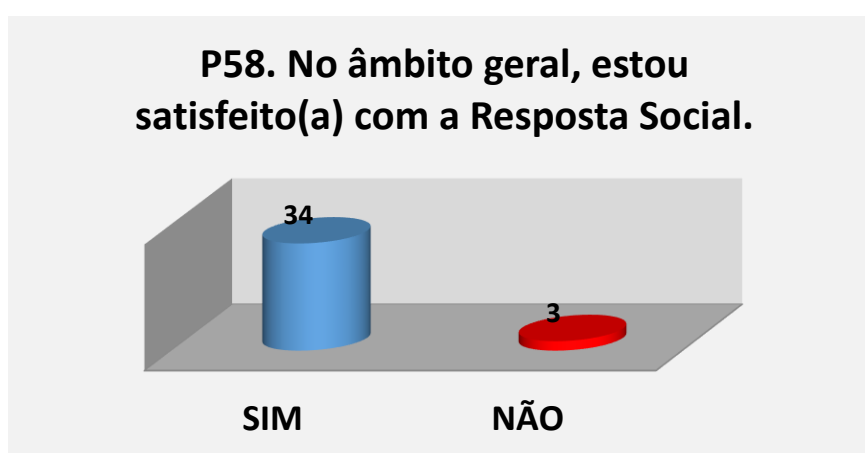


Gráfico 76: P58 – Famílias

Das 37 questões analisadas é de salientar o facto de 85% dos inquiridos afirmar estar satisfeito com a Resposta Social, e apenas 8% não estar satisfeito, os outros 7% em falta dizem respeito a abstenções em relação a esta questão.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Após calculados os dados, foi feito um levantamento das justificações apresentadas para a não satisfação com a Resposta Social e não foi observada qualquer justificação.

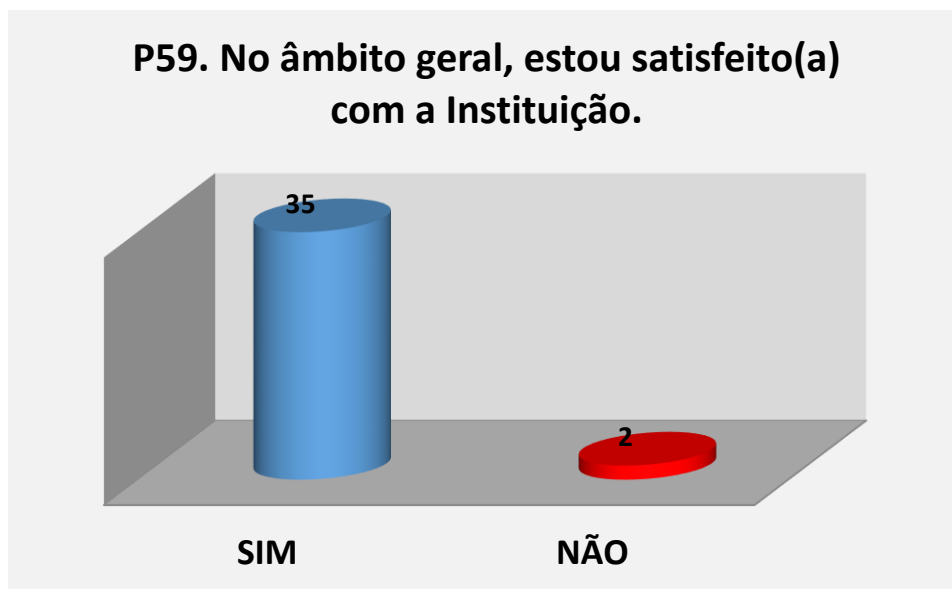


Gráfico 77: P59 - Famílias

Das 37 questões analisadas é de salientar o facto de 88% dos inquiridos afirmar estar satisfeito com a Instituição, e apenas 5% não estar satisfeito, os outros 7% em falta dizem respeito a abstenções em relação a esta questão. Comparativamente com os dados observados em 2014, verificamos uma subida de 8 pontos percentuais de satisfação positiva.

Após calculados os dados, foi feito um levantamento das justificações apresentadas para a não satisfação com a Institucional e foi observada apenas uma que se refere às regalias que supostamente a Instituição estaria a retirar aos Utentes.

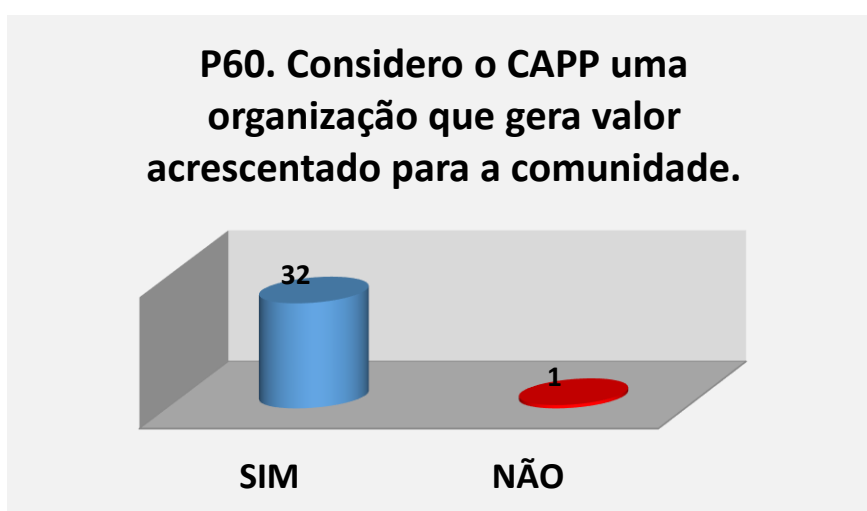


Gráfico 78: P60 – Famílias

Das 33 questões analisadas, é de salientar o facto de 80% dos inquiridos considerar o CAPP uma organização que gera valor acrescentado para a comunidade, e apenas 3% não considerar, os outros

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

17% em falta dizem respeito a abstenções em relação a esta questão. Comparativamente com os dados observados em 2014, verificamos uma descida de 20 pontos percentuais de satisfação positiva.

Após calculados os dados, foi feito um levantamento das justificações apresentadas para a não satisfação com a Resposta Social e não foi observada qualquer justificação.

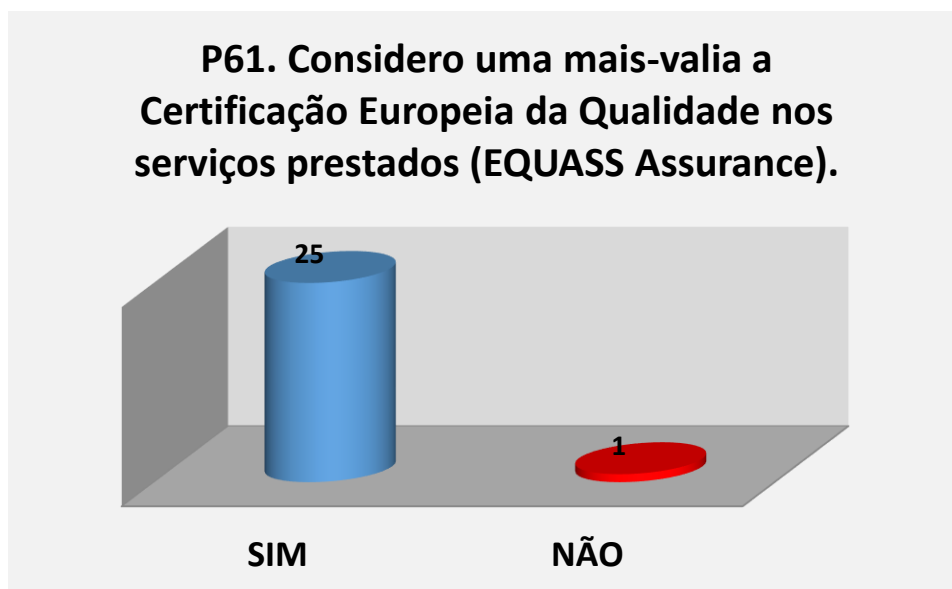


Gráfico 79: P61 - Famílias

Das 26 questões analisadas, é de salientar o facto de 63% dos inquiridos considerar uma mais-valia a Certificação Europeia da Qualidade nos serviços prestados, e apenas 3% não considerar, os outros 34% em falta dizem respeito a abstenções em relação a esta questão.

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

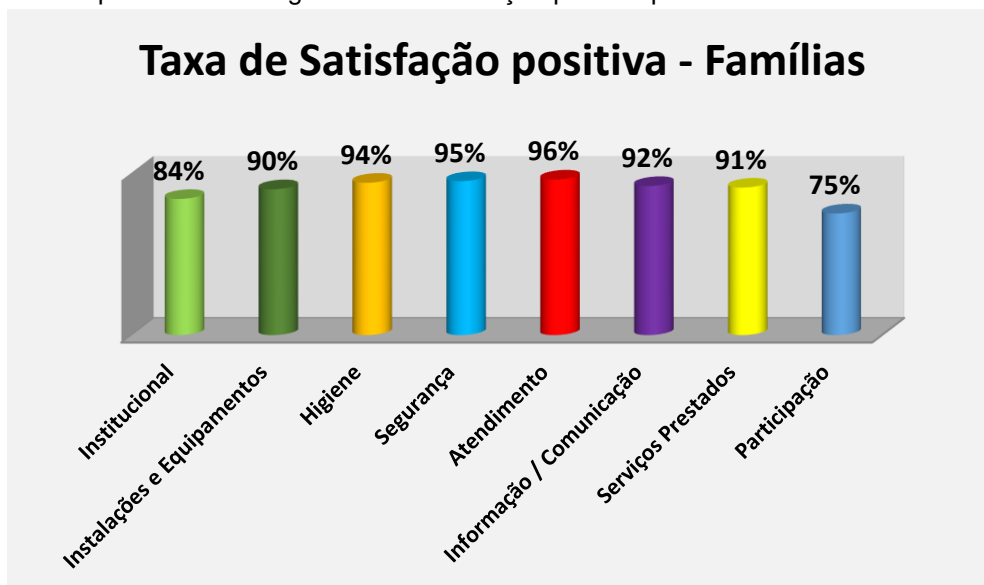


Gráfico 80: Taxa de Satisfação Positiva – Famílias

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Dos questionários analisados verificamos que 90% das respostas dadas são de cariz positivo e 10% negativo, mais 3 pontos percentuais de positividade e menos 3 do que em 2014. 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).

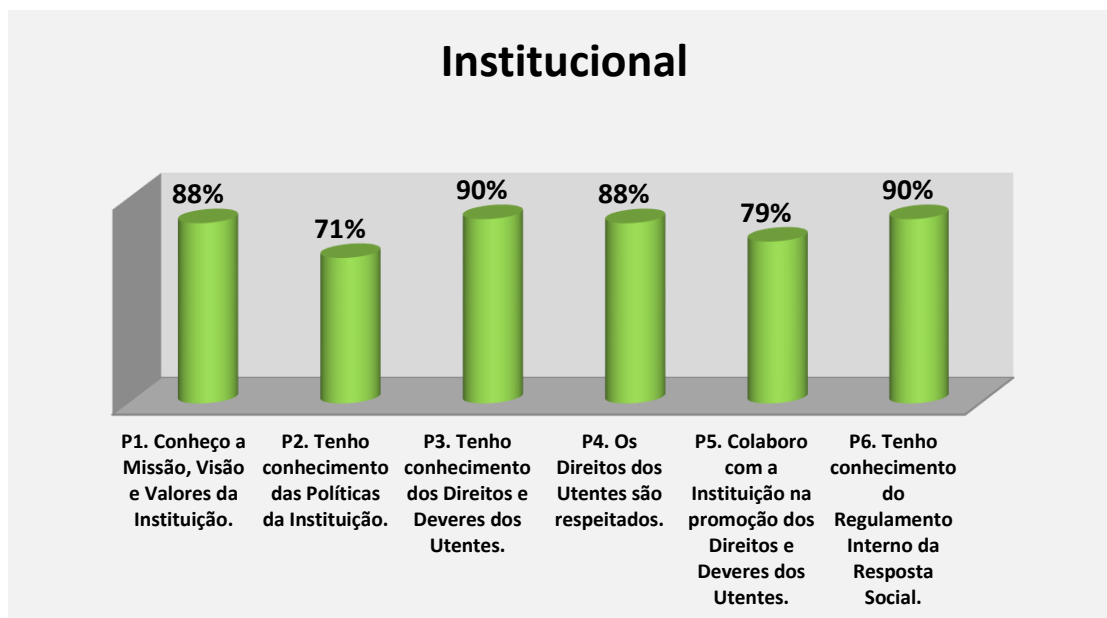


Gráfico 81: Institucional - Famílias

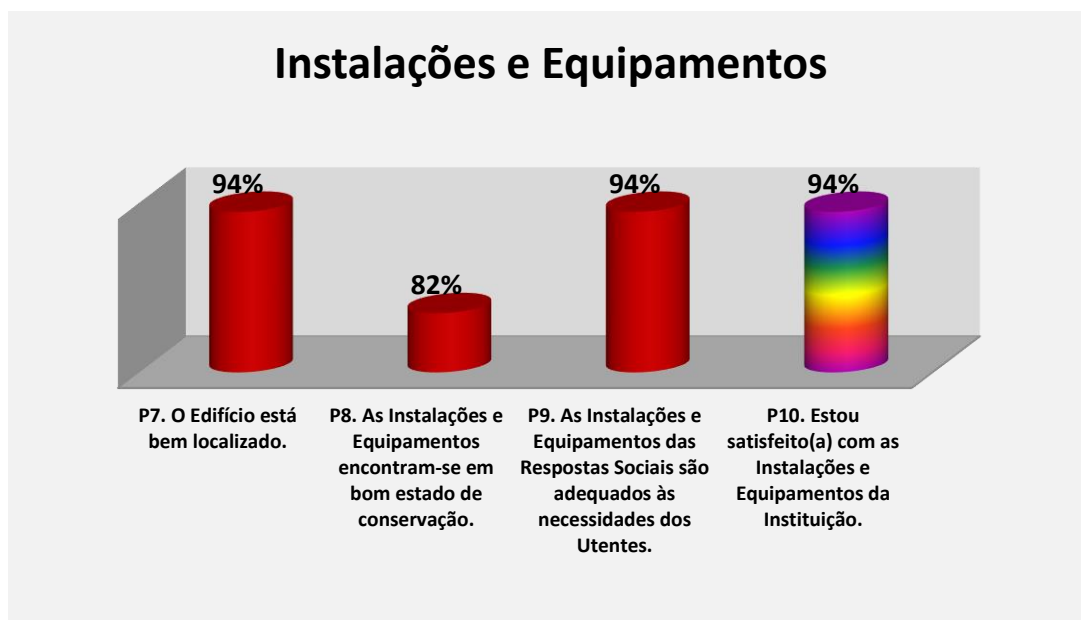


Gráfico 82: Instalações e Equipamentos - Famílias

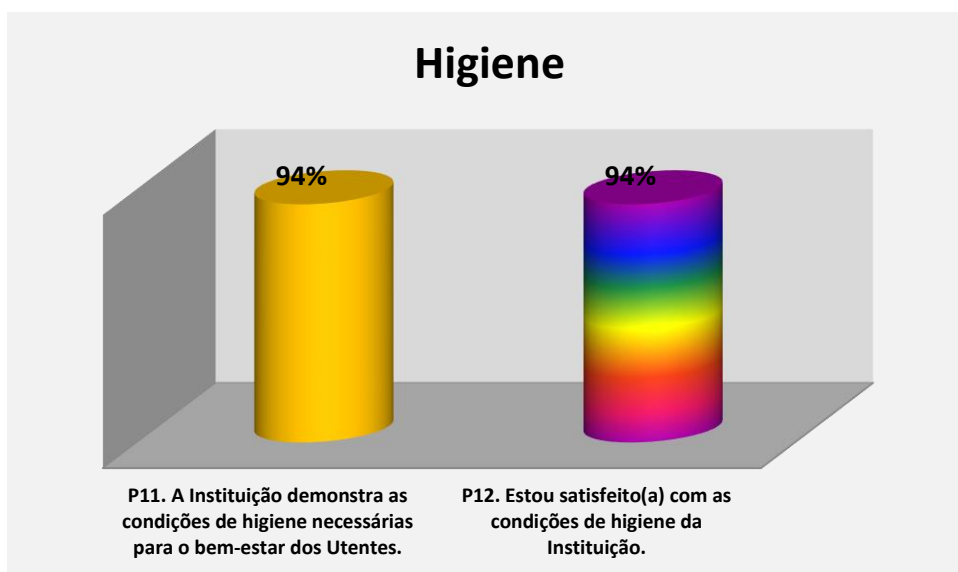


Gráfico 83: Higiene - Famílias

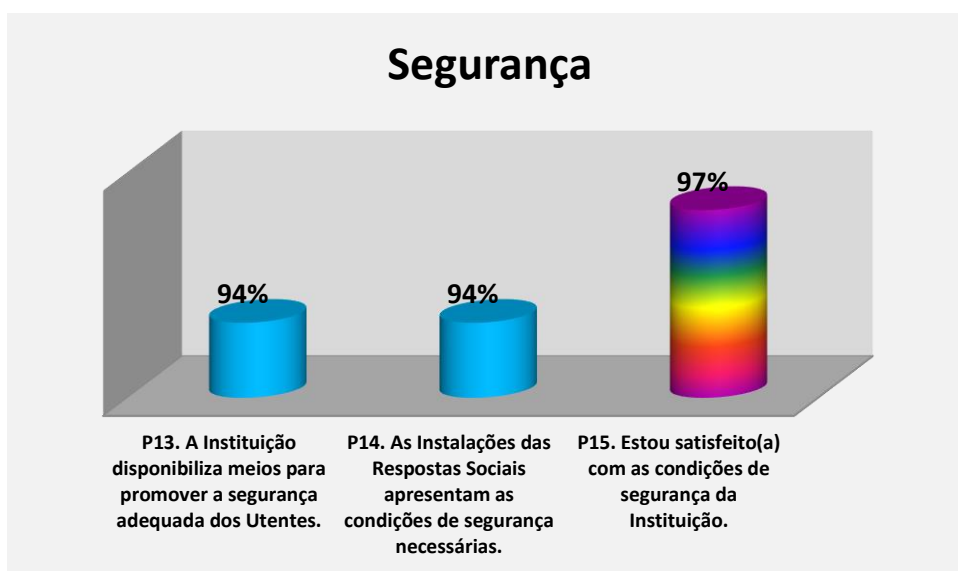


Gráfico 84: Segurança - Famílias

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

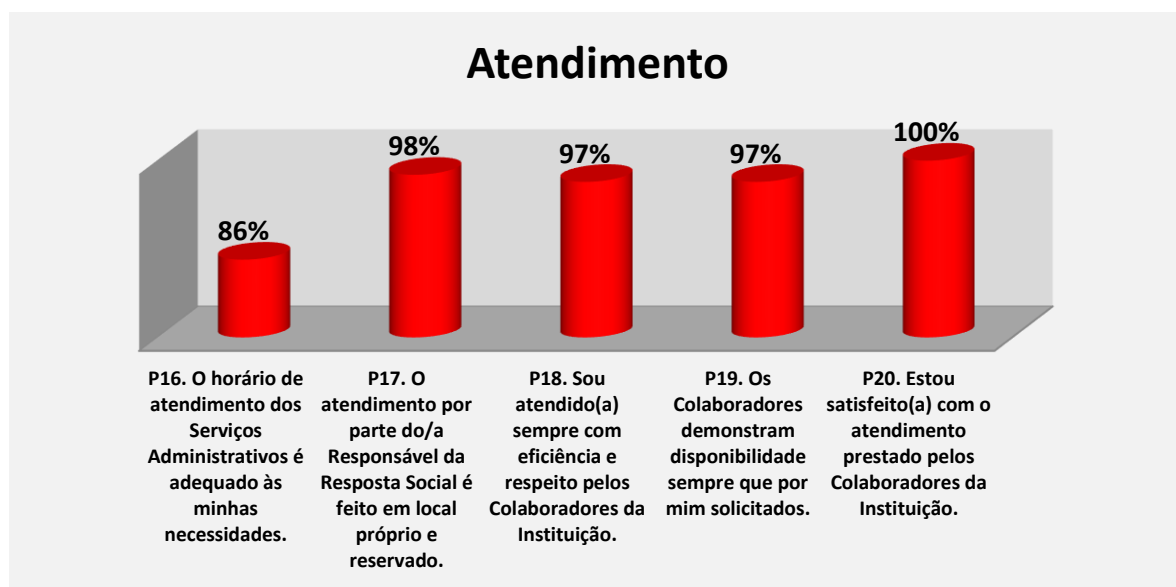


Gráfico 85: Atendimento - Famílias



Gráfico 86: Informação/Comunicação - Famílias

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

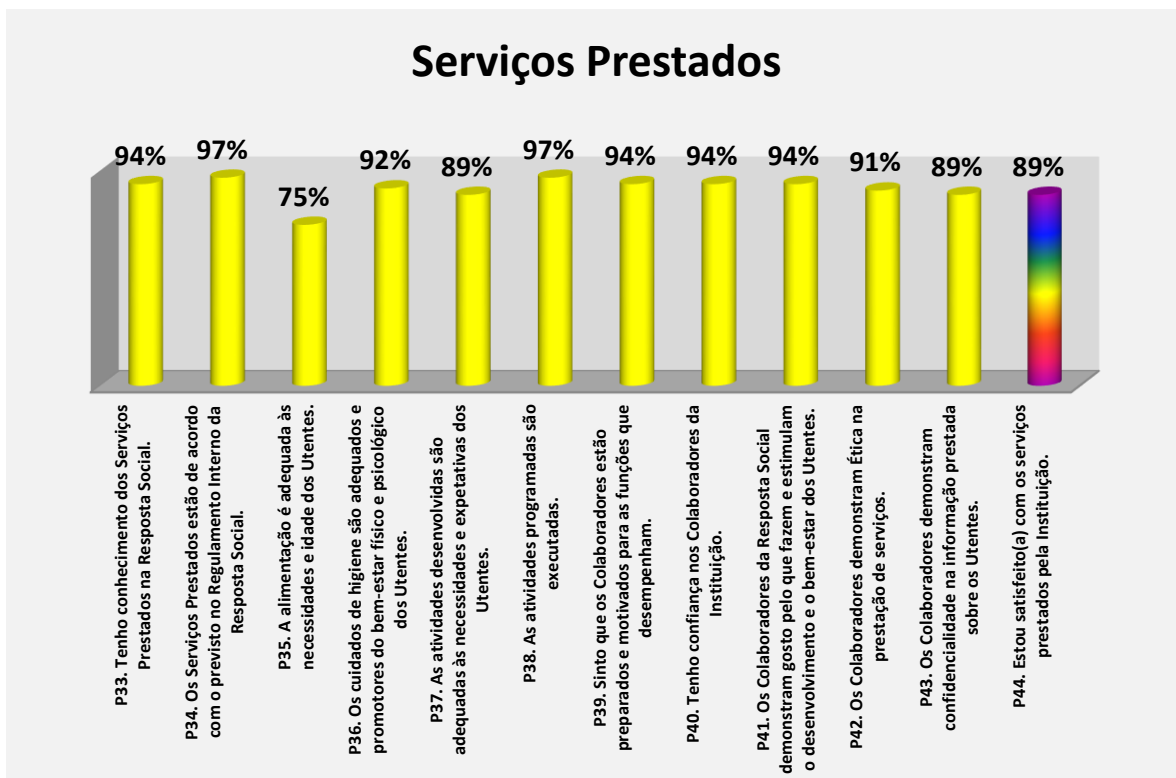


Gráfico 87: Serviços Prestados - Famílias

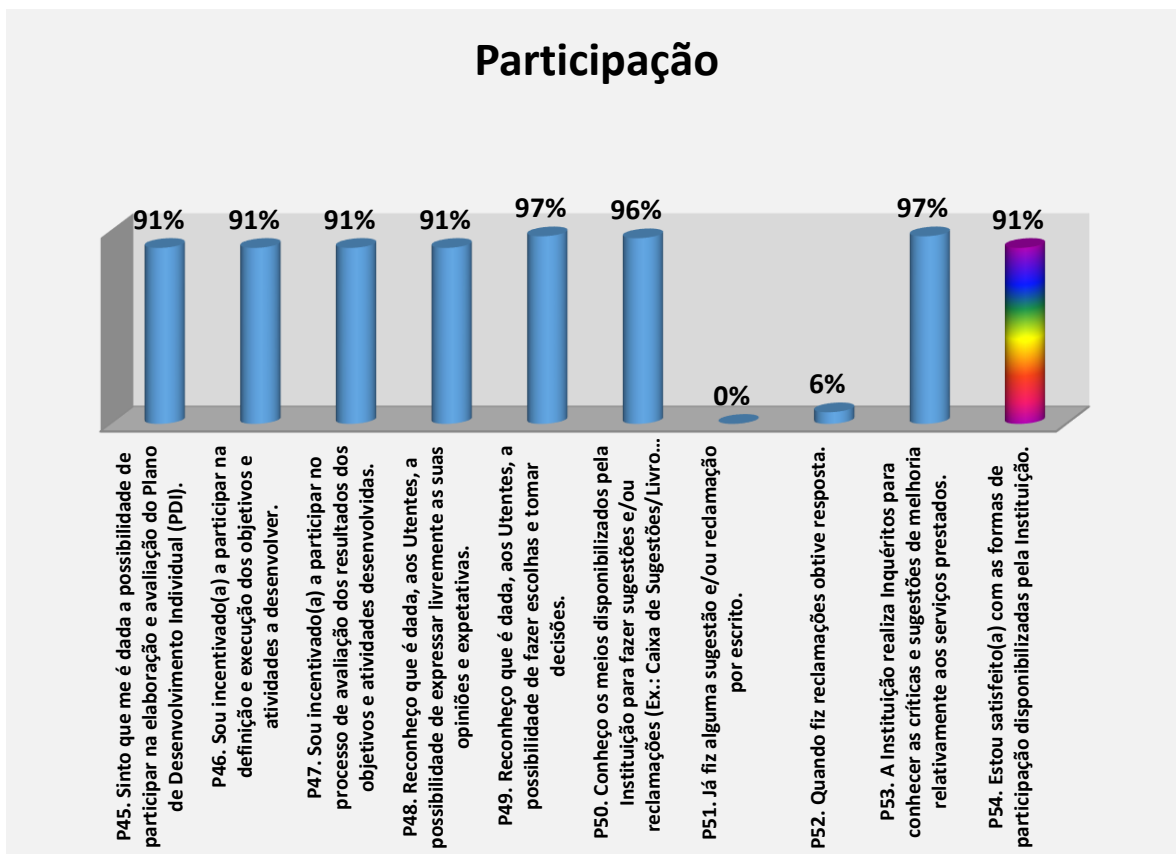


Gráfico 88: Participação - Famílias

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Conclusão:

Depois de analisados os dados podemos aferir que a taxa de satisfação geral é razoável, apesar de se verificarem 2 dimensões com valores abaixo dos 90% e nenhuma com valores de 100%.

No que diz respeito à dimensão **Institucional**, visto ser uma novidade nos questionários do ano de 2015, concluímos que a taxa de satisfação positiva é de 84%, sendo os valores registados entre os 71% e os 90%. Os valores mais baixos registados de 71% e 79% referem-se ao baixo conhecimento das Famílias acerca das Políticas da Instituição (P2) e ao facto de nem todos afirmarem colaborar com a Instituição na promoção dos Direitos e Deveres dos Utentes (P5). Já os valores mais elevados, de 90%, referem-se à questão P3 e P6²⁸, através das quais podemos concluir que os Utentes desta Resposta Social se encontram conscientes dos seus direitos e deveres, colaborando na sua promoção.

Observados os dados das restantes dimensões foram registadas as seguintes percentagens, como confirma a tabela seguinte:

	2015
Instalações e Equipamentos	90%
Higiene	94%
Segurança	95%
Atendimento	96%
Informação/Comunicação	92%
Serviços Prestados	91%
Participação	75%

Tabela 9: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão 2015 – Famílias

No que diz respeito à dimensão **Instalações e Equipamentos** verifica-se que nenhuma das questões atingiu os 100% de satisfação positiva, tendo sido o valor mais elevado registado de 94% (3 das 4 questões efetuadas, incluindo a questão P10²⁹). O valor mais reduzido nesta dimensão foi de 82% e diz respeito à questão P8, achando os inquiridos em questão que as Instalações e os Equipamento se encontram em bom estado de conservação.

Na dimensão **Higiene** há a salientar a satisfação positiva das duas questões apresentadas de 94%.

Na dimensão **Segurança** há a salientar que o valor mais elevado observado foi de 97% e prende-se com a satisfação positiva geral com as condições de segurança da Instituição (P15³⁰). As outras duas questões apresentadas nesta dimensão apresentam valores de 94% de satisfação positiva.

Quanto à dimensão **Atendimento** há a salientar a satisfação positiva de 100% na questão relativa à satisfação geral com o atendimento prestado pelos Colaboradores da Instituição (P20). O valor mais baixo observado, 86%, diz respeito à questão P16³¹ que se refere ao horário dos Serviços administrativos.

Quanto à dimensão **Informação/Comunicação**, os familiares inquiridos apresentam 92% de satisfação positiva quanto à satisfação geral com a Informação/Comunicação prestada pela Instituição.

²⁸ P3:Tenho conhecimento dos Direitos e Deveres dos Utentes; P6: Tenho conhecimento do Regulamento Interno da Resposta Social.

²⁹ P10: Estou satisfeito(a) com as Instalações e Equipamentos da Instituição.

³⁰ P15: Estou satisfeito(a) com as condições de segurança da Instituição.

³¹ P16: O horário de atendimento dos Serviços Administrativos é adequado às minhas necessidades.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Nesta dimensão o valor mais elevado registado é de 97%, sendo o mais reduzido de 75% referente à questão P26³².

No que diz respeito à dimensão **Serviços Prestados** é de salientar a satisfação positiva geral de 89%, referente à questão P44³³, um valor baixo comparando com a satisfação positiva observado na maioria das questões desta dimensão (valor mais elevado 97% - P34 e P38³⁴). O valor mais reduzido nesta dimensão (75%) prende-se com a questão da adequação da alimentação à idade e necessidades dos Utentes (P35), um valor 13 pontos percentuais mais baixo do que o observado em 2014 (88%).

Quanto à **Participação**, 91% dos familiares inquiridos, afirmam estar positivamente satisfeitos com as formas de participação disponibilizadas pela Instituição (P54). O valor mais elevado registado nas restantes questões foi de 97% (questões P49 e P53³⁵)

Também é notável nesta dimensão o facto de nenhum dos inquiridos ter feito alguma sugestão/reclamação, apesar de 6% afirmar que quando fez alguma obteve resposta.

6. Parceiros

Nos questionários entregues aos Parceiros foram avaliadas 19 questões, que contrariamente aos inquéritos dos outros stakeholders, não foram distribuídas por dimensões.

Foram recebidos e analisados 3 questionários dos 10 entregues, podendo afirmar que a taxa de participação é substancialmente mais reduzida do que em 2014, pois tinham sido entregues 6 e recebidos 4, o que demonstra uma taxa de participação de 67% comparada com os 30% em 2015.

Os questionários analisados indicam uma satisfação positiva em 2015 de 100%, referentes às 12 questões apresentadas no gráfico 89, contrariamente ao verificado em 2014 (77% de satisfação positiva e 23% de satisfação negativa).

³² P26: Tenho conhecimento do Plano Anual de Atividades/Planificações Semanais dos Utentes.

³³ P44: Estou Satisfeito(a) com os serviços prestados pela Instituição.

³⁴ P34: Os Serviços Prestados estão de acordo com o previsto no Regulamento Interno da resposta social; P38: As atividades programadas são executadas.

³⁵ P49: Reconheço que é dada aos Utentes, a possibilidade de fazer escolhas e tomar decisões; P53: A Instituição realiza Inquéritos para conhecer as críticas e sugestões de melhoria relativamente aos serviços prestados.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

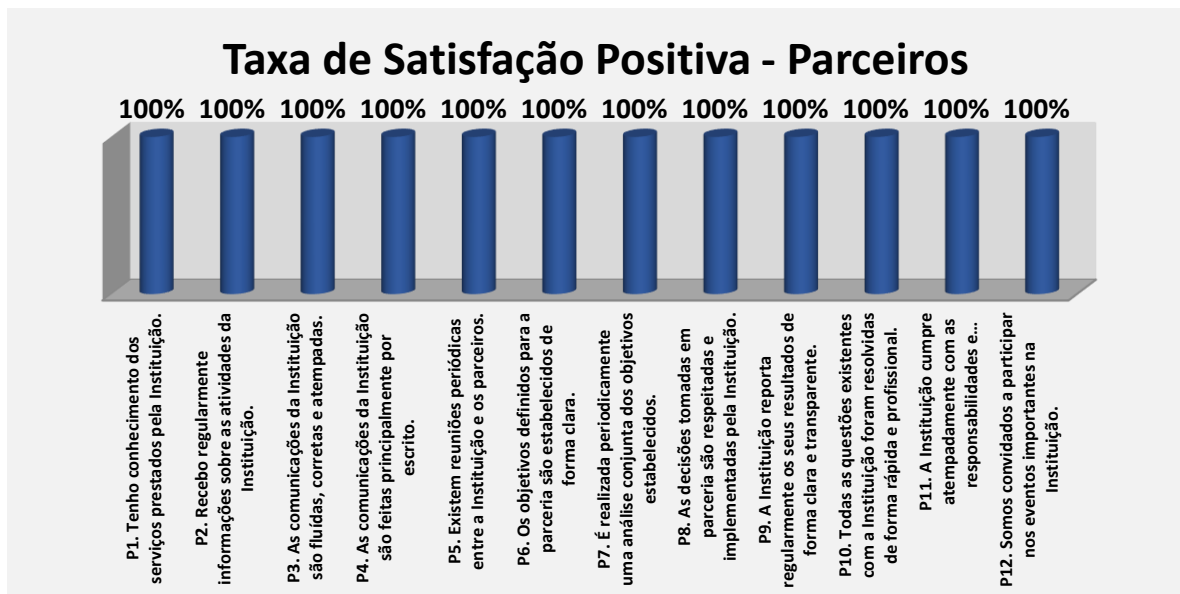


Gráfico 89: Taxa de Satisfação Positiva - Parceiros



Gráfico 90 – P13 - Parceiros



Gráfico 91: P14 - Parceiros

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

P15. Gostaria de aprofundar a relação de parceria que foi estabelecida.

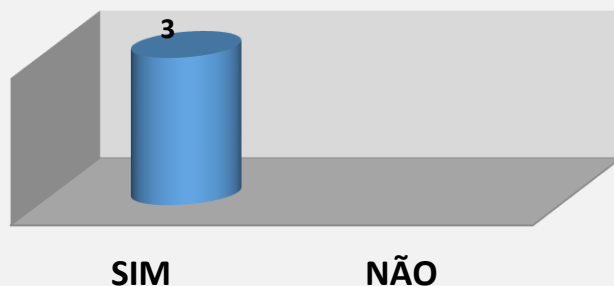


Gráfico 92: P15 - Parceiros

P16. O relacionamento com a Instituição é ao nível de:

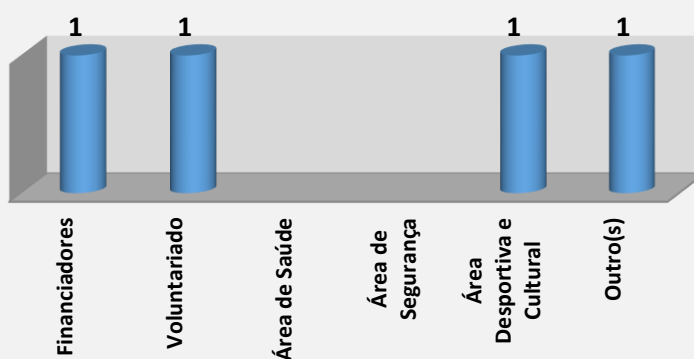


Gráfico 93: P16 - Parceiros

P17. No âmbito geral, estou satisfeito(a) com a parceria estabelecida com a Instituição.

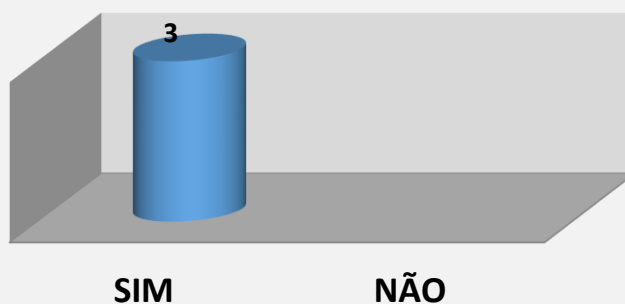


Gráfico 94: P17 - Parceiros

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

P18. Considero o CAPP uma organização que gera valor acrescentado para a comunidade.

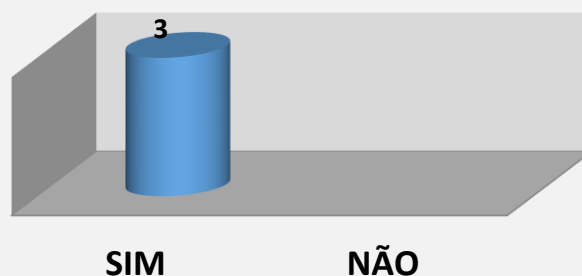


Gráfico 95: P18 - Parceiros

P19. Considero uma mais-valia a Certificação Europeia da Qualidade nos serviços prestados (EQUASS Assurance).

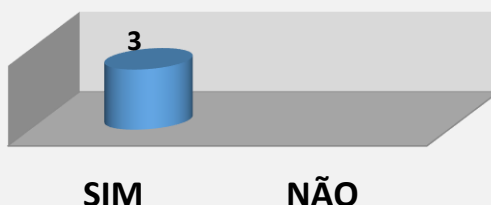


Gráfico 96: P19 - Parceiros

7. Colaboradores

Nos questionários entregues aos Colaboradores foram avaliadas 39 questões, distribuídas por 8 dimensões seguidamente apresentadas:

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

Foram recebidos e analisados 34 questionários dos 52 entregues, podendo afirmar que a taxa de participação em 2015 foi 3 pontos percentuais inferior à de 2014, visto ter passado de 62% para 65% (referentes a 32 questionários recebidos de 52 entregues).

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Em cada um dos questionários, constam também, para além de questões relacionadas com estas 8 dimensões, 5 questões de âmbito geral cujos dados passaremos a apresentar. Os seguintes gráficos apresentam valores referentes aos dados observados nos questionários dos colaboradores do Infantário e do Centro de Idosos.

Os dados referentes às primeiras 12 questões do questionário entregue aos Colaboradores serão apresentados posteriormente por setor (Infantário e Centro de Idosos).



Gráfico 97: P40 - Colaboradores

Quanto a esta questão podemos aferir que dos 34 questionários analisados, 88% dos inquiridos afirmam trabalhar numa Instituição Inovadora e em permanente melhoria e apenas 6% afirma que não, sendo esses 6% relativos a Colaboradores do Infantário. Os restantes 6% dizem respeito a abstenções relativamente a esta questão.

Para justificar as respostas negativas foi observada apenas uma justificação:
- os Colaboradores não são estimulados.

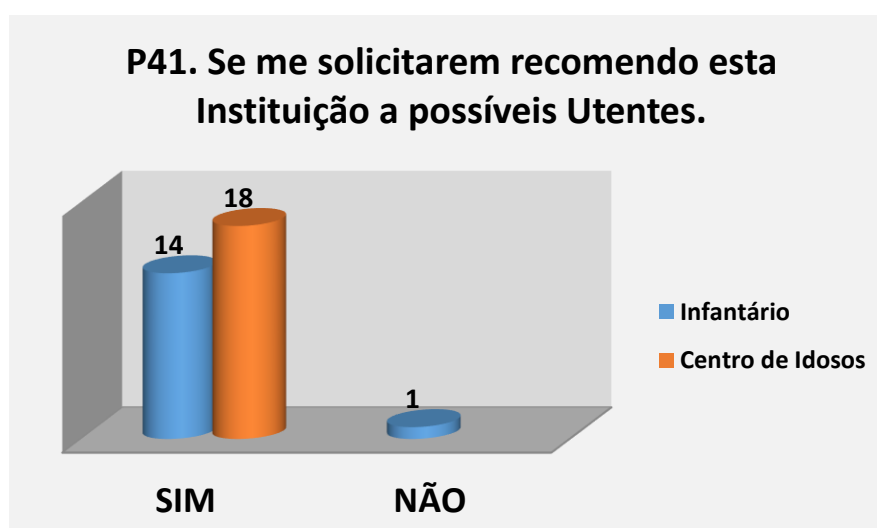


Gráfico 98: P41 - Colaboradores

Quanto a esta questão podemos aferir que dos 34 questionários analisados, 94% dos inquiridos recomendariam o CAPP a possíveis Utentes e apenas 3% afirma que não (menos uma pessoa do que

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

em 2014), sendo esses 3% relativos a Colaboradores do Infantário. Os restantes 3% dizem respeito a abstenções relativamente a esta questão.

Para justificar a resposta negativa não foi observada qualquer justificação:



Gráfico 99: P42 - Colaboradores

Quanto a esta questão podemos aferir que dos 34 questionários analisados, 88% dos inquiridos afirmam sentir-se motivados para desenvolver as suas funções no CAPP e apenas 6% afirma que não (menos 9 pessoas do que em 2014), sendo esses 6% relativos a Colaboradores do Infantário. Os restantes 6% dizem respeito a abstenções relativamente a esta questão.

Para justificar as respostas negativas foram observadas as seguintes justificações:

- porque nem sempre são tratados por igual;
- os direitos alcançados cada vez mais são retirados.

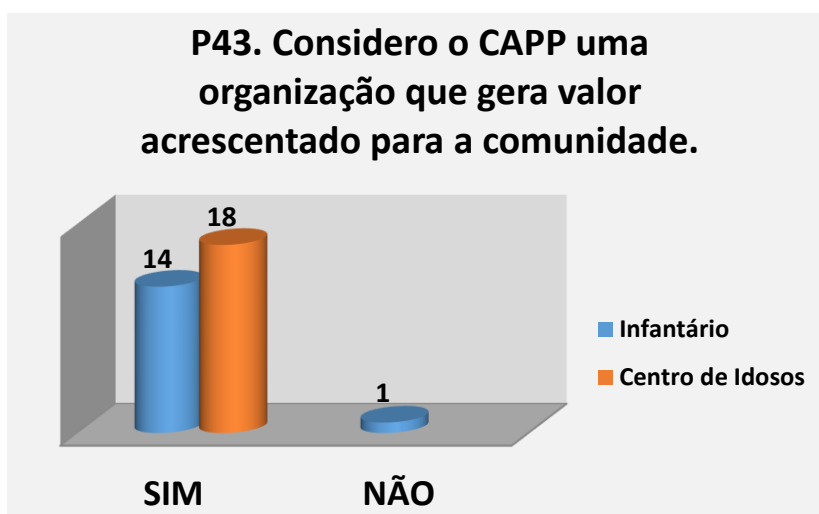


Gráfico 100: P43 - Colaboradores

Quanto a esta questão podemos aferir que dos 34 questionários analisados, 94% dos inquiridos consideram o CAPP uma Instituição que gera valor acrescentado para a comunidade e apenas 3%

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

afirma que não, sendo esses 3% relativos a Colaboradores do Infantário. Os restantes 3% dizem respeito a abstenções relativamente a esta questão.

Para justificar as respostas negativas não foram observadas quaisquer justificações.

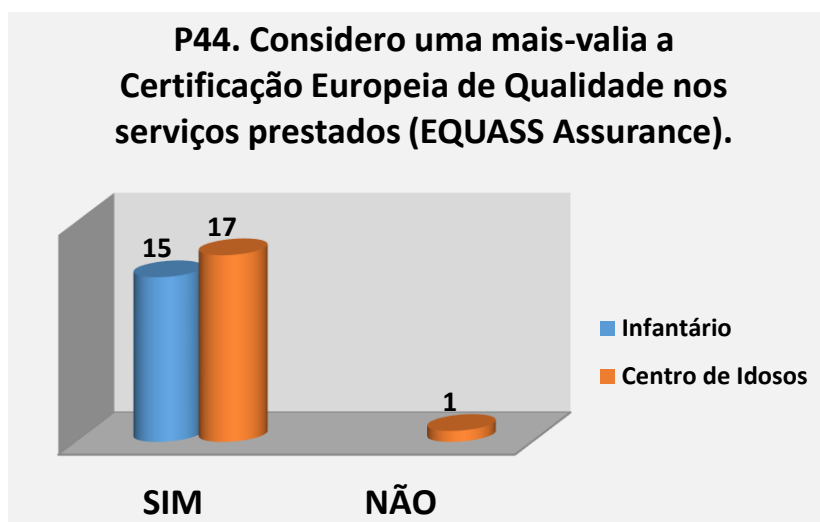


Gráfico 101: P44 - Colaboradores

Quanto a esta questão podemos aferir que dos 34 questionários analisados, 94% dos inquiridos considera uma mais-valia a Certificação Europeia de Qualidade nos serviços prestados e apenas 3% afirma que não, sendo esses 3% relativos a Colaboradores do Centro de Idosos. Os restantes 3% dizem respeito a abstenções relativamente a esta questão.

Quanto à resposta negativa não foi observada qualquer justificação:

7.1. Infantário

Os resultados apresentados de seguida referem-se a 16 questionários recebidos dos 30 entregues aos Colaboradores do Infantário, logo verifica-se uma taxa de participação de 53%.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

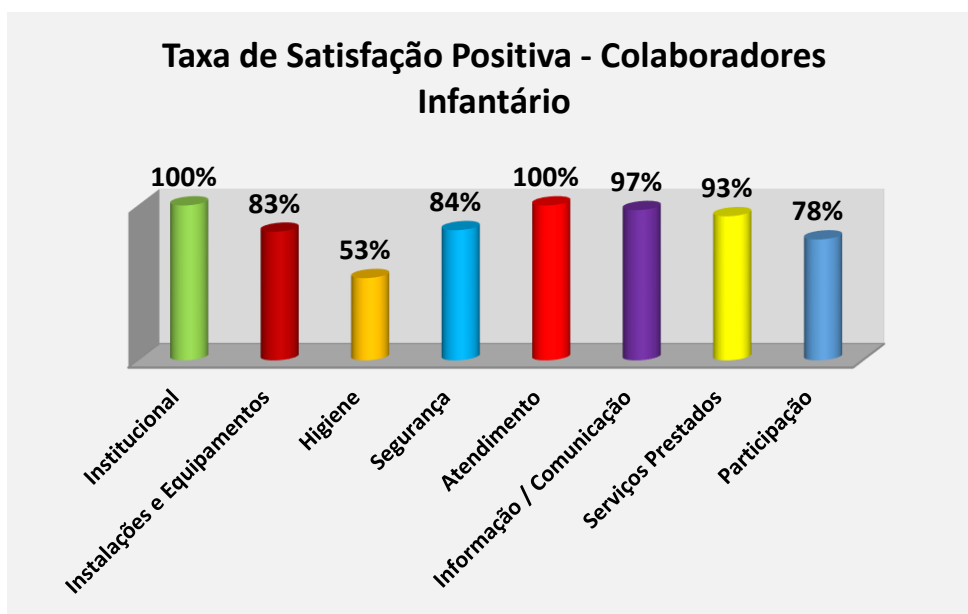


Gráfico 102: Taxa de Satisfação Positiva – Colaboradores do Infantilário

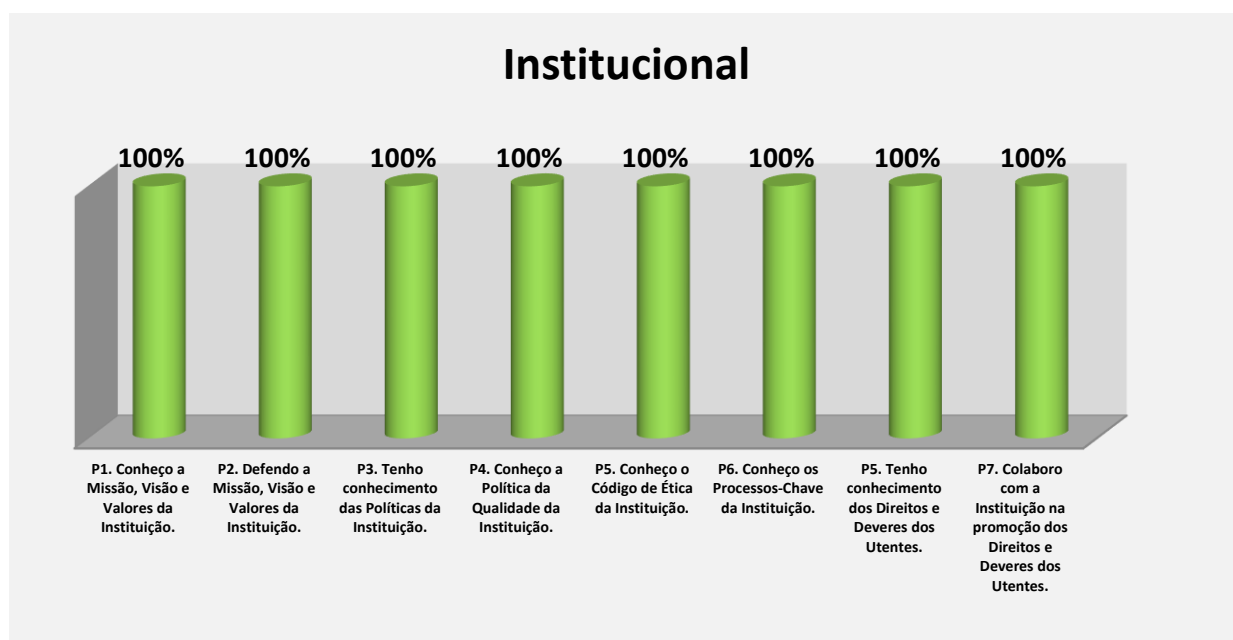


Gráfico 103: Institucional – Colaboradores do Infantilário

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

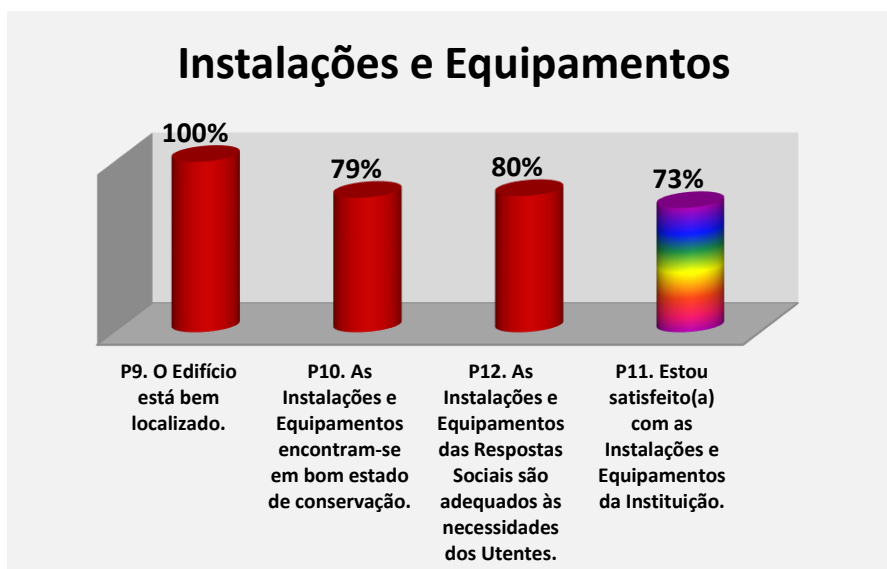


Gráfico 104: Instalações e Equipamentos – Colaboradores do Infantário

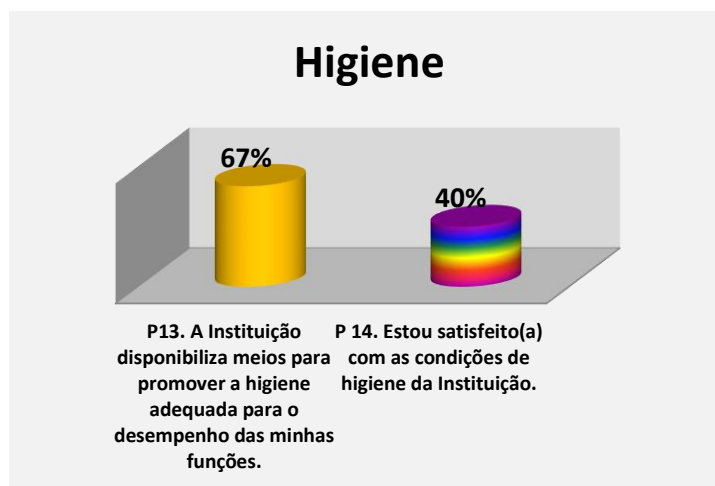


Gráfico 105: Higiene – Colaboradores do Infantário

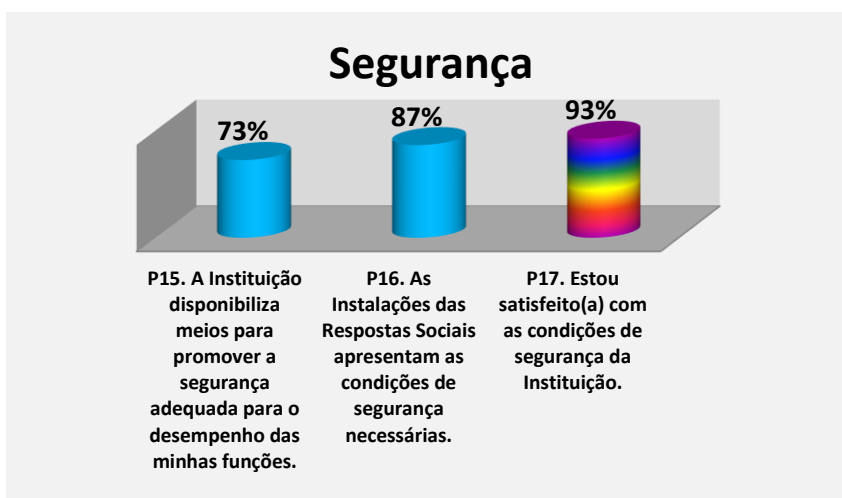


Gráfico 106: Segurança – Colaboradores do Infantário

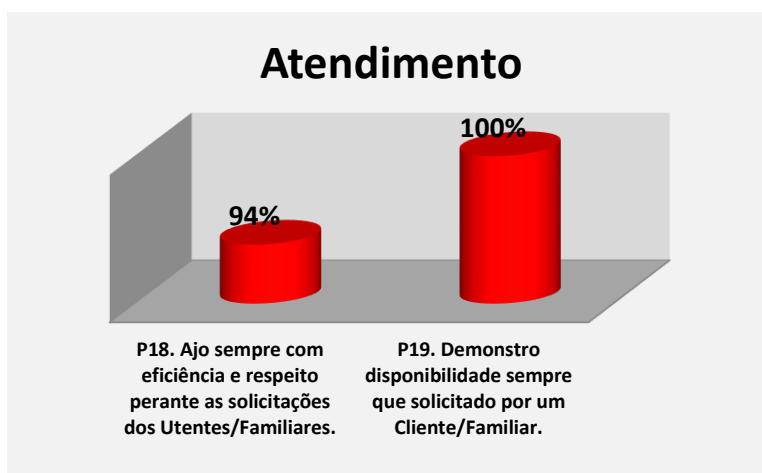


Gráfico 107: Atendimento – Colaboradores do Infantário



Gráfico 108: Informação / Comunicação – Colaboradores do Infantário

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

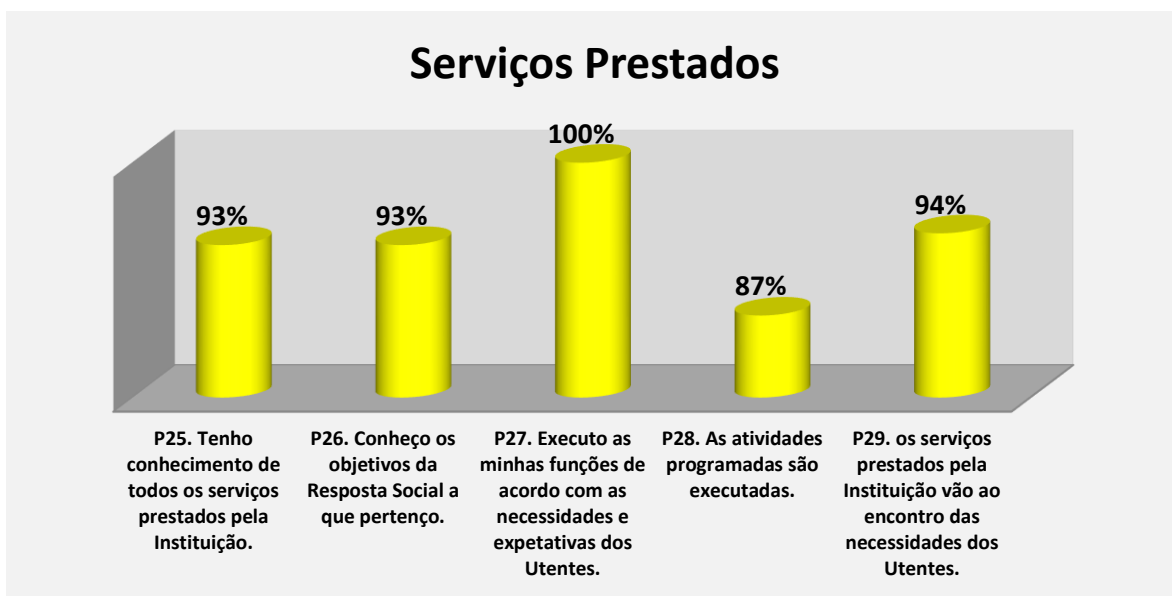


Gráfico 109: Serviços Prestados – Colaboradores do Infantário

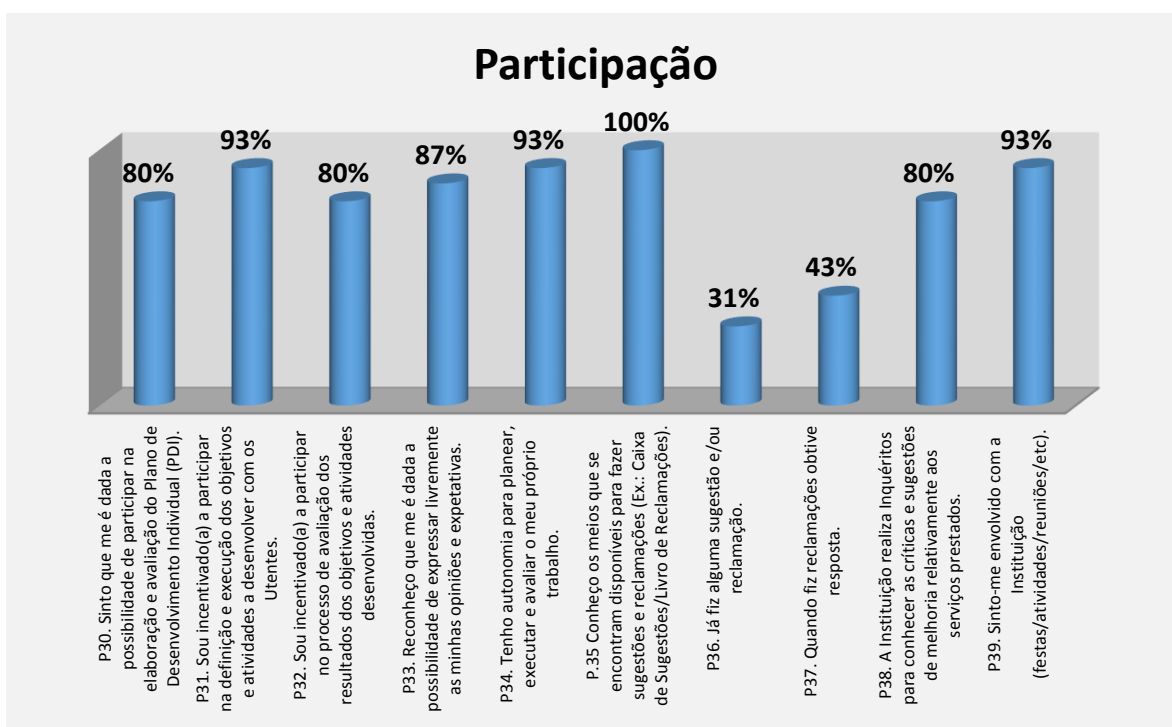


Gráfico 110: Participação – Colaboradores do Infantário

Conclusão:

Depois de analisados os dados podemos aferir que a taxa de satisfação geral é satisfatória apesar de se verificar duas dimensões abaixo dos 80% (53% e 78%), encontrando-se os outros entre os 100% e os 83%. Assim sendo, dos questionários analisados verificamos que 89% das respostas são de cariz positivo e 11% negativo. 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).

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

No que diz respeito à dimensão **Institucional**, visto ser uma novidade nos questionários do ano de 2015, concluímos que a taxa de satisfação é muito positiva (100%)

Observados os dados das restantes dimensões foram registadas as seguintes percentagens, como confirma a tabela seguinte:

	2015
Instalações e Equipamentos	83%
Higiene	53%
Segurança	84%
Atendimento	100%
Informação/Comunicação	97%
Serviços Prestados	93%
Participação	78%

Tabela 10: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão 2015 – Colaboradores do Infantário

No que diz respeito à dimensão **Instalações e Equipamentos** verifica-se que apenas uma das 3% questões atingiu os 100% de satisfação positiva, as outras encontrando-se entre os 80% e os 73%. Assim sendo verifica-se que os colaboradores do Centro de Idosos se encontram totalmente satisfeitos no que diz respeito à localização do edifício em que trabalham (100% - P9), mas apresentam uma satisfação positiva mais reduzida quanto às instalações e Equipamentos da Instituição (73% - P11).

Na dimensão **Higiene** há a salientar a satisfação positiva reduzida das duas questões apresentadas. Apenas 67% dos inquiridos afirma que a Instituição disponibiliza meios para promover a higiene adequada para o desempenho das suas funções (P13) e apenas 40% se encontra satisfeito com as condições de higiene da Instituição (P14).

Na dimensão **Segurança** há a salientar que o valor mais elevado observado foi de 93% e prende-se com a satisfação geral com as condições de segurança da Instituição (P17). O valor mais baixo observado nesta dimensão refere-se à questão P15, através do qual apenas 73% dos inquiridos afirma que a Instituição disponibiliza meios para promover a segurança adequada para o desempenho das suas funções.

Quanto à dimensão **Atendimento** há a salientar a satisfação positiva de 94% na questão P18, através da qual a maioria dos inquiridos afirma agir sempre com eficiência e respeito perante as solicitações dos utentes/Familiares. Já em resposta à questão P19 todos os inquiridos afirmam demonstrar disponibilidade sempre que solicitados por um Familiar/Utente.

No que diz respeito à dimensão **Informação/Comunicação**, os Colaboradores inquiridos apresentam 100% de satisfação positiva na maioria das questões, exceto na questão P22 e P24³⁶, que apresentam uma taxa de satisfação positiva de 93%.

Quanto à dimensão **Serviços Prestados** apenas uma das questões apresentadas atingiu os 100% de satisfação positiva (P27³⁷), estando as restantes entre os 94% e os 87%. O valor mais baixo observado refere-se à questão P28, através da qual 87% dos colaboradores do Infantário que responderam ao inquérito afirmam que as atividades programadas são executadas.

³⁶ P22: Tenho conhecimento dos meios de divulgação de informação internos usados pela Instituição (Nota de Serviço, Informação Interna);

P24: Os eventos, reuniões e notícias da instituição são comunicados atempadamente.

³⁷ P27: Executo as minhas funções de acordo com as necessidades e expectativas dos Utentes.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Quanto à **Participação**, a taxa de satisfação positiva nas questões apresentadas vai desde os 100% até aos 31%. Assim sendo, a maioria dos Colaboradores afirma conhecer os meios disponíveis para fazer sugestões/reclamações (P35), apesar de apenas 31% afirmar já ter feito alguma (P36) e 43% ter obtido resposta às reclamações feitas.

Ainda nesta dimensão há a destacar os valores de 80% de positividade nas questões P30 e P32. Das 15 respostas dadas a estas questões 3 dos inquiridos afirma não sentir que lhe é dada a possibilidade de participar na elaboração e avaliação do Plano de desenvolvimento Individual (PDI), nem ser incentivado a participar no processo de avaliação dos resultados dos objetivos e atividades desenvolvidas.

7.2. Centro de Idosos

Os resultados apresentados de seguida referem-se a 18 questionários recebidos dos 22 entregues aos Colaboradores do Infantário, logo observa-se uma taxa de participação de 82%.



Gráfico 111: Taxa de Satisfação Positiva – Colaboradores do Centro de Idosos

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

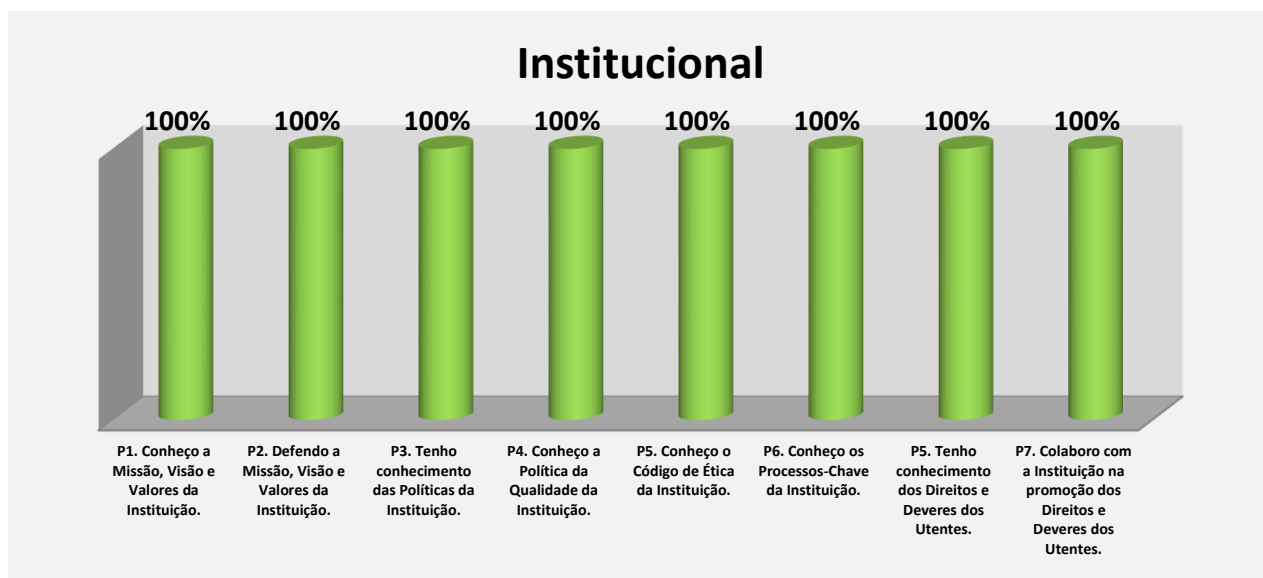


Gráfico 112: Institucional – Colaboradores do Centro de Idosos

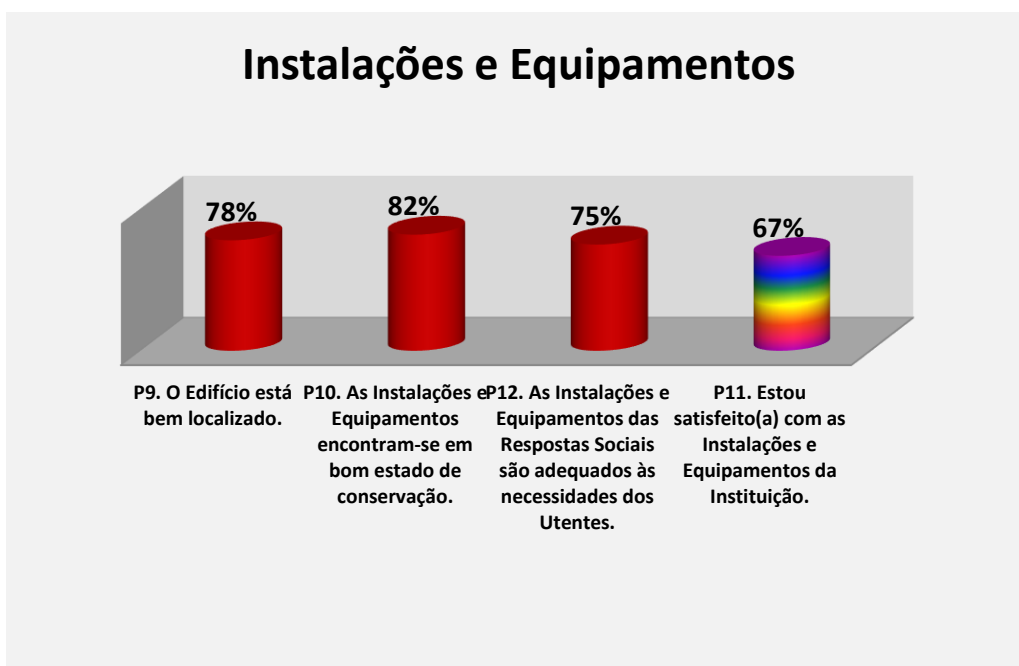


Gráfico 113: Instalações e Equipamentos – Colaboradores do Centro de Idosos

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

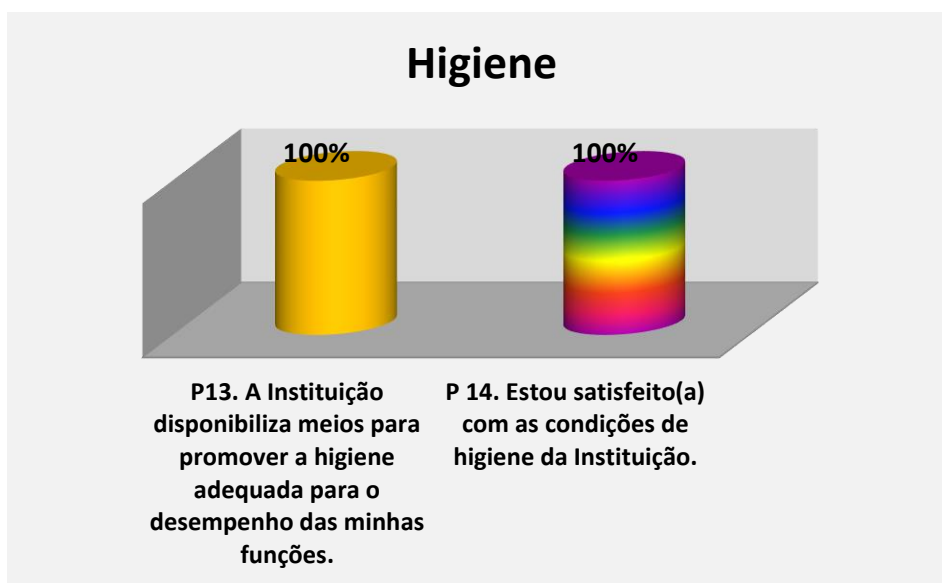


Gráfico 114: Higiene – Colaboradores do Centro de Idosos

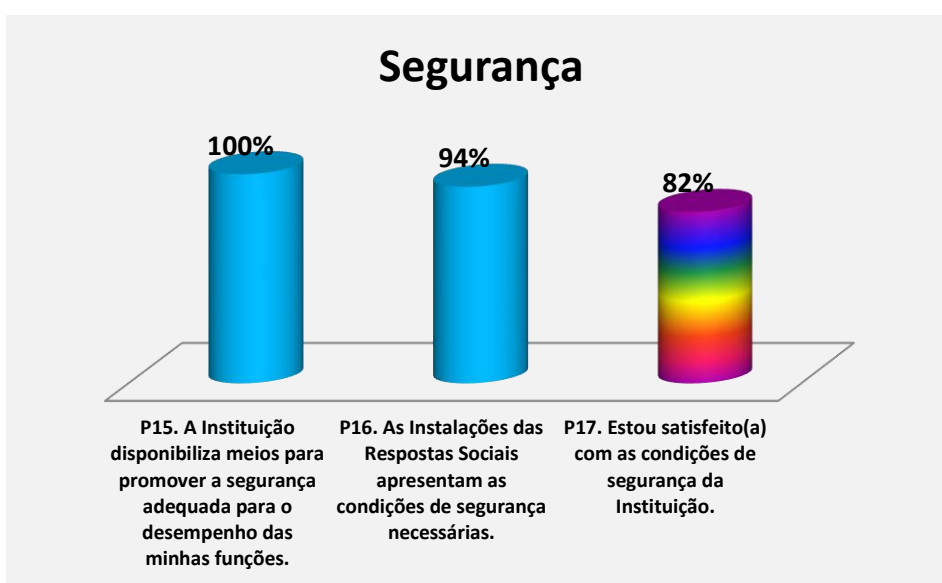


Gráfico 115: Segurança – Colaboradores do Centro de Idosos

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

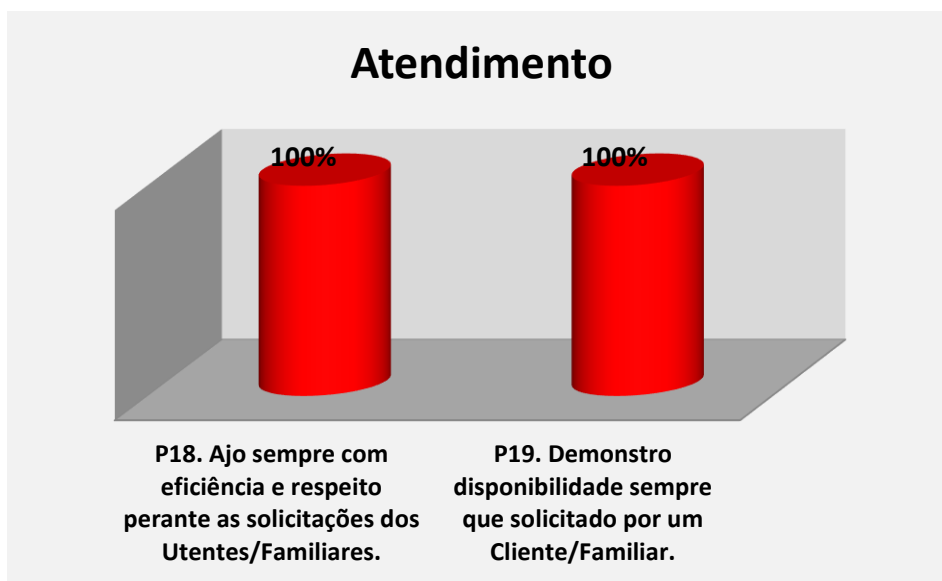


Gráfico 116: Atendimento – Colaboradores do Centro de Idosos

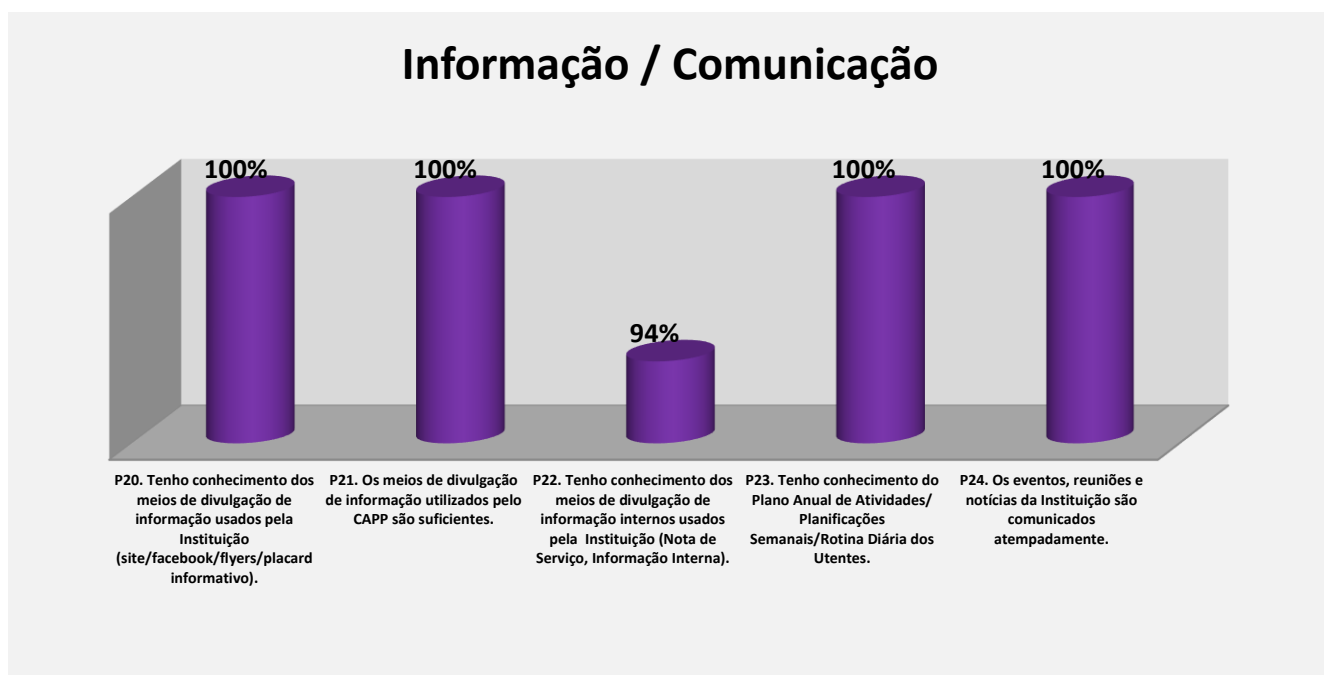


Gráfico 117: Informação/Comunicação – Colaboradores do Centro de Idosos

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

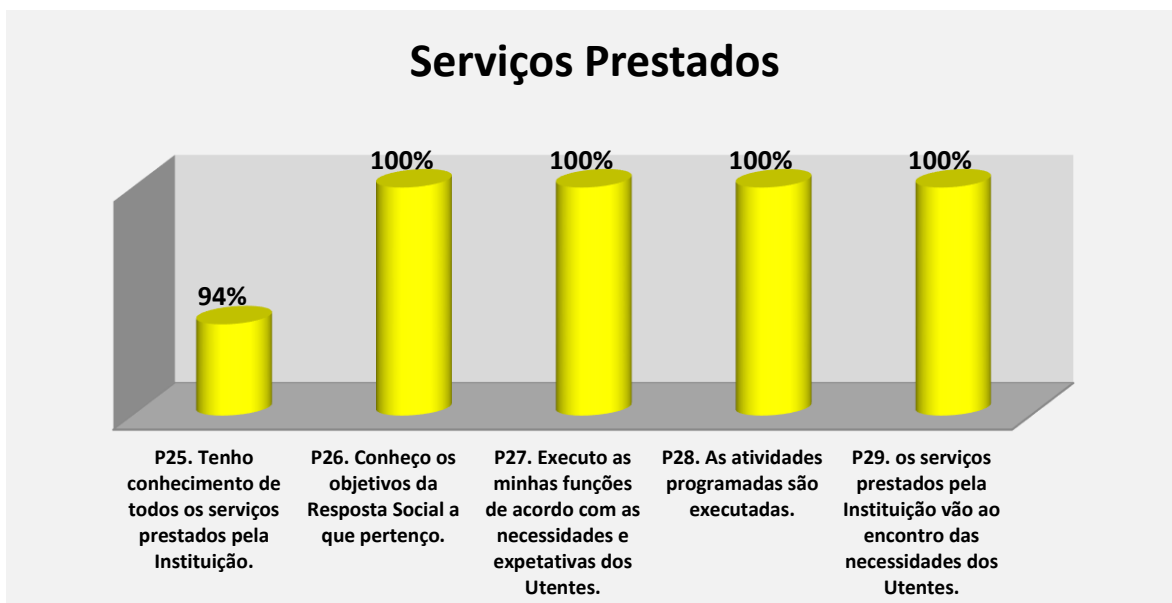


Gráfico 118: Serviços Prestados – Colaboradores do Centro de Idosos

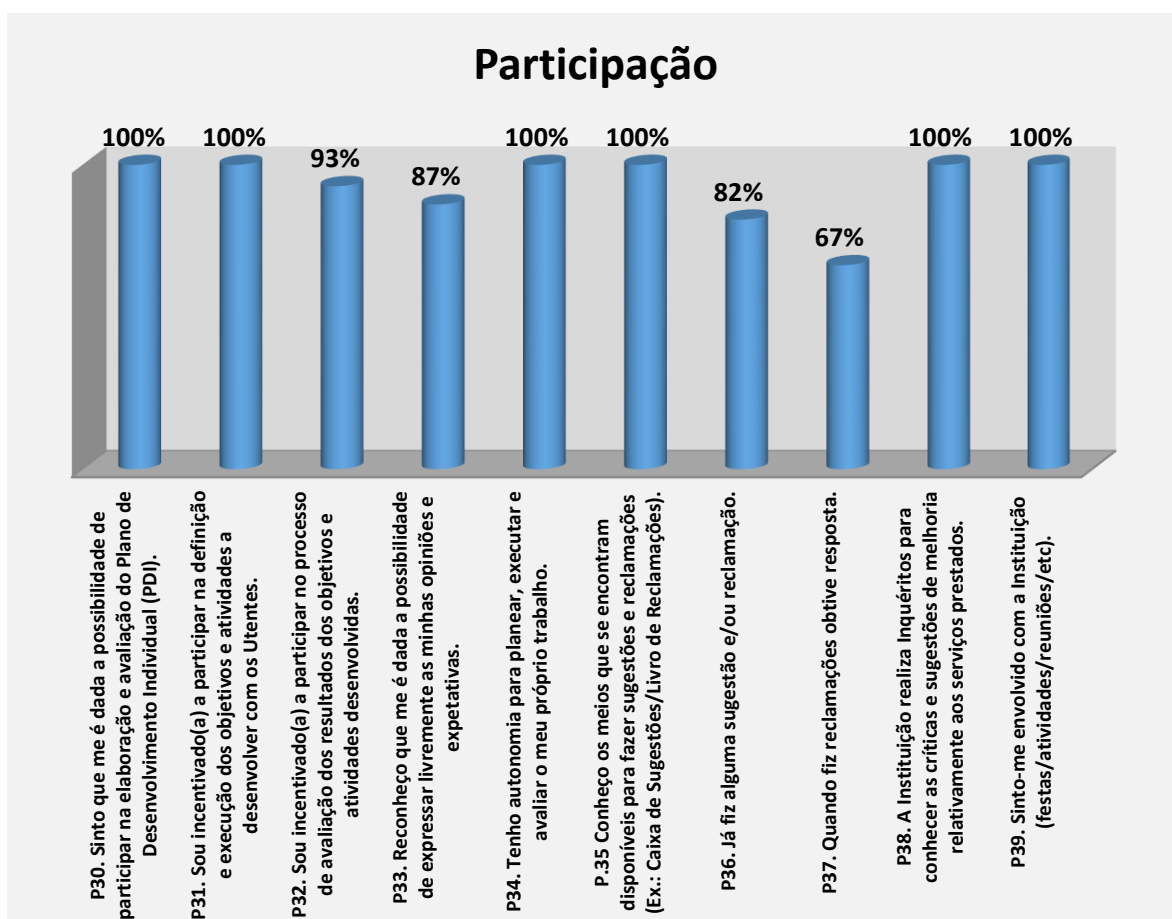


Gráfico 119: Participação – Colaboradores do Centro de Idosos

Conclusão:

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Depois de analisados os dados podemos aferir que a taxa de satisfação geral é satisfatória apesar de se verificar uma dimensão com valor abaixo dos 90% (75%), encontrando-se os outros entre os 90% e os 100%. Assim sendo, dos questionários analisados verificamos que 95% das respostas são de cariz positivo e 5% negativo. 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 que diz respeito à dimensão **Institucional**, visto ser uma novidade nos questionários do ano de 2015, concluímos que a taxa de satisfação muito positiva (100%)

Observados os dados das restantes dimensões foram registadas as seguintes percentagens, como confirma a tabela seguinte:

	2015
Instalações e Equipamentos	75%
Higiene	100%
Segurança	92%
Atendimento	100%
Informação/Comunicação	99%
Serviços Prestados	99%
Participação	93%

Tabela 11: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão 2015 – Colaboradores do Centro de Idosos

No que diz respeito à dimensão **Instalações e Equipamentos** verifica-se que nenhuma das questões atingiu os 100% de satisfação positiva, tendo sido o valor mais elevado registado de 82% (questão P10³⁸). O valor mais reduzido nesta dimensão foi de 75% e diz respeito à questão P12, achando os inquiridos em questão que as Instalações e os Equipamento das Respostas Sociais são adequadas às necessidades dos Utentes. Apesar dos valores apresentados, a satisfação geral dos inquiridos em relação às Instalações e equipamentos da Instituição é de 67% (questão P11³⁹).

Na dimensão **Higiene** há a salientar a satisfação positiva das duas questões apresentadas de 100%.

Na dimensão **Segurança** há a salientar que o valor mais elevado observado foi de 100% e prende-se com o facto de todos os Colaboradores inquiridos do Centro de Idosos afirmarem que a Instituição disponibiliza meios para promover a segurança adequada para o desempenho das suas funções. Quanto à satisfação positiva geral com as condições de segurança da Instituição (P17⁴⁰) apenas 82% dos inquiridos se mostrou positivamente satisfeito.

Quanto à dimensão **Atendimento** há a salientar a satisfação positiva em todas as questões de 100%. Assim sendo todos os inquiridos afirma agir com eficiência e respeito perante as solicitações dos utentes/Familiares, bem como demonstram disponibilidade sempre que solicitados pelos mesmos.

Quanto à dimensão **Informação/Comunicação**, os Colaboradores inquiridos apresentam 100% de satisfação positiva na maioria das questões, exceto na questão P22⁴¹, que apresenta uma taxa de satisfação positiva de 94%.

³⁸ P10: Estou satisfeito(a) com as Instalações e Equipamentos da Instituição.

³⁹ P11: Estou satisfeito(a) com as Instalações e Equipamentos da Instituição.

⁴⁰ P17: Estou satisfeito(a) com as condições de segurança da Instituição.

⁴¹ P22: Tenho conhecimento dos meios de divulgação de informação internos usados pela Instituição (Nota de Serviço, Informação Interna).

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Quanto à dimensão **Serviços Prestados**, os Colaboradores inquiridos apresentam 100% de satisfação positiva na maioria das questões, exceto na questão P25⁴², na qual apenas 94% dos inquiridos afirma ter conhecimento de todos os serviços prestados pela Instituição.

Quanto à **Participação**, 93% dos Colaboradores do Centro de Idosos inquiridos demonstra uma satisfação positiva, isto porque, apesar de 6 das 10 questões apresentadas nesta dimensão terem obtido uma taxa de satisfação positiva de 100%, as outras quatro apresentam valores abaixo dos 95% sendo os valores mais baixos os referentes às questões P36 e P37⁴³. Assim sendo é também notável nesta dimensão o facto de 82% dos inquiridos ter feito alguma sugestão/reclamação, mas apenas de 67% ter obtido resposta às reclamações.

Ainda nesta dimensão também temos que destacar a positividade referente à questão P33. Apenas 87% dos inquiridos reconhece ser-lhes dada a possibilidade de expressar livremente as suas opiniões e expectativas.

8. Inquéritos Online

8.1. Comunidade

No seguimento do processo de levantamento do grau de satisfação dos stakeholders do Centro de Assistência Paroquial de Pampilhosa foi também colocado na página do Facebook um questionário à Comunidade, para preenchimento online pelos interessados.

Foram dadas no total 21 respostas entre os dias 19 e 28 de março de 2015, menos 13 que no ano anterior.

⁴² P25: Tenho conhecimento de todos os serviços prestados pela Instituição.

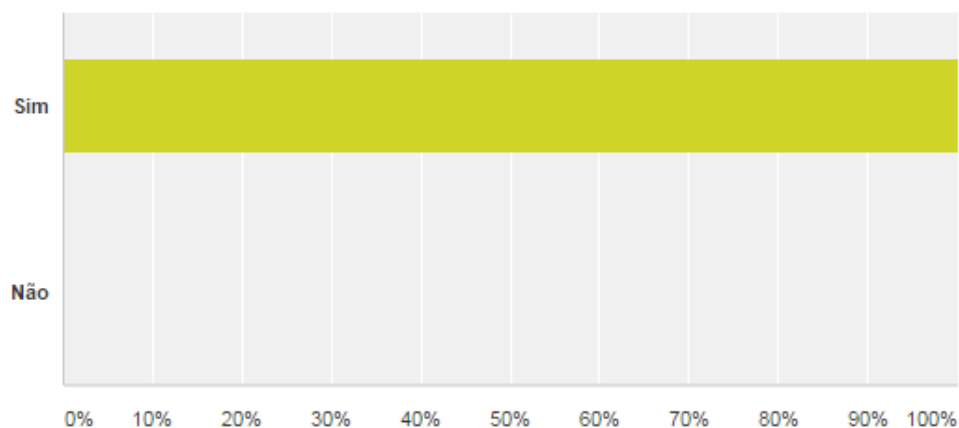
⁴³ P36: Já fiz alguma sugestão e/ou reclamação; P37: Quando fiz reclamações obtive resposta.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

P1.

Conhece o Centro de Assistência Paroquial de Pampilhosa - CAPP?

Respondidas: 21 Ignoradas: 0

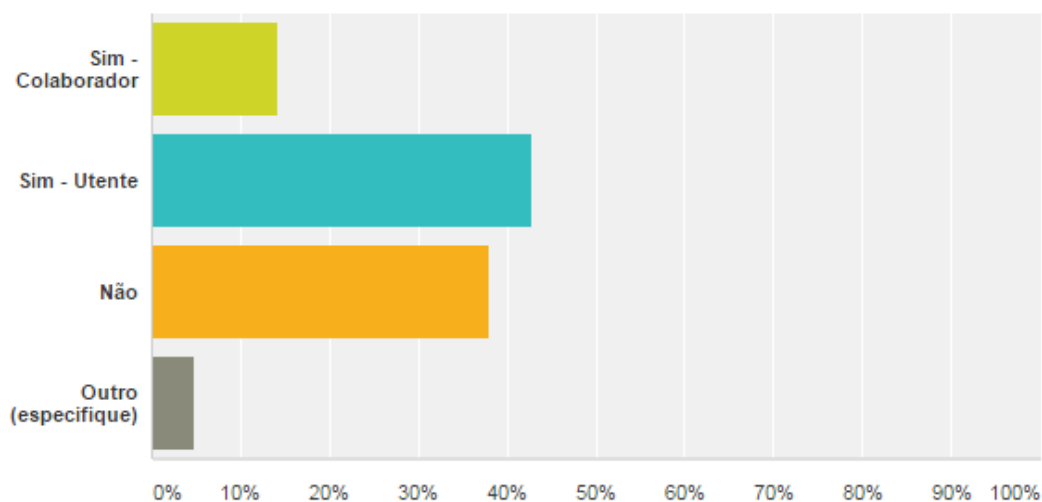


Opções de resposta	Respostas
Sim	100,00% 21
Não	0,00% 0
Total	21

P2

Tem algum familiar ligado ao Centro de Assistência Paroquial de Pampilhosa - CAPP?

Respondidas: 21 Ignoradas: 0

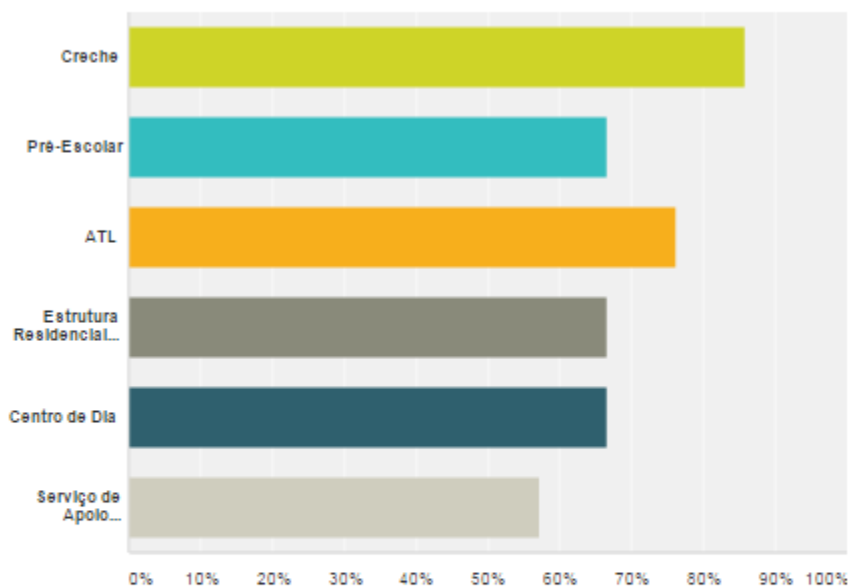


Opções de resposta	Respostas
Sim - Colaborador	14,29% 3
Sim - Utente	42,86% 9
Não	38,10% 8
Outro (especifique)	4,76% 1
Total	21

P3

Conhece as Respostas Sociais do Centro de Assistência Paroquial de Pampilhosa - CAPP?

Respondidas: 21 Ignoradas: 0

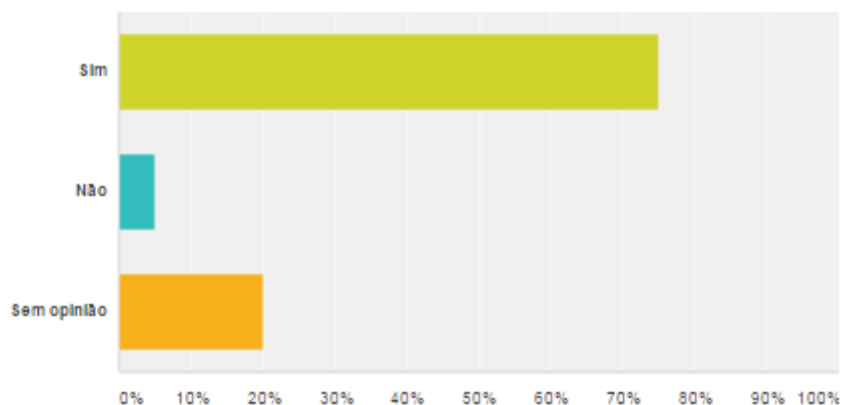


Opções de resposta	Respostas
Creche	85,71% 18
Pré-Escolar	66,67% 14
ATL	76,19% 16
Estrutura Residencial para Idosos	66,67% 14
Centro de Dia	66,67% 14
Serviço de Apoio Domiciliário	57,14% 12
Total de respondentes: 21	

P4

Caso tenha recorrido a alguma das nossas Respostas Sociais, ficou satisfeito?

Respondidas: 20 Ignoradas: 1

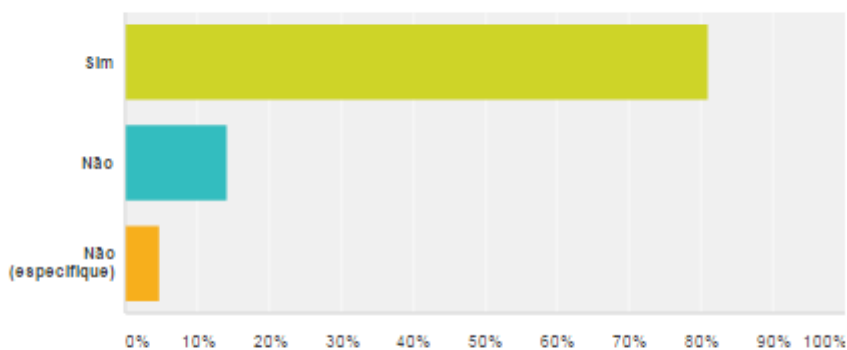


Opções de resposta	Respostas	
Sim	75,00%	15
Não	5,00%	1
Sem opinião	20,00%	4
Total		20
Comentários (0)		

P5

Considera que o Centro de Assistência Paroquial de Pampilhosa - CAPP, responde às necessidades da comunidade?

Respondidas: 21 Ignoradas: 0



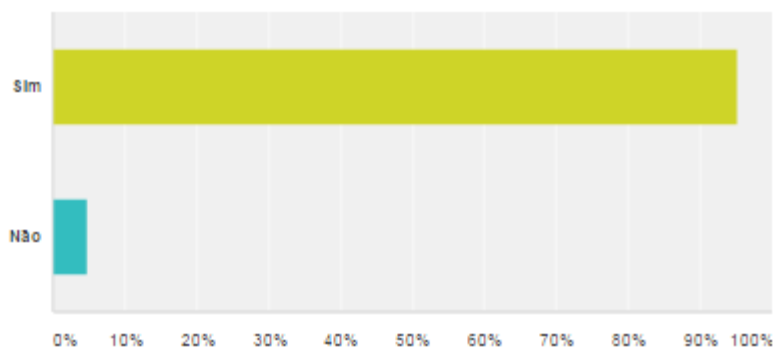
Opções de resposta	Respostas	
Sim	80,95%	17
Não	14,29%	3
Não (especifique)	Respostas 4,76%	1
Total		21

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

P6

Tem conhecimento dos meios de divulgação de informação usados pela Instituição (site/facebook/flyers)?

Respondidas: 21 Ignoradas: 0

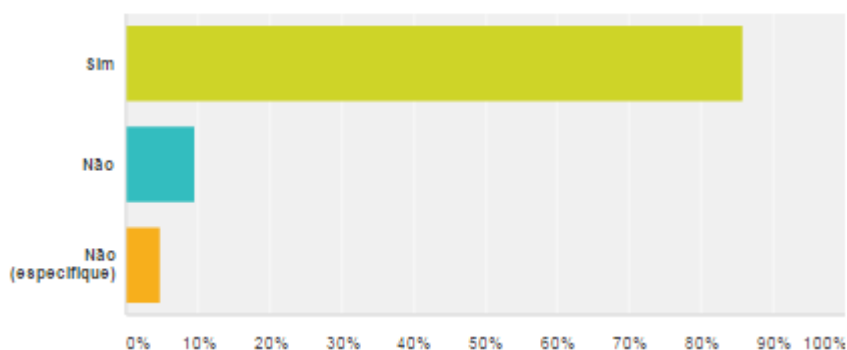


Opções de resposta	Respostas	
Sim	95,24%	20
Não	4,76%	1
Total		21

P7

Os meios de divulgação da informação utilizados pelo Centro de Assistência Paroquial de Pampilhosa - CAPP, são suficientes?

Respondidas: 21 Ignoradas: 0



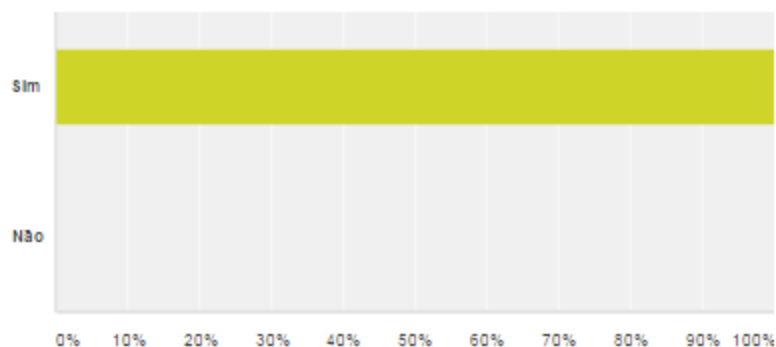
Opções de resposta	Respostas	
Sim	85,71%	18
Não	9,52%	2
Não (especifique)	4,76%	1
Total		21

P8

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

Considera que o Centro de Assistência Paroquial de Pampilhosa - CAPP, é uma Instituição de valor acrescentado para a Comunidade?

Respondidas: 21 Ignoradas: 0

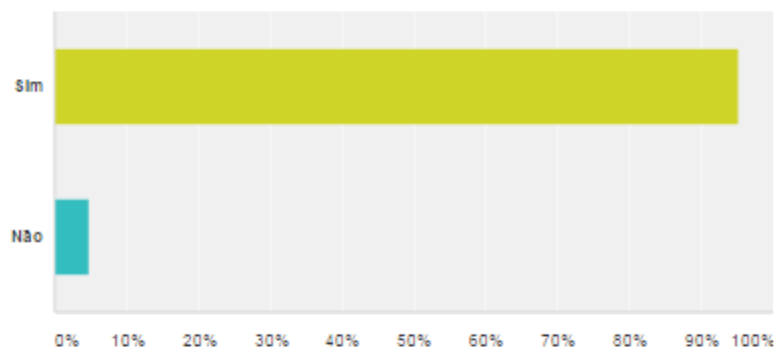


Opções de resposta	Respostas
Sim	100,00% 21
Não	0,00% 0
Total	21

P9

Considera uma mais-valia a Certificação Europeia de Qualidade nos serviços prestados (EQUASS Assurance)?

Respondidas: 21 Ignoradas: 0



Opções de resposta	Respostas
Sim	95,24% 20
Não	4,76% 1
Total	21

P10

Deixe-nos um comentário ou sugestão de melhoria

Respondidas: 4 Ignoradas: 17

● Respostas (4) 🗨️ Análise de texto 📁 Minhas categorias

RECURSO PRO

Use a "Análise de texto" para pesquisar e categorizar respostas e visualizar frases e palavras utilizadas com frequência. Para isso, faça upgrade para um plano GOLD ou PLATINUM.

[Upgrade](#) [Saiba mais »](#)

Categorizar como... Filtrar por categoria 🔍 ?

Mostrando 4 selecionadas

Que os utentes tenham mais pessoal durante anoite pois uma funcionária não acho que seja sequer suficiente
20/04/2016 21:46 [Ver as respostas do respondente](#)

Ponto 9. A resposta e sim porque e necessário este tipo de serviço, no entanto esta muito aquém das expectativas, vindo a decrescer na qualidade ao longo dos anos.
19/04/2016 15:33 [Ver as respostas do respondente](#)

Nada a acrescentar
17/04/2016 21:20 [Ver as respostas do respondente](#)

Estão de parabéns, têm um serviço 5 estrelas!!!
17/04/2016 20:51 [Ver as respostas do respondente](#)

9. Sugestões de Melhoria/Observações

Foi feito um levantamento das sugestões de melhoria apresentadas em todos os questionários analisados, o qual passamos a apresentar de forma literal:

- **Infantário**

- **Creche**

- Considero que seria muito importante para a Instituição haver formação para as auxiliares, pois penso que é necessário haver alterações na forma como, principalmente as funcionárias mais antigas, lidam com as crianças.

Há necessidade de se acompanhar a evolução educacional. Em termos de Educadoras, até por se apostar em "pessoal" jovem, com formação actual, isso não se nota tanto nas auxiliares, nem sempre acompanham os níveis que considero exigíveis a quem passa tantas horas com os nossos filhos.

- Aplicação e envio das ementas dos bebés, quando começam a comer, aos pais.

Mais atividades em que participem os pais, os avós...

Na entrega das crianças deveriam falar mais do comportamento, do que se passou no dia, algo relevante ou mesmo de novo. Se os pais os vão buscar num horário tardio todos os dias, nunca têm essa informação.

A natação deveria ser integrada desde muito cedo (Sala Vermelha).

Atividades com os pais; Natação, Capoeira, Ginástica, Workshops, Dança, Acompanhamento ao Estudo (existir a possibilidade de os pais poderem participar nessas atividades com eles, sendo a pagar, sendo opção...).

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

- Acho que quando tratam os pais/encarregados de educação por utentes e clientes, não o fazem de forma adequada, visto que não somos doentes e muito menos estou nesta instituição com os meus filhos a fim de comprar/adquirir algo (cliente). Gostaria de ser tratada como encarregado de educação.

- **Pré-escolar**

- Devem tomar medidas relativamente ao desaparecimento de bens das crianças. A minha filha num dia de calor, tirou o casaco de malha e nunca apareceu. A Educadora e a Auxiliar procuraram o casaco em todos os sítios e nunca apareceu. Tenho conhecimento de situações idênticas com outros bens de outras crianças.

- O horário da secretaria podia ser, em vez de só um dia estar aberto até às 19h30, podia passar a ser dois dias por semana.

- Formação adequada dos funcionários perante os utentes.

- Tratamento igual para todos os utentes.

- **CATL**

Não se verificou qualquer sugestão

- **Centro de Idosos**

- **ERI**

- Um dos pontos que acho importante é quando receber visitas do exterior (seja chamado para verificar se conheço as pessoas ou não) pela segurança dos utentes.

- **CDI**

- Devia ter mais colaboradores para não andarem a correr de um lado para o outro.

- **SAD**

- Que o preço a cobrar aos clientes seja sempre de acordo com os seus rendimentos.

- **Colaboradores**

- Uma melhor confeção nas refeições.

- Refeições melhores (qualidade/quantidade).

- Mais diálogo, reuniões de direção/colaboradores.

- Mais informação por parte das educadoras quando têm reuniões pedagógicas para com as ajudantes.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------

- Mais igualdade entre colegas.
- Valorizar mais o trabalho dos colaboradores e não fazer distinção. (Há colaboradores sem touca na cozinha, sem avental,...).
- Melhorar a qualidade da limpeza, chão e rampa, wc, colocar papel higiénico, papel para limpar as mãos e detergente para limpar as mãos.
- Necessidade de escutar a opinião dos colaboradores, para evitar o conflito e procura de melhor solução na resolução dos problemas/conflitos.
- Melhor comunicação entre direção e colaboradores.
- Mais tertúlias CAPP, é bom conviver com todos os colaboradores da instituição.
- Tentar elaborar mais atividades ao ar livre com os utentes, passeios, jogos, etc.
- Dar oportunidade a novas colaboradoras de se integrar na equipa da instituição.
- Acho que seria muito melhor tanto as animadoras, técnica de fisioterapia assim como todas as funcionárias deveriam avaliar em conjunto as necessidades de cada utente.

- **Entidades**

Não se verificou qualquer sugestão

- **Famílias**

- Deveriam ter mais uma colaboradora no período noturno.
- Mais atividades para promover o exercício físico aos utentes (ginástica e fisioterapia).
- Existência de algum tipo de punição para os utentes que não cumprem com os deveres da Instituição.
- Aumentar o número de funcionários, de modo a prestarem um melhor acompanhamento aos utentes.
- Aumentar o número de atividades que incluam todos os utentes de modo a que estes sejam estimulados.
- Criar um circuito abrigado para transportar os utentes da sala para os quartos.

Elaborado: Equipa da Qualidade	Aprovado:	Data:
--------------------------------	-----------	-------