



# Relatório de Avaliação da Satisfação 2017

## Índice

<b>2. Introdução</b> .....	<b>7</b>
<b>3. Metodologia Utilizada</b> .....	<b>7</b>
<b>4. Avaliação por Resposta Social</b> .....	<b>14</b>
<b>4.1. Centro de Idosos</b> .....	<b>14</b>
4.1.1. ERI (Estrutura Residencial para Idosos) .....	17
4.1.2. CDI (Centro de Dia).....	23
4.1.3. SAD (Serviço de Apoio Domiciliário) .....	30
<b>5. Famílias</b> .....	<b>37</b>
<b>6. Parceiros</b> .....	<b>47</b>
<b>7. Colaboradores</b> .....	<b>50</b>
<b>8. Inquéritos Online</b> .....	<b>66</b>
8.1. Comunidade .....	66
<b>9. Sugestões de Melhoria/Observações</b> .....	<b>71</b>



CAPP



Assurance  
in Social Services



Eco-Escolas

## Índice de Figuras:

Tabela 1: Questionários Entregues vs recebidos – 2017 .....	7
Tabela 2: Taxa de Participação Global- 2017 .....	8
Tabela 3: Taxa de Participação Global (variação).....	9
Tabela 4: Taxa de Participação dos Parceiros (variação) .....	9
Tabela 5: Taxa de Participação dos Utentes do Centro de Idosos (variação) .....	9
Tabela 6: Taxa de Participação dos Colaboradores (variação) .....	11
Tabela 7: Taxa de Participação das Famílias dos Utentes do Centro de idosos (variação) .....	11
Tabela 8: Taxa de Satisfação Positiva dos Utentes do Centro de Idosos (variação) .....	12
Tabela 9: Taxa de Satisfação Positiva – Famílias/Parceiros/Colaboradores (variação) .....	13
Gráfico 1: Taxa de Participação Global 2017 .....	8
Gráfico 2: Taxa de Participação Global (variação) .....	8
Gráfico 6: Taxa de Participação – ERI (variação).....	10
Gráfico 7: Taxa de Participação – CDI (variação).....	10
Gráfico 8: Taxa de Participação – SAD (variação) .....	10
Gráfico 9: Taxa de Satisfação Positiva Global – 2017.....	11
Gráfico 10: Taxa de Satisfação Positiva Global (variação) .....	12
Gráfico 11: Taxa de Satisfação Positiva por Stakeholder – 2017.....	12
Gráfico 73: Taxa de Satisfação Positiva Global dos Utentes – CENTRO DE IDOSOS - (variação) ...	14
Gráfico 74: P30. Se me solicitarem recomendo esta Instituição a possíveis Utentes – ERI/CDI/SAD- 2017.....	14
Gráfico 75: P31. Se tivesse possibilidade mudaria de Instituição – ERI/CDI/SAD- 2017 .....	15
Gráfico 76: P32. No âmbito geral, estou satisfeito(a) com a Reposta Social – ERI/CDI/SAD- 2017..	15
Gráfico 77: P33. No âmbito geral, estou satisfeito com a Instituição – ERI/CDI/SAD- 2017.....	15
Gráfico 78: P34. Considero o CAPP uma organização que gera valor acrescentado para a comunidade – ERI/CDI/SAD- 2017 .....	16
Gráfico 79: P35. Considero uma mais-valia a Certificação Europeia de Qualidade nos serviços prestados (EQUASS Assurance) – ERI/CDI/SAD- 2017 .....	16
Gráfico 80: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – ERI – 2017.....	17
Gráfico 81: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – ERI - (variação).....	17
Gráfico 82: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Institucional – ERI – 2017 .....	18
Gráfico 83: Taxa de Satisfação Positiva Global - Institucional – ERI – (variação).....	18
Gráfico 84: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Instalações e Equipamentos – ERI – 2017 ...	18
Gráfico 85: Taxa de Satisfação Positiva Global - Instalações e Equipamentos – ERI – (variação) .	19
Gráfico 86: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Higiene – ERI – 2017 .....	19
Gráfico 87: Taxa de Satisfação Positiva Global - Higiene– ERI – (variação).....	19
Gráfico 88: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Segurança – ERI – 2017 .....	20
Gráfico 89: Taxa de Satisfação Positiva Global - Segurança – ERI – (variação).....	20
Gráfico 90: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Atendimento – ERI – 2017 .....	20
Gráfico 91: Taxa de Satisfação Positiva Global - Atendimento – ERI – (variação) .....	21
Gráfico 92: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Informação/Comunicação – ERI – 2017 .....	21
Gráfico 93: Taxa de Satisfação Positiva Global - Informação/Comunicação– ERI – (variação) .....	21
Gráfico 94: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Serviços Prestados – ERI – 2017 .....	22
Gráfico 95: Taxa de Satisfação Positiva Global - Serviços Prestados – ERI – (variação) .....	22
Gráfico 96: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Participação – ERI – 2017 .....	22
Gráfico 97: Taxa de Satisfação Positiva Global - Participação – ERI – (variação).....	23
Gráfico 98: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – CDI – 2017 .....	24
Gráfico 99: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – CDI - (variação).....	24
Gráfico 100: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Institucional – 2017 .....	25
Gráfico 101: Taxa de Satisfação Positiva Global - Institucional – CDI – (variação).....	25
Gráfico 102: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Instalações e Equipamentos – CDI – 2017 .....	25



CAPP



Assurance  
in Social Services



Eco-Escolas

**Gráfico 103: Taxa de Satisfação Positiva Global - Instalações e Equipamentos – CDI – (variação)** .....26

**Gráfico 104: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Higiene – CDI – 2017** .....26

**Gráfico 105: Taxa de Satisfação Positiva Global - Higiene – CDI – (variação)** .....26

**Gráfico 106: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Segurança – CDI – 2017**.....27

**Gráfico 107: Taxa de Satisfação Positiva Global - Segurança – CDI – (variação)**.....27

**Gráfico 108: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Atendimento – CDI – 2017**.....27

**Gráfico 109: Taxa de Satisfação Positiva Global - Atendimento – CDI – (variação)**.....28

**Gráfico 110: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Informação/Comunicação – CDI – 2017**...28

**Gráfico 111: Taxa de Satisfação Positiva Global - Informação/Comunicação – CDI – (variação)**....28

**Gráfico 112: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Serviços Prestados – CDI – 2017**.....29

**Gráfico 113: Taxa de Satisfação Positiva Global - Serviços Prestados – CDI – (variação)**.....29

**Gráfico 114: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Participação – CDI – 2017** .....29

**Gráfico 115: Taxa de Satisfação Positiva Global - Participação– CDI – (variação)** .....30

**Gráfico 116: Taxa de Satisfação Positiva – SAD - 2017** .....31

**Gráfico 117: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – SAD - (variação)** .....31

**Gráfico 118: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Institucional – 2017** .....31

**Gráfico 119: Taxa de Satisfação Positiva Global - Institucional– SAD – (variação)** .....32

**Gráfico 120: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Instalações e Equipamentos – 2017**.....32

**Gráfico 121: Taxa de Satisfação Positiva Global - Instalações e Equipamentos– SAD – (variação)** .....32

**Gráfico 122: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Higiene – 2017** .....33

**Gráfico 123: Taxa de Satisfação Positiva Global - Higiene– SAD – (variação)**.....33

**Gráfico 124: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Segurança – 2017** .....33

**Gráfico 125: Taxa de Satisfação Positiva Global - Segurança–SAD – (variação)** .....34

**Gráfico 126: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Atendimento – 2017**.....34

**Gráfico 127: Taxa de Satisfação Positiva Global - Atendimento– SAD – (variação)** .....34

**Gráfico 128: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Informação/Comunicação – 2017**.....35

**Gráfico 129: Taxa de Satisfação Positiva Global - Informação/Comunicação– SAD – (variação)** ...35

**Gráfico 130: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Serviços Prestados – 2017**.....36

**Gráfico 131: Taxa de Satisfação Positiva Global - Serviços Prestados– SAD – (variação)** .....36

**Gráfico 132: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Participação – 2017** .....36

**Gráfico 133: Taxa de Satisfação Positiva Global - Participação– SAD – (variação)**.....37

**Gráfico 134: P30 – Famílias**.....38

**Gráfico 135: P35 – Famílias**.....40

**Gráfico 136: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – Famílias – 2017**.....40

**Gráfico 137: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – Famílias - (variação)** .....41

**Gráfico 138: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Institucional – 2017** .....41

**Gráfico 139: Taxa de Satisfação Positiva Global - institucional– Famílias – (variação)** .....41

**Gráfico 140: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Instalações e Equipamentos – 2017**.....42

**Gráfico 141: Taxa de Satisfação Positiva Global - Instalações e Equipamentos– Famílias – (variação)** .....42

**Gráfico 142: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Higiene – 2017** .....42

**Gráfico 143: Taxa de Satisfação Positiva Global - Higiene – Famílias – (variação)**.....43

**Gráfico 144: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Segurança – 2017** .....43

**Gráfico 145: Taxa de Satisfação Positiva Global - Segurança– Famílias – (variação)** .....43

**Gráfico 146: Taxa de Satisfação Positiva por Questão –Atendimento– 2017** .....44

**Gráfico 147: Taxa de Satisfação Positiva Global - Atendimento – Famílias – (variação)** .....44

**Gráfico 148: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Informação/Comunicação – 2017**.....44

**Gráfico 149: Taxa de Satisfação Positiva Global - Informação/Comunicação– Famílias – (variação)** .....45

**Gráfico 150: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Serviços Prestados – 2017**.....45

**Gráfico 151: Taxa de Satisfação Positiva Global - Serviços Prestados – Famílias – (variação)** .....45

**Gráfico 152: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Participação – 2017** .....46

**Gráfico 153: Taxa de Satisfação Positiva Global - Participação – Famílias – (variação)**.....46

**Gráfico 154: Taxa de Satisfação Positiva - Parceiros** .....47



CAPP



Assurance  
in Social Services



Eco-Escolas

Gráfico 155: P12 – Parceiros .....	48
Gráfico 156: P13 – Parceiros .....	48
Gráfico 157: P14 – Parceiros .....	48
Gráfico 158: P15 – Parceiros .....	49
Gráfico 159: P16 – Parceiros .....	49
Gráfico 160: P17 - Parceiros .....	49
Gráfico 161: P33 – Colaboradores .....	50
Gráfico 162: P34 – Colaboradores .....	51
Gráfico 163: P35 – Colaboradores .....	51
Gráfico 164: P36 – Colaboradores .....	51
Gráfico 165: P37 – Colaboradores .....	52
Gráfico 166: Taxa de Satisfação Positiva – Colaboradores do Infantário .....	52
Gráfico 167: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – Colaboradores Infantário - (variação) ...	53
Gráfico 168: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Institucional - Colaboradores do Infantário – 2017 .....	53
Gráfico 169: Taxa de Satisfação Positiva Global - Institucional– Colaboradores Infantário – (variação) .....	53
Gráfico 170: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Instalações e Equipamentos - Colaboradores do Infantário – 2017 .....	54
Gráfico 171: Taxa de Satisfação Positiva Global - Instalações e Equipamentos – Colaboradores Infantário – (variação) .....	54
Gráfico 172: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Higiene - Colaboradores do Infantário - 2017 .....	54
Gráfico 173: Taxa de Satisfação Positiva Global - Higiene– Colaboradores Infantário – (variação) .....	55
Gráfico 174: Taxa de Satisfação Positiva por Questão –Segurança – Colaboradores do Infantário - 2017 .....	55
Gráfico 175: Taxa de Satisfação Positiva Global - Segurança – Colaboradores Infantário – (variação) .....	55
Gráfico 176: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Atendimento – Colaboradores do Infantário - 2017 .....	56
Gráfico 177: Taxa de Satisfação Positiva Global - Atendimento – Colaboradores do Infantário – (variação) .....	56
Gráfico 178: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Informação/Comunicação – Colaboradores do Infantário - 2017 .....	56
Gráfico 179: Taxa de Satisfação Positiva Global - Informação/Comunicação – Colaboradores Infantário – (variação) .....	57
Gráfico 180: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Serviços Prestados – Colaboradores do Infantário - 2017 .....	57
Gráfico 181: Taxa de Satisfação Positiva Global - Serviços Prestados – Colaboradores Infantário – (variação) .....	57
Gráfico 182: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Participação – Colaboradores do Infantário - 2017 .....	58
Gráfico 183: Taxa de Satisfação Positiva Global - Participação – Colaboradores do Infantário – (variação) .....	58
Gráfico 184: Taxa de Satisfação Positiva – Colaboradores do Centro de Idosos - 2017 .....	59
Gráfico 185: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – Colaboradores Centro de Idosos - (variação) .....	60
Gráfico 186: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Participação – 2017 .....	60
Gráfico 187: Taxa de Satisfação Positiva Global - institucional– Colaboradores Centro de Idosos – (variação) .....	60
Gráfico 188: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Instalações e Equipamentos – 2017 .....	61
Gráfico 189: Taxa de Satisfação Positiva Global - Instalações e Equipamentos– Colaboradores Centro de Idosos – (variação) .....	61
Gráfico 190: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Higiene – 2017 .....	61
Gráfico 191: Taxa de Satisfação Positiva Global - Higiene– Colaboradores Centro de Idosos – (variação) .....	62



CAPP



Assurance  
in Social Services



Eco-Escolas

Gráfico 192: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Segurança – 2017 .....62

Gráfico 193: Taxa de Satisfação Positiva Global - Segurança – Colaboradores Centro de Idosos –  
(variação) .....62

Gráfico 194: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Atendimento – 2017 .....63

Gráfico 195: Taxa de Satisfação Positiva Global - Atendimento – Colaboradores Centro de Idosos  
– (variação) .....63

Gráfico 196: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Informação/Comunicação – 2017.....63

Gráfico 197: Taxa de Satisfação Positiva Global - Informação/Comunicação– Colaboradores  
Centro de Idosos – (variação) .....64

Gráfico 198: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Serviços Prestados – 2017.....64

Gráfico 199: Taxa de Satisfação Positiva Global - Serviços Prestados– Colaboradores Centro de  
Idosos – (variação).....64

Gráfico 200: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Participação – 2017 .....65

Gráfico 201: Taxa de Satisfação Positiva Global - Participação– Colaboradores Centro de Idosos  
– (variação) .....65

Gráfico 203: P1 – Comunidade - 2017 .....66

Gráfico 204: P2 – Comunidade - 2017 .....67

Gráfico 205: P3 – Comunidade - 2017 .....67

Gráfico 206: P4 – Comunidade – 2017 .....68

Gráfico 207: P5 – Comunidade - 2017 .....68

Gráfico 208: P6 – Comunidade - 2017 .....69

Gráfico 209: P7 – Comunidade – 2017 .....69

Gráfico 210: P8 – Comunidade – 2017 .....70

Gráfico 211: P9 – Comunidade – 2017 .....70



## 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 do Centro de Idosos, Famílias dos Utentes do Centro de Idosos, Colaboradores e Parceiros o Questionário da Avaliação de Satisfação, para avaliar o grau de satisfação de todas as “Partes Interessadas” referente a 2017. No que diz respeito ao Infantário, mais propriamente Utentes da Creche, Pré-escolar e CATL analisaremos os questionários apenas no final do ano letivo 2017/2018.

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 fevereiro de 2018, tendo sido submetidos a análise no mês de março pela Responsável da Qualidade.

N.º de Questionários Entregues	225
N.º de Questionários Recebidos	132

Tabela 1: Questionários Entregues vs recebidos – 2017



Foi obtida uma taxa de participação global de 59%, como se pode verificar na tabela seguinte:

<b>Taxa de Participação nos Questionários de Satisfação</b>			
	<b>Questionário Entregues</b>	<b>Questionários Recebidos</b>	<b>Taxa de Participação</b>
<b>SAD</b>	24	17	71%
<b>ERI</b>	20	13	65%
<b>CDI</b>	33	25	76%
<b>Colaboradores</b>	49	33	67%
<b>Famílias</b>	77	43	56%
<b>Parceiros</b>	22	1	5%
<b>Global</b>	<b>225</b>	<b>132</b>	<b>59%</b>

Tabela 2: Taxa de Participação Global- 2017

### Taxa de Participação Global 2017

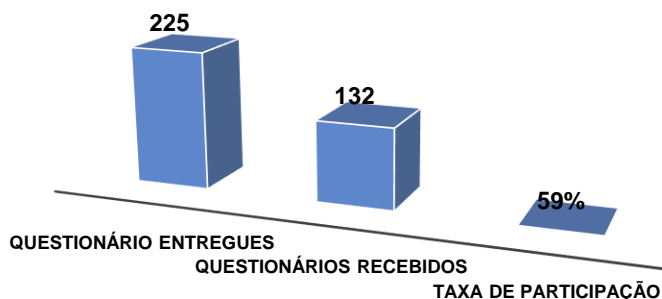


Gráfico 1: Taxa de Participação Global 2017

### Taxa de Participação Global

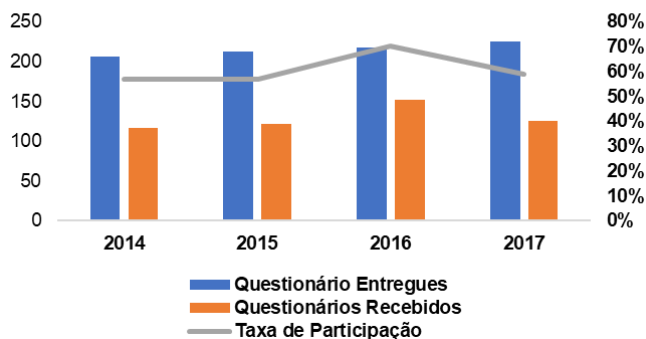


Gráfico 2: Taxa de Participação Global (variação)



	Questionário Entregues	Questionários Recebidos	Taxa de Participação
<b>2014</b>	206	117	57%
<b>2015</b>	212	121	57%
<b>2016</b>	217	152	70%
<b>2017</b>	225	125	59%

Tabela 3: Taxa de Participação Global (variação)

Este ano notamos uma descida abrupta na participação global, que se deve em muito à fraca adesão dos Parceiros na entrega dos questionários. Como podemos verificar na Tabela2, apenas um questionário foi devolvido, do 22 entregues. Nestes 4 anos percecionamos que o número de parceiros tem aumentado gradual e substancialmente, mas a taxa de participação reduziu drasticamente.

	Parceiros		
	Questionários Entregues	Questionários Recebidos	Taxa de Participação
<b>2014</b>	4	4	100%
<b>2015</b>	10	3	30%
<b>2016</b>	14	3	21%
<b>2017</b>	22	1	5%

Tabela 4: Taxa de Participação dos Parceiros (variação)

Este ano continuaram a ser feitas várias diligências no sentido de obter o feedback deste stakeholders, nomeadamente contactos telefónicos e envio de novo email a solicitar a entrega do questionário, mas verificou-se que foram realizadas sem sucesso.

Concluimos, assim, que a participação dos Utentes e outras Partes Interessadas não atingiu as expetativas previstas no PAAO (Plano Anual de Atividades Operacional), nomeadamente o seu aumento em 10%.

É de referir que a taxa de participação continua a não apresentar um valor satisfatório, não refletindo uma maioria significativa.

	Centro de Idosos		
	ERI	CDI	SAD
<b>2014</b>	38%	67%	52%
<b>2015</b>	60%	47%	72%
<b>2016</b>	70%	88%	79%
<b>2017</b>	65%	76%	71%

Tabela 5: Taxa de Participação dos Utentes do Centro de Idosos (variação)

Ao contrário do que acontece no Infantário, nas Respostas Sociais relativas ao Centro de Idosos continuamos a conseguir obter bons resultados de Questionários recebidos face aos entregues, à Exceção do Centro de Dia que, apresentou uma quebra na participação face ao ano passado, justificada pelo facto de os Utentes se apresentarem mais debilitados e mais dependentes, o que os impede de responder.

**Taxa de Participação - ERI -**

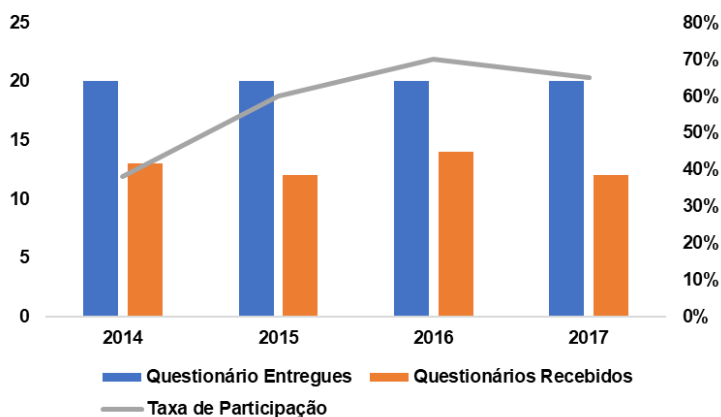


Gráfico 3: Taxa de Participação – ERI (variação)

**Taxa de Participação - CDI -**

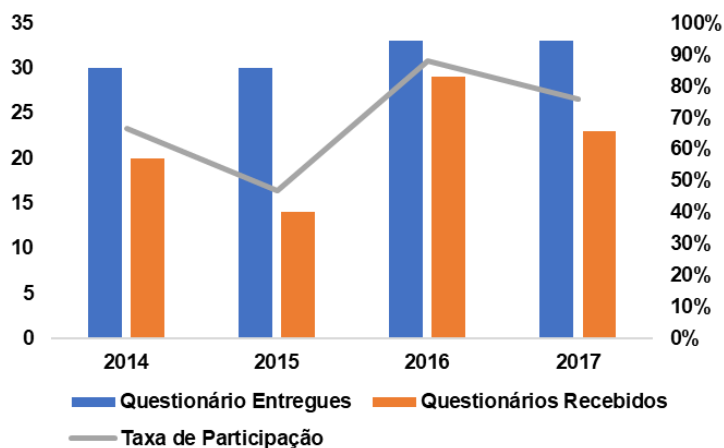


Gráfico 4: Taxa de Participação – CDI (variação)

**Taxa de Participação - SAD -**

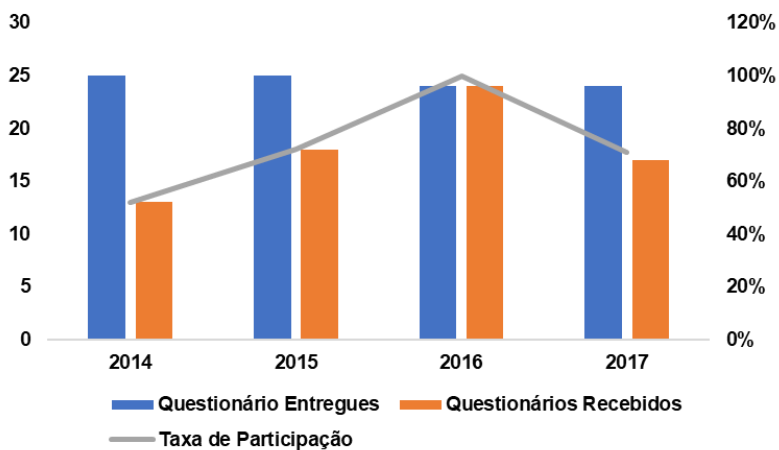


Gráfico 5: Taxa de Participação – SAD (variação)

	Colaboradores		
	Questionários Entregues	Questionários Recebidos	Taxa de Participação
2014	52	32	62%
2015	52	34	65%
2016	49	36	73%
2017	49	33	67%

Tabela 6: Taxa de Participação dos Colaboradores (variação)

Este ano também se notou um decréscimo na participação dos Colaboradores nos Questionários, sendo mais significativa, como acontece quase sempre, no infantário. Notamos que dos 29 questionários entregues aos Colaboradores do Infantário apenas 17 foram recebidos, comparativamente aos 16 recebidos dos 20 entregues no Centro de Dia.

	Famílias		
	Questionários Entregues	Questionários Recebidos	Taxa de Participação
2014	75	35	47%
2015	75	40	53%
2016	77	46	60%
2017	77	43	56%

Tabela 7: Taxa de Participação das Famílias dos Utentes do Centro de idosos (variação)

Quanto às famílias, a participação nunca reflete uma maioria de Utentes. Este ano houve um decréscimo na participação, embora que ligeiro.

Apesar dos valores não muito elevados de participação, dos dados analisados conclui-se que 95% dos inquiridos continua, à 3 anos consecutivos, a considerar que o CAPP responde, de forma geral às necessidades e expectativas dos seus stakeholders.

## Taxa de Satisfação Positiva Global

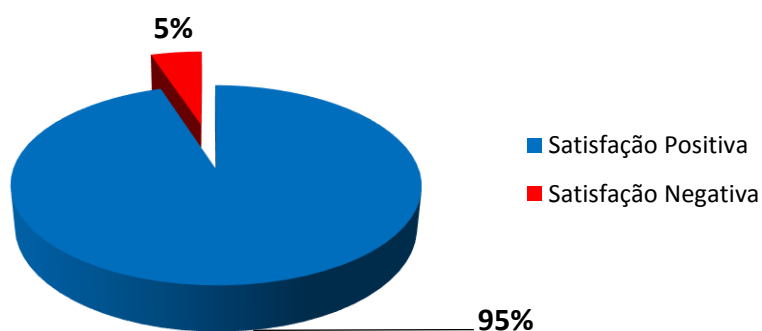


Gráfico 6: Taxa de Satisfação Positiva Global – 2017

### Taxa de Satisfação Positiva Global

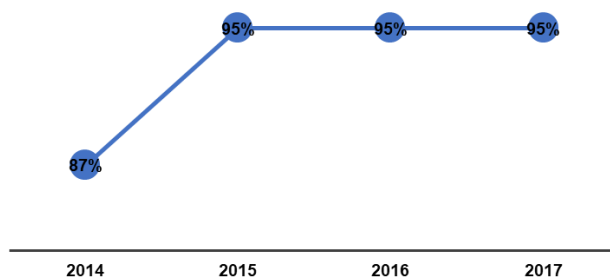


Gráfico 7: Taxa de Satisfação Positiva Global (variação)

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

### Taxa de Satisfação Positiva por Stakeholder - 2017

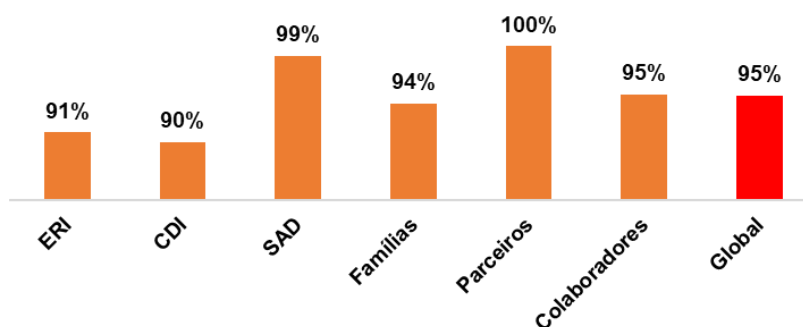


Gráfico 8: Taxa de Satisfação Positiva por Stakeholder – 2017

### Taxa de Satisfação Positiva dos Utentes - Centro de Idosos -

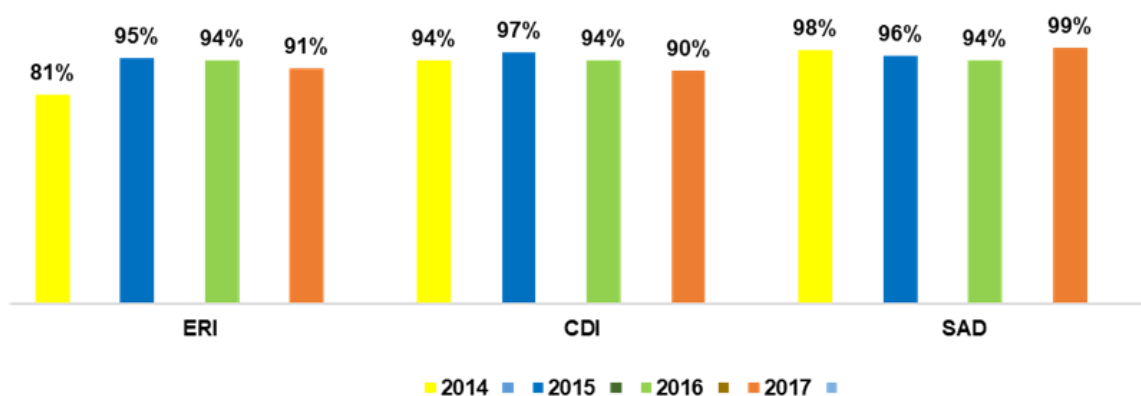


Tabela 8: Taxa de Satisfação Positiva dos Utentes do Centro de Idosos (variação)

## Taxa de Satisfação Positiva outros Stakeholders

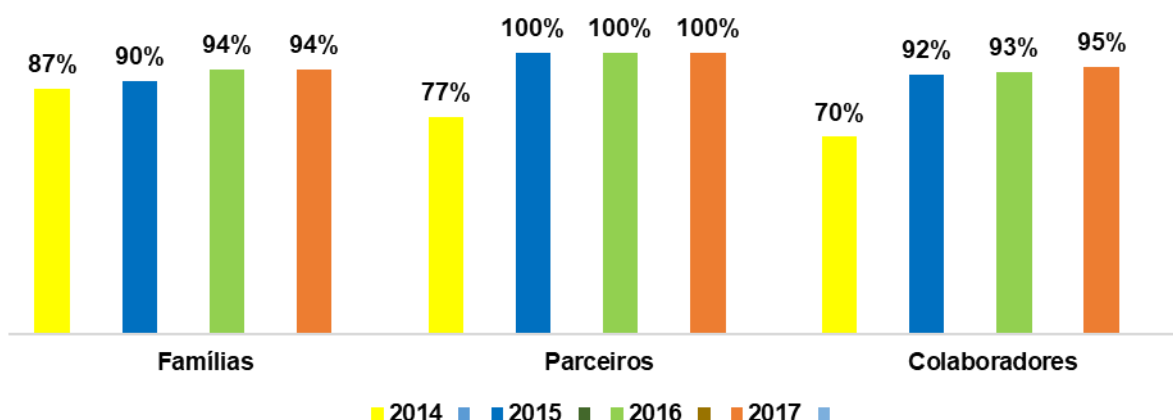


Tabela 9: Taxa de Satisfação Positiva – Famílias/Parceiros/Colaboradores (variação)

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

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

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

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

## 4. Avaliação por Resposta Social

### 4.1. Centro de Idosos

Nas respostas sociais que constituem o Centro de Idosos do CAPP (ERI, CDI e SAD) foram avaliadas 29 questões, distribuídas por 8 dimensões seguidamente apresentadas:

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

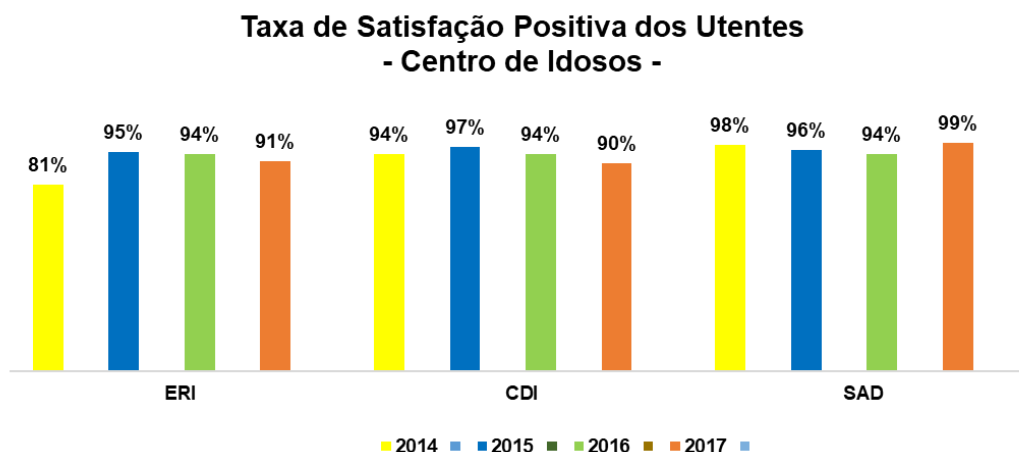


Gráfico 9: Taxa de Satisfação Positiva Global dos Utentes – CENTRO DE IDOSOS - (variação)

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

Os dados foram analisados tendo em conta o número de respostas dadas às questões nas três Respostas Sociais (ERI, CDI e SAD):

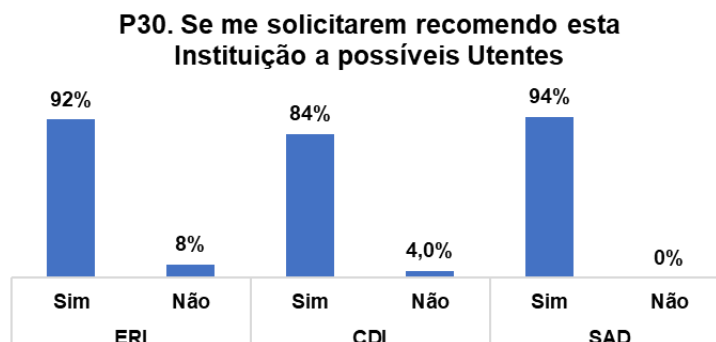


Gráfico 10: P30. Se me solicitarem recomendo esta Instituição a possíveis Utentes – ERI/CDI/SAD- 2017



Quanto a esta questão podemos verificar que dos 55 questionários analisados, apenas 49 recomendaria o CAPP a possíveis Utentes, sendo que 2 inquiridos afirmam não recomendar (um em CDI e outro em ERI). Quanto a esta questão já não se verificavam respostas negativas desde 2014.

Encontrámos como justificação para a negatividade o facto de o Utente achar a Instituição insuficiente ou mesmo não querer estar institucionalizado.

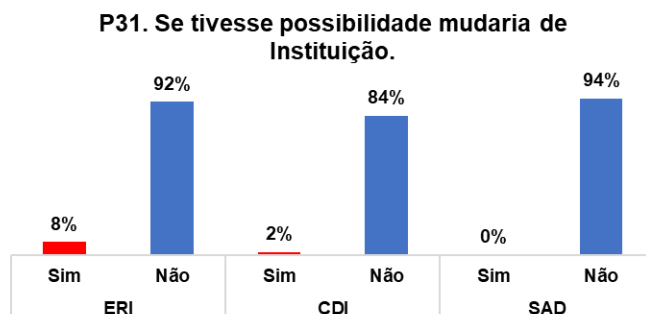


Gráfico 11: P31. Se tivesse possibilidade mudaria de Instituição – ERI/CDI/SAD- 2017

Das 51 respostas dadas a esta questão, é de salientar o facto de apenas 2 dos inquiridos afirmarem mudar de Instituição. Este valor tende a descer lentamente ao longo dos últimos quatro anos.

Após calculados os dados, não se verificaram quaisquer justificações para as 2 respostas afirmativas.

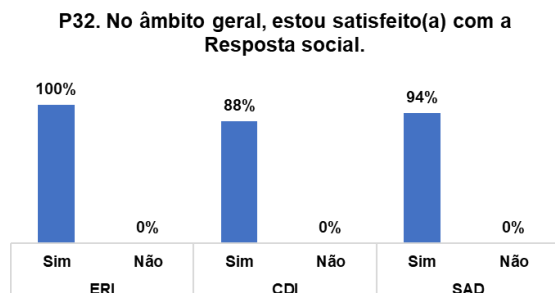


Gráfico 12: P32. No âmbito geral, estou satisfeito(a) com a Resposta Social – ERI/CDI/SAD- 2017

Dos 55 questionários entregues, é de salientar o facto 51 inquiridos afirmar estarem satisfeitos com a Resposta Social (93%), um valor mais baixo do que em 2016, no qual foram registados 96%. Não houve resposta negativas e apenas uma abstenção.

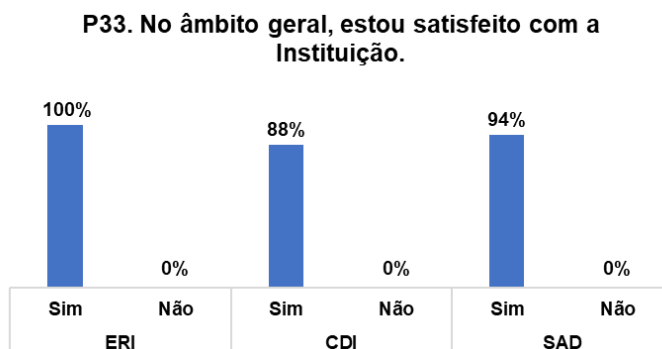
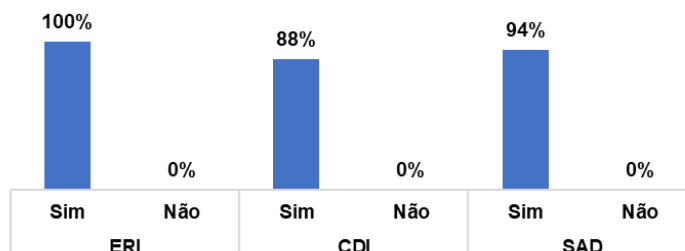


Gráfico 13: P33. No âmbito geral, estou satisfeito com a Instituição – ERI/CDI/SAD- 2017

Das 51 respostas dadas a esta questão, dos 55 questionários entregues é de salientar o facto de 93% dos inquiridos afirmar estarem satisfeitos com a Instituição. Apesar dos dados mais baixos do que em 2016 (99%), não se registou qualquer resposta negativa, mas sim 4 abstenções.

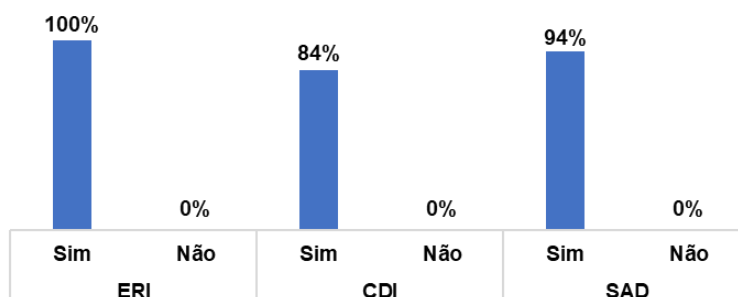
**P34. Considero o CAPP uma organização que gera valor acrescentado para a comunidade.**



**Gráfico 14: P34. Considero o CAPP uma organização que gera valor acrescentado para a comunidade – ERI/CDI/SAD- 2017**

Dos 55 questionários recebidos e analisados, foram dadas 51 respostas, todas de cariz positivo, portanto 93% dos inquiridos afirma que o CAPP é de facto uma Organização que gera valor acrescentado para a comunidade. Baixámos este ano a positividade face aos anos anteriores.

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



**Gráfico 15: P35. Considero uma mais-valia a Certificação Europeia de Qualidade nos serviços prestados (EQUASS Assurance) – ERI/CDI/SAD- 2017**

Dos 55 questionários recebidos e analisados, foram dadas 50 respostas, todas de cariz positivo, portanto 91% dos inquiridos afirma considerar uma mais-valia a Certificação Europeia de Qualidade para os serviços prestados pela Instituição, um valor bem mais elevado do que o verificado no ano passado (82%). No que concerne esta questão continuamos a verificar várias abstenções, tal como nos anos anteriores.





CAPP



Assurance  
in Social Services



Eco-Escolas

### 4.1.1. ERI (Estrutura Residencial para Idosos)

Os resultados apresentados nesta Resposta Social referem-se a 13 questionários recebidos dos 20 entregues, logo podemos observar que a taxa de participação este ano foi de 65%, conforme apresentado na Tabela 2, menos 5 pontos percentuais do que em 2016. Apesar da percentagem de participação, dos questionários analisados verificamos que 91% das respostas são de cariz positivo.

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 16: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – ERI – 2017

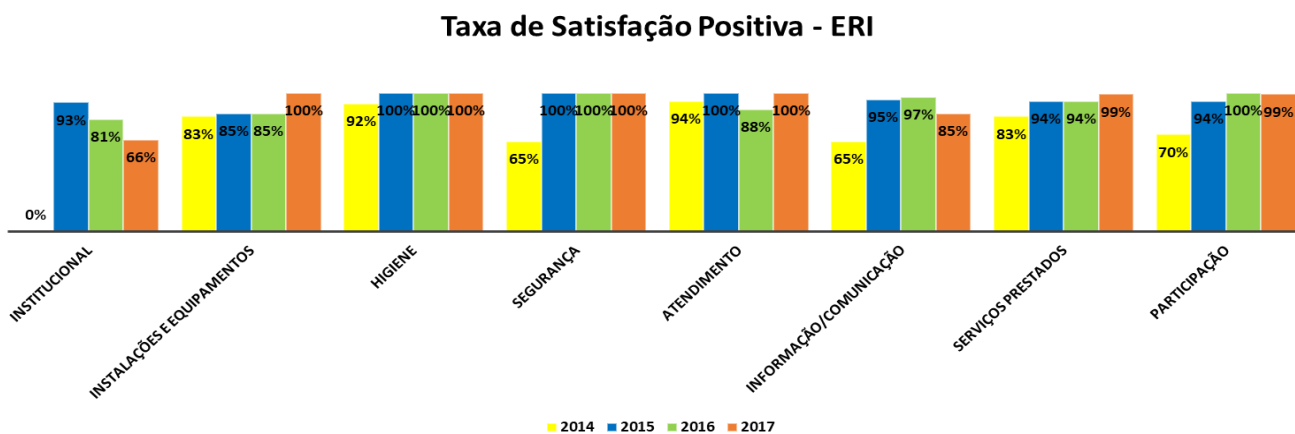


Gráfico 17: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – ERI - (variação)

### Institucional - ERI

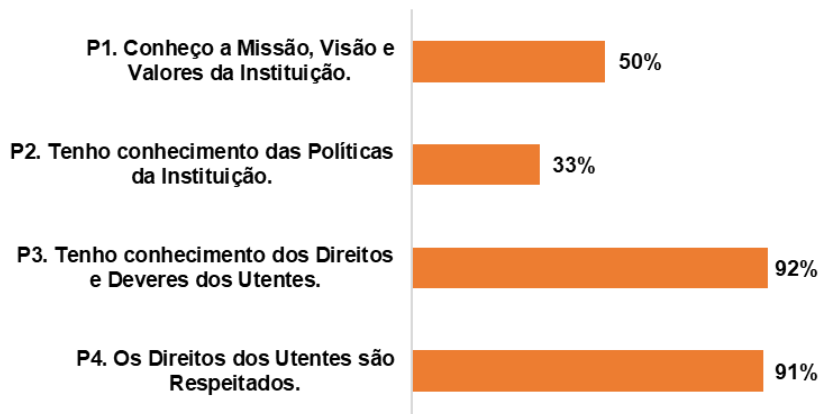


Gráfico 18: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Institucional – ERI – 2017

### Institucional - ERI

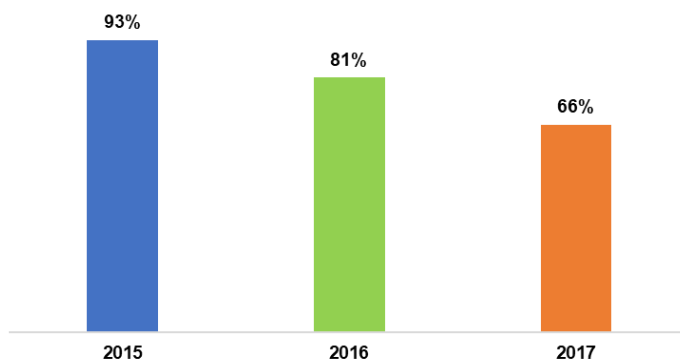
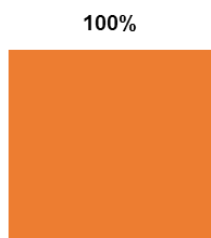


Gráfico 19: Taxa de Satisfação Positiva Global - Institucional – ERI – (variação)

### Instalações e Equipamentos - ERI



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

Gráfico 20: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Instalações e Equipamentos – ERI – 2017

### Instalações e Equipamentos - ERI

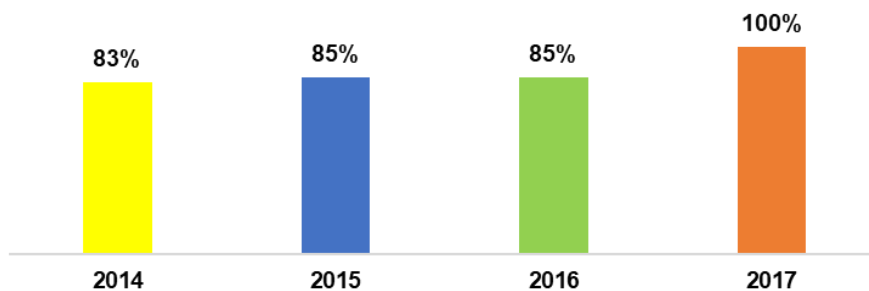


Gráfico 21: Taxa de Satisfação Positiva Global - Instalações e Equipamentos – ERI – (variação)

### Higiene - ERI



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

Gráfico 22: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Higiene – ERI – 2017

### Higiene - ERI

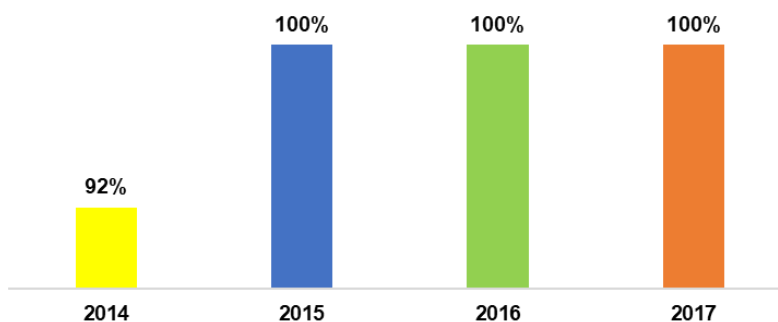


Gráfico 23: Taxa de Satisfação Positiva Global - Higiene– ERI – (variação)

### Segurança - ERI

100%



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

Gráfico 24: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Segurança – ERI – 2017

### Segurança - ERI

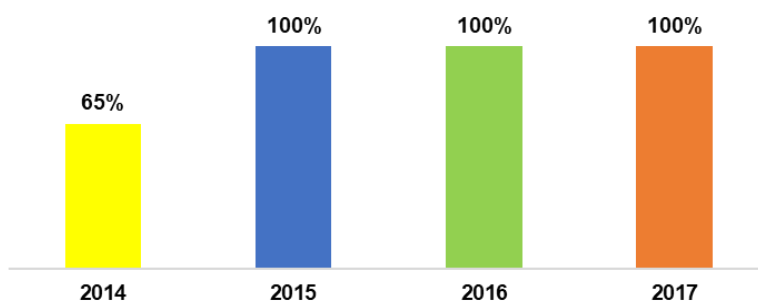


Gráfico 25: Taxa de Satisfação Positiva Global - Segurança – ERI – (variação)

### Atendimento - ERI

P8. O atendimento por parte do/a Responsável da Resposta Social é feito em local próprio e reservado.

100%



P9. Estou satisfeito(a) com o atendimento prestado pelos Colaboradores da Instituição.

100%



Gráfico 26: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Atendimento – ERI – 2017

### Atendimento - ERI

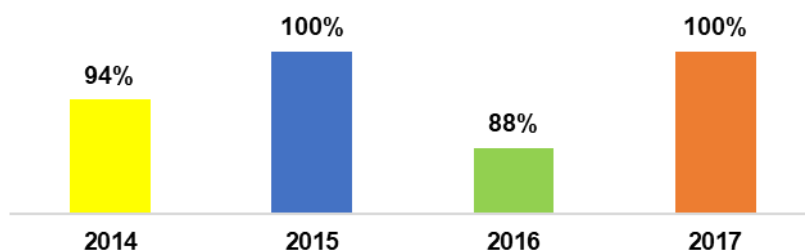


Gráfico 27: Taxa de Satisfação Positiva Global - Atendimento – ERI – (variação)

### Informação/Comunicação - ERI



Gráfico 28: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Informação/Comunicação – ERI – 2017

### Informação/Comunicação - ERI

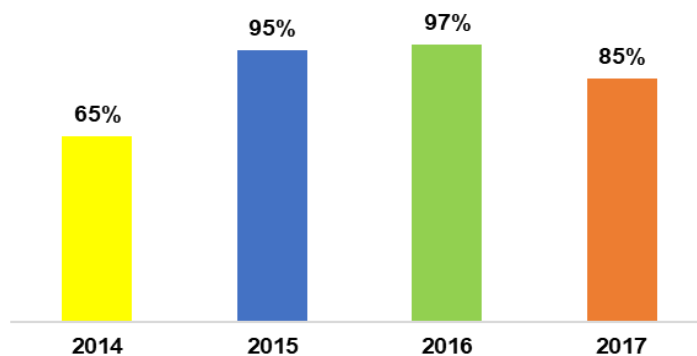


Gráfico 29: Taxa de Satisfação Positiva Global - Informação/Comunicação– ERI – (variação)

### Serviços Prestados - ERI

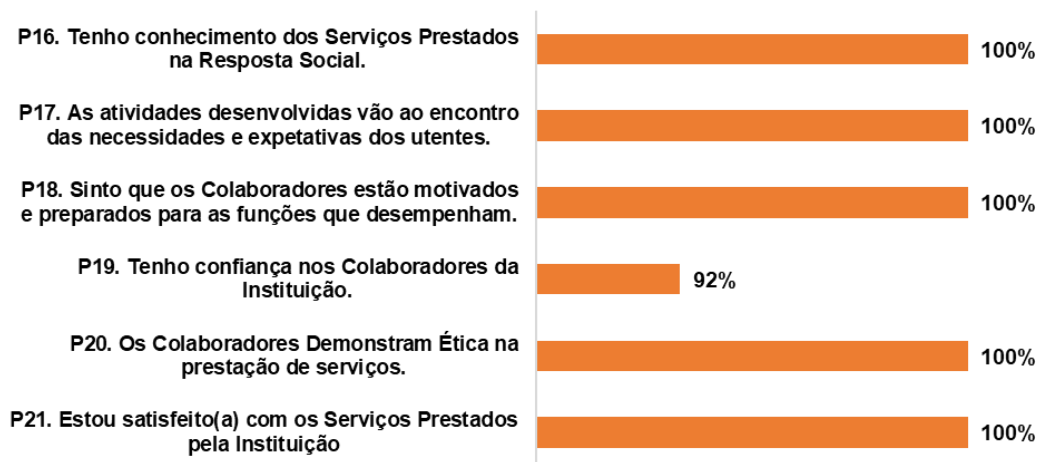


Gráfico 30: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Serviços Prestados - ERI - 2017

### Serviços Prestados - ERI

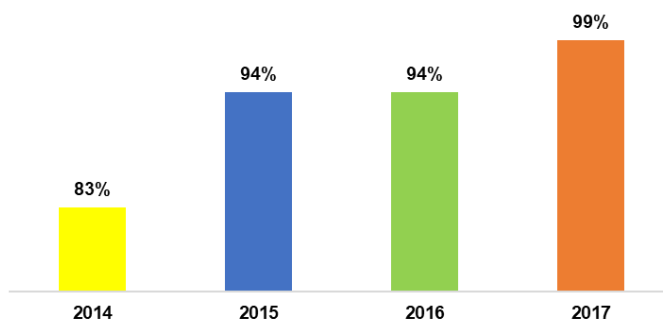


Gráfico 31: Taxa de Satisfação Positiva Global - Serviços Prestados - ERI - (variação)

### Participação - ERI

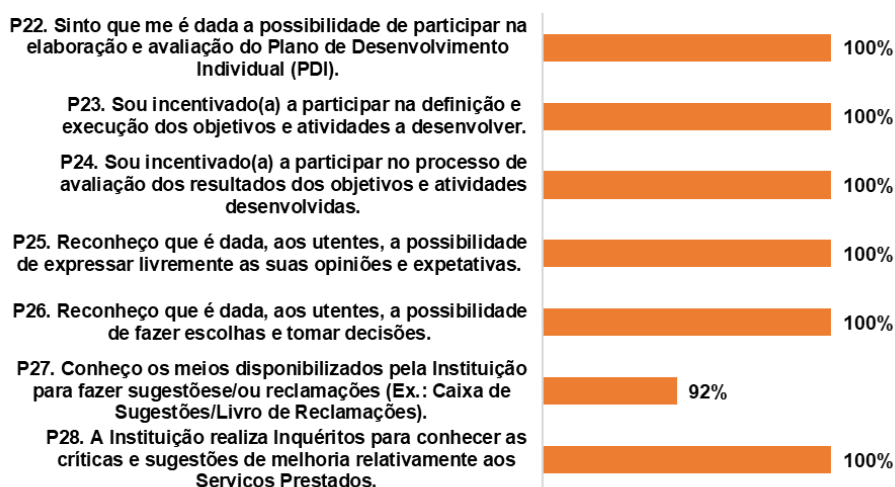


Gráfico 32: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Participação - ERI - 2017

### Participação - ERI

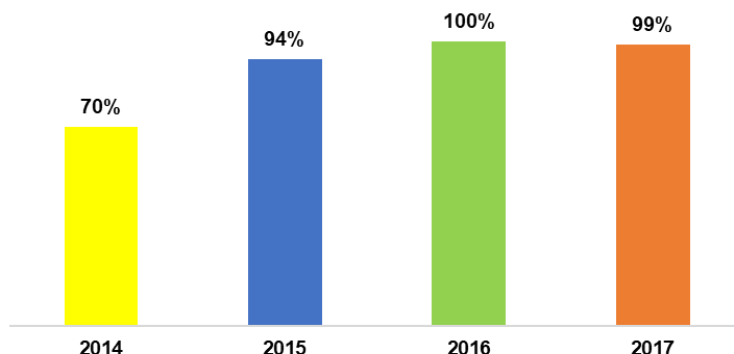


Gráfico 33: Taxa de Satisfação Positiva Global - Participação - ERI - (variação)

#### **Conclusão:**

Depois de analisados os dados, podemos aferir que a taxa de satisfação geral, apesar de duas das dimensões apresentarem valores abaixo dos 90%, é satisfatória. Temos que ressaltar que a maioria das dimensões se encontra a cima dos 95%, valores não visualizados nos três anos anteriores.

Podemos apontar como pontos fracos nesta Resposta Social as dimensões Institucional e Informação/Comunicação, aquelas, cuja taxa de satisfação positiva desceu comparativamente a 2016.

No que diz respeito à dimensão Institucional, nota-se que a percentagem obtida se prende com o baixo conhecimento dos inquiridos face à Missão, Visão e Valores da Instituição e as suas Políticas. Quanto à Informação/Comunicação nota-se uma descida considerável de 12 pontos percentuais comparando principalmente com 2016. Apesar da descida, 92% dos Utentes desta Resposta afirmam estar satisfeitos com a Informação/Comunicação prestada pela Instituição (Pergunta 15).

Foram detetados como pontos fortes nesta Resposta Social no ano 2016 as dimensões Instalações e Equipamentos, Higiene, Segurança e Atendimento (dimensão que em 2016 tinha atingido apenas 88% de satisfação positiva), visto terem sido as que obtiveram 100% de positividade. As dimensões Higiene e Segurança mantêm os 100% verificados nos dois anos anteriores.

#### **4.1.2. CDI (Centro de Dia)**

Os resultados apresentados nesta Resposta Social referem-se a 25 questionários recebidos dos 33 entregues, logo podemos observar que a taxa de participação este ano foi de 76%, conforme apresentado na Tabela 2, menos 12 pontos percentuais do que em 2016. Apesar de se manter uma participação considerável, ficou aquém dos valores registados no ano passado.

Dos questionários analisados verificamos que 90% das respostas são de cariz positivo. Este é sem dúvida o valor de positividade mais baixo destes 4 anos registado nesta Resposta. A percentagem de

positividade nesta Resposta Social vinha mantendo valores acima dos 90% entre 2014 e 2016. 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 34: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – CDI – 2017

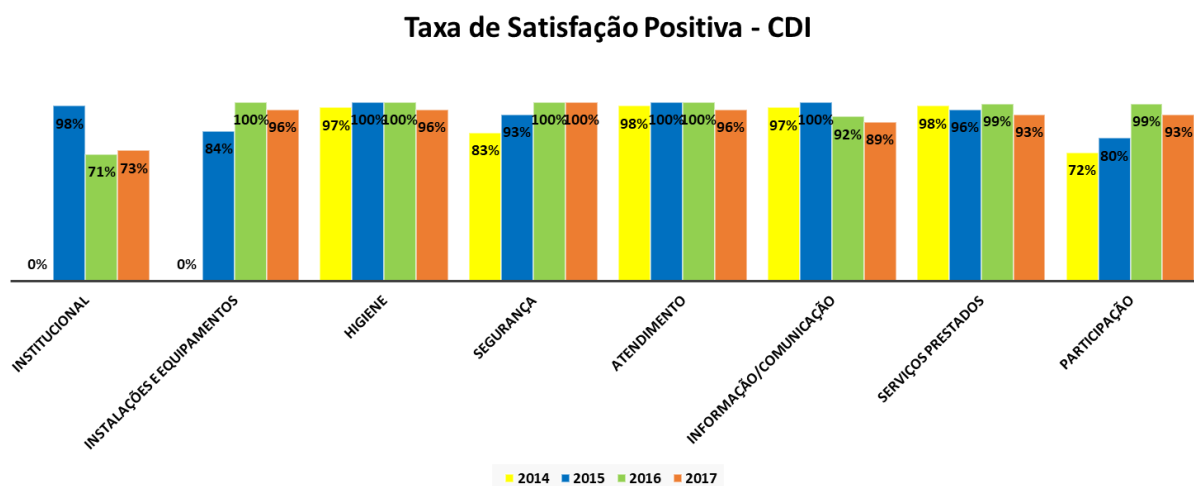


Gráfico 35: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – CDI - (variação)



### Institucional - CDI

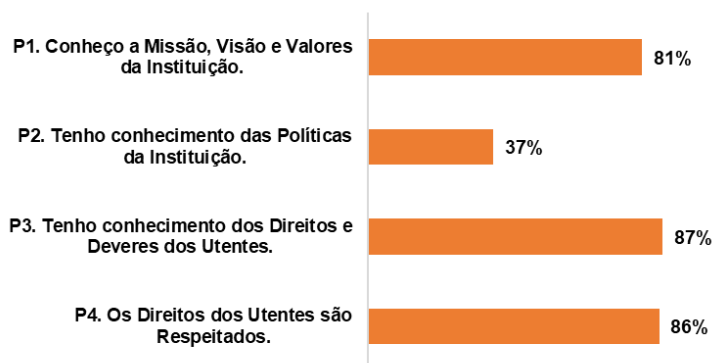


Gráfico 36: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Institucional – 2017

### Institucional - CDI

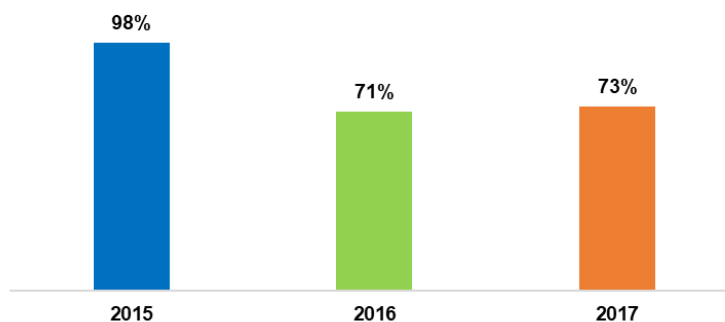


Gráfico 37: Taxa de Satisfação Positiva Global - Institucional – CDI – (variação)

### Instalações e Equipamentos - CDI

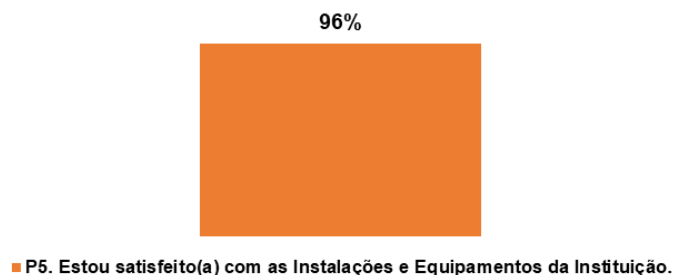


Gráfico 38: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Instalações e Equipamentos – CDI – 2017

### Instalações e Equipamentos - CDI

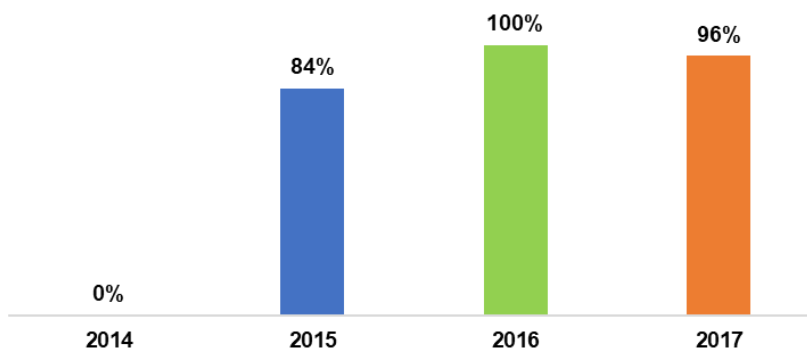
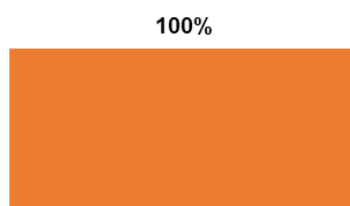


Gráfico 39: Taxa de Satisfação Positiva Global - Instalações e Equipamentos – CDI – (variação)

### Higiene - CDI



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

Gráfico 40: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Higiene – CDI – 2017

### Higiene - CDI

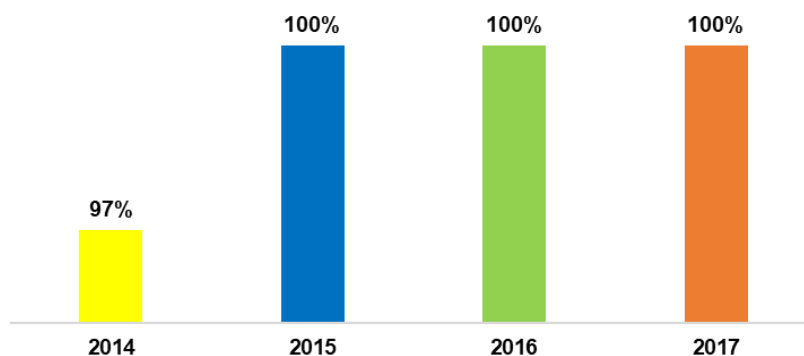
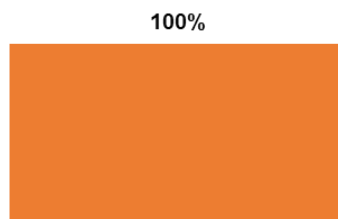


Gráfico 41: Taxa de Satisfação Positiva Global - Higiene – CDI – (variação)

### Segurança - CDI



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

Gráfico 42: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Segurança - CDI - 2017

### Segurança - CDI

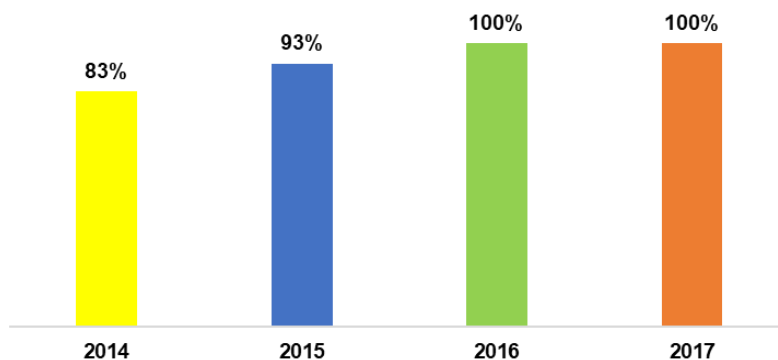


Gráfico 43: Taxa de Satisfação Positiva Global - Segurança - CDI - (variação)

### Atendimento - CDI

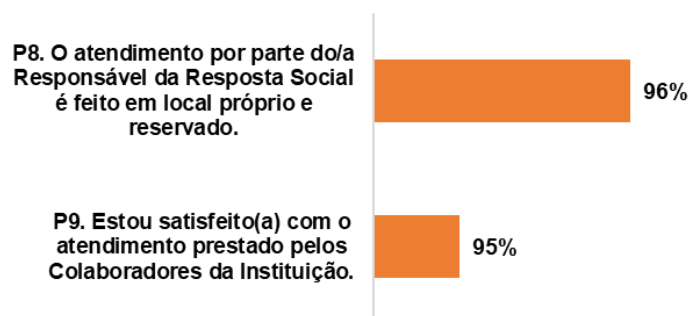


Gráfico 44: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Atendimento - CDI - 2017

### Atendimento - CDI

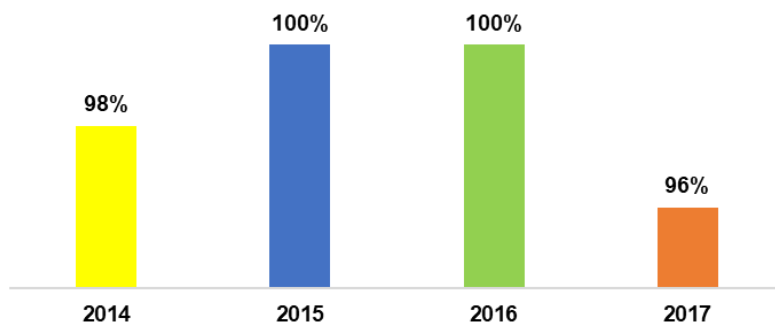


Gráfico 45: Taxa de Satisfação Positiva Global - Atendimento - CDI - (variação)

### Informação/Comunicação - CDI

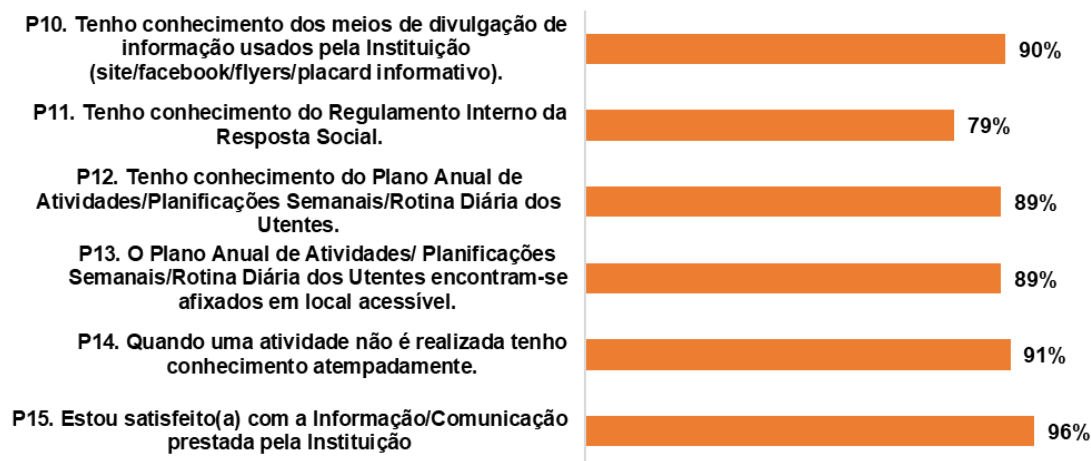


Gráfico 46: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Informação/Comunicação - CDI - 2017

### Informação/Comunicação - CDI

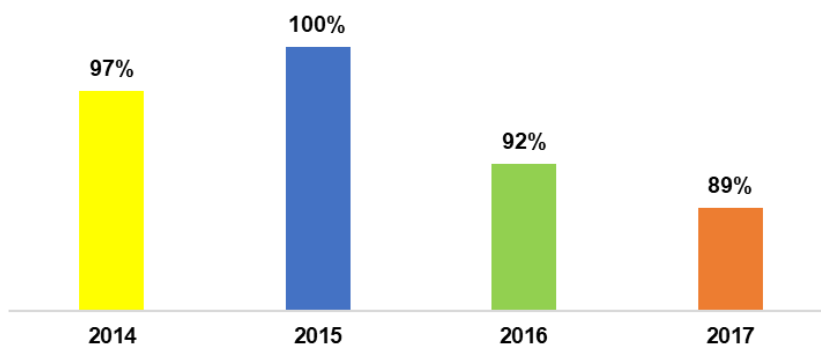


Gráfico 47: Taxa de Satisfação Positiva Global - Informação/Comunicação - CDI - (variação)

### Serviços Prestados - CDI

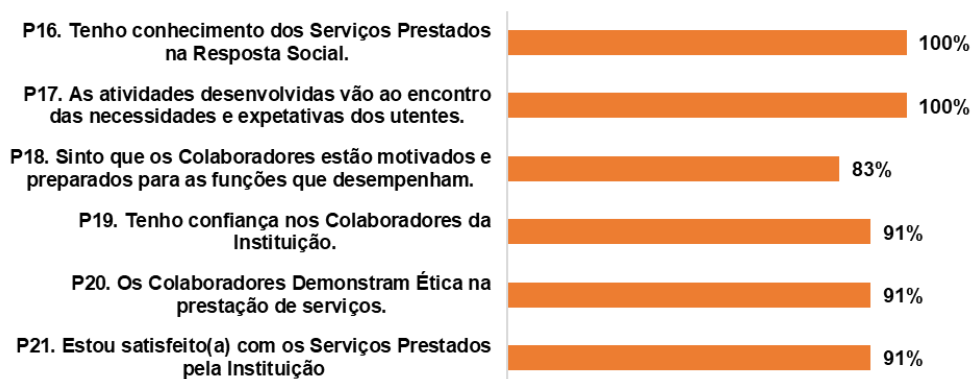


Gráfico 48: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Serviços Prestados - CDI - 2017

### Serviços Prestados - CDI

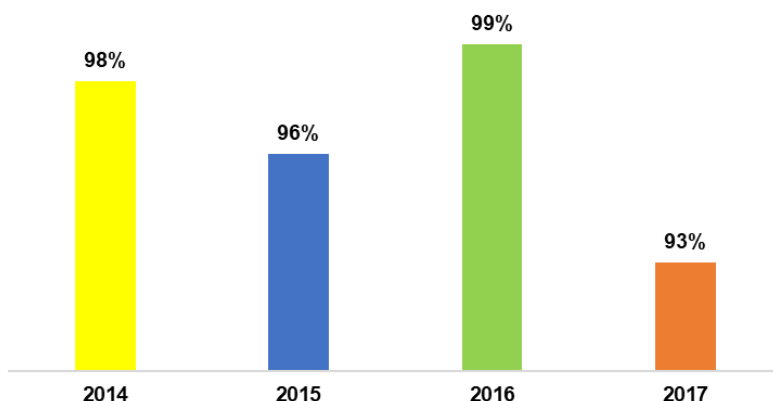


Gráfico 49: Taxa de Satisfação Positiva Global - Serviços Prestados - CDI - (variação)

### Participação - CDI



Gráfico 50: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Participação - CDI - 2017

### Participação - CDI

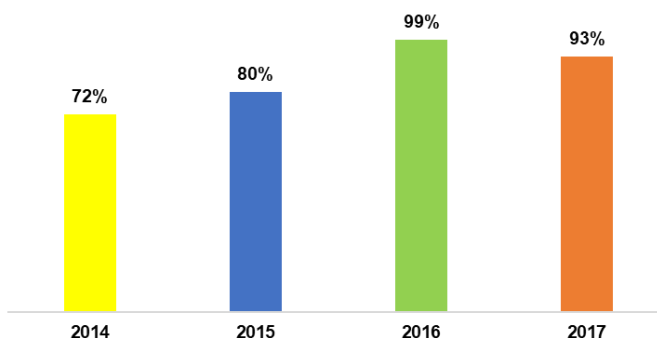


Gráfico 51: Taxa de Satisfação Positiva Global - Participação- CDI – (variação)

#### **Conclusão:**

Depois de analisados os dados podemos aferir que a taxa de satisfação geral não foi satisfatória para o ano de 2017. Apesar de apenas duas dimensões apresentarem valores abaixo dos 90% de positividade, seis das oito dimensões baixaram os valores face a 2016. Apenas uma dimensão manteve os valores registados o ano passado, nomeadamente a dimensão segurança com 100%. A queda mais significativa registou-se nas dimensões Serviços Prestados e Participação.

A dimensão com valor de positividade mais baixo continua a ser a dimensão Institucional. Apesar disso temos que salientar a subida da mesma de 71% para 73%.

#### **4.1.3. SAD (Serviço de Apoio Domiciliário)**

Os resultados apresentados nesta Resposta Social referem-se a 17 questionários recebidos dos 24 entregues, logo podemos observar que a taxa de participação este ano foi de 171%, conforme apresentado na Tabela 1, valor equivalente ao verificado em 2015 e mais baixo 8 pontos percentuais do que em 2016.

Dos questionários analisados verificamos que 99% das respostas são de cariz positivo, uma subida considerável de 5 pontos percentuais face a 2016. Verifica-se que este é o ano em que se regista o valor mais elevado de positividade nesta Resposta Social. 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 52: Taxa de Satisfação Positiva – SAD - 2017

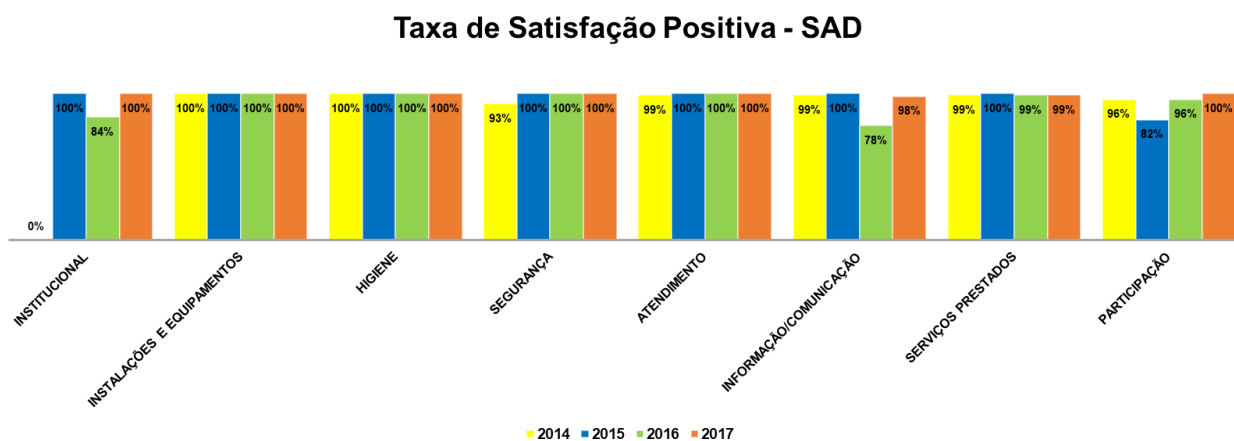


Gráfico 53: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – SAD - (variação)

### Institucional - SAD



Gráfico 54: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Institucional – 2017

### Institucional - SAD

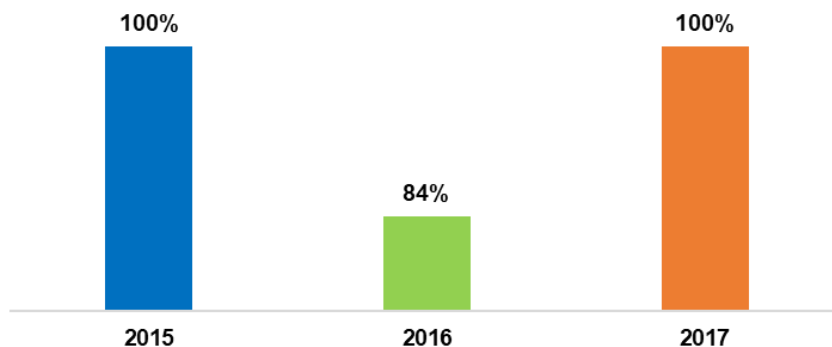


Gráfico 55: Taxa de Satisfação Positiva Global - Institucional- SAD – (variação)

### Instalações e Equipamentos - SAD

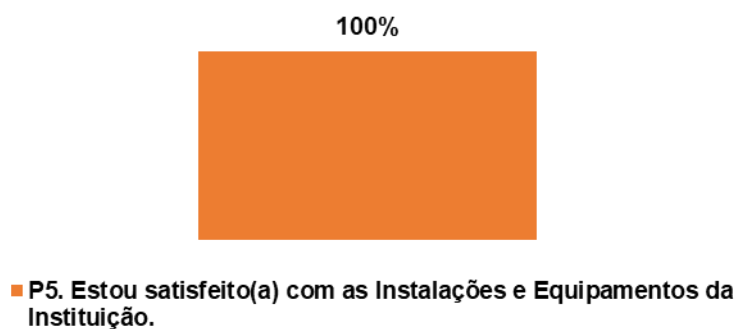


Gráfico 56: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Instalações e Equipamentos – 2017

### Instalações e Equipamentos - SAD

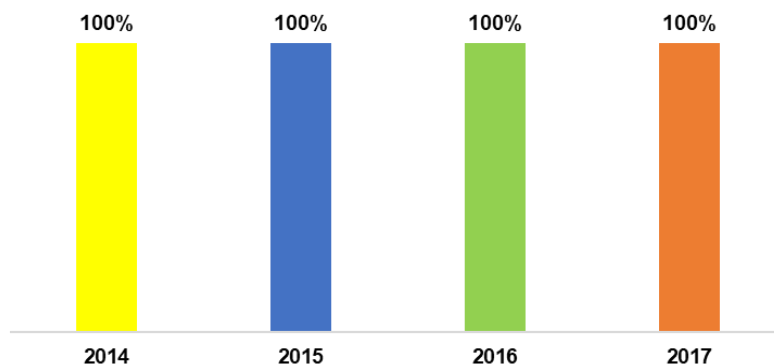


Gráfico 57: Taxa de Satisfação Positiva Global - Instalações e Equipamentos- SAD – (variação)



### Higiene - SAD

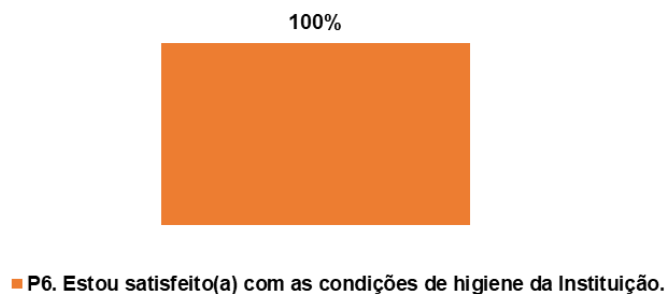


Gráfico 58: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Higiene – 2017

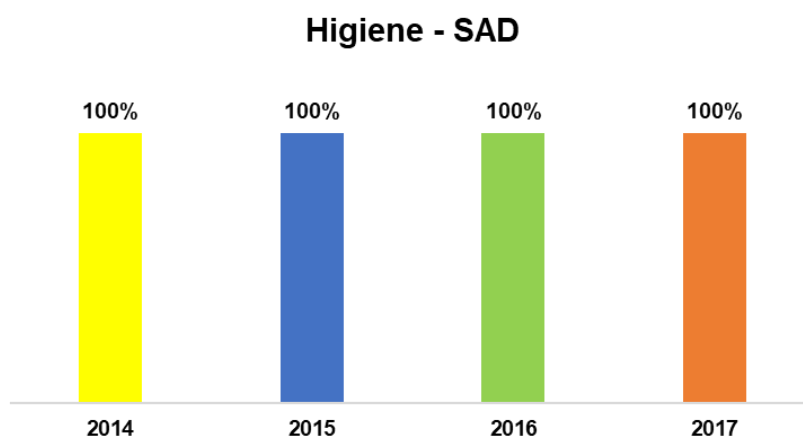


Gráfico 59: Taxa de Satisfação Positiva Global - Higiene- SAD – (variação)

### Segurança - SAD



Gráfico 60: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Segurança – 2017

### Segurança - SAD

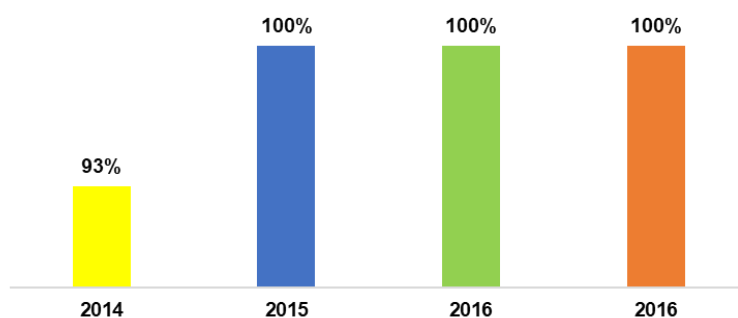


Gráfico 61: Taxa de Satisfação Positiva Global - Segurança-SAD – (variação)

### Atendimento - SAD

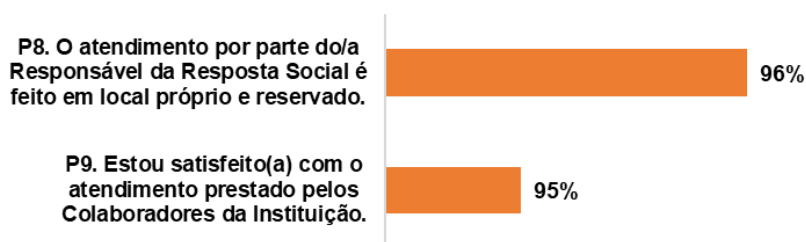


Gráfico 62: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Atendimento – 2017

### Atendimento - SAD

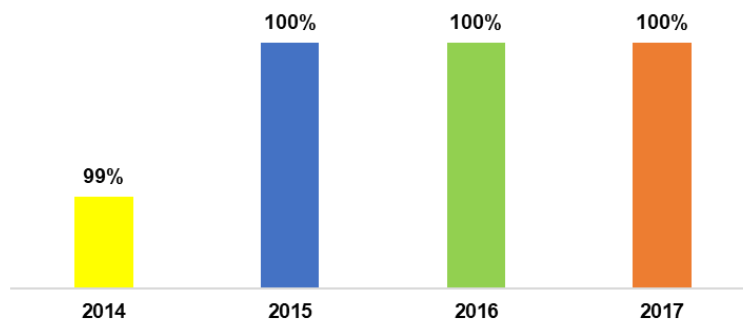


Gráfico 63: Taxa de Satisfação Positiva Global - Atendimento-SAD – (variação)

### Informação/Comunicação - SAD

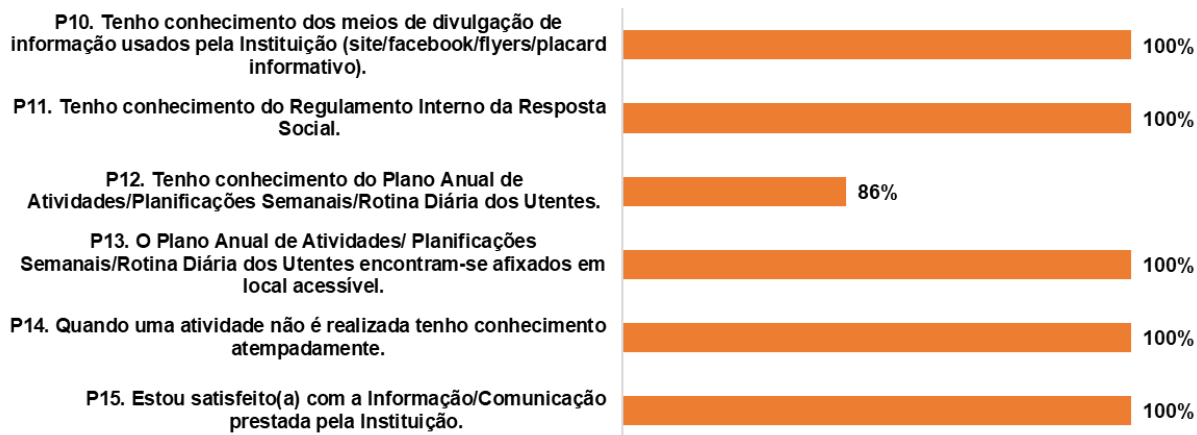


Gráfico 64: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Informação/Comunicação – 2017

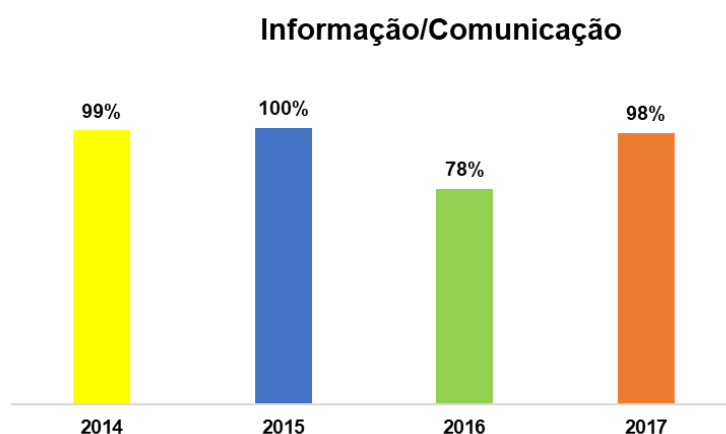


Gráfico 65: Taxa de Satisfação Positiva Global - Informação/Comunicação– SAD – (variação)

### Serviços Prestados - SAD

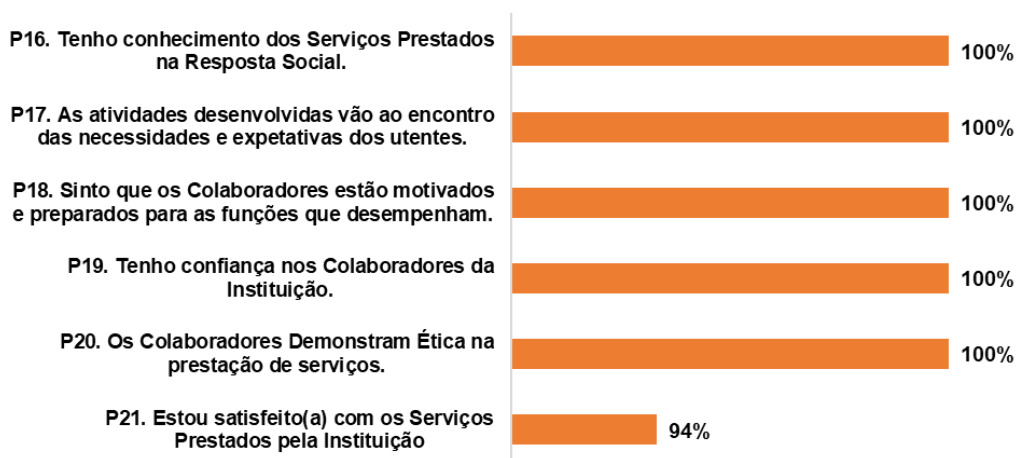


Gráfico 66: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Serviços Prestados – 2017

### Serviços Prestados

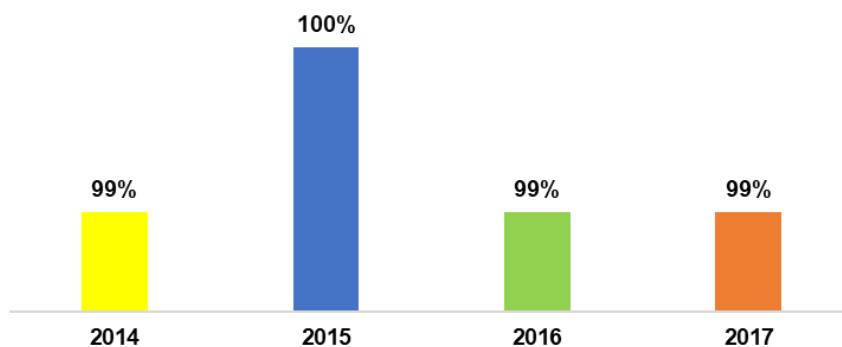


Gráfico 67: Taxa de Satisfação Positiva Global - Serviços Prestados- SAD – (variação)

### Participação - SAD

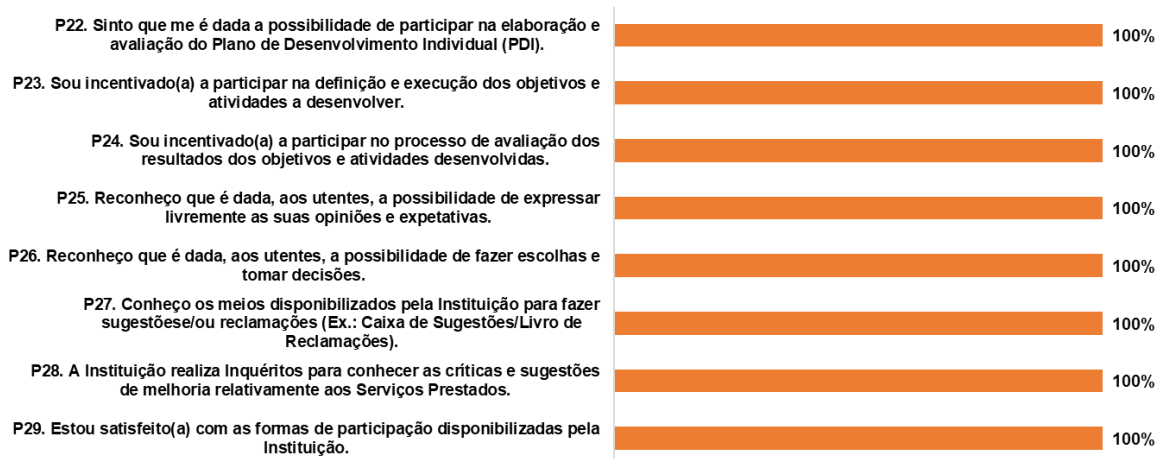


Gráfico 68: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Participação – 2017

### Participação - SAD

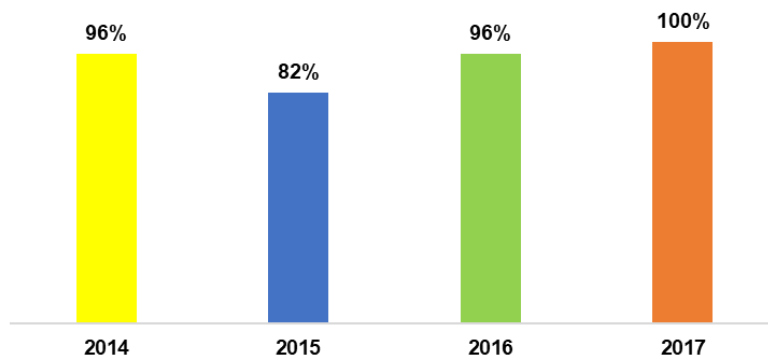


Gráfico 69: Taxa de Satisfação Positiva Global - Participação- SAD – (variação)

#### **Conclusão:**

Depois de analisados os dados podemos aferir que a taxa de satisfação geral foi satisfatória para o ano de 2017, registando-se apenas duas dimensões com valores inferiores a 100% de positividade. Valores bastante aproximados dos recolhidos em 2016 e 2015 e substancialmente mais elevados do que o observado em 2014. Observamos que não foi registada qualquer descida de percentagens nas várias dimensões face a 2016.

É de salientar que apenas duas questões obtiveram valores abaixo dos 100%, nomeadamente a P.12 da dimensão Informação/Comunicação que se prende com o conhecimento por parte dos Utentes do Plano Anual de Atividades/Planificações Semanais e Rotina diária dos Utentes (86%) e a P21, nomeadamente referente à satisfação dos Utentes com os Serviços Prestados pela Instituição (94%)

## **5. Famílias**

Nos questionários entregues às Famílias foram avaliadas 29 questões, distribuídas por 8 dimensões seguidamente apresentadas:

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

Foram recebidos e analisados 43 questionários dos 77 entregues, o que se traduz numa taxa de participação de 56%, um valor que tinha vindo a crescer ao longo dos três últimos anos (47% em 2014 e 53% em 2015, 60% em 2016) e que este ano sofreu uma queda. 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, 6 questões de âmbito geral cujos dados passaremos a apresentar.

### **P30. Se me solicitarem recomendo esta Instituição a possíveis Utentes.**



Gráfico 70: P30 – Famílias

Quanto a esta questão verificaram-se apenas 39 respostas dadas. Podemos aferir que dos 43 questionários analisados, 86% dos inquiridos recomendaria o CAPP a possíveis Utentes. Comparativamente ao observado em anos anteriores concluímos que, a recomendação da Instituição a possíveis Utentes por parte das famílias aumentou consideravelmente em 2016, não havendo pela primeira vez qualquer resposta negativa, ao contrário das duas observadas quer em 2014, quer em 2015 e voltou a baixar este ano 10 pontos percentuais, apresentando já 2 respostas negativas.

### **P31. Se tivesse possibilidade mudaria de Instituição.**



Gráfico 31: P56 – Famílias

Das 37 respostas dadas a esta questão, é de salientar, apesar das abstenções, não haver qualquer resposta negativa em 2017, tal como em 2016. Portanto, apesar de alguma insatisfação visível, nenhum dos familiares que responderam ao questionário mudaria de Instituição.

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



Gráfico 32: P58 – Famílias

Das 40 repostas registadas é de salientar o facto de 4 inquiridos se manifestarem insatisfeitos com a Resposta Social. Essa insatisfação traduz-se numa quebra de positividade considerável face aos anos anteriores. O mesmo se verifica na questão seguinte. Apesar de apenas duas pessoas se mostrarem insatisfeitas com a Instituição, isso não invalida a queda na positividade, também resultado das abstenções relativamente a esta questão.

**P33. No âmbito geral, Estou satisfeito com a Instituição.**

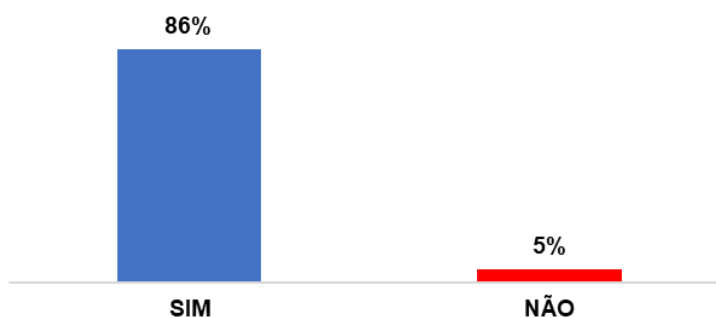


Gráfico 84: P33 - Famílias

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

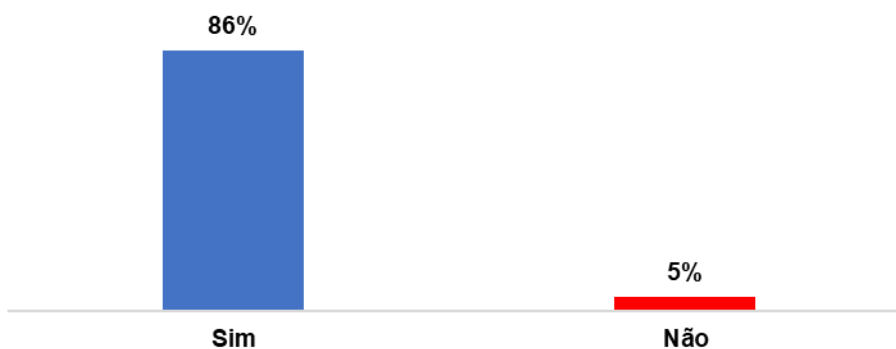


Gráfico 85: P34 – Famílias

Apesar de novamente se registar uma queda na positividade face a esta questão e face a 2016, segundo as Famílias dos Utentes do Centro de Idosos o CAPP continua a ser considerado uma Instituição que gera valor acrescentado para a comunidade, tendo vindo a descer o número de inquiridos que ainda pensam que não (3% em 2015, 2% em 2016).

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

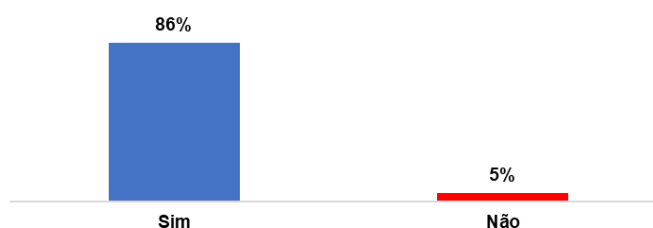


Gráfico 71: P35 – Famílias

Segundo as Famílias dos Utentes do Centro de Idosos a certificação do CAPP continua a ser considerada uma mais-valia, apesar de continuarmos a registar duas as respostas negativas a esta questão, tal como em 2016.

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.

As comparações de variações anuais serão feitas apenas entre os anos de 2015, 2016 e 2017, uma vez que os questionários de 2014 não estavam divididos por dimensões.

**Taxa de Satisfação Positiva - Famílias**

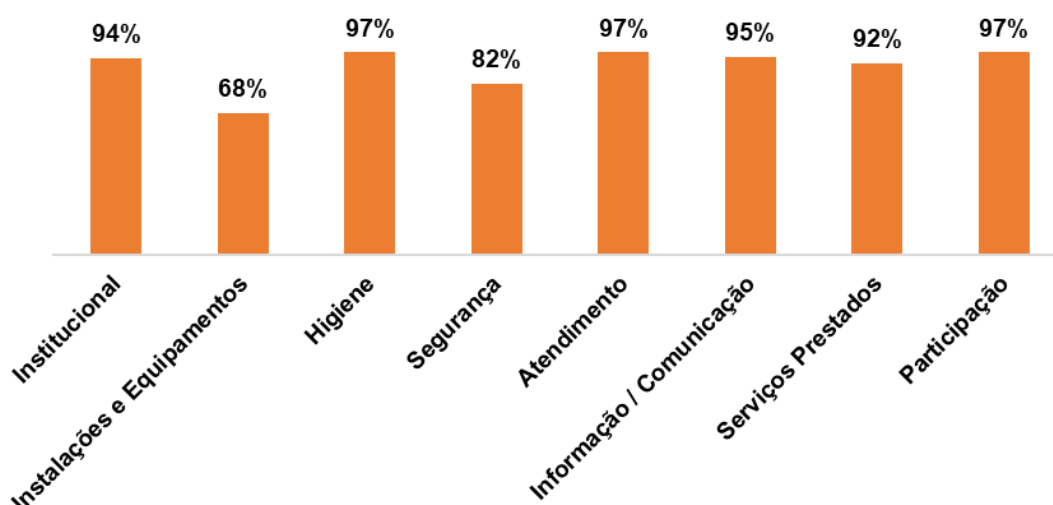


Gráfico 72: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – Famílias – 2017



### Taxa de Satisfação Positiva - Famílias

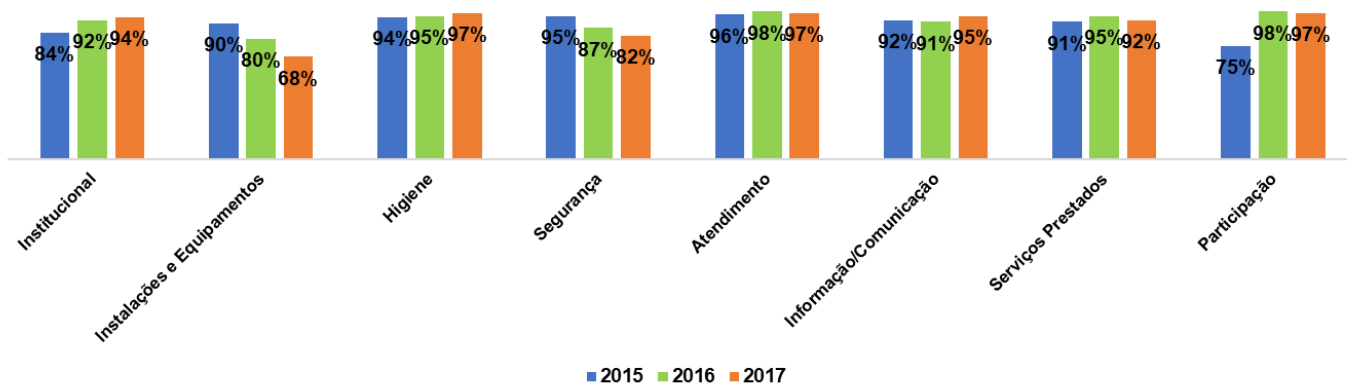


Gráfico 73: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – Famílias - (variação)

### Institucional - Famílias

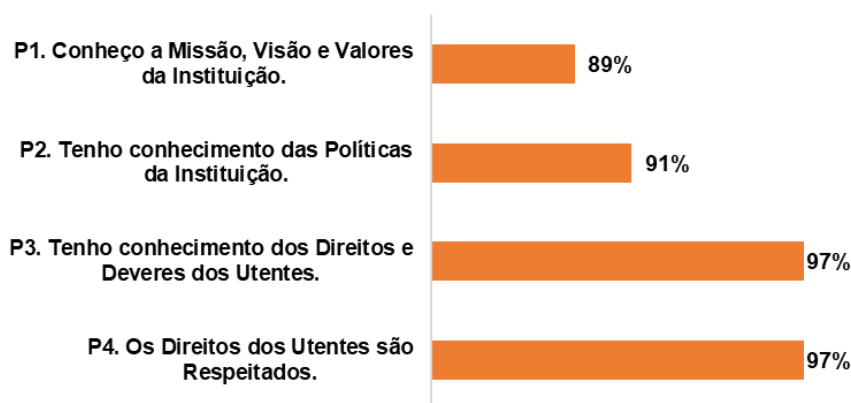


Gráfico 74: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Institucional – 2017

### Institucional - Famílias

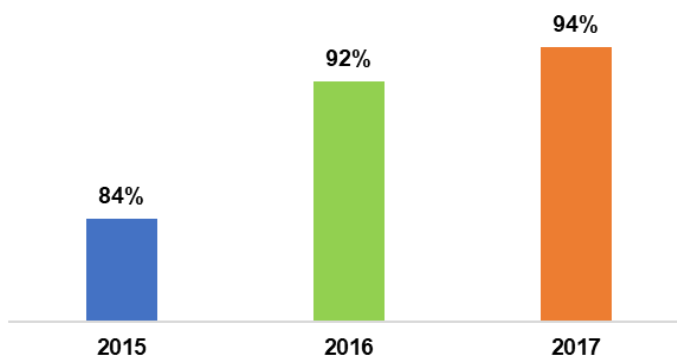


Gráfico 75: Taxa de Satisfação Positiva Global - institucional– Famílias – (variação)

### Instalações e Equipamentos - Famílias

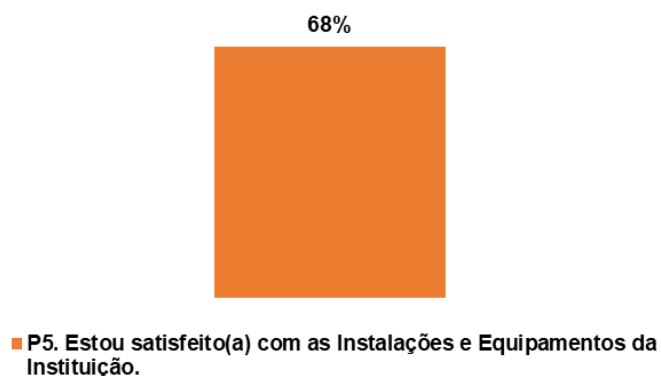


Gráfico 76: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Instalações e Equipamentos – 2017

### Instalações e Equipamentos - Famílias

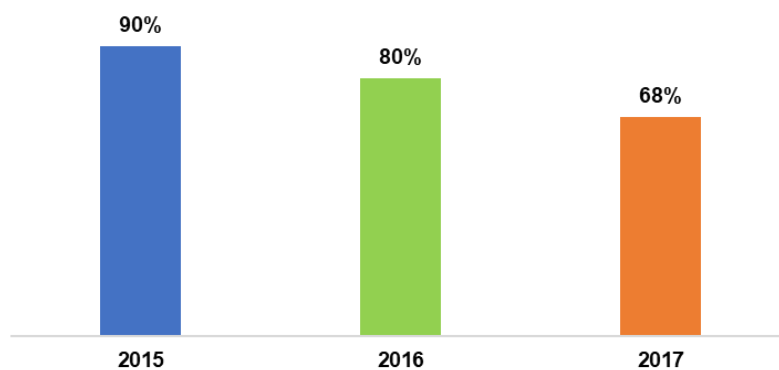


Gráfico 77: Taxa de Satisfação Positiva Global - Instalações e Equipamentos– Famílias – (variação)

### Higiene - Famílias

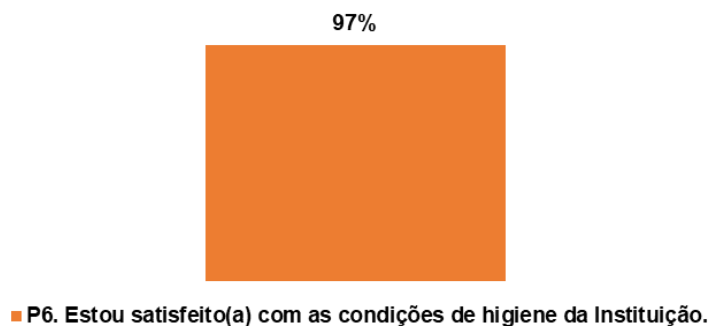


Gráfico 78: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Higiene – 2017

### Higiene - Famílias

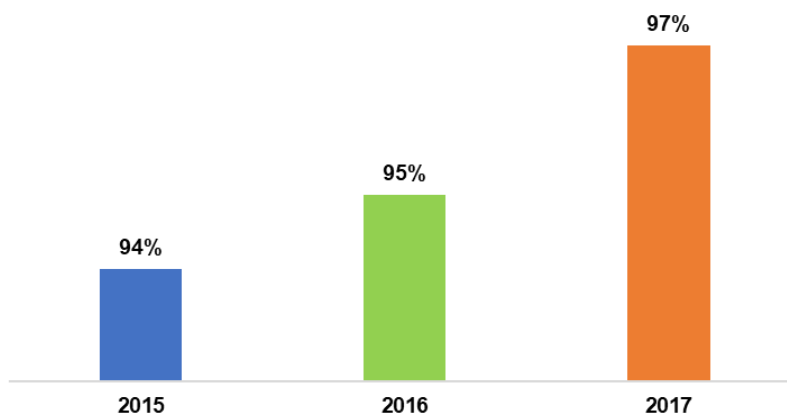


Gráfico 79: Taxa de Satisfação Positiva Global - Higiene – Famílias – (variação)

### Segurança - Famílias

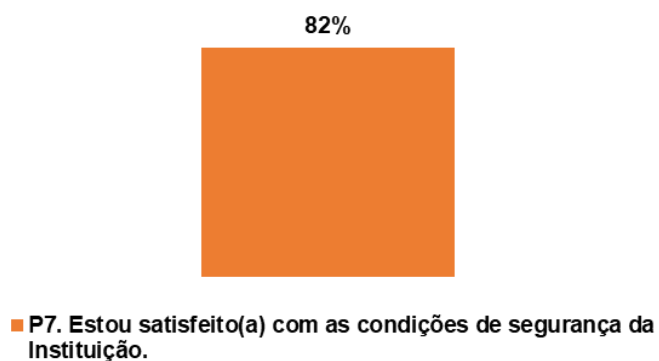


Gráfico 80: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Segurança – 2017

### Segurança - Famílias

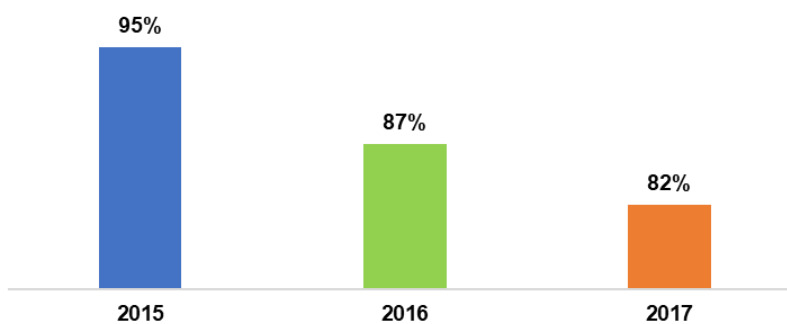


Gráfico 81: Taxa de Satisfação Positiva Global - Segurança– Famílias – (variação)

### Atendimento - Famílias

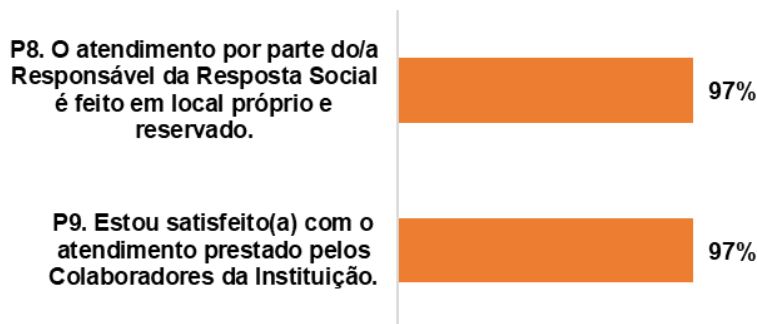


Gráfico 82: Taxa de Satisfação Positiva por Questão –Atendimento– 2017

### Atendimento - Famílias

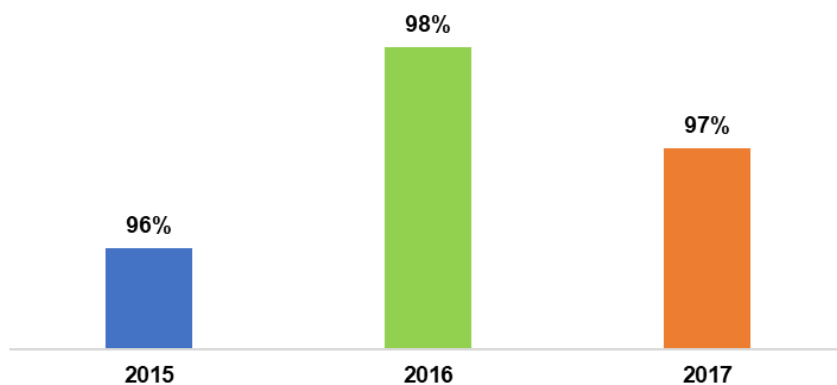


Gráfico 83: Taxa de Satisfação Positiva Global - Atendimento – Famílias – (variação)

### Informação/Comunicação - Famílias



Gráfico 84: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Informação/Comunicação – 2017

### Informação/Comunicação - Famílias

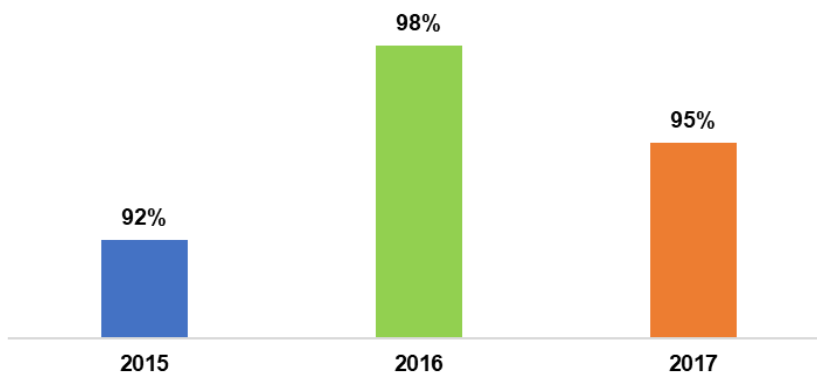


Gráfico 85: Taxa de Satisfação Positiva Global - Informação/Comunicação- Famílias – (variação)

### Serviços Prestados - Famílias

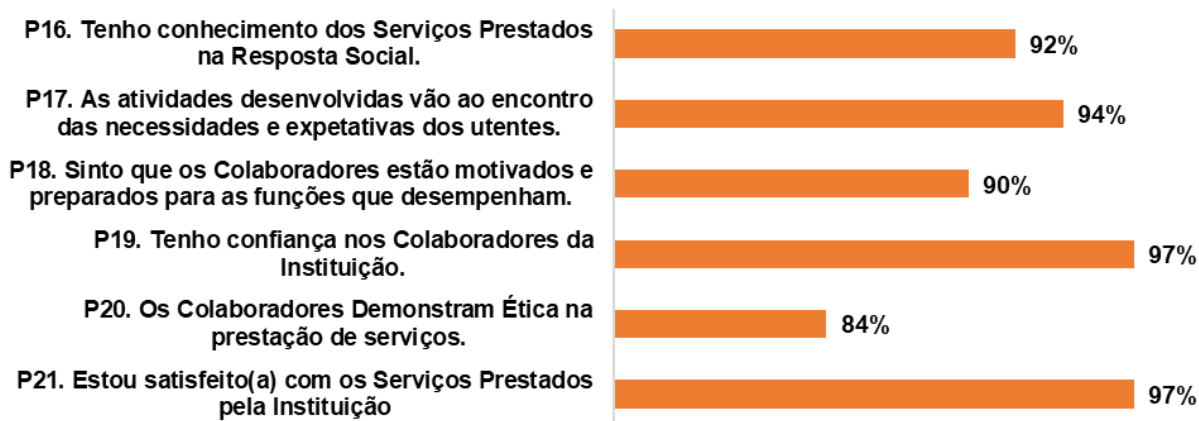


Gráfico 86: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Serviços Prestados – 2017

### Serviços Prestados - Famílias

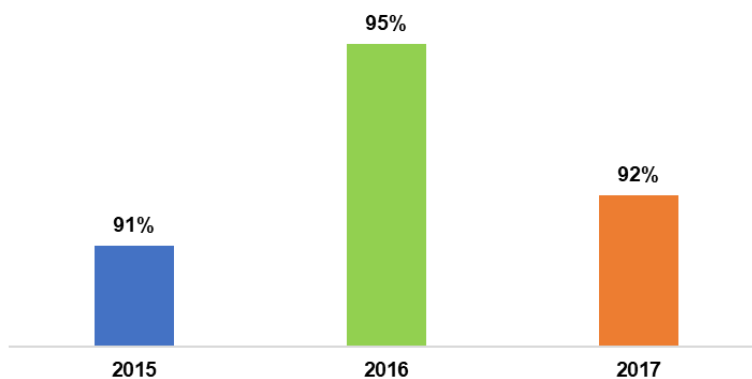


Gráfico 87: Taxa de Satisfação Positiva Global - Serviços Prestados – Famílias – (variação)



CAPP



Assurance  
in Social Services



Eco-Escolas

### Participação - Famílias



Gráfico 88: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Participação – 2017

### Participação - Famílias

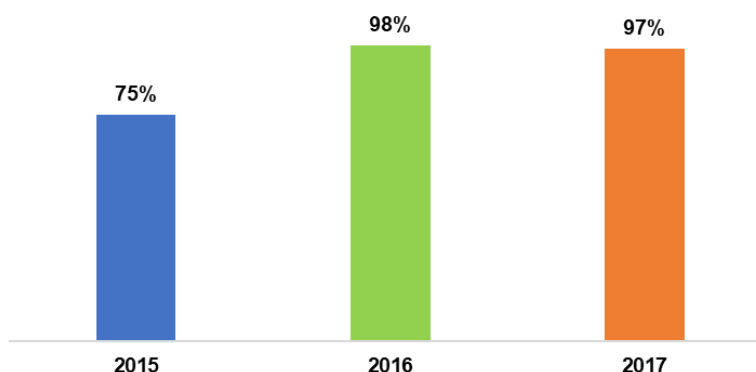


Gráfico 89: Taxa de Satisfação Positiva Global - Participação – Famílias – (variação)

#### **Conclusão:**

Dos questionários analisados verificamos que a taxa de satisfação positiva apresentada pelas Famílias tem vindo a subir gradualmente ao longo dos três anos anteriores. Em 2017 manteve-se nos 94% registados em 2016. Para a aferição destes dados foi feito o cálculo das respostas: Discordo e Discordo Totalmente (Satisfação Negativa) e Concordo, Concordo Totalmente, Sem Opinião e Não Aplicável (Satisfação Positiva).

Verificamos que este ano a satisfação por parte das famílias baixou na maioria das dimensões, não de uma forma substancial, mas é notória.

Registou-se uma descida da maioria das dimensões, sendo a dimensão Instalações e Equipamentos a que apresenta uma descida mais significativa. Esta é a dimensão, junto com a Segurança que têm vindo a descer ao longo destes três anos. Estes podem ser considerados os pontos fracos nesta Resposta Social.

Foram detetados como pontos fortes no ano 2017 as dimensões Institucional, e Informação/Comunicação, pelo facto de registado uma boa subida.

## 6. Parceiros

Nos questionários entregues aos Parceiros foram avaliadas 11 questões, que contrariamente aos inquéritos dos outros stakeholders, não foram distribuídas por dimensões.

Foram recebidos e analisados 1 questionários dos 22 entregues, podendo afirmar que a taxa de participação é substancialmente mais reduzida (5%) do que nos anos anteriores.

Os questionários analisados indicam uma satisfação positiva em 2017 de 100%, igual ao observado em 2016 e 2015, contrariamente ao verificado em 2014 (77% de satisfação positiva e 23% de satisfação negativa).

Este foi o ano em que verificamos a participação mais baixa dos parceiros face aos Questionários de Satisfação. Conforme descrito no início deste relatório, apesar de todas as diligências efetuadas para levantamento da opinião deste Stakeholder, não foi possível recolher mais do que 1 questionário. Por essa razão não será feita qualquer comparação de valores. Serão apenas apresentados os gráficos.

### Taxa de Satisfação Positiva - Parceiros

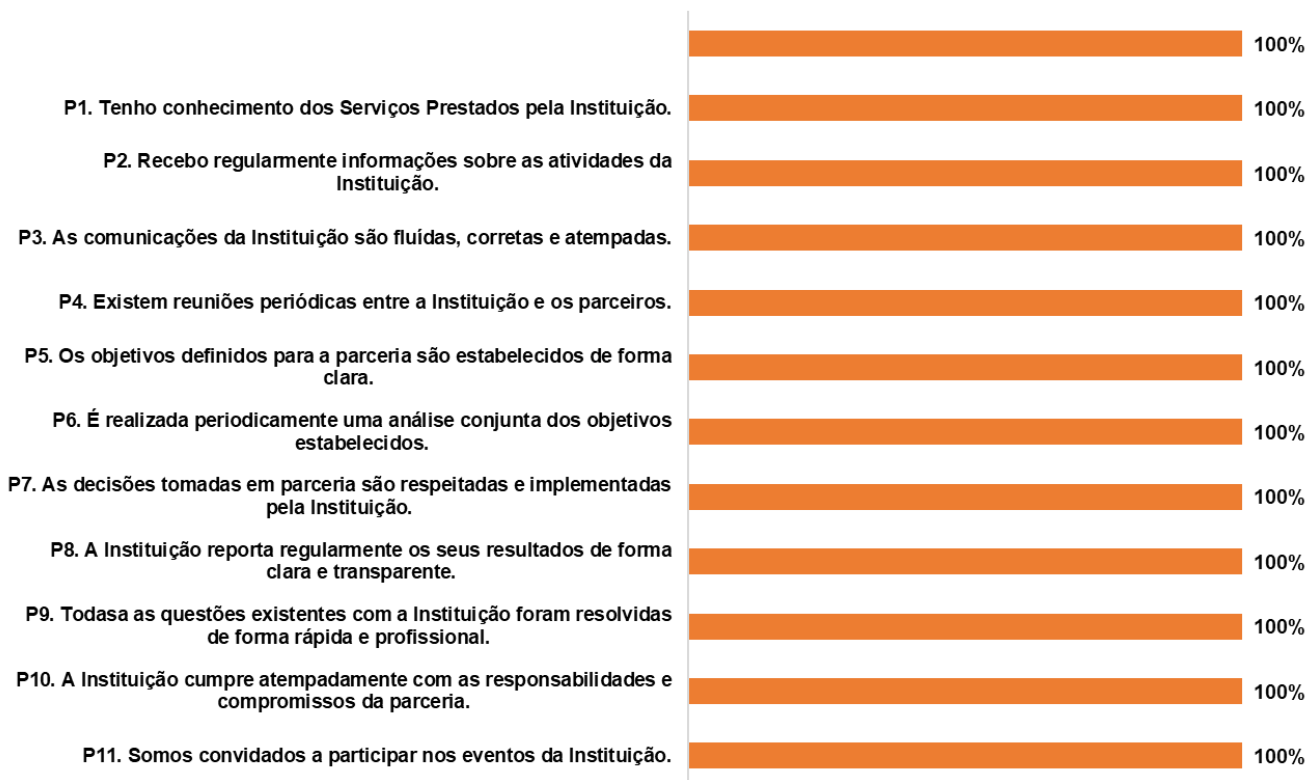


Gráfico 90: Taxa de Satisfação Positiva - Parceiros

P12. A Instituição é o único parceiro do tipo na comunidade.

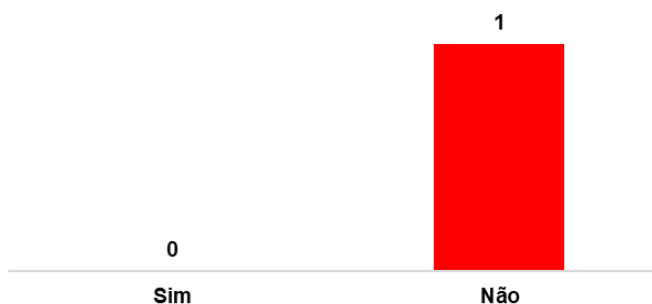


Gráfico 91: P12 – Parceiros

P13. Gostaria de aprofundar a relação de parceria que foi estabelecida.

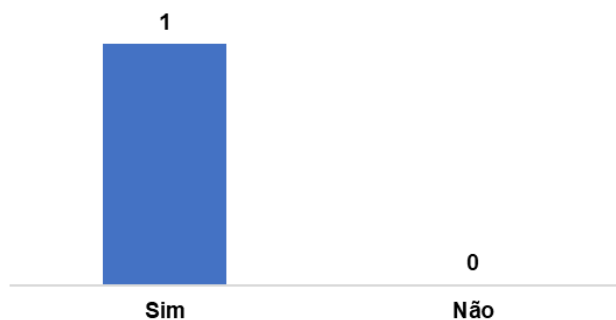


Gráfico 92: P13 – Parceiros

P14. O relacionamento com a Instituição é ao nível:



Gráfico 93: P14 – Parceiros



**P15. No âmbito geral, estou satisfeito(a) com a parceria estabelecida com a Instituição.**

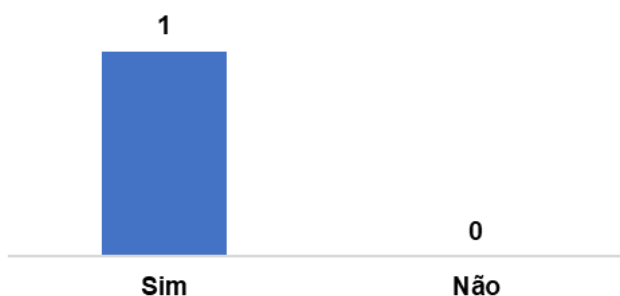


Gráfico 94: P15 – Parceiros

**P16. Considero o CAPP uma organização que gera valor acrescentado para a comunidade.**

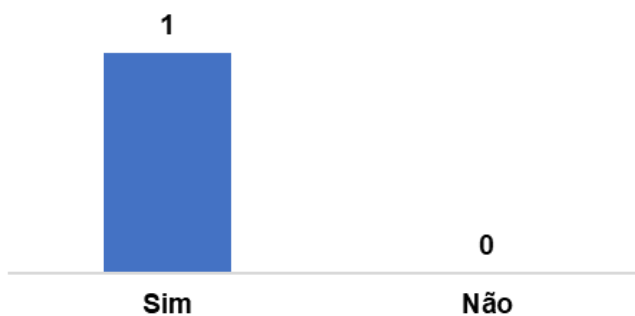


Gráfico 95: P16 – Parceiros

**P17. Considero uma mais-valia a Certificação Europeia de Qualidade nos Serviços Prestados (EQUASS Assurance).**



Gráfico 96: P17 - Parceiros



## 7. Colaboradores

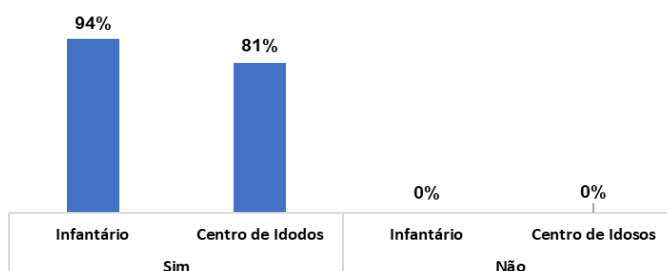
Nos questionários entregues aos Colaboradores foram avaliadas 32 questões, distribuídas por 8 dimensões seguidamente apresentadas:

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

Foram recebidos e analisados 33 questionários dos 49 entregues, menos 3 recebidos do que em 2016. A taxa de participação em 2016 foi substancialmente superior ao observado em 2014 e 2015 (62% - 2014; 65% - 2015; 73% - 2016). Já em 2017 observamos uma quebra na participação (67%). No entanto este ano, a satisfação aumentou consideravelmente relativamente a 2014, conforme descrito na Tabela 6 do presente relatório. Podemos até referir que a satisfação global dos Colaboradores tem vindo a subir gradualmente ao longo destes quatro anos. Notando-se este ano uma satisfação mais elevada por parte dos Colaboradores do Centro de Idosos (96%).

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.

**P33. Sinto que trabalho numa Instituição inovadora e em permanente melhoria.**



**Gráfico 97: P33 – Colaboradores**

Quanto a esta questão podemos aferir que dos 33 questionários analisados, 88% dos inquiridos afirma trabalhar numa Instituição Inovadora e, contrariamente aos 6% registados, relativos aos Colaboradores do Infantário, em 2016, ninguém afirma que não. Os restantes 12% dizem respeito a abstenções. O número de abstenções continua a ser na sua maioria do Centro de Idosos.

**P34. Se me solicitarem recomendo esta Instituição a possíveis Utentes.**

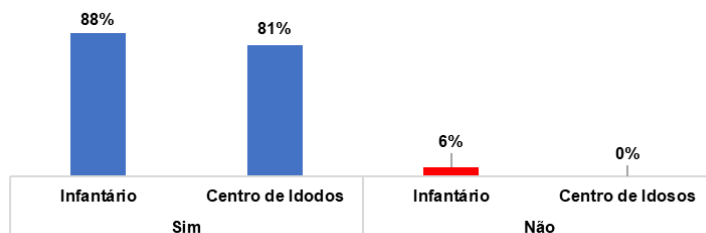


Gráfico 98: P34 – Colaboradores

Quanto a esta questão podemos aferir que dos 33 questionários analisados, 85% dos inquiridos recomendariam o CAPP a possíveis Utentes e 3% afirma que não, menos 7% do que o registado em 2016. Este ano houve uma resposta negativa registada no Infantário, mas sem ter sido apresentada justificação para a mesma.

**P35. Sinto-me motivado para desenvolver as minhas funções nesta Instituição.**

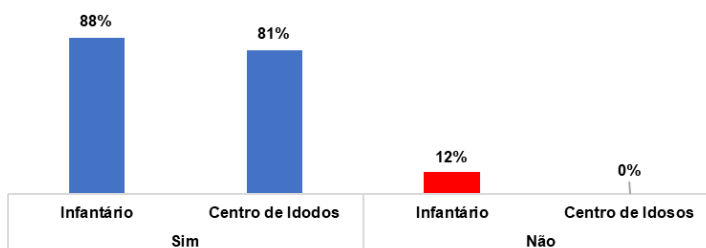


Gráfico 99: P35 – Colaboradores

Dos 33 questionários analisados, 85% dos inquiridos afirmam sentir-se motivados para desenvolver as suas funções no CAPP e 12% afirma que não, mais 7% do que o registado em 2016. A negatividade apresentada continua a ser manifestada no Infantário. Das duas respostas negativas apresentadas não foram apresentadas justificações.

**P36. Considero o CAPP uma Organização que gera valor acrescentado para a comunidade.**

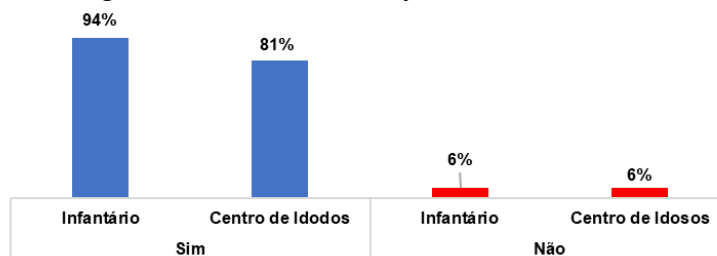


Gráfico 100: P36 – Colaboradores

Quanto a esta questão podemos aferir que dos 33 questionários analisados, o CAPP é considerado por 88% dos inquiridos, mais 2% do que em 2016, uma Instituição que gera valor acrescentado para a comunidade. São valores menos elevados do que o observado em 2015 (94% dos inquiridos consideravam o CAPP uma Instituição que gerava valor acrescentado para a comunidade e apenas 3% afirmava que



não). Em 2017 a negatividade em relação a esta questão é unânime nos dois setores, uma vez que foram registadas 2 respostas negativas, uma em cada setor, para as quais não foi apresentada qualquer justificação.

É de ressaltar o aumento do grau de satisfação positiva por parte dos colaboradores do Infantário.

**P37. Considero uma mais-valia a Certificação Europeia de Qualidade nos serviços prestados (EQUASS Assurance).**

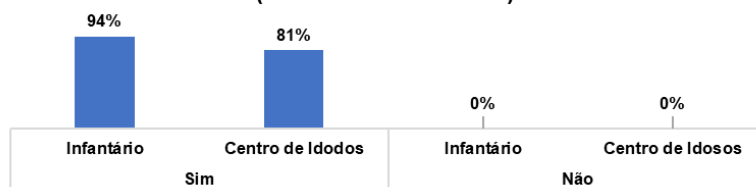


Gráfico 101: P37 – Colaboradores

Dos 33 questionários analisados, 88% dos inquiridos considera uma mais-valia a Certificação Europeia de Qualidade nos serviços prestados e ninguém afirma que não.

### 7.1. Infantário

Os resultados apresentados de seguida referem-se a 17 questionários recebidos dos 29 entregues aos Colaboradores do Infantário, logo verifica-se uma taxa de participação de 59%. Foi recebido menos um questionário do que em 2016.

Os gráficos que apresentam variação, referem-se apenas a 2015 e 2016, visto em 2014 o relatório ter contemplado uma observação geral dos questionários dos colaboradores e não segmentado por setor (Infantário e Centro de Idosos).

### Taxa de Satisfação Positiva - Colaboradores (Infantário)

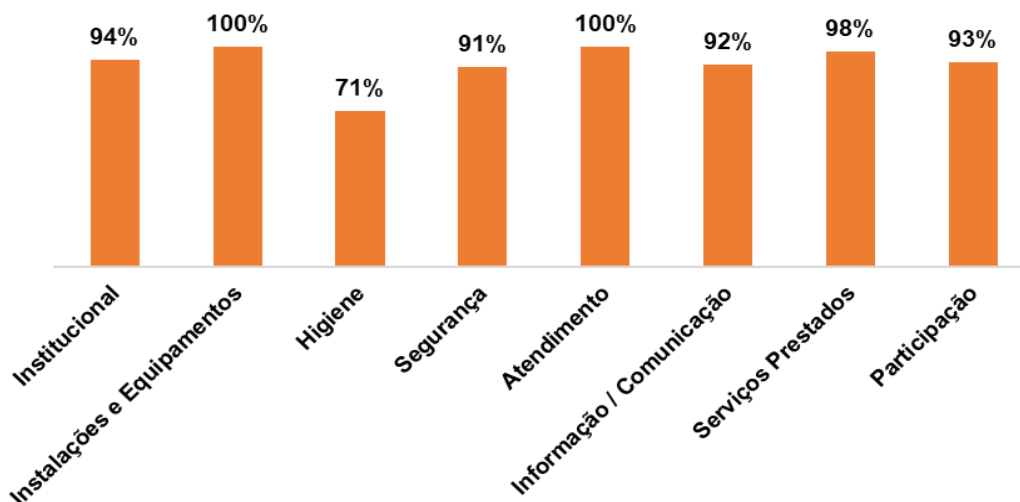


Gráfico 102: Taxa de Satisfação Positiva – Colaboradores do Infantário

Taxa de Satisfação Positiva - Colaboradores (Infantário)

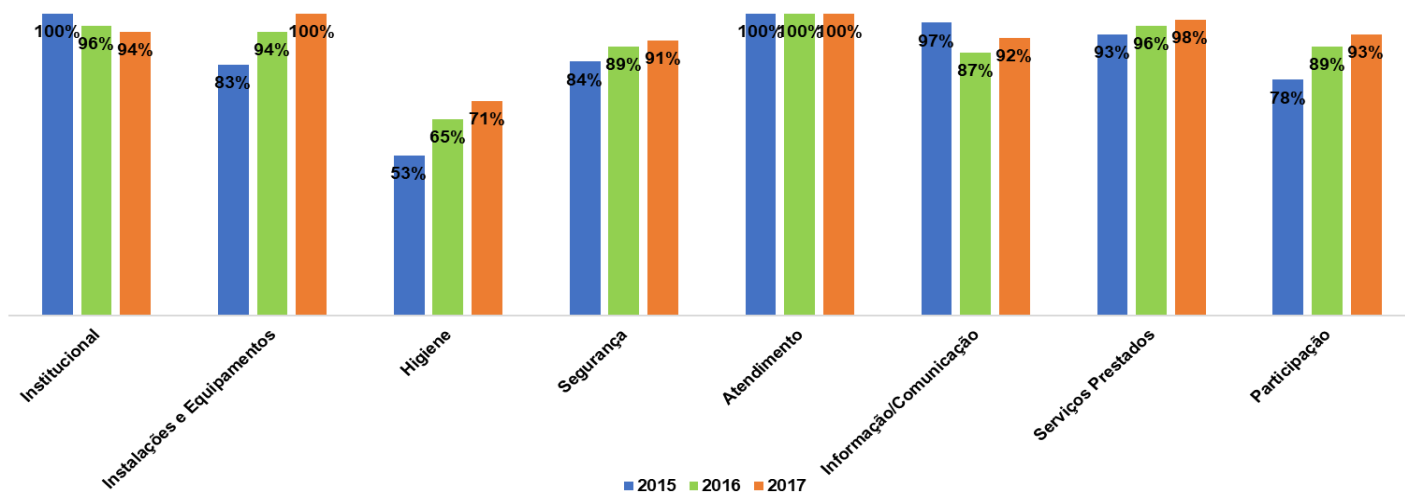


Gráfico 103: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – Colaboradores Infantário - (variação)

Institucional - Colaboradores (Infantário)



Gráfico 104: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Institucional - Colaboradores do Infantário – 2017

Institucional - Colaboradores (Infantário)

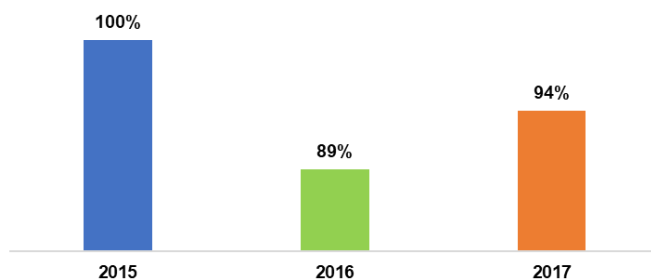


Gráfico 105: Taxa de Satisfação Positiva Global - Institucional– Colaboradores Infantário – (variação)

### Instalações e Equipamentos - Colaboradores (Infantário)

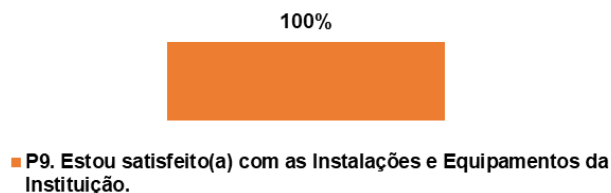


Gráfico 106: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Instalações e Equipamentos - Colaboradores do Infantário – 2017

### Instalações e Equipamentos - Colaboradores (Infantário)

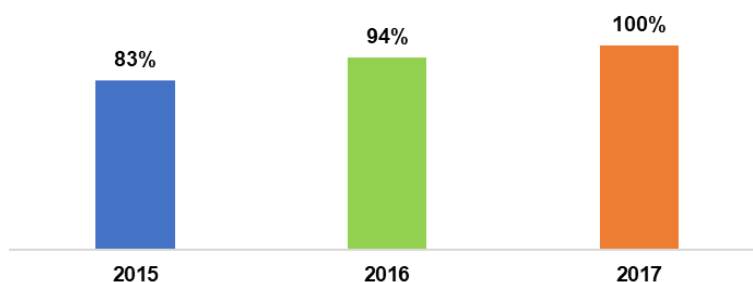


Gráfico 107: Taxa de Satisfação Positiva Global - Instalações e Equipamentos – Colaboradores Infantário – (variação)

### Higiene - Colaboradores (Infantário)

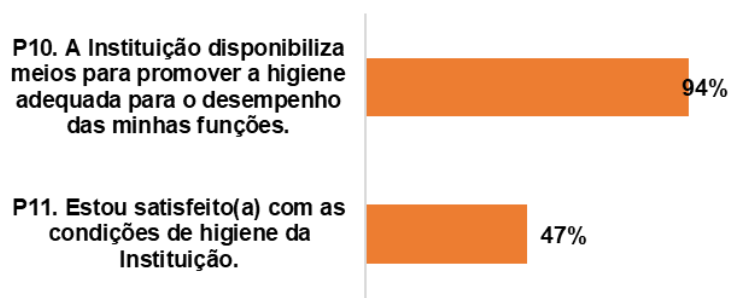


Gráfico 108: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Higiene - Colaboradores do Infantário - 2017

### Higiene - Colaboradores (Infantário)

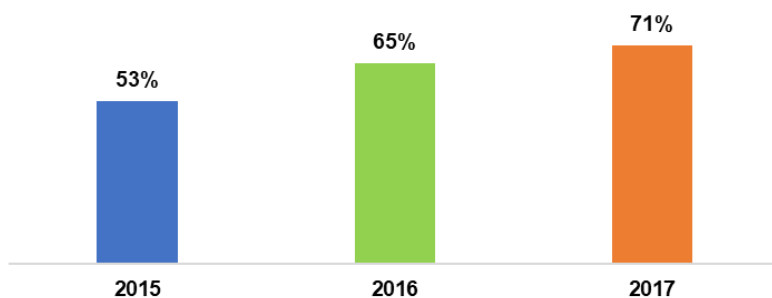


Gráfico 109: Taxa de Satisfação Positiva Global - Higiene- Colaboradores Infantário – (variação)

### Segurança - Colaboradores (Infantário)

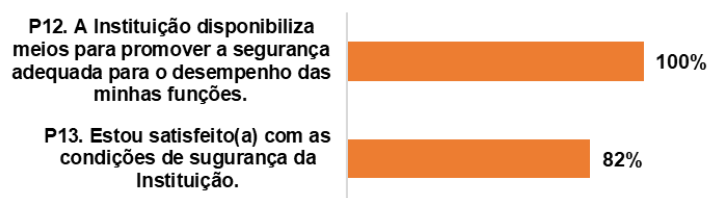


Gráfico 110: Taxa de Satisfação Positiva por Questão –Segurança – Colaboradores do Infantário - 2017

### Segurança - Colaboradores (Infantário)

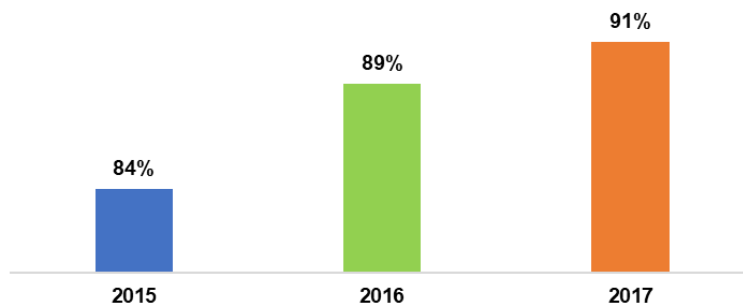


Gráfico 111: Taxa de Satisfação Positiva Global - Segurança – Colaboradores Infantário – (variação)

### Atendimento - Colaboradores (Infantário)

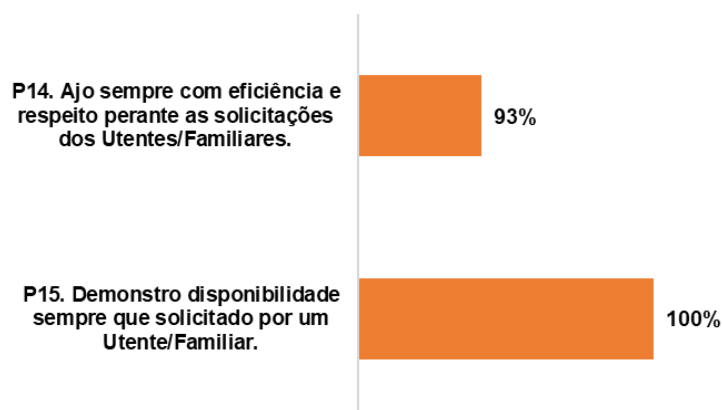


Gráfico 112: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Atendimento – Colaboradores do Infantário - 2017

### Atendimento - Colaboradores (Infantário)

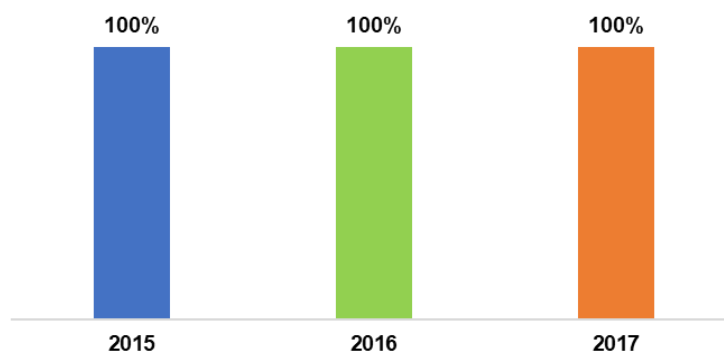


Gráfico 113: Taxa de Satisfação Positiva Global - Atendimento – Colaboradores do Infantário – (variação)

### Informação/Comunicação - Colaboradores (Infantário)

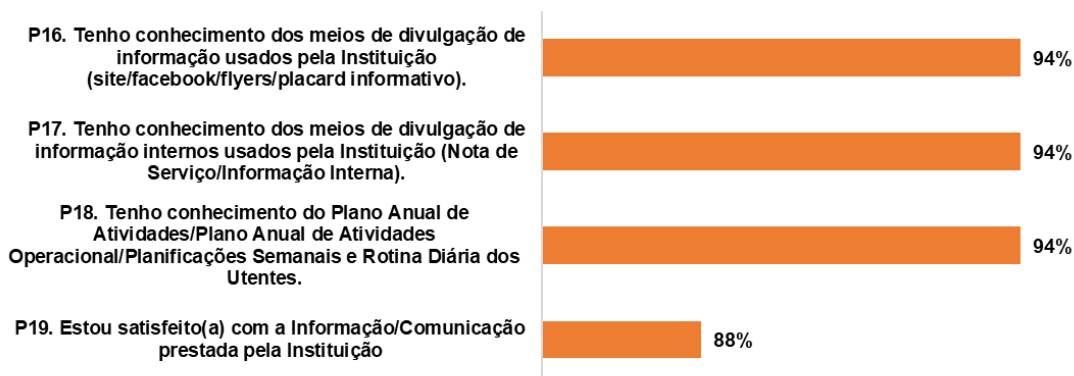


Gráfico 114: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Informação/Comunicação – Colaboradores do Infantário - 2017



### Informação/Comunicação - Colaboradores (Infantário)

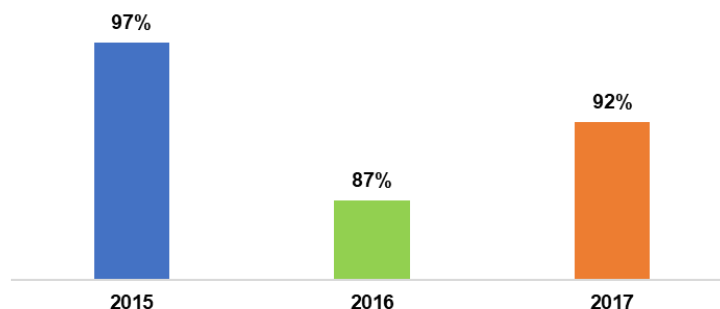


Gráfico 115: Taxa de Satisfação Positiva Global - Informação/Comunicação – Colaboradores Infantário – (variação)

### Serviços Prestados - Colaboradores (Infantário)



Gráfico 116: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Serviços Prestados – Colaboradores do Infantário - 2017

### Serviços Prestados - Colaboradores (Infantário)

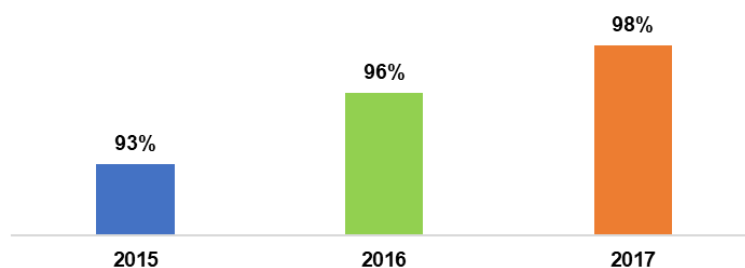


Gráfico 117: Taxa de Satisfação Positiva Global - Serviços Prestados – Colaboradores Infantário – (variação)



### Participação - Colaboradores (Infantário)

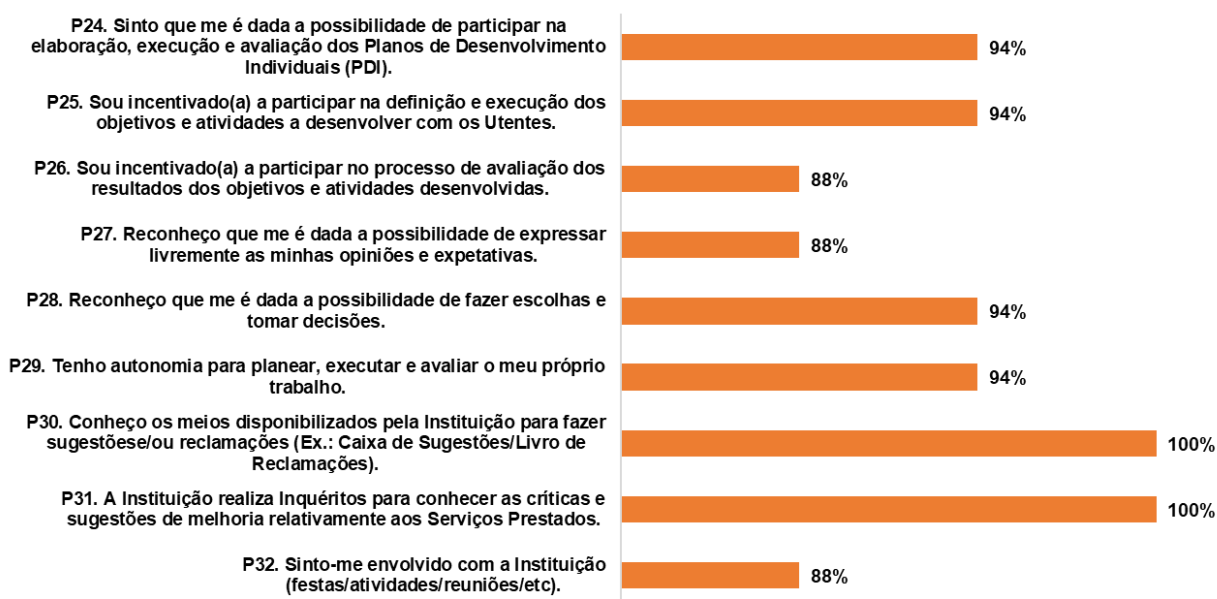


Gráfico 118: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Participação – Colaboradores do Infantário - 2017

### Participação - Colaboradores (Infantário)

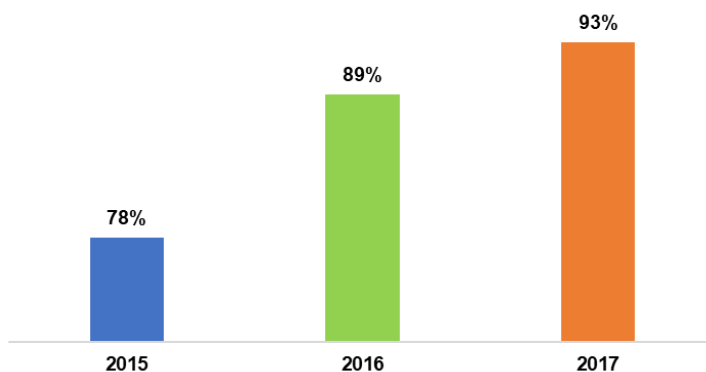


Gráfico 119: Taxa de Satisfação Positiva Global - Participação – Colaboradores do Infantário – (variação)

#### **Conclusão:**

Depois de analisados os dados podemos aferir que a taxa de satisfação geral continua a ser satisfatória (93%), apesar de ainda se verificar uma dimensão abaixo dos 80% (71% - Higiene), encontrando-se as outras entre os 100% e os 92%. Verifica-se uma subida considerável na satisfação geral dos colaboradores do Infantário face ao ano anterior. Houve uma subida sete das dimensões observadas.

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).

Verifica-se que houve uma subida na satisfação na maioria das dimensões avaliadas, à exceção da dimensão Institucional, logo consideradas no ano de 2017 o ponto fraco, tal como em 2016. No que diz respeito a esta dimensão, nota-se que a percentagem obtida se prende com o baixo conhecimento dos Processos-chave da Instituição e das suas Políticas.

Foram detetados como pontos fortes nesta Resposta Social no ano 2016 as dimensões Instalações, Instalações e Equipamentos e Atendimento, ambas com 100% de positividade.

## 7.2. Centro de Idosos

Os resultados apresentados de seguida referem-se a 16 questionários recebidos dos 20 entregues aos Colaboradores do Centro de Idosos, o mesmo valor observado em 2016, sendo que 1 é abstenção, logo observa-se uma taxa de participação de 80%, o mesmo registado em 2016 e menos 2 pontos percentuais do que em 2015.

Os gráficos que apresentam variação, referem-se apenas a 2017, 2016 e 2015, visto em 2014 o relatório ter contemplado uma observação geral dos questionários dos colaboradores e não segmentado por setor (Infantário e Centro de Idosos).

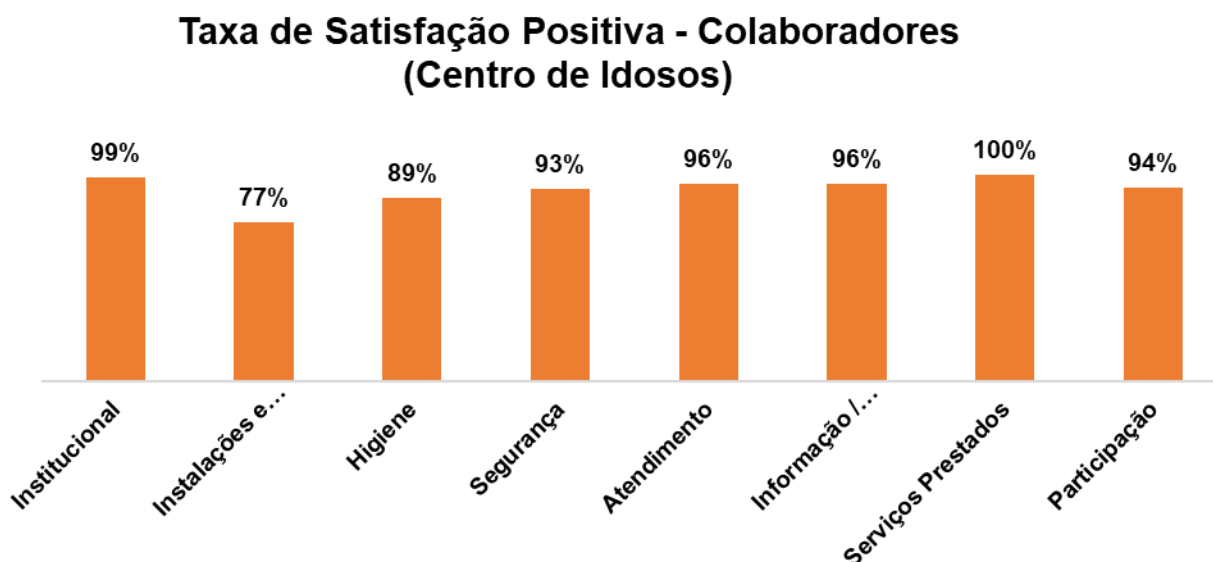


Gráfico 120: Taxa de Satisfação Positiva – Colaboradores do Centro de Idosos - 2017

Taxa de Satisfação Positiva - Colaboradores (Centro de Idosos)

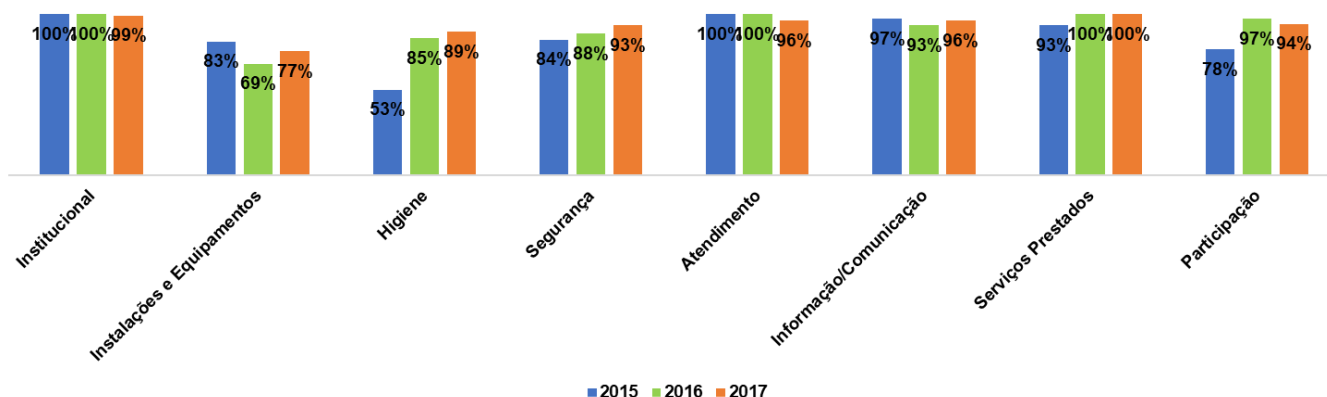


Gráfico 121: Taxa de Satisfação Positiva por Dimensão – Colaboradores Centro de Idosos - (variação)

Institucional - Colaboradores  
(Centro de Idosos)



Gráfico 122: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Participação – 2017

Institucional - Colaboradores  
(Centro de Idosos)

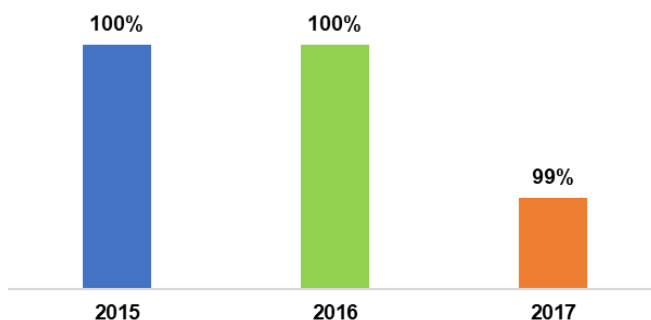


Gráfico 123: Taxa de Satisfação Positiva Global - institucional– Colaboradores Centro de Idosos – (variação)

### Instalações e Equipamentos - Colaboradores (Centro de Idosos)

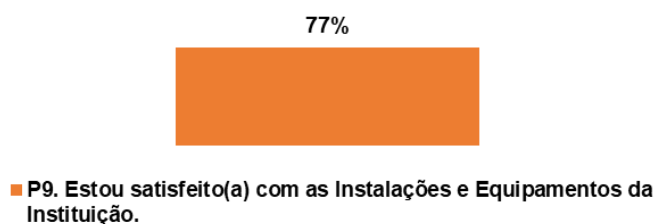


Gráfico 124: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Instalações e Equipamentos – 2017

### Instalações e Equipamentos - Colaboradores (Centro de Idosos)

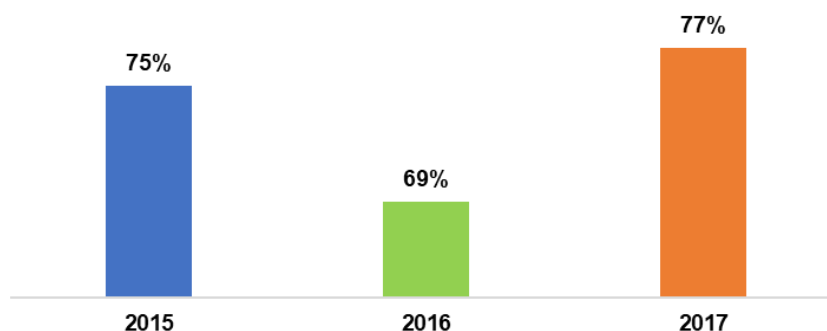


Gráfico 125: Taxa de Satisfação Positiva Global - Instalações e Equipamentos– Colaboradores Centro de Idosos – (variação)

### Higiene - Colaboradores (Centro de Idosos)

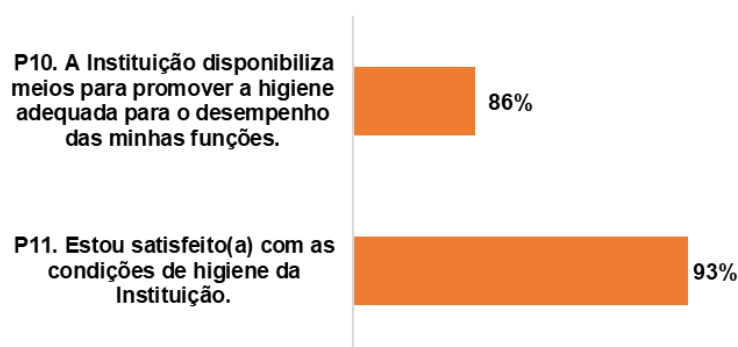


Gráfico 126: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Higiene – 2017

### Higiene - Colaboradores (Centro de Idosos)

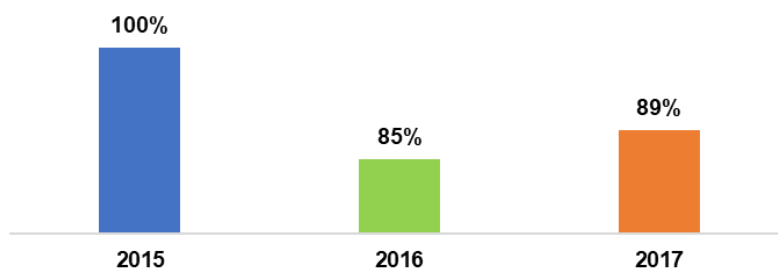


Gráfico 127: Taxa de Satisfação Positiva Global - Higiene - Colaboradores Centro de Idosos - (variação)

### Segurança - Colaboradores (Centro de Idosos)

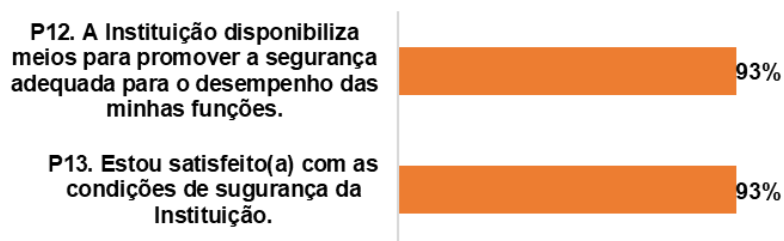


Gráfico 128: Taxa de Satisfação Positiva por Questão - Segurança - 2017

### Segurança - Colaboradores (Centro de Idosos)

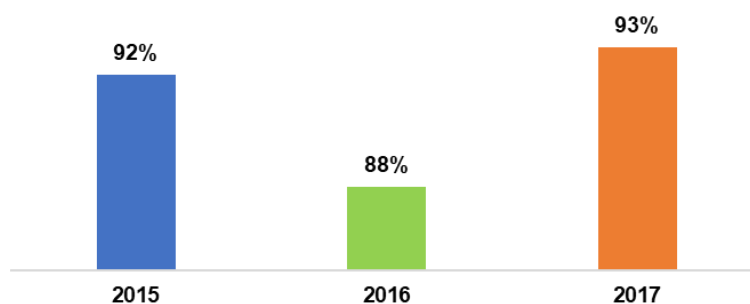


Gráfico 129: Taxa de Satisfação Positiva Global - Segurança - Colaboradores Centro de Idosos - (variação)

### Atendimento - Colaboradores (Centro de Idosos)

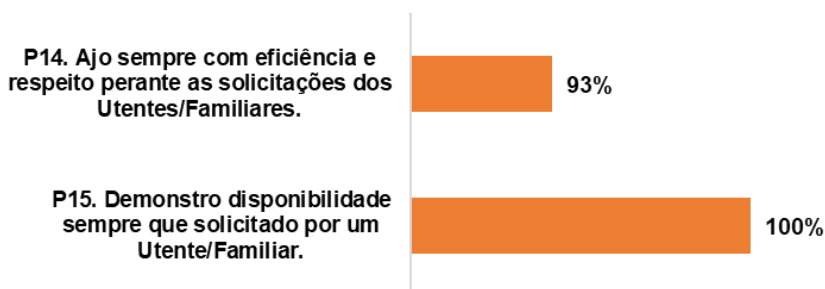


Gráfico 130: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Atendimento – 2017

### Atendimento - Colaboradores (Centro de Idosos)

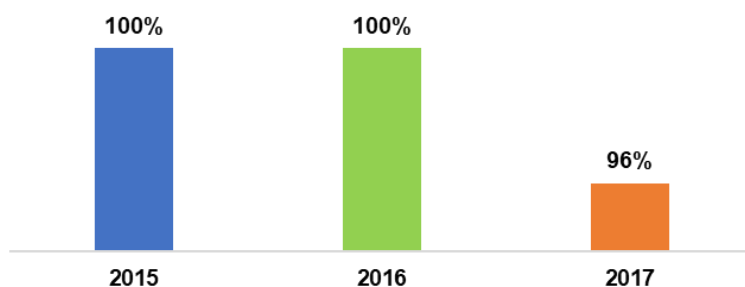


Gráfico 131: Taxa de Satisfação Positiva Global - Atendimento – Colaboradores Centro de Idosos – (variação)

### Informação/Comunicação - Colaboradores (Centro de Idosos)

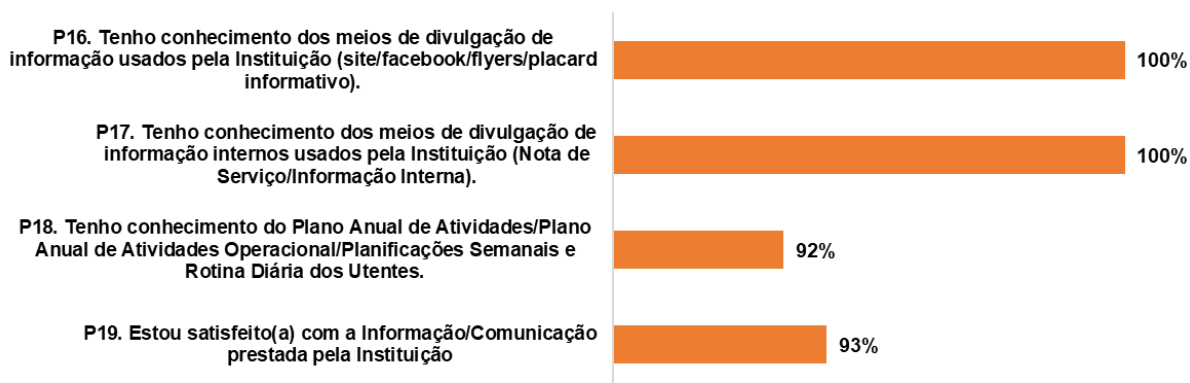


Gráfico 132: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Informação/Comunicação – 2017

### Informação/Comunicação

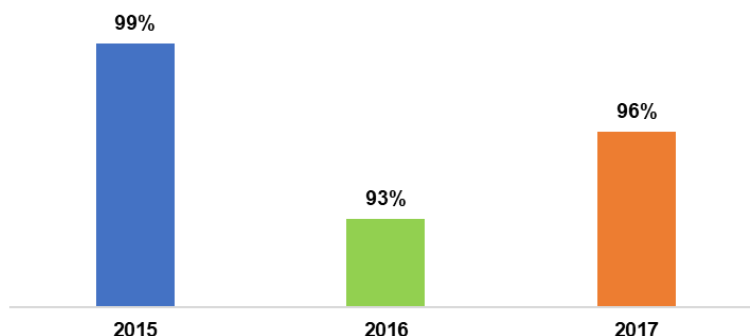


Gráfico 133: Taxa de Satisfação Positiva Global - Informação/Comunicação– Colaboradores Centro de Idosos – (variação)

### Serviços Prestados - Colaboradores (Centro de Idosos)

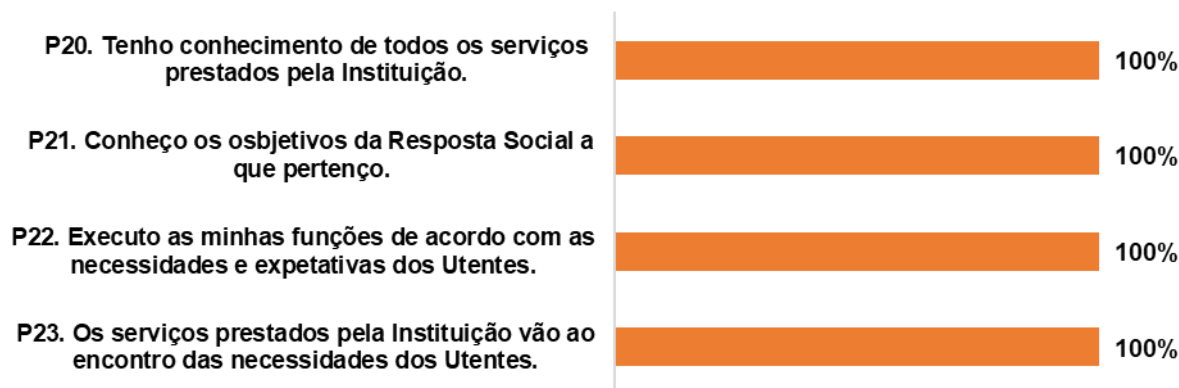


Gráfico 134: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Serviços Prestados – 2017

### Serviços Prestados - Colaboradores (Centro de Idosos)

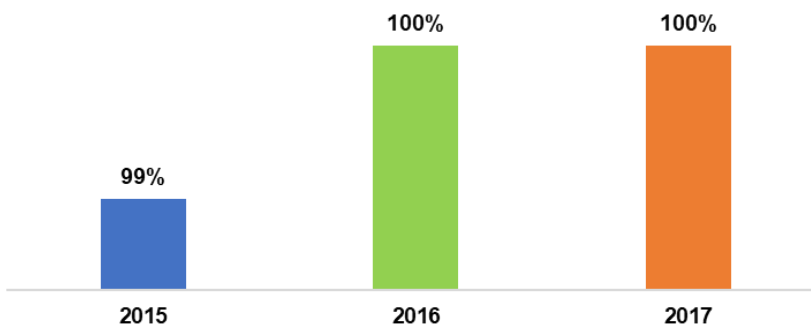


Gráfico 135: Taxa de Satisfação Positiva Global - Serviços Prestados– Colaboradores Centro de Idosos – (variação)





### Participação - Colaboradores (Centro de Idosos)

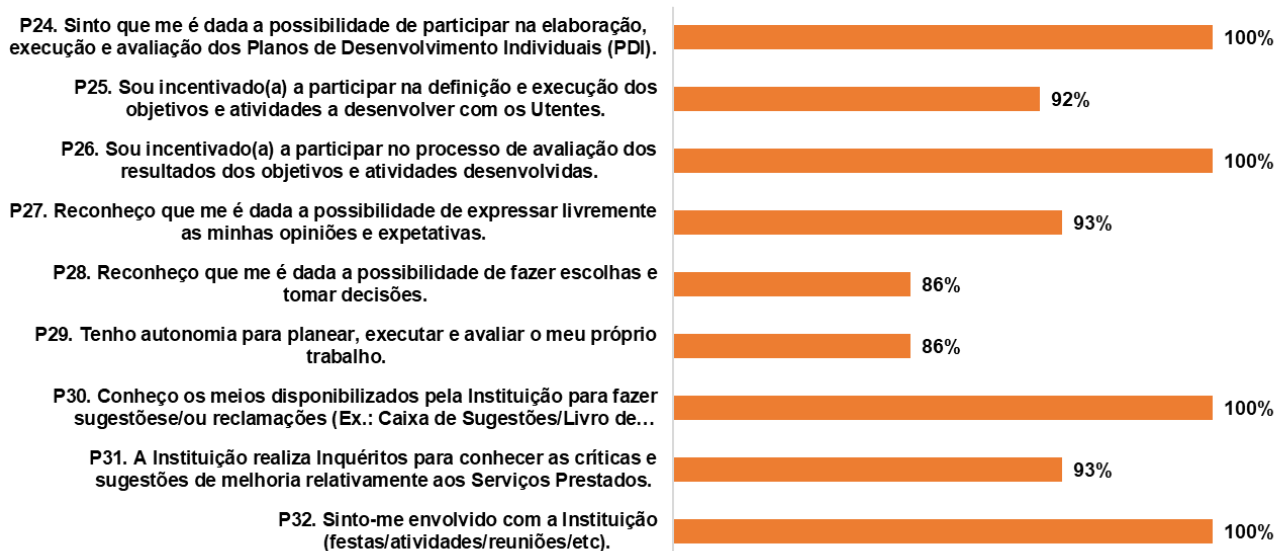


Gráfico 136: Taxa de Satisfação Positiva por Questão – Participação – 2017

### Participação - Colaboradores (Centro de Idosos)

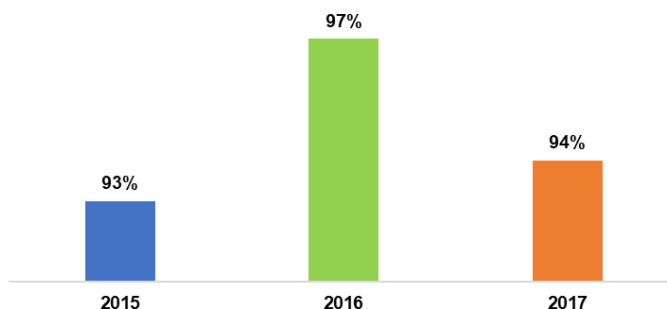


Gráfico 137: Taxa de Satisfação Positiva Global - Participação- Colaboradores Centro de Idosos – (variação)

#### Conclusão:

Depois de analisados os dados podemos aferir que a taxa de satisfação geral continua a ser satisfatória, apesar de se verificar uma dimensão abaixo dos 80% (Instalações e Equipamentos com 77%), encontrando-se as outras entre os 100% e os 89%. Assim sendo, dos questionários analisados verificamos que 96% das respostas são de cariz positivo e apenas 4% negativo, valores exatamente iguais aos verificados em 2016 e ligeiramente superiores comparando com os observados em 2015 (95% positivo e 5% negativo), mas nada muito significativo. 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).

Verifica-se que houve uma subida na satisfação em metade das dimensões avaliadas, à exceção da dimensão Serviços Prestados que se mantém nos 100% verificados o não passado. Já no que diz respeito às dimensões Institucional, Atendimento e Participação, verifica-se uma descida na satisfação.

A descida mais considerável verifica-se na dimensão Participação. Quanto a esta dimensão nota-se uma descida de 3 pontos percentuais face a 2016, e justifica-se pela fraca satisfação em relação às questões 28 e 29, nomeadamente o reconhecimento quanto à possibilidade de os Colaboradores fazerem escolhas e tomarem decisões e quanto à autonomia para planear, executar e avaliar o seu próprio trabalho.

## 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 54 respostas, mais 21 do que em 2016 mais 12 do que em 2015 e menos 1 do que em 2014, o que indica um aumento considerável na participação deste stakeholder.

Este questionário contou com 09 perguntas, as quais passaremos a analisar.

**P1.** Todos os inquiridos afirmam conhecer o CAPP, tal como o verificado em 2016 e 2015. Só em 2014 é que se verificaram 3 respostas negativas a esta questão.

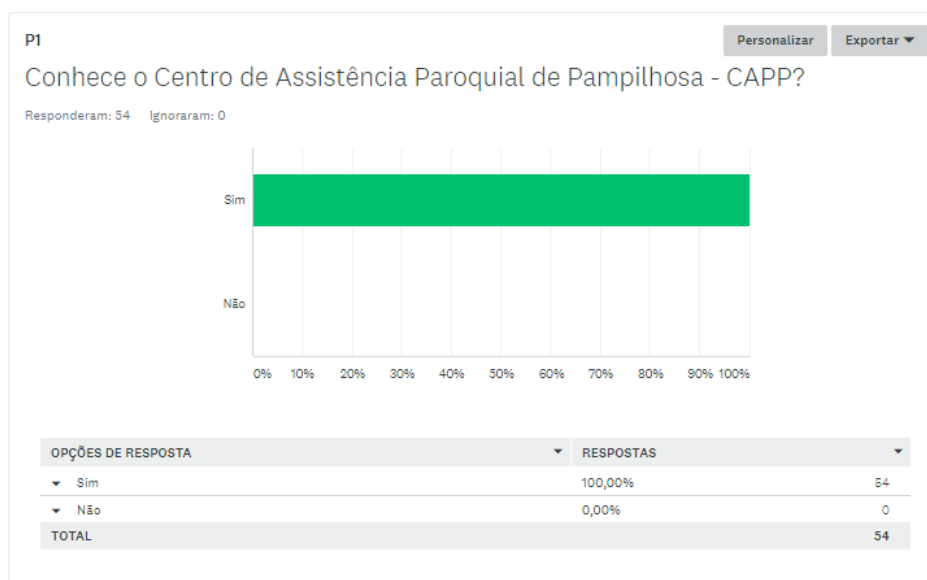


Gráfico 138: P1 – Comunidade – 2017



CAPP

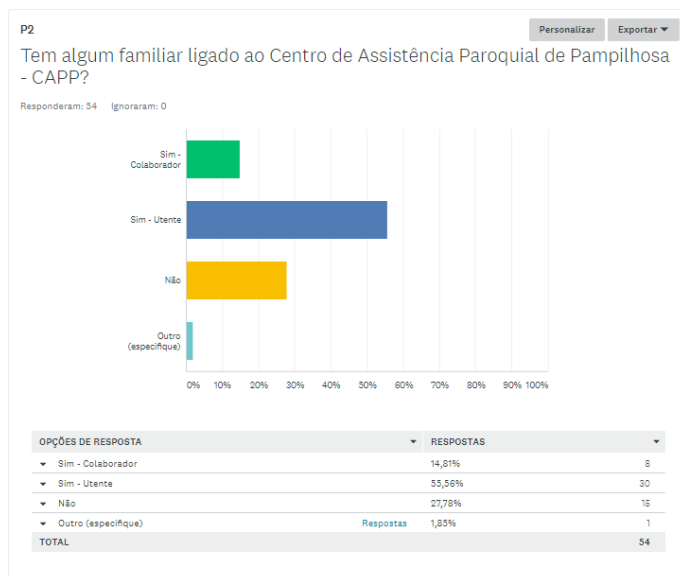


Assurance  
in Social Services



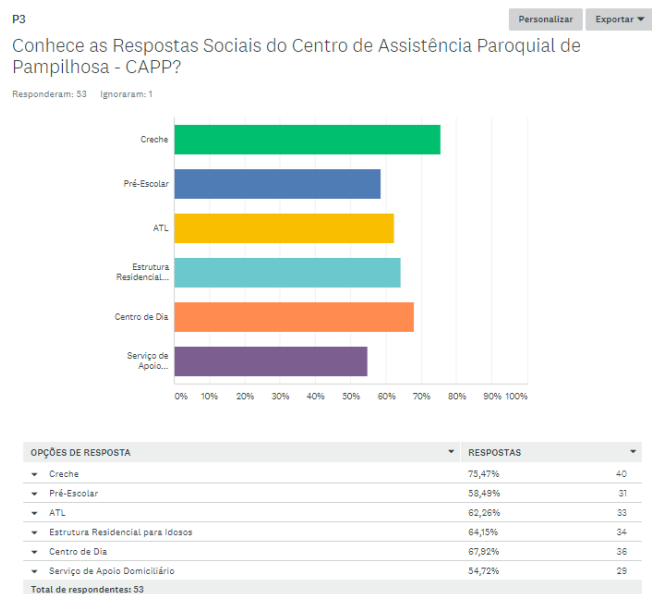
Eco-Escolas

**P2.** Tal como em 2016 um grande número dos inquiridos que responderam a este questionário afirma ser familiar de Utentes, apesar de também muitos afirmarem não ter qualquer familiar.



**Gráfico 139: P2 – Comunidade - 2017**

**P3.** No ano de 2017 as Respostas Sociais mais conhecidas passaram a ser a Creche e o Centro de Dia. Em 2016 as Respostas Sociais mais conhecidas eram a Creche e o ATL, tal como no ano de 2015, contrariamente a 2014 onde se observava que o Pré-escolar e o Centro de Dia também se destacavam. Em todo o caso, podemos afirmar que no presente ano já se nota um equilíbrio face ao conhecimento das Resposta Sociais da Instituição.



**Gráfico 140: P3 – Comunidade - 2017**



CAPP

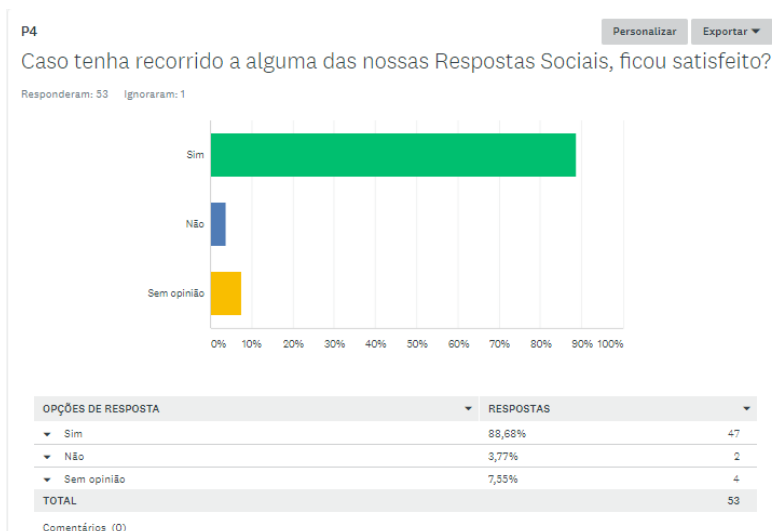


Assurance  
In Social Services



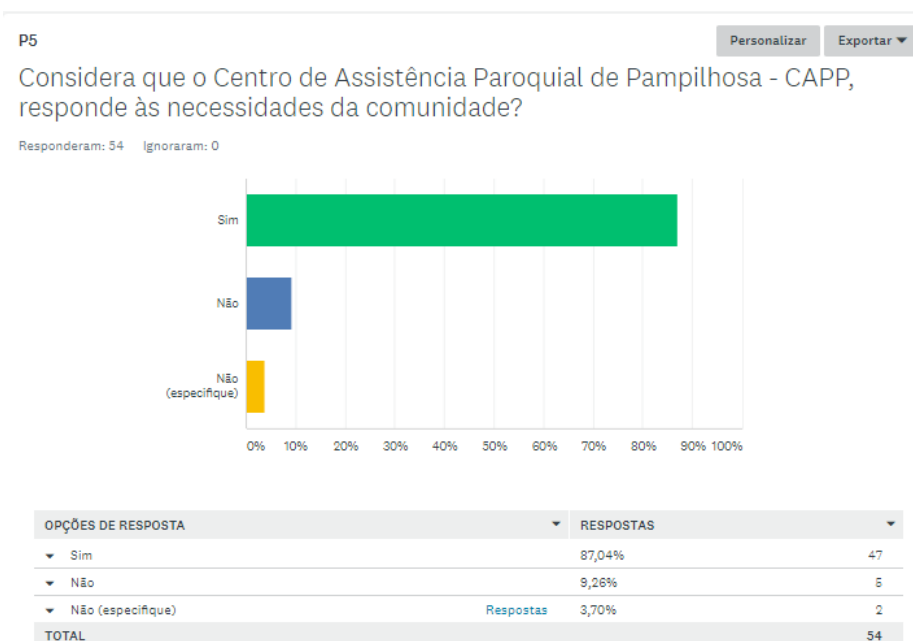
Eco-Escolas

**P4.** Ao longo destes 4 anos nota-se um grau de satisfação elevado nos questionários da comunidade face às Respostas Sociais.



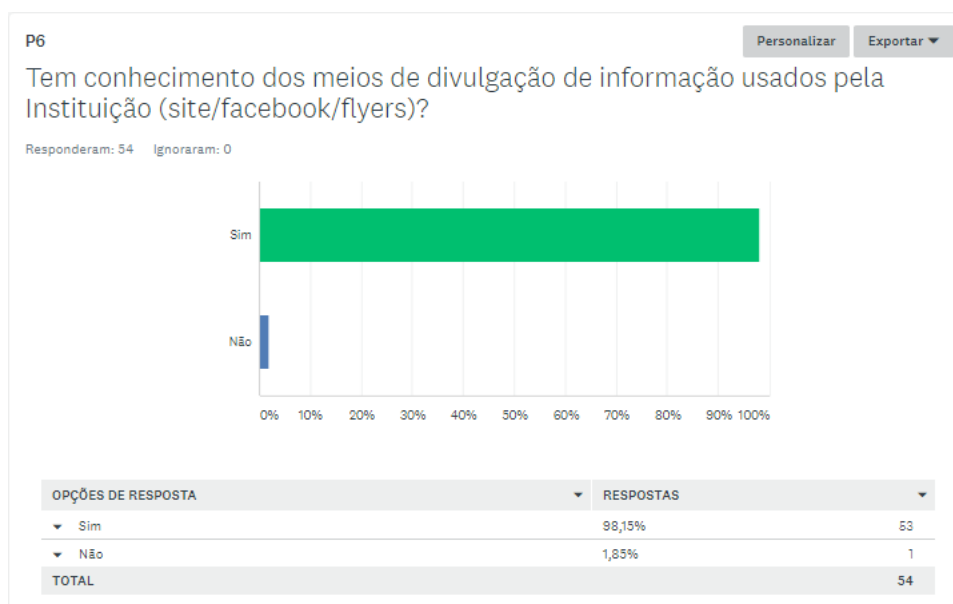
**Gráfico 141: P4 – Comunidade – 2017**

**P5.** O CAPP continua a ser considerado pela Comunidade uma Instituição que responde às necessidades da comunidade. Se em 2014 24% dos inquiridos não sabia responder a esta questão, mesmo conhecendo a Instituição, nestes dois últimos anos essa percentagem reduziu significativamente.



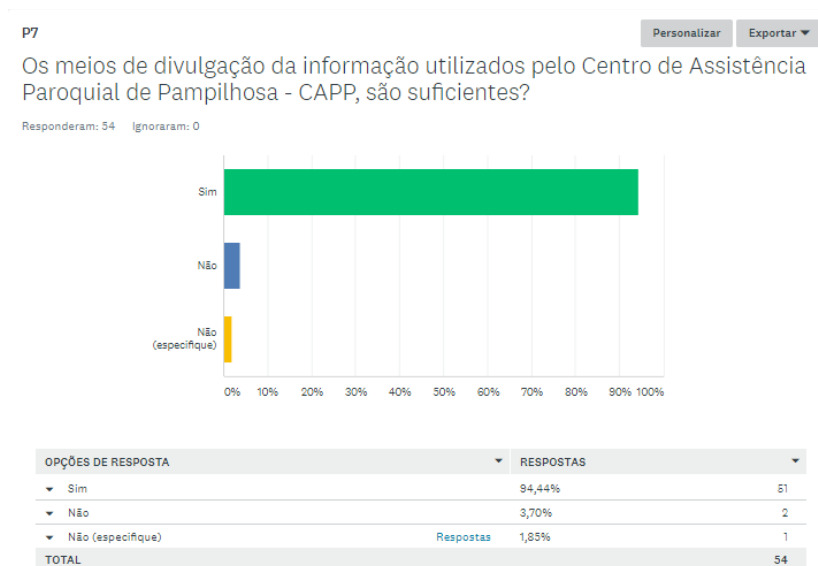
**Gráfico 142: P5 – Comunidade - 2017**

**P6.** Tal como em 2015 e 2016 (em 2014 esta questão não constava do questionário), apenas uma pessoa afirma não ter conhecimento dos meios de divulgação de informação usados pelo CAPP.



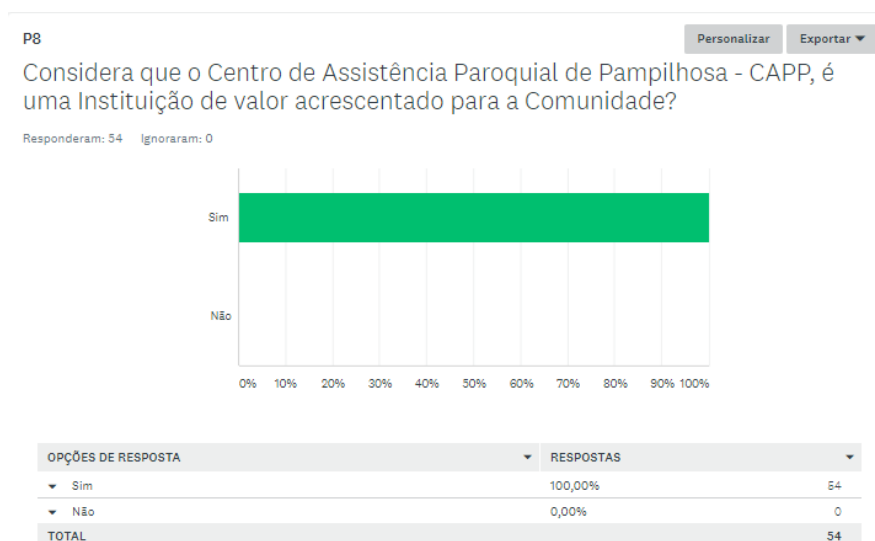
**Gráfico 143: P6 – Comunidade - 2017**

**P7.** Das 54 respostas obtidas, apenas 2 afirmam que os meios de divulgação da informação não são suficientes, a grande maioria acha que sim, tal como em 2016 e 2015.



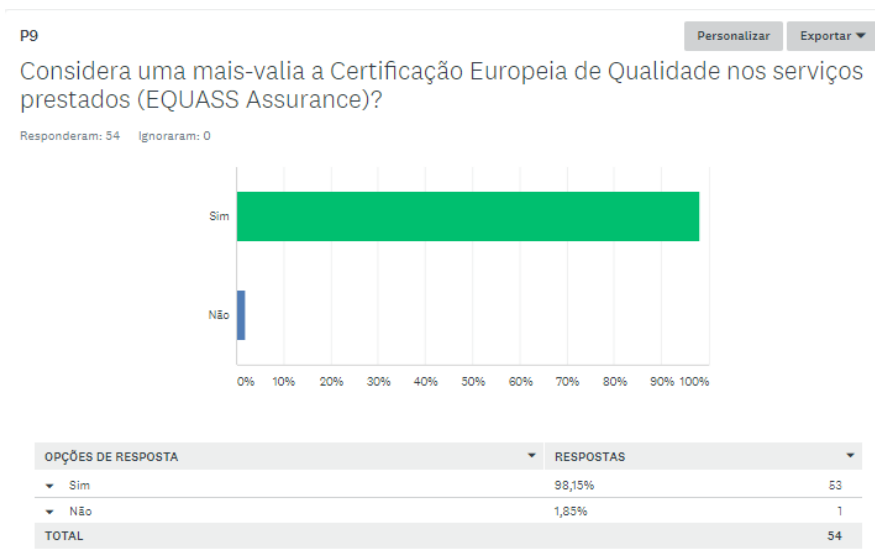
**Gráfico 144: P7 – Comunidade – 2017**

**P8.** Tal como em 2015 e 2016, nenhum dos inquiridos tem dúvidas quanto ao valor acrescentado do CAPP para a comunidade.



**Gráfico 145: P8 – Comunidade – 2017**

**P9.** A maioria dos inquiridos afirma que a certificação é uma mais-valia para a Instituição. Foram observadas apenas uma resposta negativa tal como em 2015 e 2016. Não podemos comparar com 2014, uma vez que esta pergunta não constava do questionário.



**Gráfico 146: P9 – Comunidade – 2017**



## 9. Sugestões de Melhoria/Observações

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

- **Centro de Idosos**

### **ERI**

- O edifício devia ser todo junto, porque no inverno os Utentes apanham muito frio para irem para os quartos. Talvez se a cobertura que tem também fosse coberta dos lados.

### **CDI**

- Voltar a ter aulas de Yoga;
- Necessidade de alargamento do Lar para apoio de muitas famílias.

- **Colaboradores**

- Renovação das ementas.

- **Famílias**

- Contratar pessoal mais responsável.

- **Comunidade**

- Que os Utentes tenham mais pessoal durante a noite, pois uma funcionária não acho que seja sequer suficiente;
- Considerava importante uma maior dinamização, a realização de mais atividades de lazer para os Utentes, bem como uma distribuição mais acolhedora para os mesmos;
- Deveria melhorar a alimentação, uma ementa mais diversificada, mais legumes, menos massa e arroz;

Pampilhosa, \_\_\_ de \_\_\_\_\_ de 2017

A Direção

---