



Sistema de Gestão da Qualidade (SGQ) - PGM

## Relatório de Avaliação da Satisfação Clientes/Familiares

2014

## ÍNDICE

Introdução .....	3
Resultados Globais .....	3
Centro Educativo .....	7
Formação Profissional .....	10
Centro de Actividades Ocupacionais .....	13
Lar Residencial .....	16
Intervenção Precoce .....	19
Residência Autónoma.....	24
Outros .....	25
Comentário e Sugestões de Melhoria .....	28

## **Introdução**

No âmbito do processo de Certificação da Instituição, foi distribuído, a todas as famílias/representantes legais/clientes, o questionário da avaliação da satisfação dos clientes / familiares (Mod.PGM.20/0).

Nº de Questionários Recebidos	93
-------------------------------	----

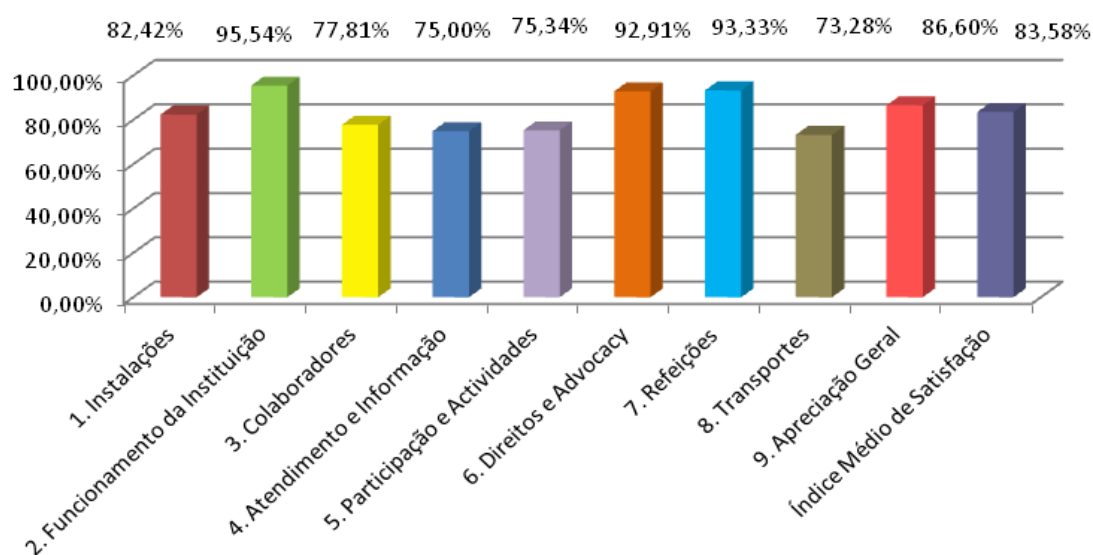
O índice médio de satisfação global obtido é de:

**83,58%**

Conclui-se que 83,58% dos inquiridos consideraram que a CERCISIAGO responde, de forma geral, às necessidades e expectativas dos seus clientes.

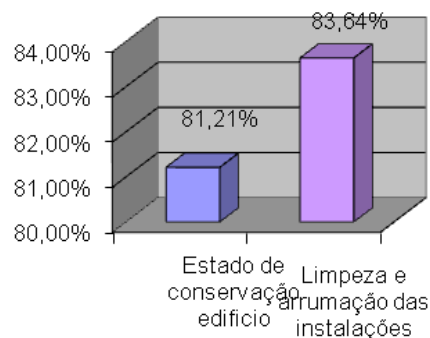
Os resultados globais da avaliação da satisfação de clientes/familiares são os seguintes:

### **Avaliação de satisfação dos Clientes e Familiares**

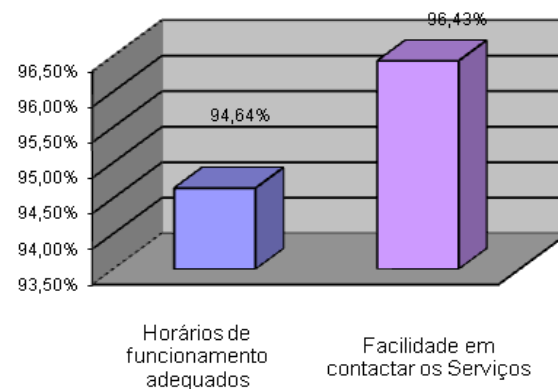


Numa análise mais detalhada dos resultados obtidos temos:

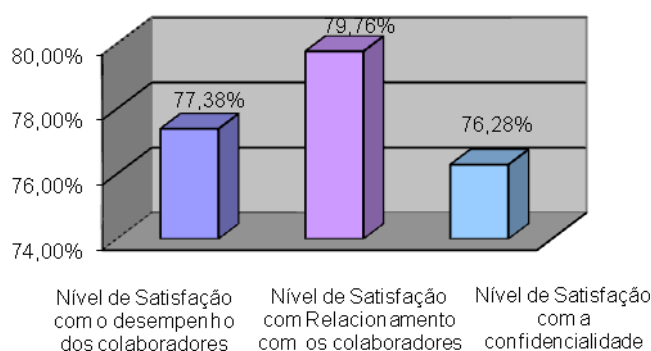
### 1 - Instalações



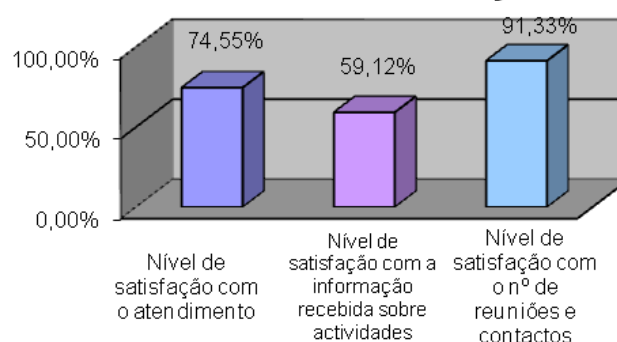
### 2 - Funcionamento da Instituição



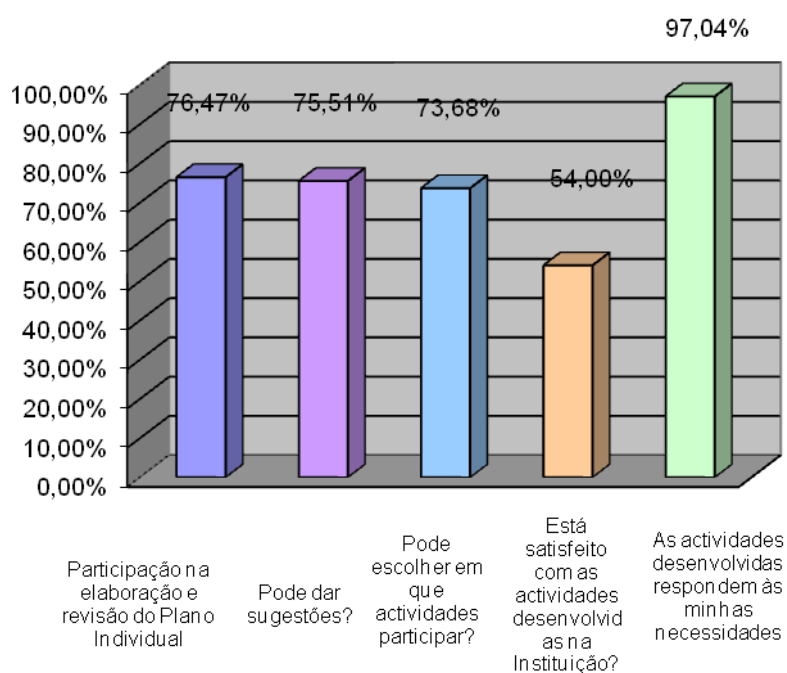
### 3-Colaboradores



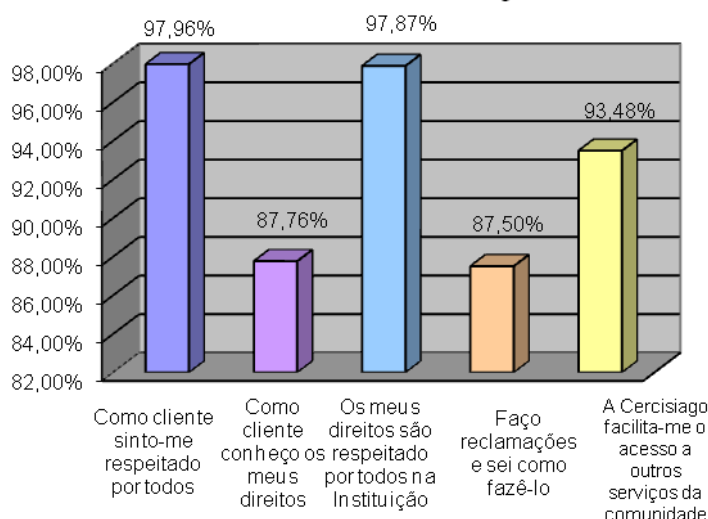
### 4 - Atendimento e Informação



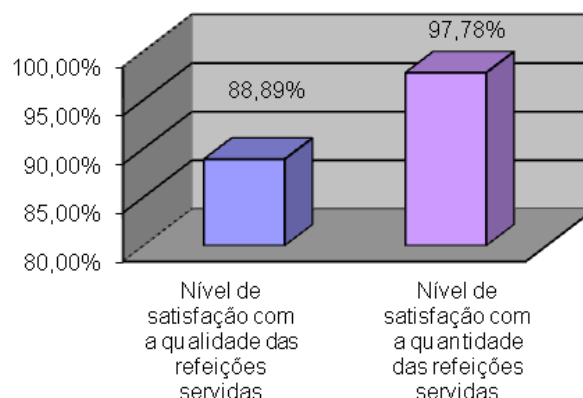
### 5 - Participação e Actividades



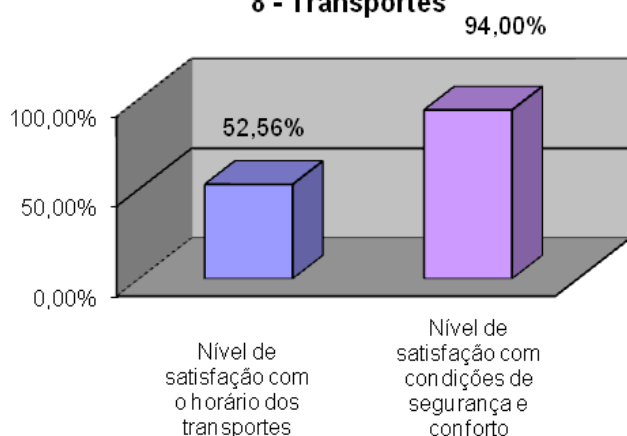
## 6 - Direitos e Advocacy



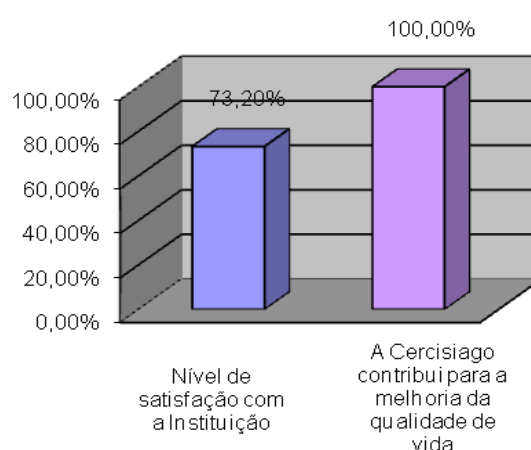
## 7 - Refeições



## 8 - Transportes



## 9 - Apreciação Geral



## Análise de Resultados

A seguinte análise é uma suma da informação recolhida nos questionários e foi apurada a partir do IMS (Índice Médio de Satisfação) de cada um dos indicadores gerais. Assim, e para melhor compreensão, considera-se **aspetos positivos (pontos fortes +)** todos aqueles cujo IMS é superior a 90%; **aspetos medianos (+-)** são todos aqueles cuja avaliação se situar entre os 75% e os 90%; e **aspetos negativos (pontos fracos -)** todos aqueles avaliados pelos clientes num IMS inferior a 75%. Esta distinção aplica-se a todas as RS analisadas daqui em diante.

■ - Transportes;



- Apreciação Geral da Instituição;
  - Instalações;
  - Colaboradores;
  - Participação e Atividades;
- 



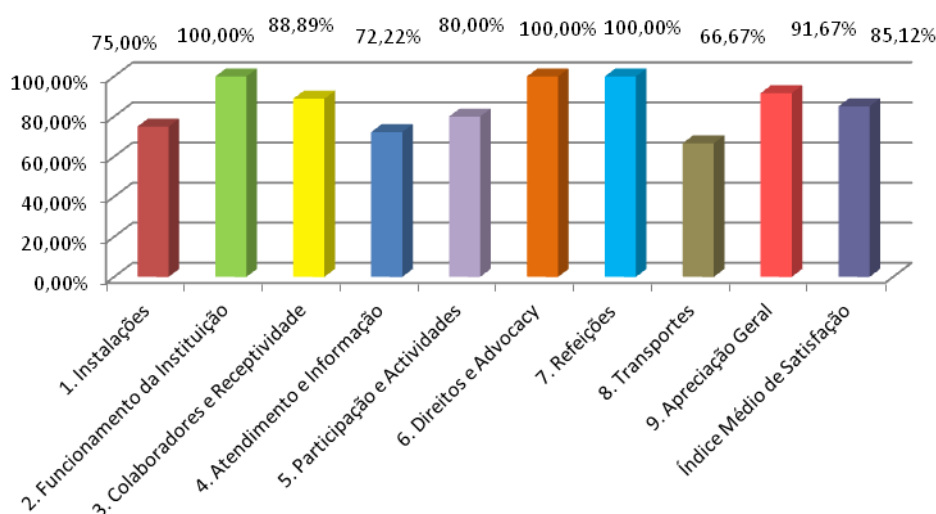
- Funcionamento da Instituição;
- Refeições;
- Direitos e *Advocacy*.

Nas páginas seguintes são evidenciados os resultados das diferentes respostas sociais da Instituição que permitem uma visão mais detalhada da opinião dos clientes/famílias nas diversas respostas sociais.

## **Centro Educativo**

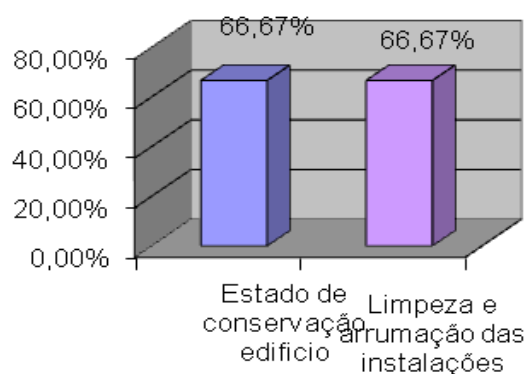
Os resultados obtidos referem-se a 2 questionários. O índice médio de satisfação foi de **85,12%**. A satisfação dos clientes e familiares relativamente à Resposta Social divide-se da seguinte forma:

### **Avaliação de satisfação dos Clientes e Familiares**

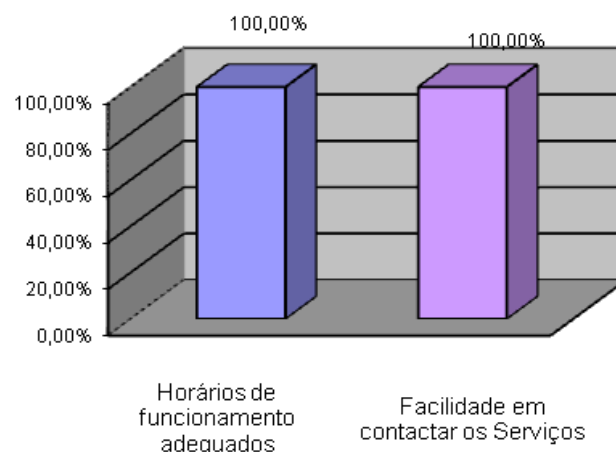


Numa análise detalhada dos resultados do Centro Educativo temos:

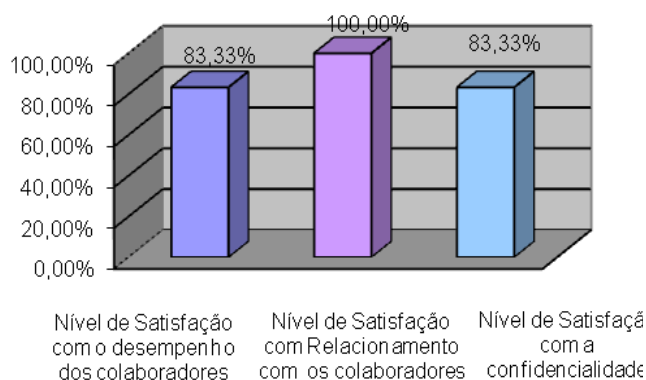
#### **1 - Instalações**



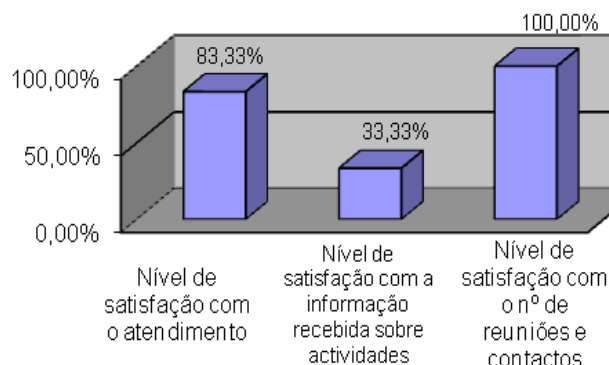
#### **2 - Funcionamento da Instituição**



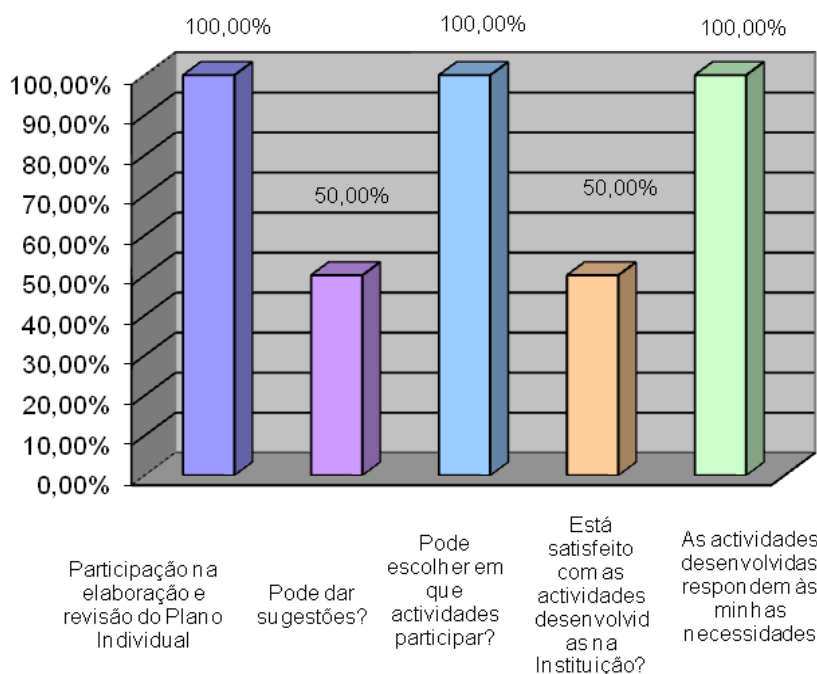
### 3-Colaboradores



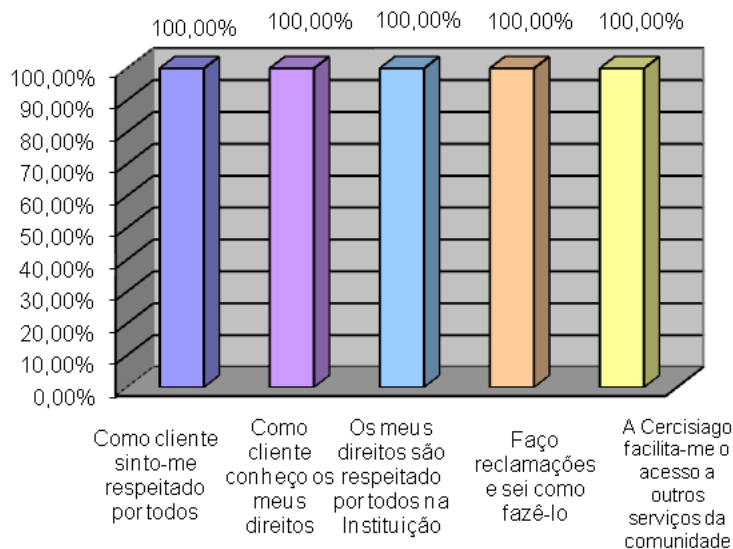
### 4 -Atendimento e Informação



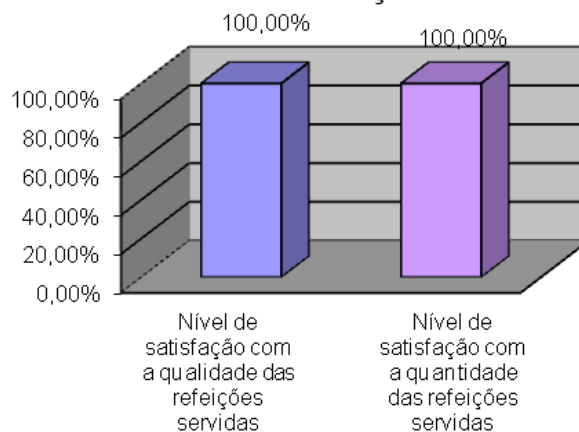
### 5 - Participação e Actividades



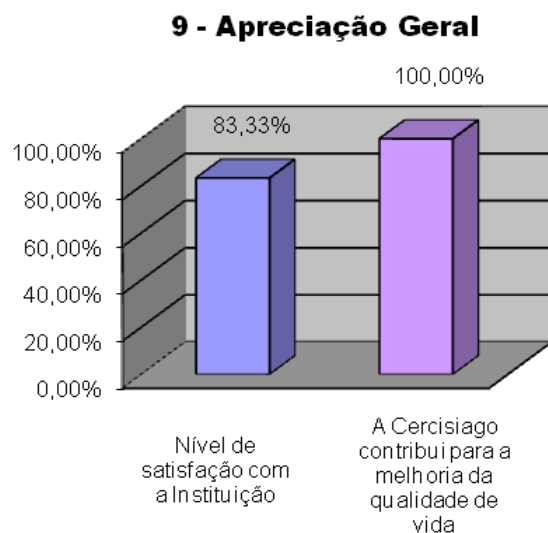
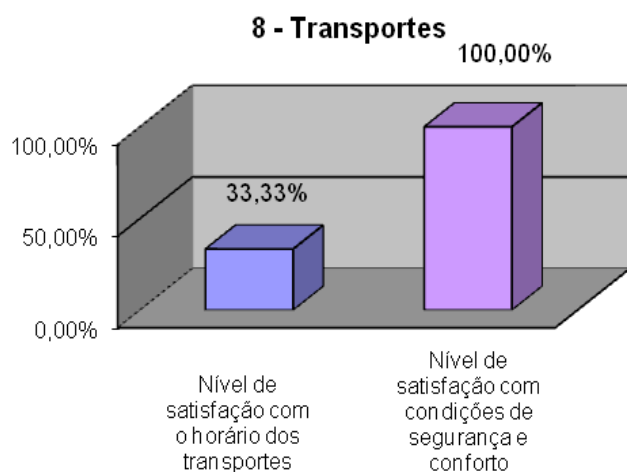
### 6 - Direitos e Advocacy



### 7 - Refeições







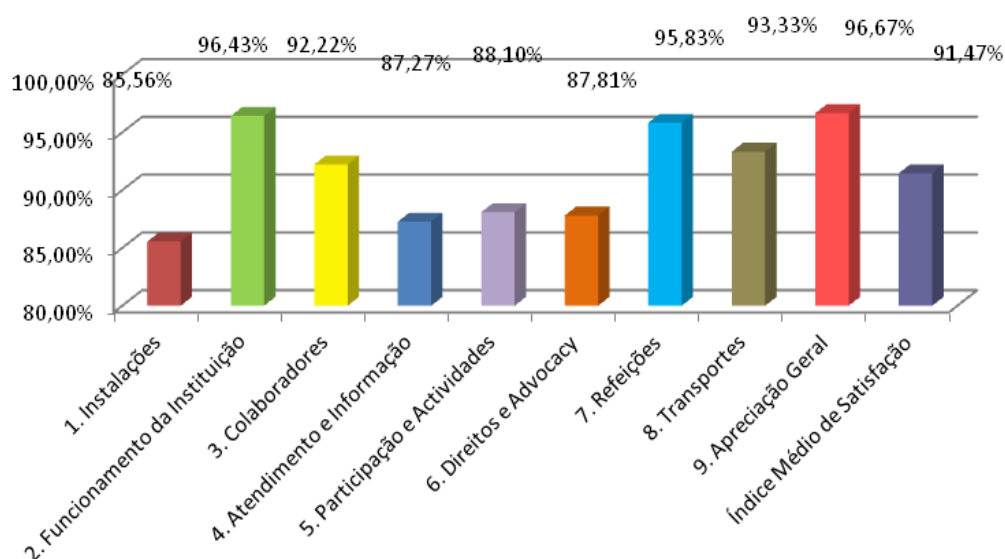
## Análise de Resultados

-	- Transportes;
	- Atendimento e Informação.
+	- Colaboradores;
	- Participação e Atividades;
	- Instalações.
+	- Funcionamento da Instituição;
	- Refeições;
	- Direitos e Advocacy;
	- Apreciação Geral da Instituição.

## **Formação Profissional**

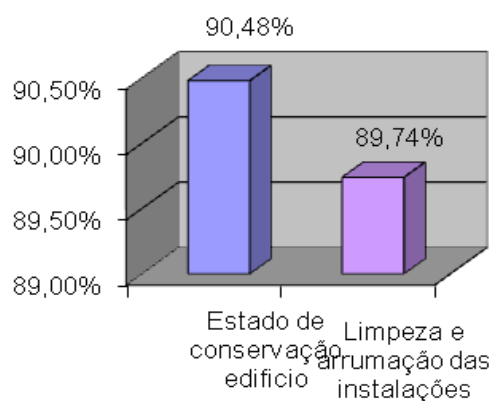
Os resultados obtidos referem-se a **15 questionários**. O índice médio de satisfação situou-se nos **91,47%**. A satisfação dos clientes e familiares relativamente à Formação Profissional divide-se da seguinte maneira:

### **Avaliação de satisfação dos Clientes e Familiares**

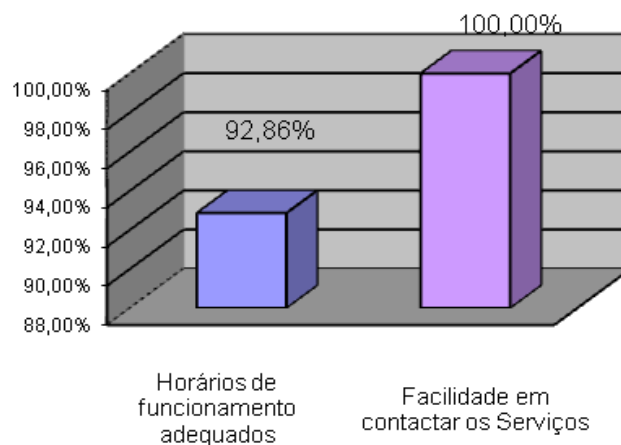


Analisando por critérios os dados relativos à Formação Profissional, temos os seguintes dados:

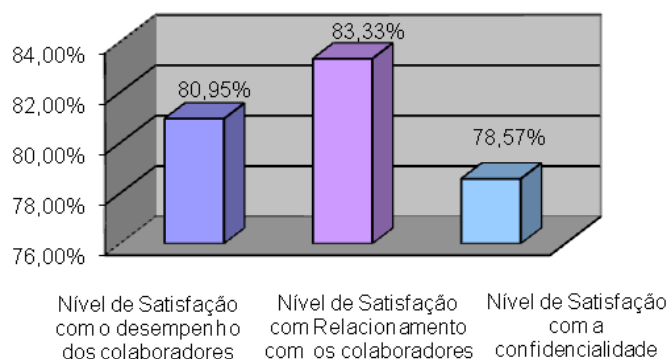
#### **1 - Instalações**



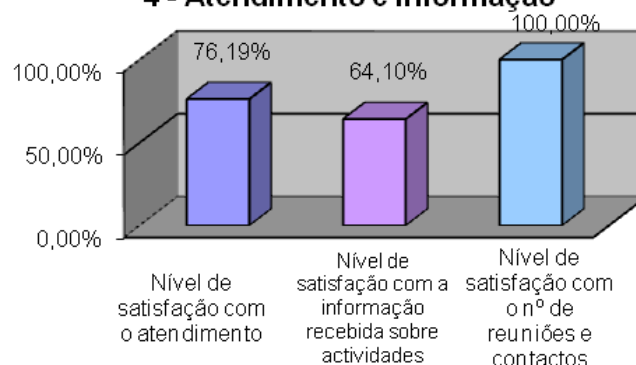
#### **2 - Funcionamento da Instituição**



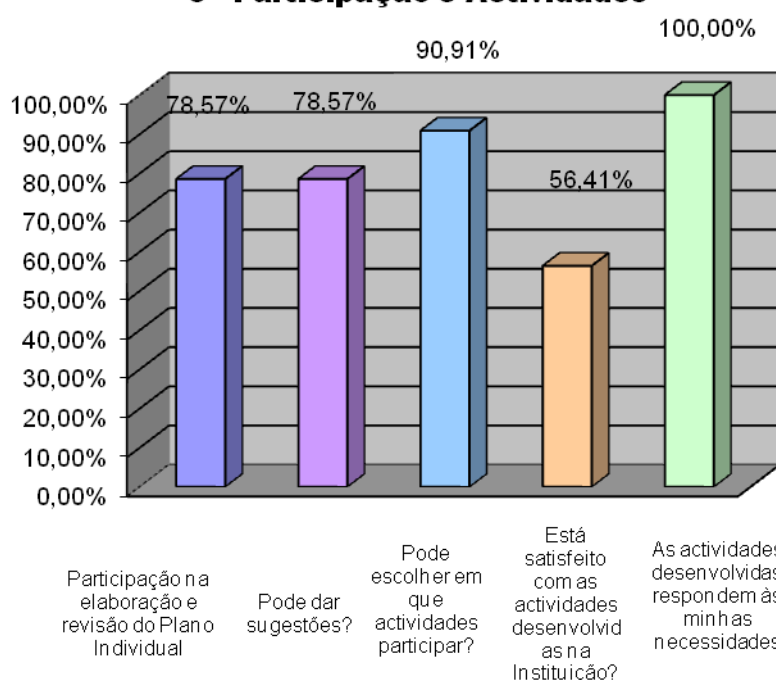
### 3-Colaboradores



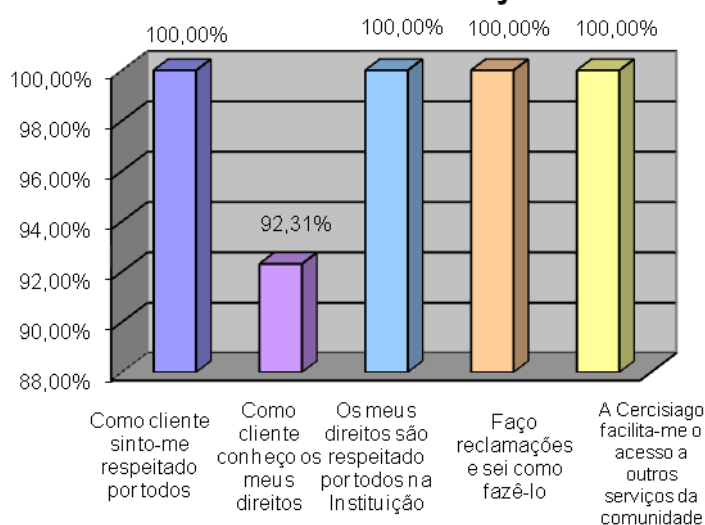
### 4 - Atendimento e Informação



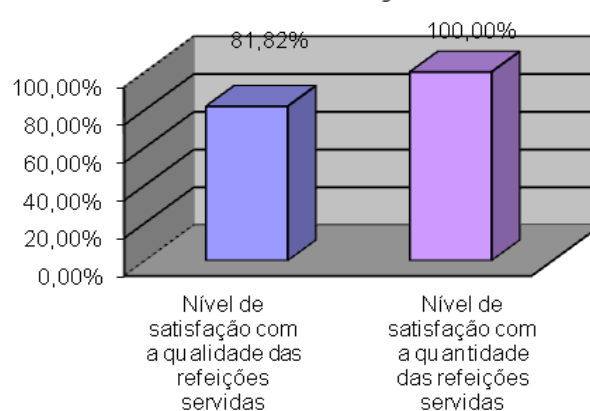
### 5 - Participação e Actividades

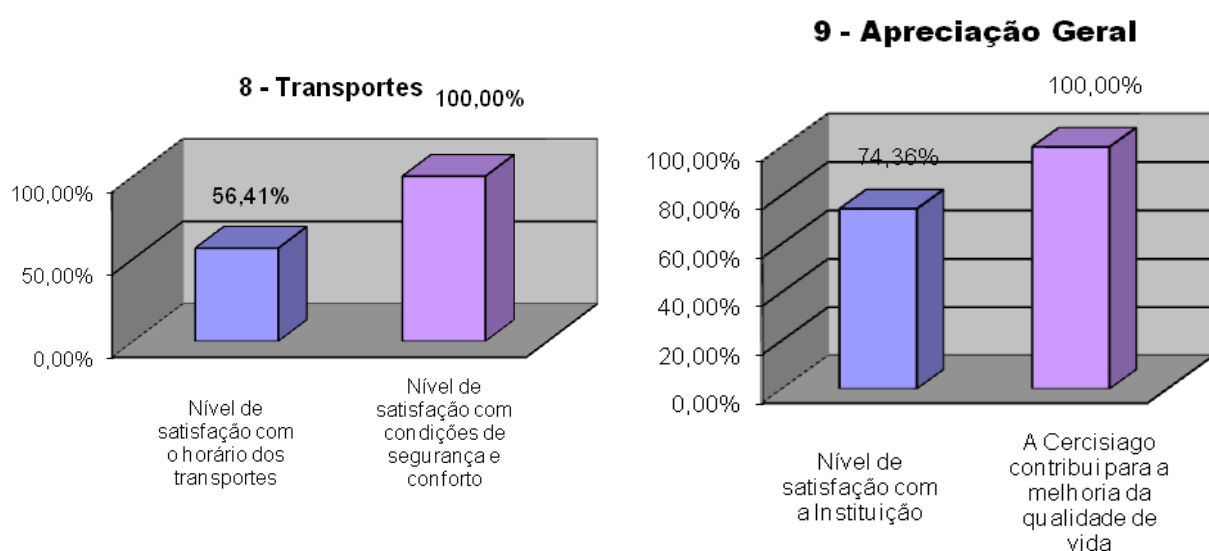


### 6 - Direitos e Advocacy



### 7 - Refeições





## Análise de Resultados

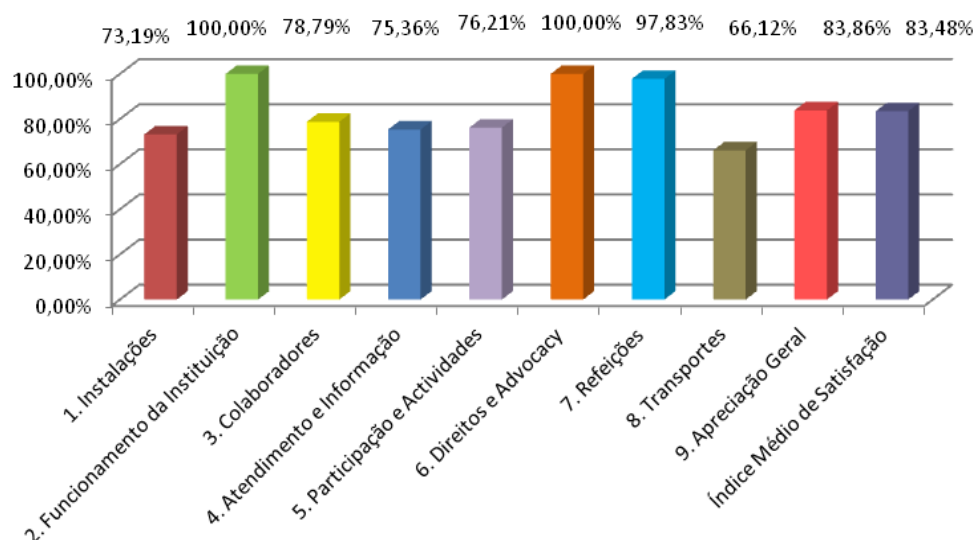
-	- Instalações <sup>1</sup> .
+	- Participação e Atividades;
+	- Direitos e Advocacy;
+	- Atendimento e Informação.
+	- Apreciação Geral da Instituição;
+	- Funcionamento da Instituição;
+	- Refeições;
+	- Transporte;
+	- Colaboradores.

<sup>1</sup> **Nota:** Nos resultados obtidos para a RS Formação Profissional não se registaram aspetos em avaliação cujo IMS fosse inferior a 75%, o resultado a partir do qual são considerados pontos negativos. Considera-se assim o aspeto "Instalações" como o ponto mais fraco, com a menor avaliação (85,56% IMS).

## **Centro de Actividades Ocupacionais (CAO)**

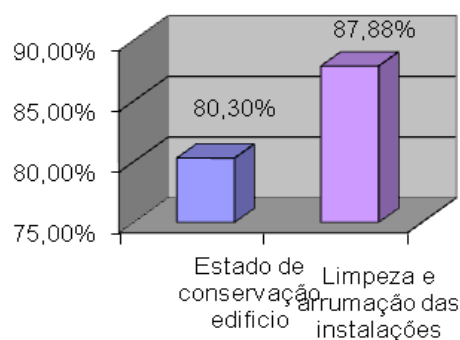
Os resultados globais obtidos referem-se às respostas sociais CAO e CAO II e resultam do tratamento de **24 questionários**. O índice médio de satisfação foi de **83,48%**.

### **Avaliação de satisfação dos Clientes e Familiares**

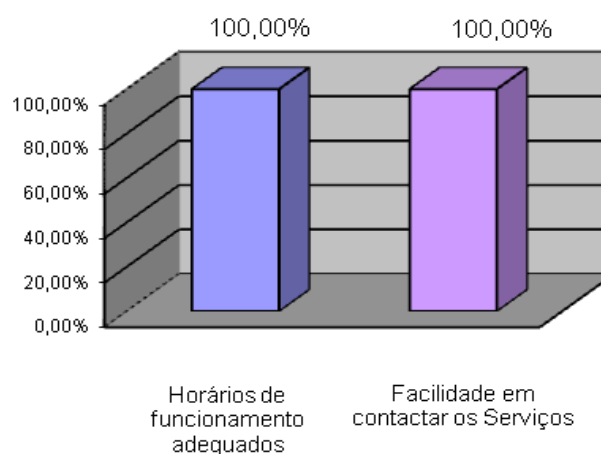


Numa análise detalhada dos resultados dos CAO temos:

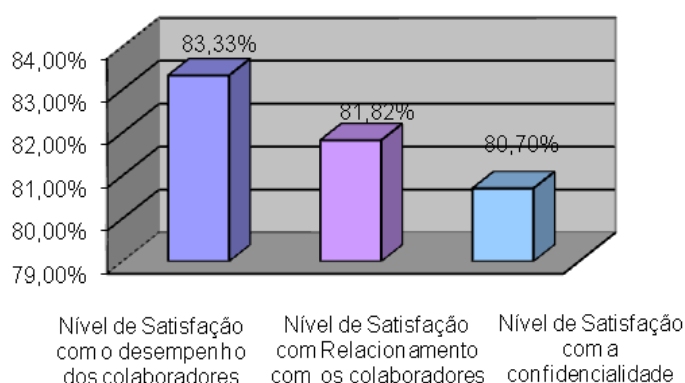
#### **1 - Instalações**



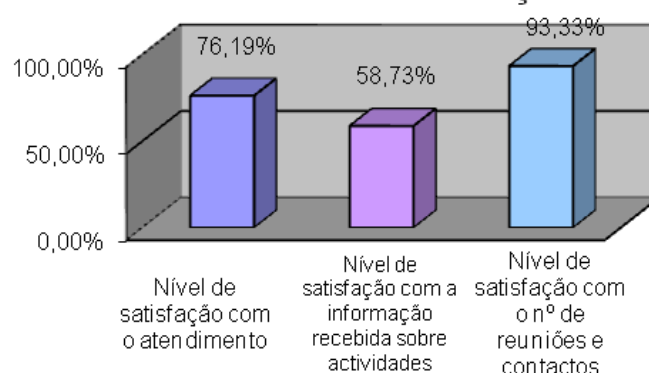
#### **2 - Funcionamento da Instituição**



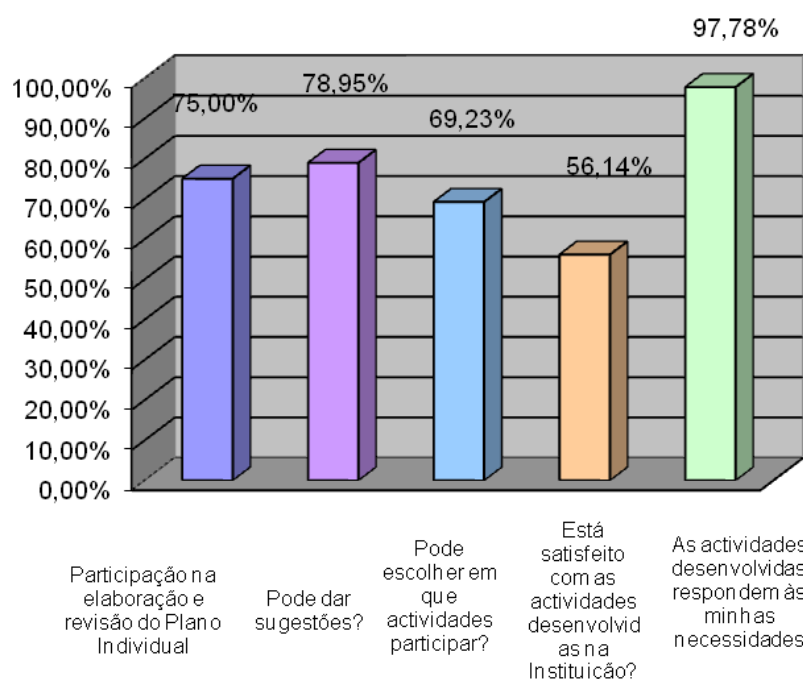
### 3-Colaboradores



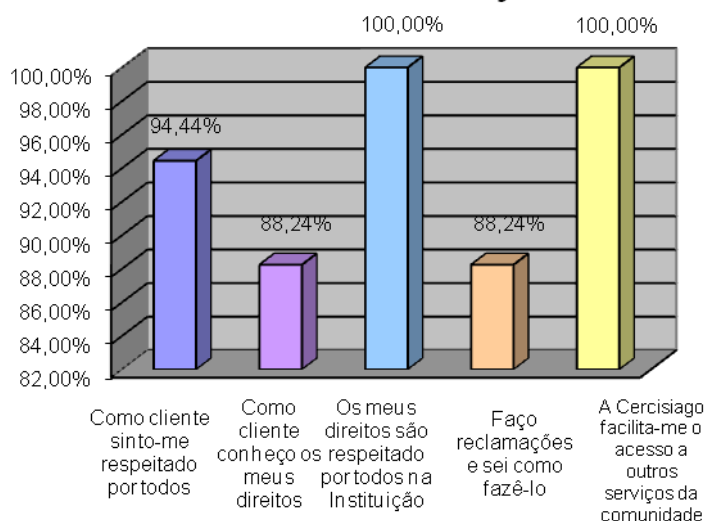
### 4 - Atendimento e Informação



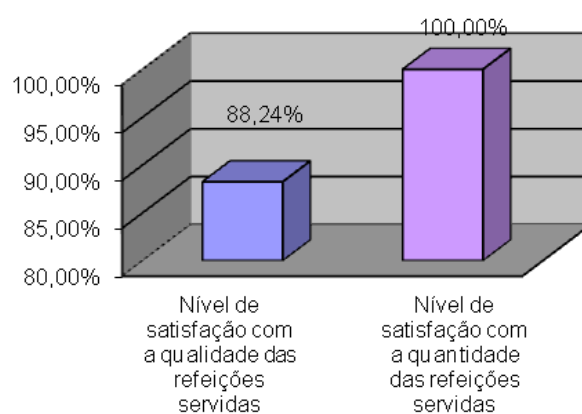
### 5 - Participação e Actividades

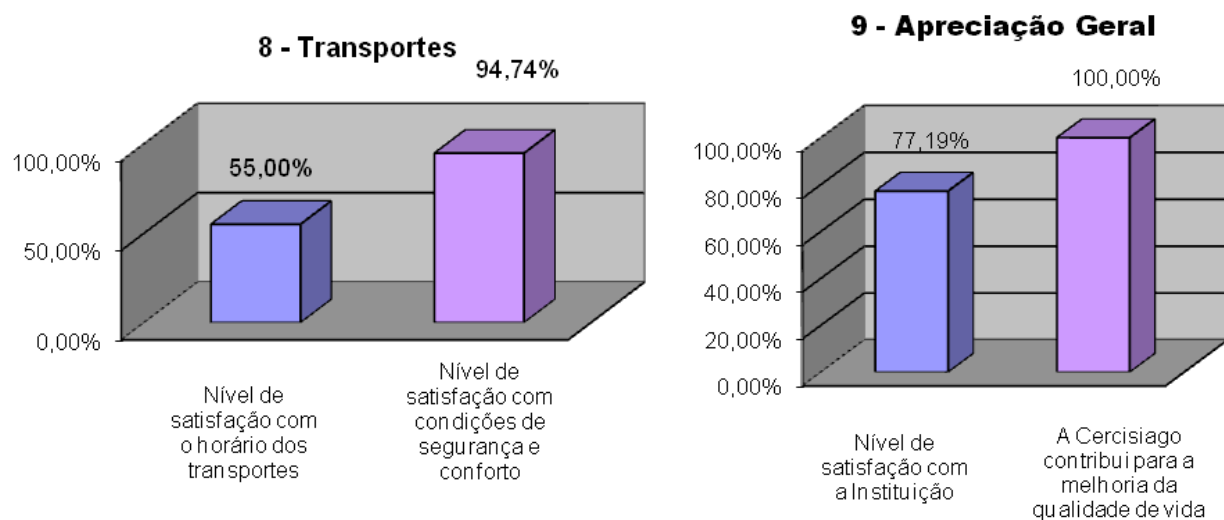


### 6 - Direitos e Advocacy



### 7 - Refeições





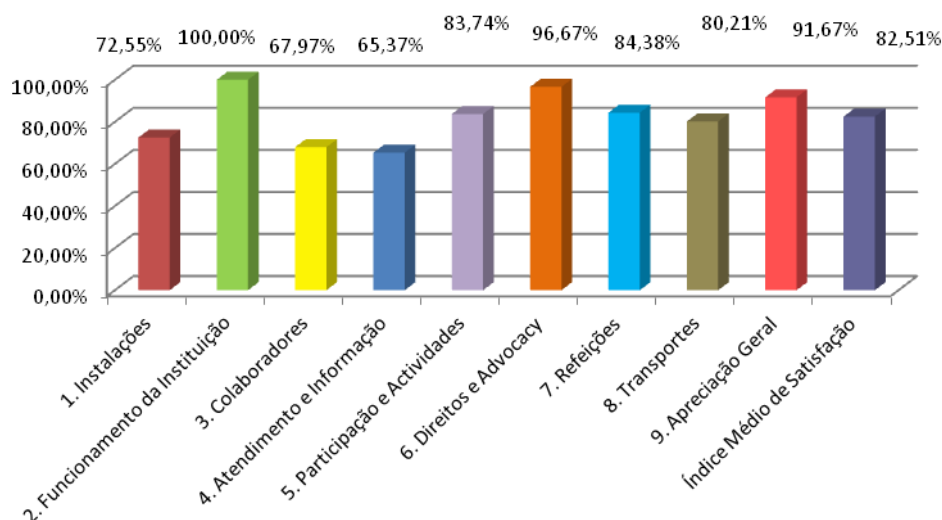
## Análise de Resultados

<div style="background-color: red; width: 20px; height: 10px; margin: 0 auto;"></div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Transportes;</li> <li>- Instalações.</li> </ul>
<div style="background-color: yellow; width: 20px; height: 10px; margin: 0 auto;"></div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atendimento e Informação;</li> <li>- Participação e Atividades;</li> <li>- Colaboradores;</li> <li>- Apreciação Geral da Instituição.</li> </ul>
<div style="background-color: green; width: 20px; height: 10px; margin: 0 auto;"></div>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Funcionamento da Instituição;</li> <li>- Direitos e Advocacy;</li> <li>- Refeições.</li> </ul>

## Lar Residencial

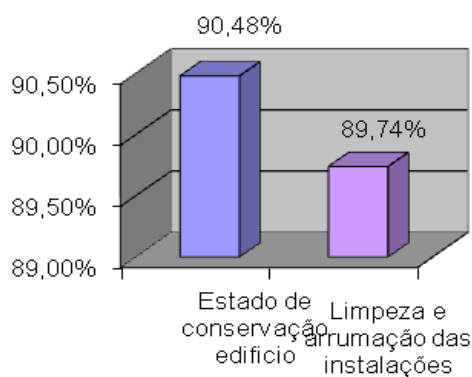
Os resultados globais obtidos referem-se às respostas sociais Lar Residencial de Santiago do Cacém e Lar Residencial de Sines e resultam do tratamento de **17 questionários**. O índice médio de satisfação foi de **87,03%**.

### Avaliação de satisfação dos Clientes e Familiares

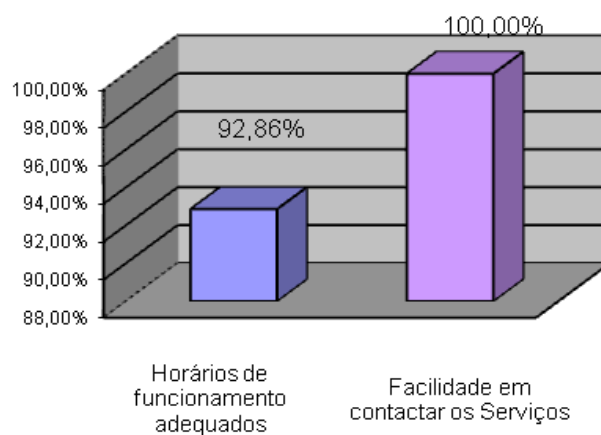


Numa análise detalhada dos resultados dos Lares Residenciais temos:

#### 1 - Instalações

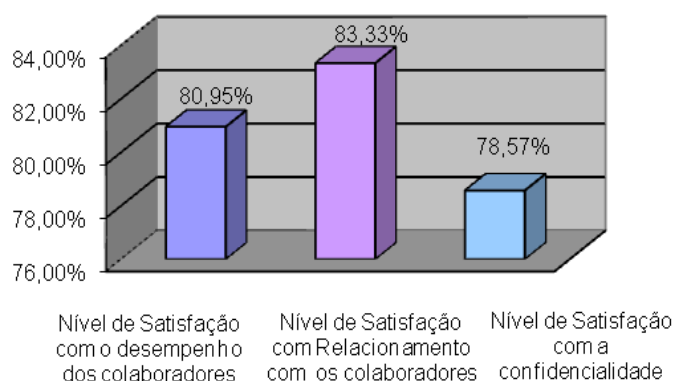


#### 2 - Funcionamento da Instituição

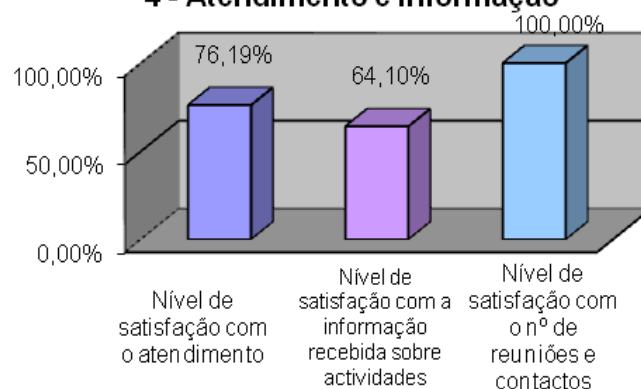




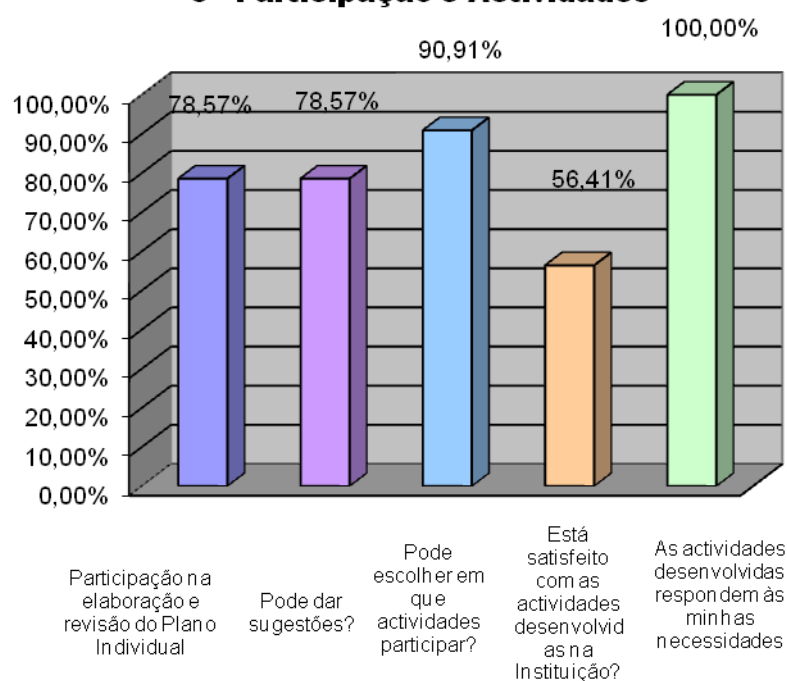
### 3-Colaboradores



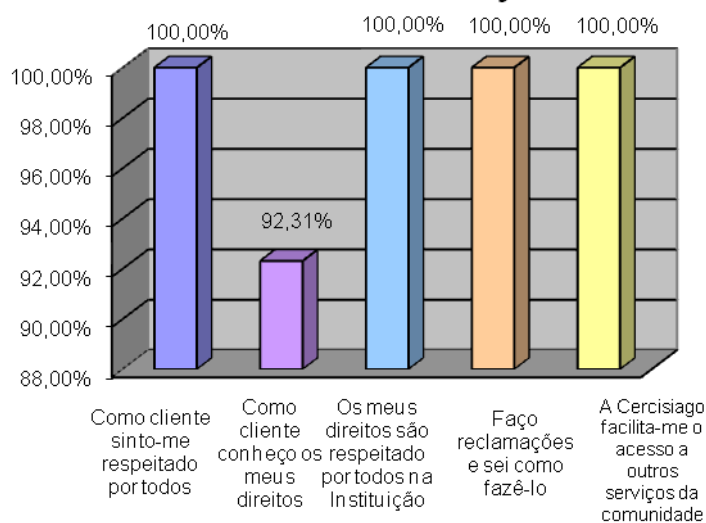
### 4 - Atendimento e Informação



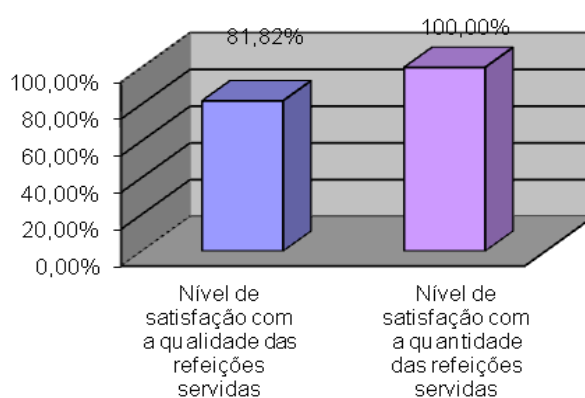
### 5 - Participação e Actividades

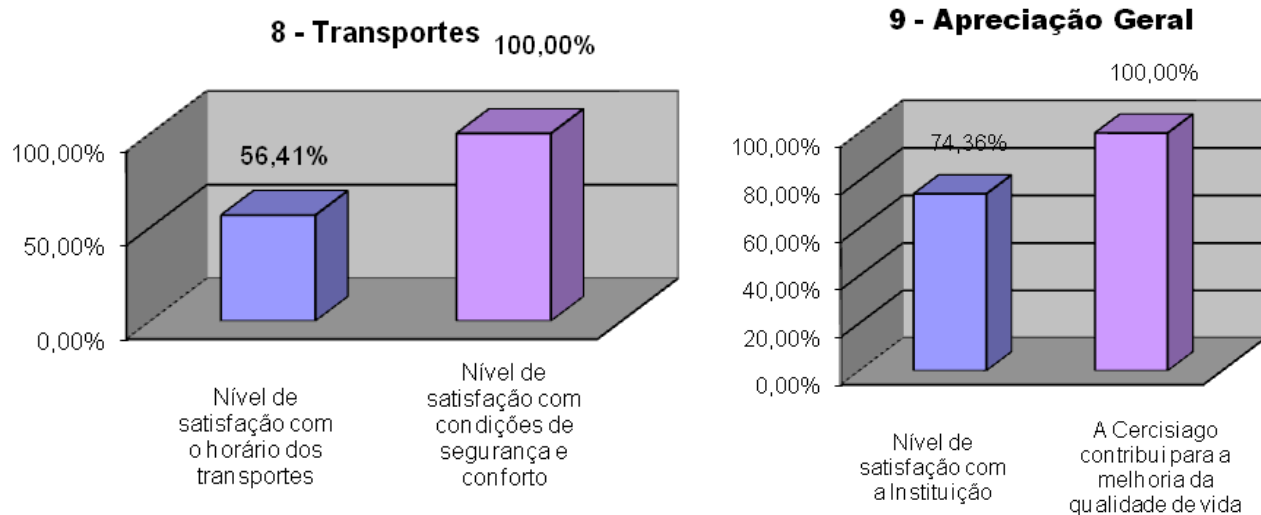


### 6 - Direitos e Advocacy



### 7 - Refeições





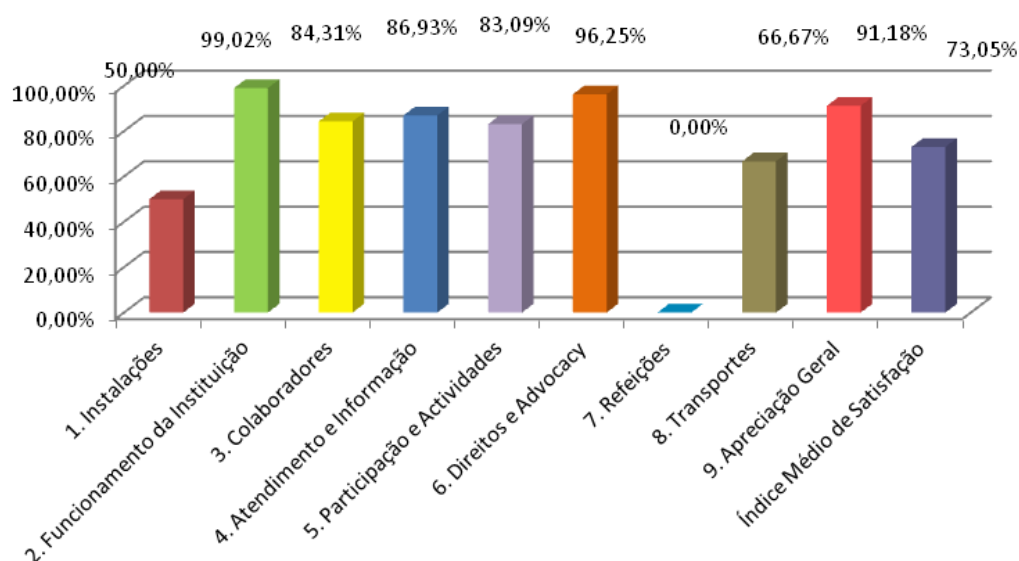
## Análise de Resultados

- Atendimento e Informação;
  - Colaboradores;
  - Instalações.
- 
- Transportes;
  - Participação e Atividades;
  - Refeições.
- 
- Funcionamento da Instituição;
  - Direitos e Advocacy;
  - Apreciação Geral da Instituição.

## Intervenção Precoce

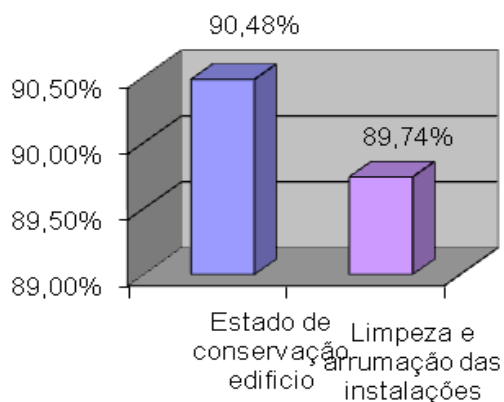
Foram realizados **17 questionários** para a RS Intervenção Precoce, verificando-se um IMS de **73,05%**. Os resultados do tratamento dos dados referentes a esta RS são os seguintes:

### Avaliação de satisfação dos Clientes e Familiares

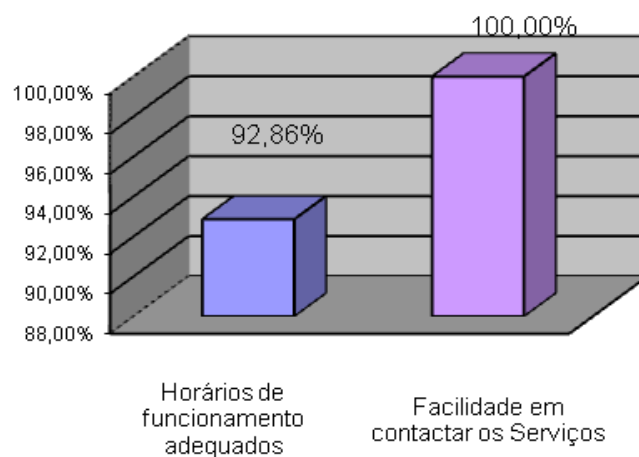


Numa análise detalhada dos resultados desta RS temos:

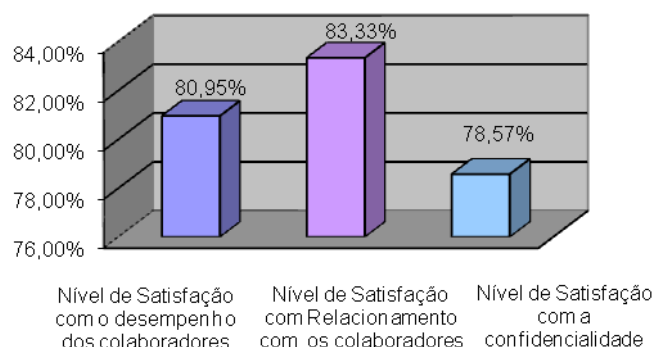
#### 1 - Instalações



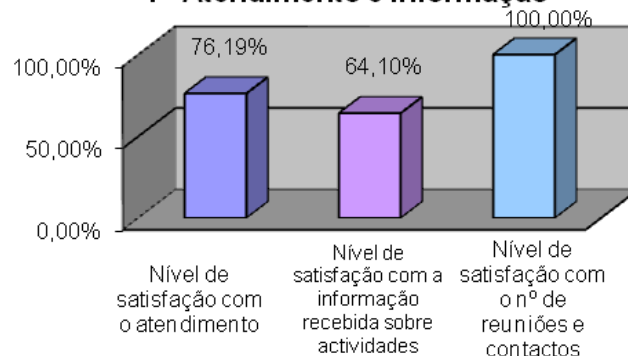
#### 2 - Funcionamento da Instituição



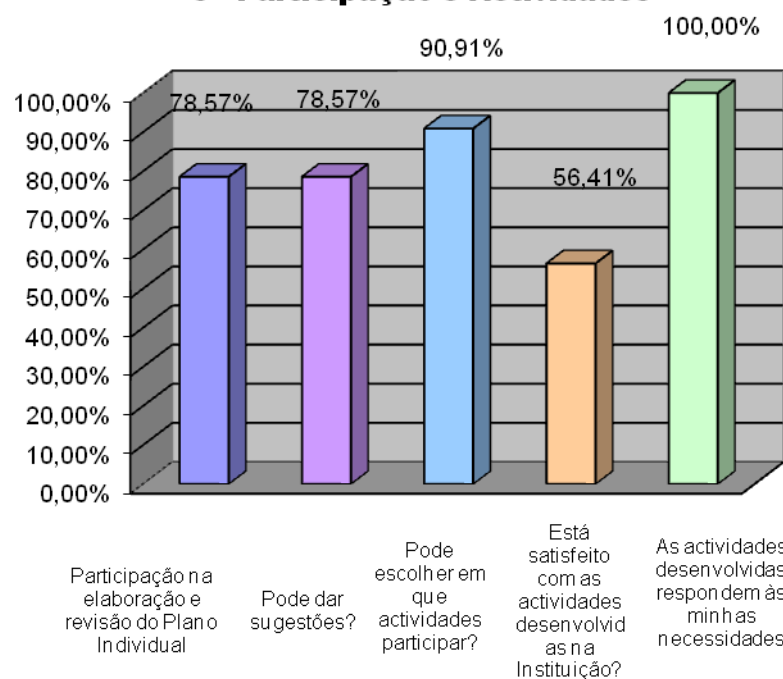
### 3-Colaboradores



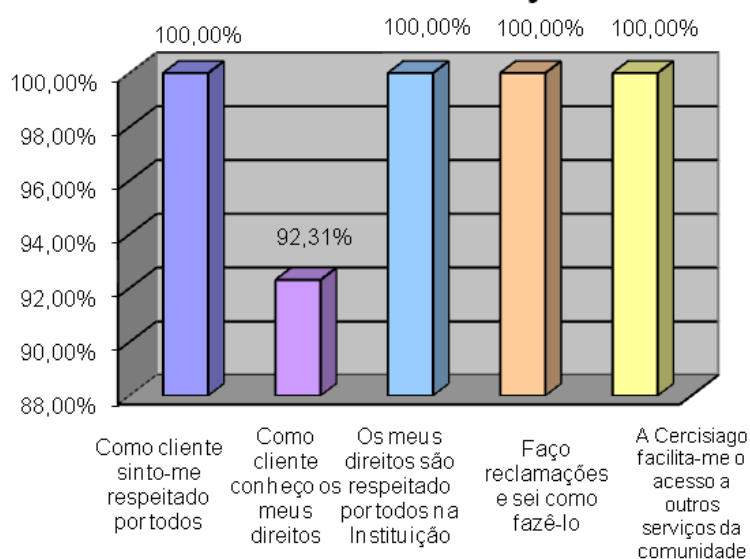
### 4 - Atendimento e Informação



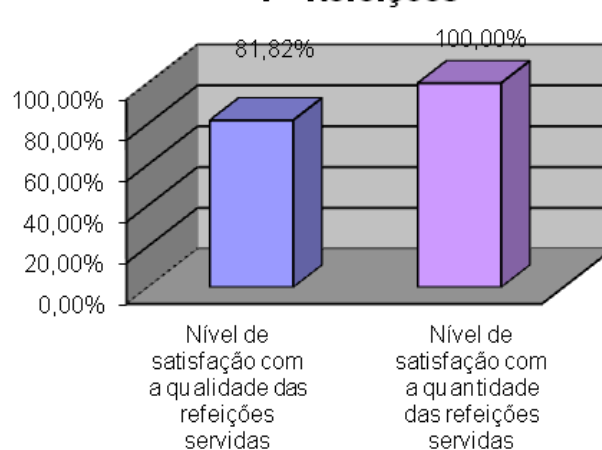
### 5 - Participação e Actividades

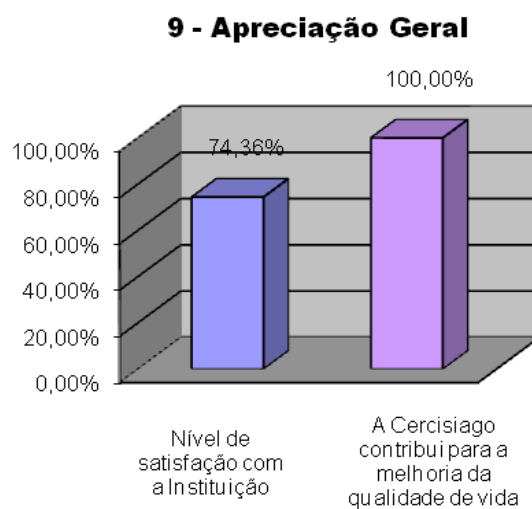
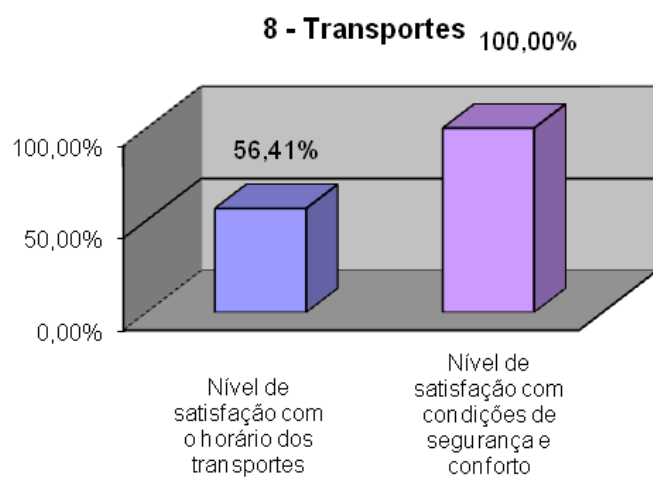


### 6 - Direitos e Advocacy



### 7 - Refeições





## Análise de Resultados

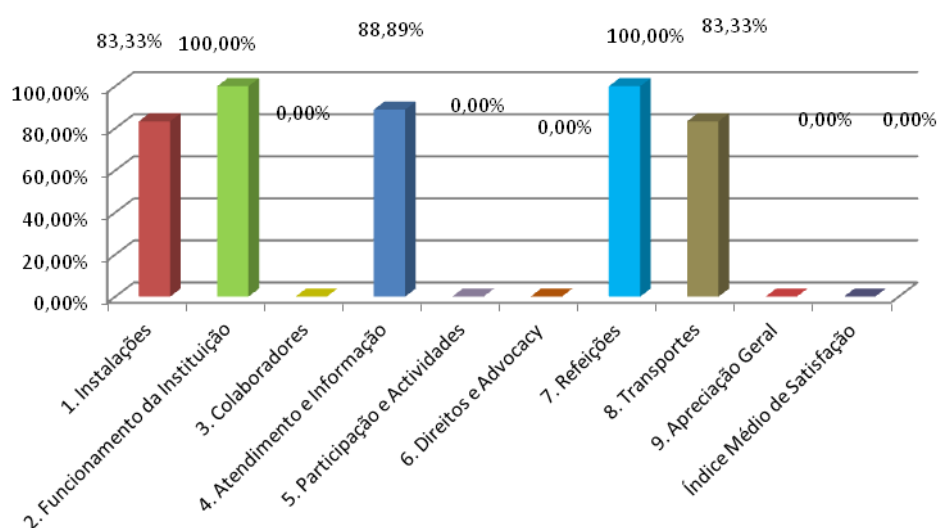
- - Instalações;
  - - Transporte.
- 
- + - Participação e Atividades;
  - + - Colaboradores;
  - - Atendimento e Informação.
- 
- + - Funcionamento da Instituição;
  - + - Direitos e *Advocacy*;
  - + - Apreciação Geral da Instituição.

## Residência Autónoma

Os resultados aqui apresentados referem-se à Residência Autónoma de Sines e resultam do tratamento de apenas **1 questionário**. Assim, existem indicadores sem IMS como resultado de questões não respondidas e, conseqüentemente não é possível apurar um Índice Médio de Satisfação para esta RS.

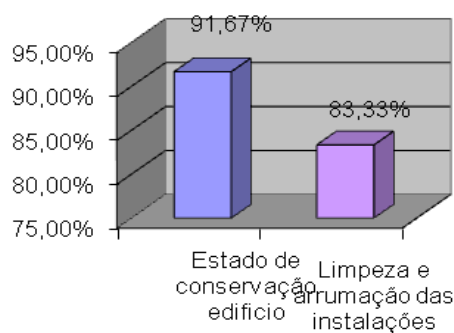
Dos resultados obtidos temos:

### Avaliação de satisfação dos Clientes e Familiares

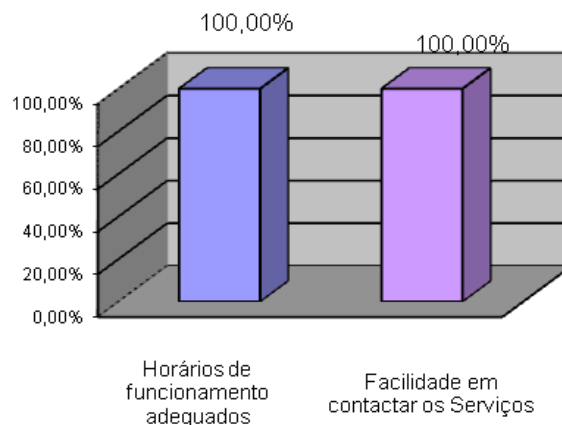


Mais detalhadamente:

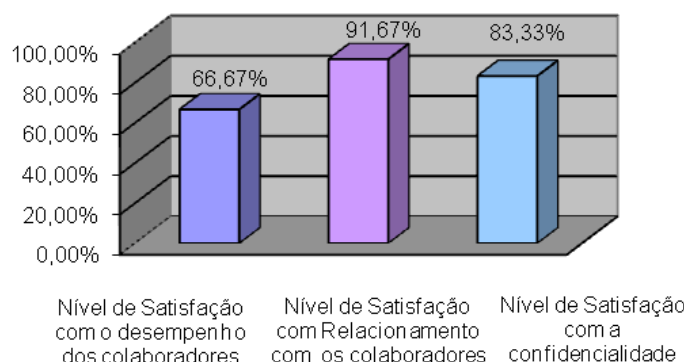
#### 1 - Instalações



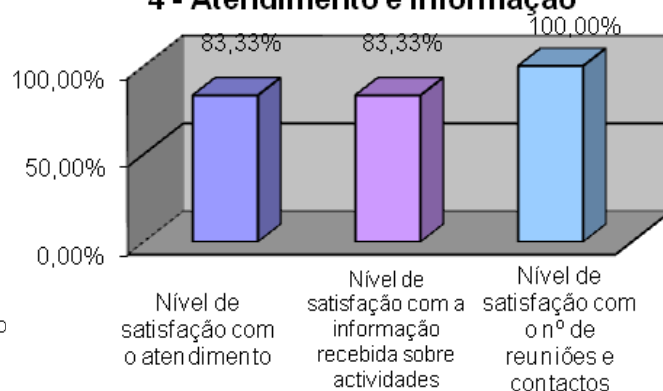
#### 2 - Funcionamento da Instituição



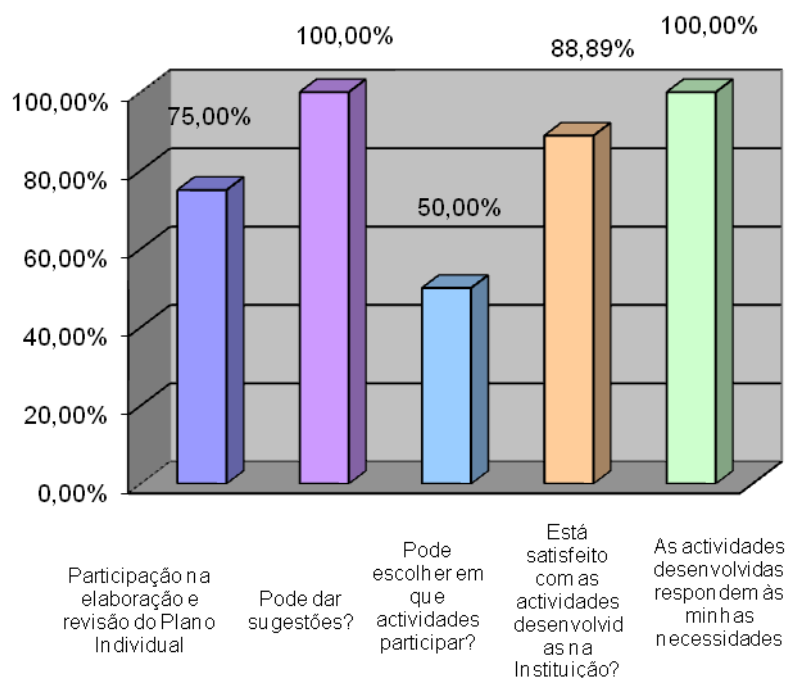
### 3-Colaboradores



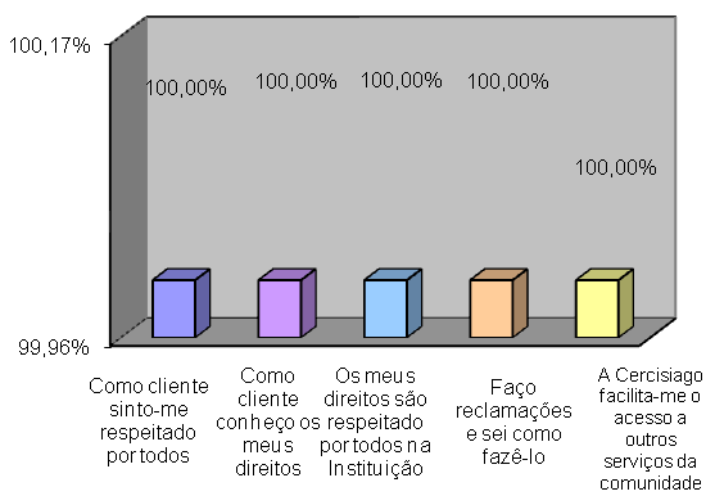
### 4 - Atendimento e Informação



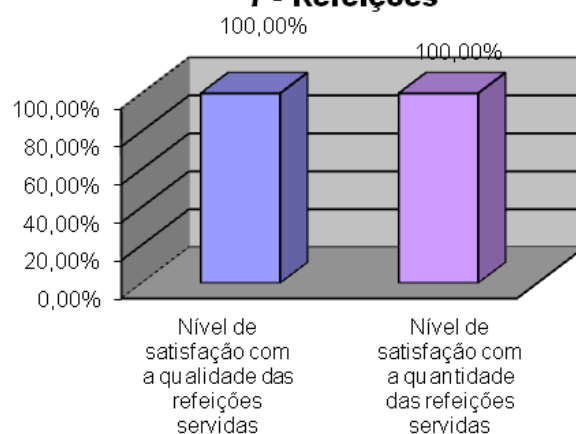
### 5 - Participação e Actividades

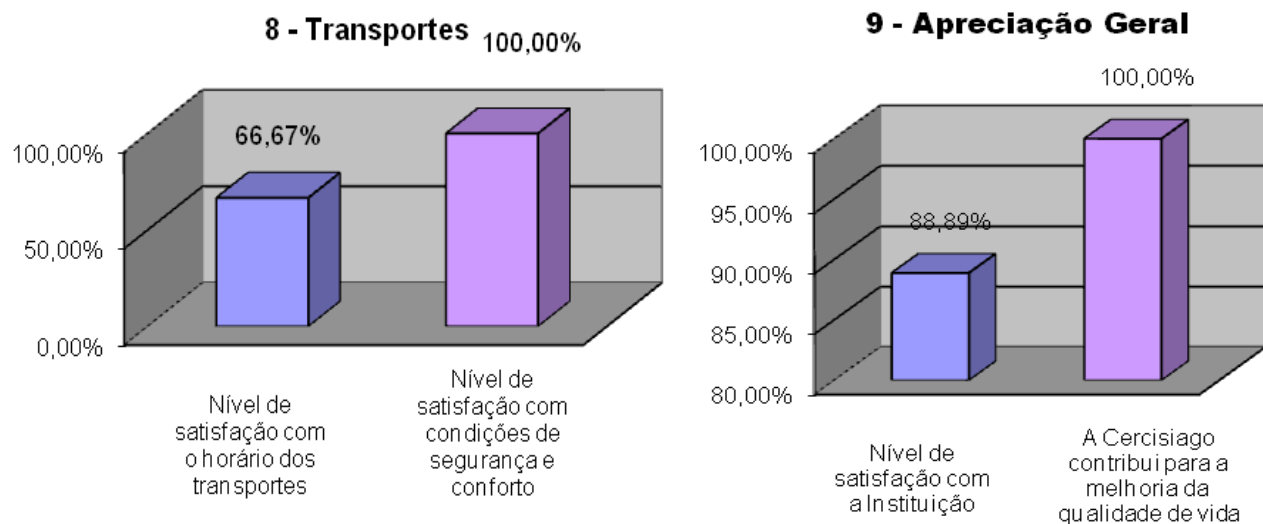


### 6 - Direitos e Advocacy



### 7 - Refeições





### Análise de Resultados

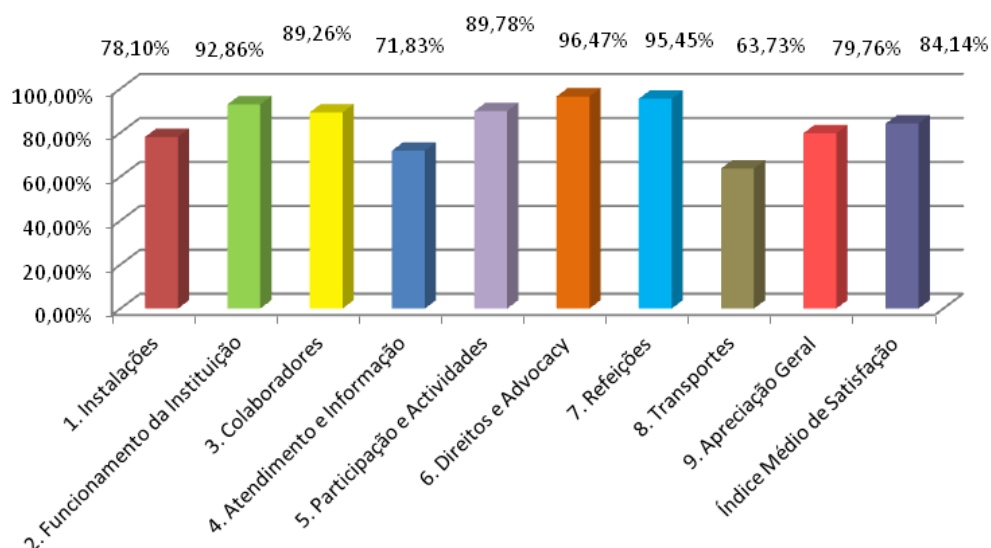
+	- Atendimento e Informação;
	- Instalações;
	- Transportes.
+	- Funcionamento da Instituição;
	- Refeições.



## Outros

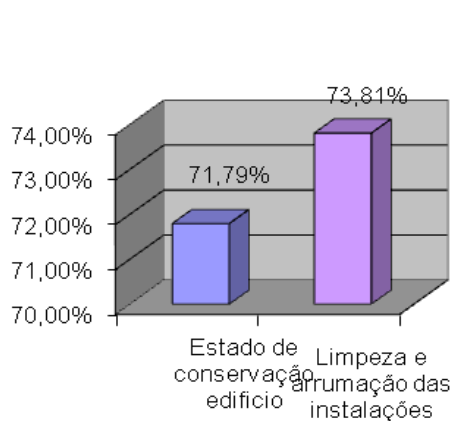
O seguinte tratamento estatístico refere-se a **17 questionários** em que os inquiridos não assinalaram qual a resposta social que estavam a avaliar. Presume-se assim que estes questionários avaliam diferentes respostas sociais. O índice médio de satisfação foi de **84,14%**.

### Avaliação de satisfação dos Clientes e Familiares

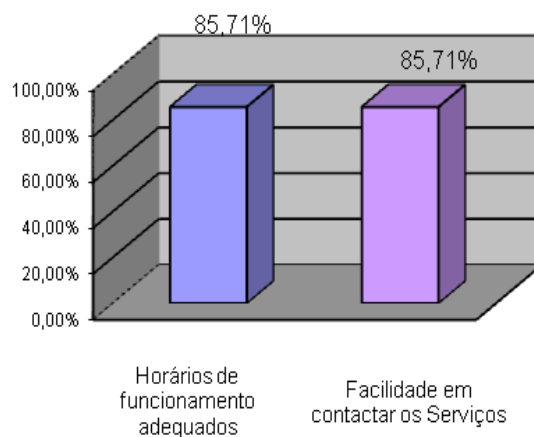


Mais minuciosamente, temos:

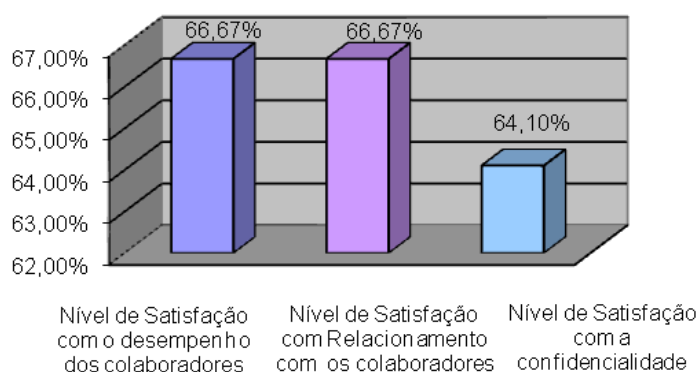
#### 1 - Instalações



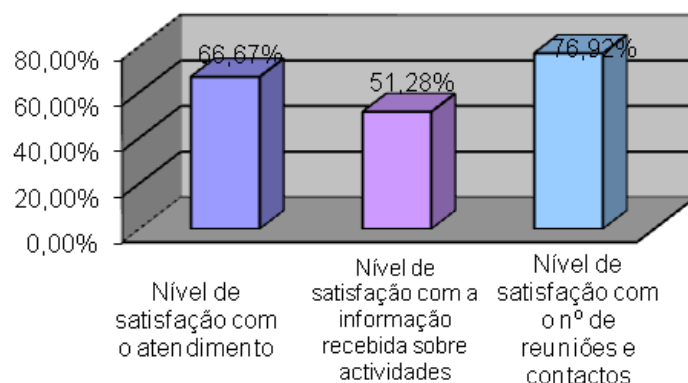
#### 2 - Funcionamento da Instituição



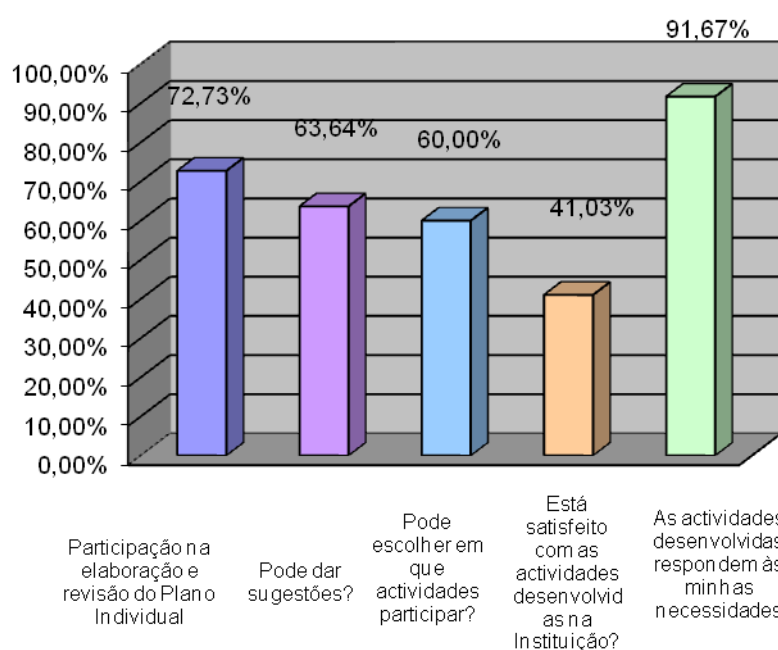
### 3-Colaboradores



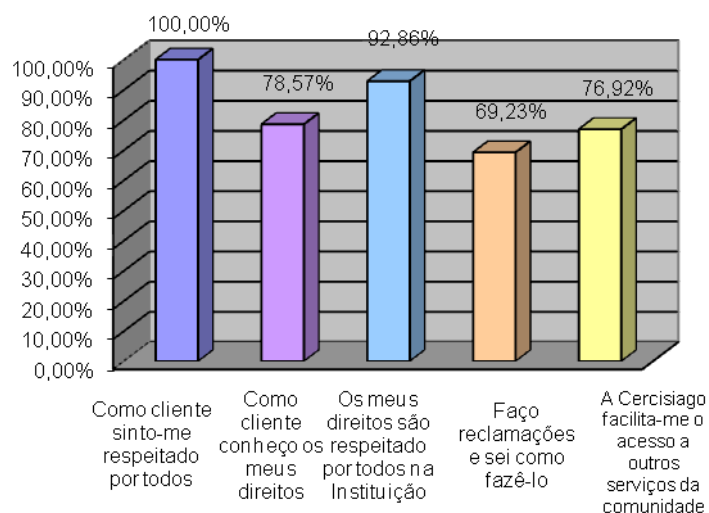
### 4 - Atendimento e Informação



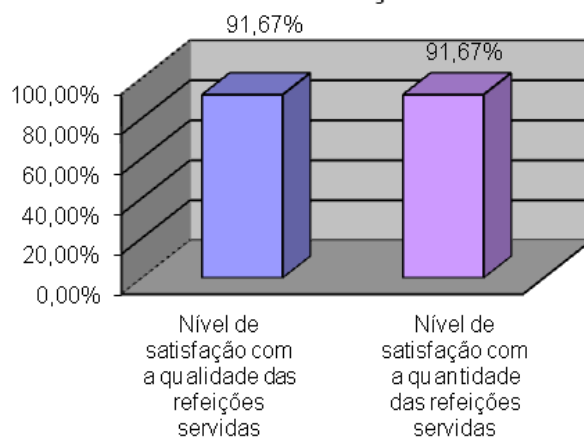
### 5 - Participação e Actividades

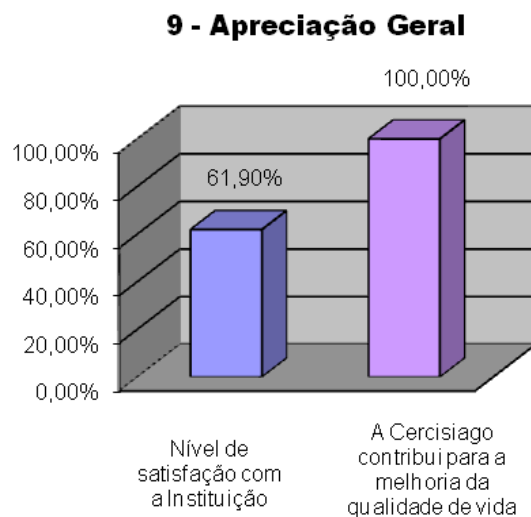
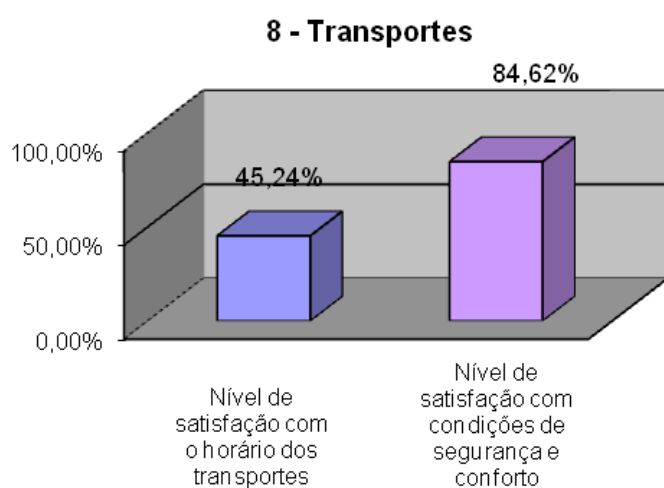


### 6 - Direitos e Advocacy



### 7 - Refeições





## Análise de Resultados

	- Transportes;
	- Atendimento e Informação.
	- Apreciação Geral da Instituição;
	- Instalações;
	- Colaboradores;
	- Participação e Atividades.
	- Direitos e <i>Advocacy</i> ;
	- Refeições;
	- Funcionamento da Instituição.

## **Comentário**

O Índice Médio de Satisfação (IMS) obtido manteve-se estável relativamente ao ano anterior, resultando no mesmo valor (83,58%). Para o ano de 2014, salienta-se que foram recebidos mais questionários que em 2013 (mais 40 questionários, num total de 97) e foram tratados dados de respostas sociais para as quais não se recolheram dados no ano passado, nomeadamente das RS Formação Profissional e Intervenção Precoce.’

Podemos destacar alguns aspetos que encontrámos consistentemente na análise dos questionários.

### **- Pela positiva:**

Em todas as respostas sociais se verificou um nível de satisfação superior a 90% relativamente ao funcionamento da instituição. Destacaram-se também as boas avaliações ao critério “Direitos e Advocacy” em todas as RS, que revela a continuação do bom trabalho na manutenção da autodeterminação dos clientes, e boas avaliações relativamente à apreciação geral, ou seja, à satisfação com a instituição na generalidade. Também as refeições mereceram destaque nas avaliações positivas na maioria das RS.

### **- Pela negativa:**

Pelo contrário, também foram encontrados critérios que se destacaram em quase todas as RS pela negativa. Foi o caso dos transportes, quase sempre avaliados negativamente, especialmente no que concerne a horários; tendo-se verificado o mesmo com o atendimento e informação, sendo a maior falha apontada pelos clientes a falta de informação que lhes chega sobre as atividades realizadas. Também as instalações tiveram resultados de satisfação baixos em todas as RS.

Assim, pode concluir-se que a estabilidade do IMS indica, por um lado, que a Cercisiago conseguiu manter a avaliação nos pontos fortes que tinham sido apurados no ano anterior, sendo as avaliações destes bastante idênticas nos dois anos; porém indica também que existiu uma incapacidade por parte da instituição de melhorar os seus pontos mais fracos, uma vez que as avaliações negativas registadas também se revelaram semelhantes em ambos os anos.

## **Sugestões de Melhoria**

1 – Adoção de dois tipos diferentes de questionário: um destinado às famílias e outro destinado especificamente aos clientes, numa linguagem simples e acessível a todos e onde seja mais fácil identificar a resposta social que está a ser avaliada.

2 – Os Diretores Técnicos de cada resposta social devem analisar com detalhe os resultados obtidos na sua resposta social, e efectuar tanto quanto possível uma análise das causas junto dos seus clientes e famílias e efectuar sugestões de melhoria para as suas áreas menos fortes, que devem constar do *Mod.PGM.39/2 – Tratamento de Sugestões e acções de melhoria*.

**As Gestoras da Qualidade**

---

**A Direção:**

---