

CENTRO SOCIAL
NOSSA SENHORA DO AMPARO

Divulgação dos resultados

**“Satisfação dos
Clientes
2015”**

Centro Social Nossa Senhora do Amparo

I – Enquadramento Geral

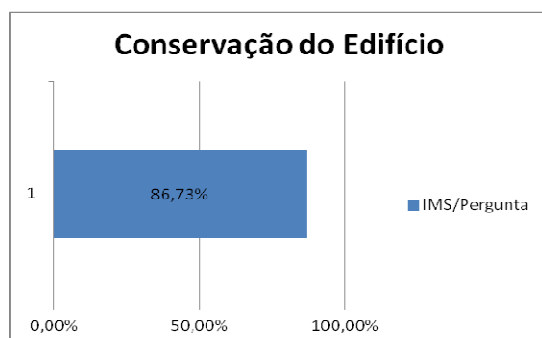
Este relatório vem apresentar os resultados obtidos dos questionários de satisfação distribuídos aos clientes (encarregados de educação).

Os questionários dos clientes foram enviados através da newsletter, sendo que os pais recebiam um link a preencher online. Obtivemos uma taxa de resposta de 88,13% (104, dos 111 pais responderam ao mesmo). O tratamento foi efetuado através da média das diversas respostas, por pergunta, sendo realizada a regra dos 3 simples para obter o índice de satisfação por pergunta.

II – Resultados Obtidos

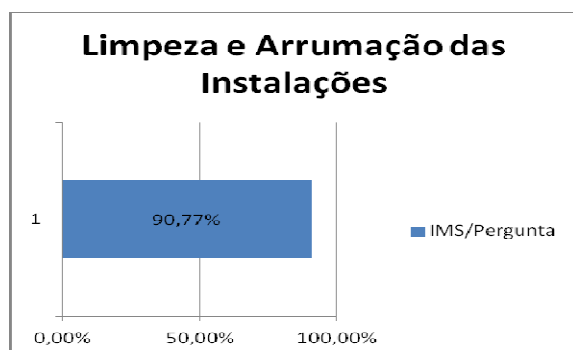
Instalações

Gráfico 1



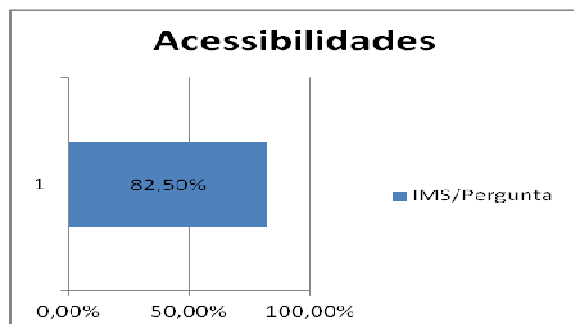
O Índice Médico de Satisfação (IMS) da conservação do edifício foi de 86,73%.

Gráfico 2



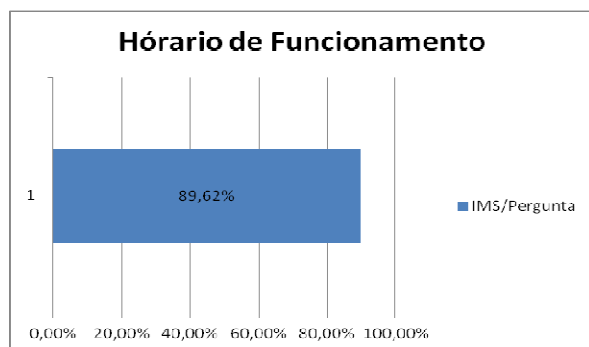
O IMS do Estado de limpeza e arrumação das Instalações foi de 90,77%.

Gráfico 3



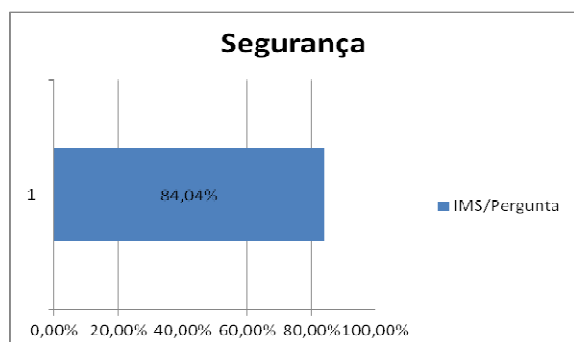
O IMS referente às acessibilidades foi de 82.50% tendo ainda 5 respostas negativas correspondendo a 4,80%.

Gráfico 4



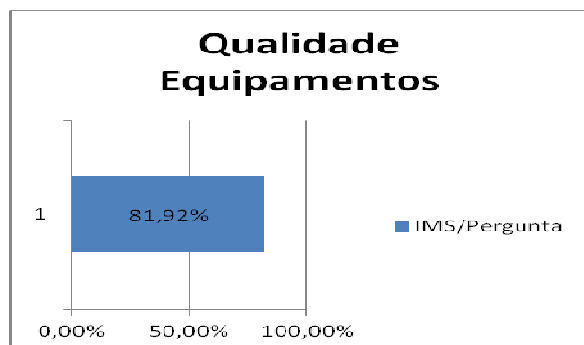
O IMS do Horário de Funcionamento referente à acessibilidades foi de 89.62%, tendo ainda 1 resposta negativa correspondendo a 0,96%.

Gráfico 5



O IMS da Segurança foi de 84.04%, tendo ainda 2 respostas negativas correspondendo a 1,92%.

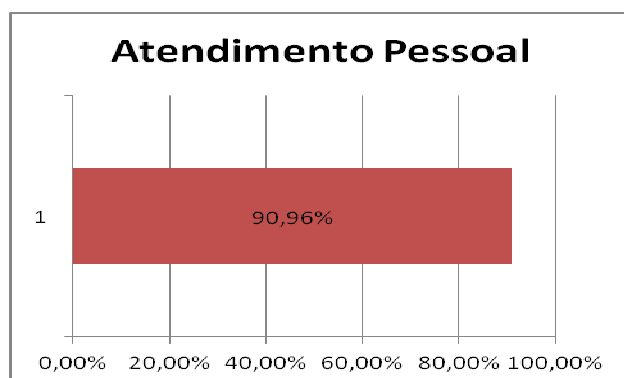
Gráfico 6



O IMS referente à Qualidade dos Equipamentos foi de 81.92% tendo ainda 1 respostas negativa correspondendo a 0,96%.

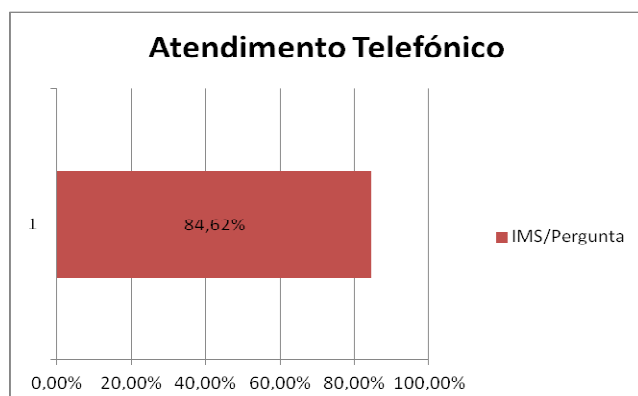
SERVIÇOS

Gráfico 1



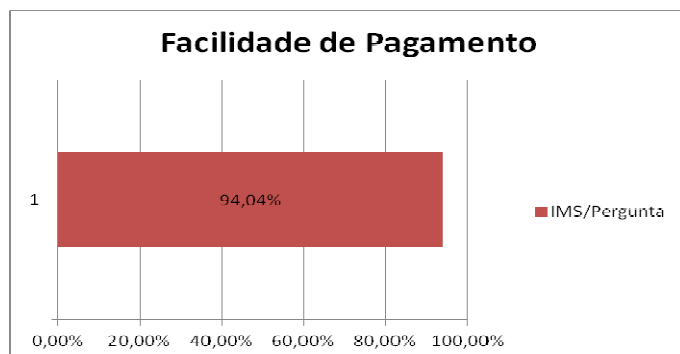
O IMS na Qualidade do atendimento pessoal foi de 90.96%.

Gráfico 2



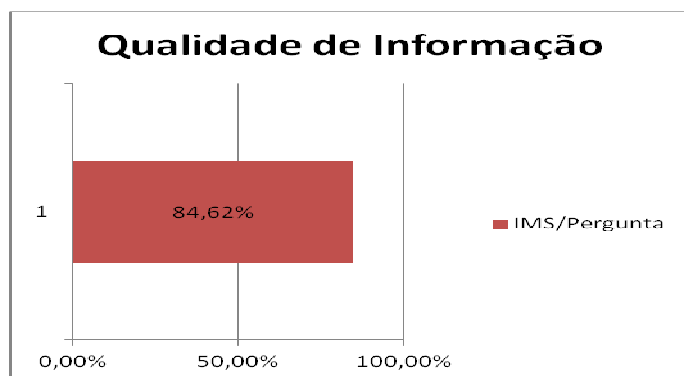
O IMS do Atendimento telefônico foi de 84.62%, tendo ainda 3 respostas negativas correspondendo a 2.88%.

Gráfico 3



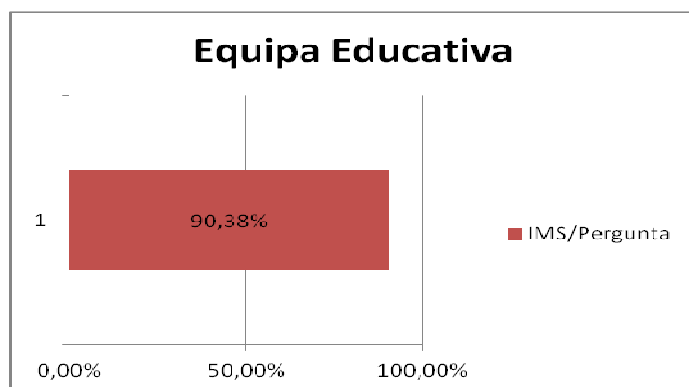
O IMS da Facilidade de Pagamento foi de 94.04%.

Gráfico 4



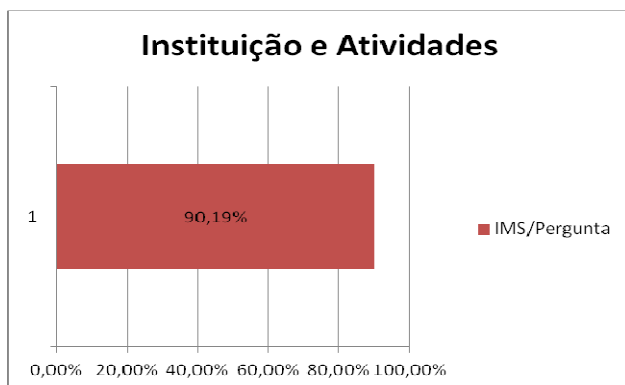
O IMS da Qualidade de informação disponibilizada foi de 84.62%,

Gráfico 5



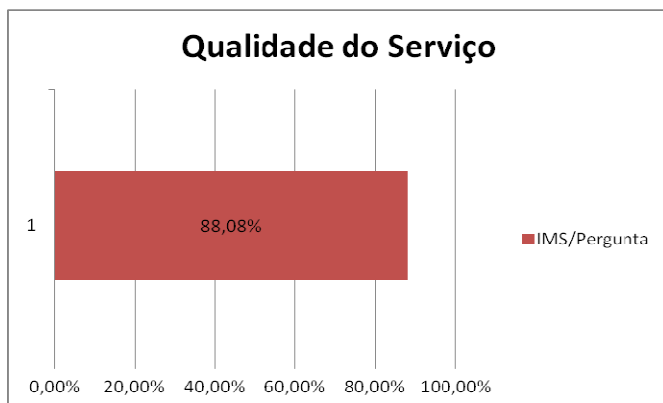
O IMS referente á Disponibilidade e Qualidade do atendimento pela Equipa Educativa foi de 90.38%.

Gráfico 6



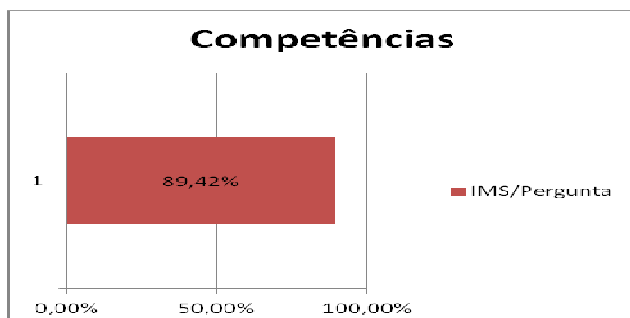
Quanto à classificação do IMS da informação recebida sobre a Instituição e atividades foi de 90.19%.

Gráfico 7



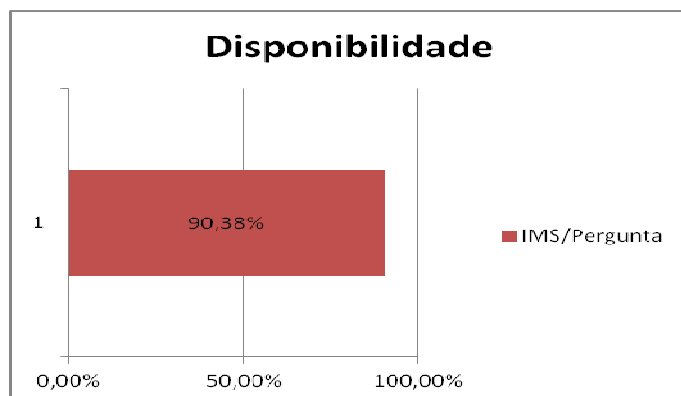
O IMS da Qualidade dos Serviços disponibilizados foi de 88.08%.

Gráfico 8



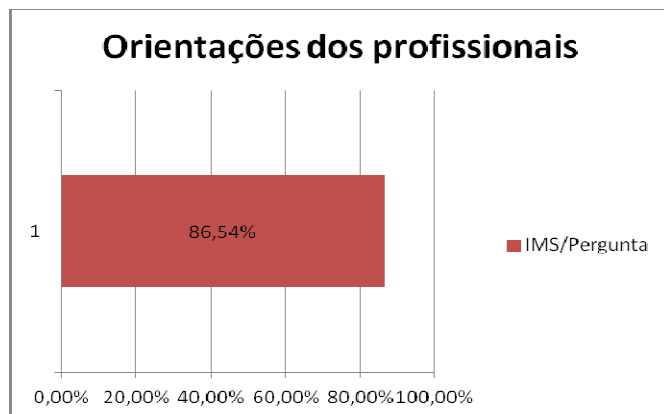
O IMS quanto à competência dos Profissionais foi de 98.42%.

Gráfico 9



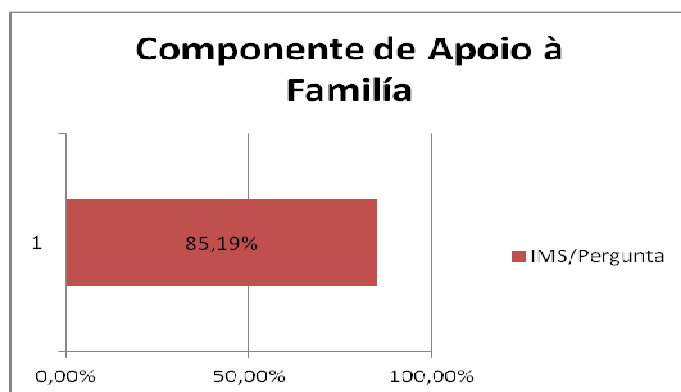
Quanto á disponibilidade dos profissionais o IMS foi de 90.38%

Gráfico 10



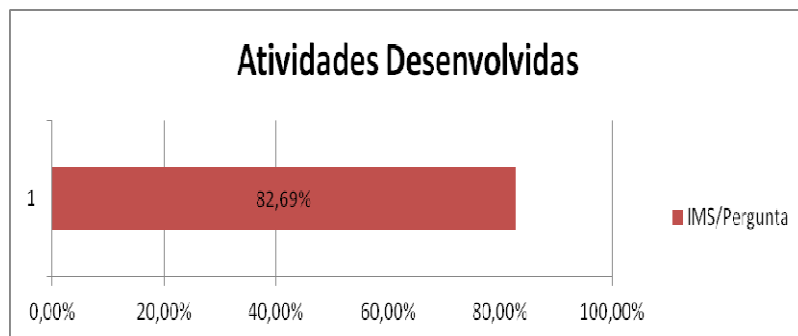
O IMS quanto á orientação dos profissionais para as reais necessidades dos clientes foi de 86.54%

Gráfico 11



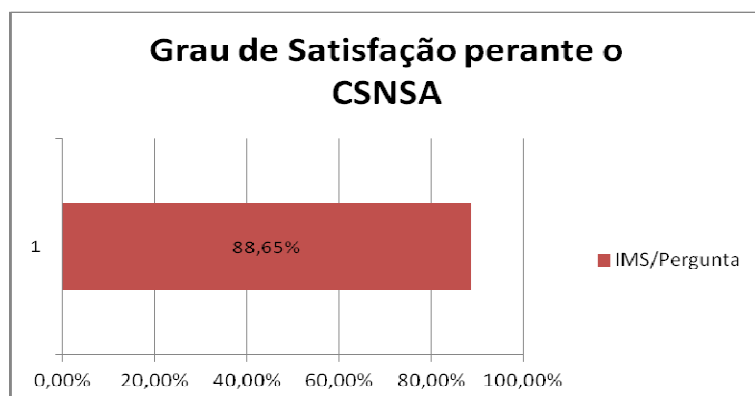
Quanto à organização da Componente de Apoio à Família o IMS foi de 85.19%

Gráfico 12



O IMS das Atividades Desenvolvidas foi de 82.69%.

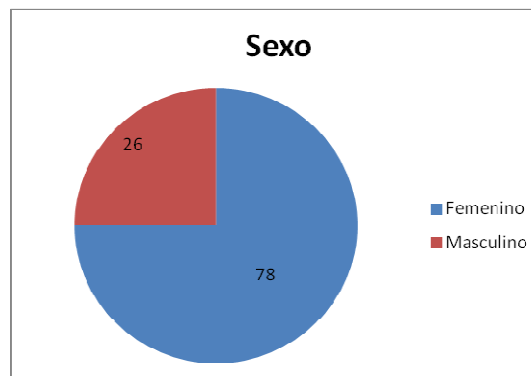
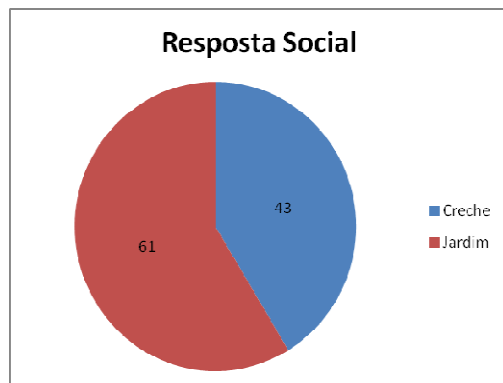
Gráfico 13



De um modo geral quanto ao Grau de Satisfação com o Centro Social Nossa Senhora do Amparo o IMS foi de 88.65%.

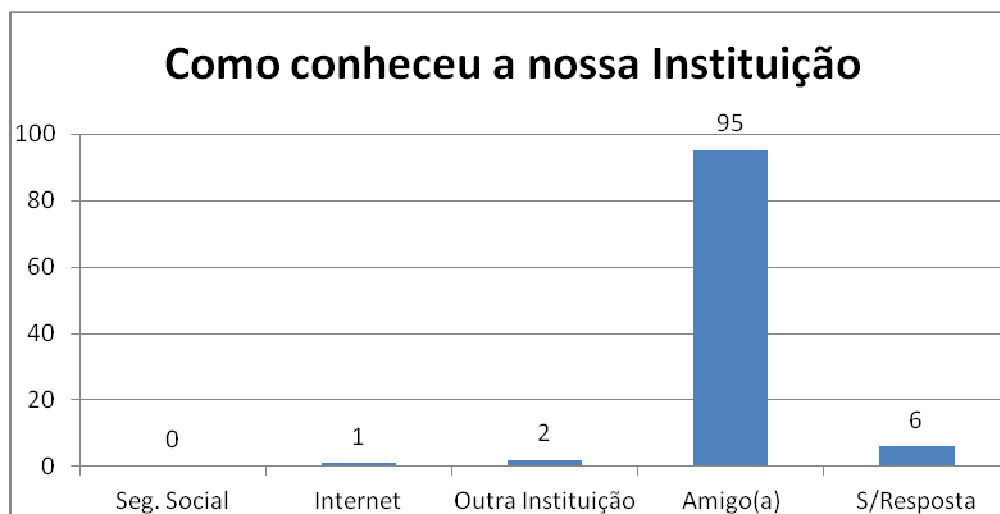
III – Conclusão

Podemos concluir:

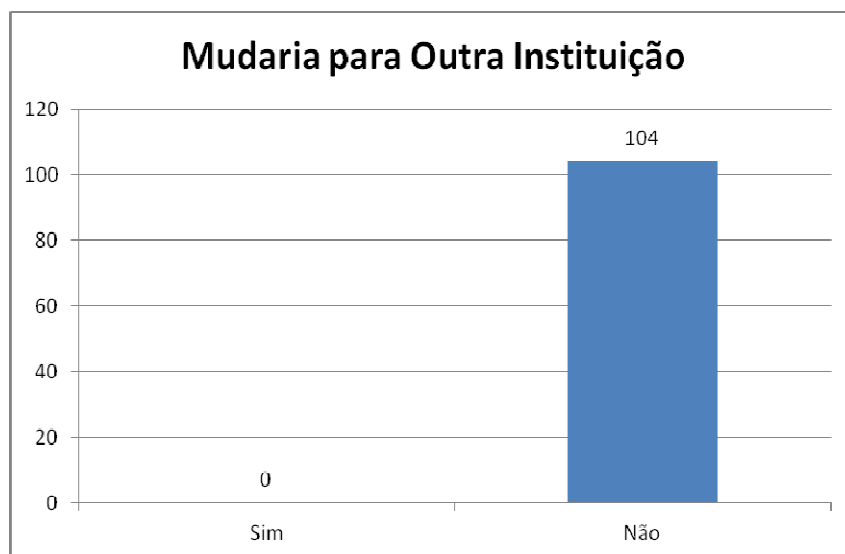


Relativamente a resposta social dos clientes, foram devolvidos no Jardim-de-infância 61 questionários, que representa a maioria da nossa amostra, cerca de 58,65%. Da valência da Creche, foram devolvidos 43 inquéritos, ou seja, 41,35%.

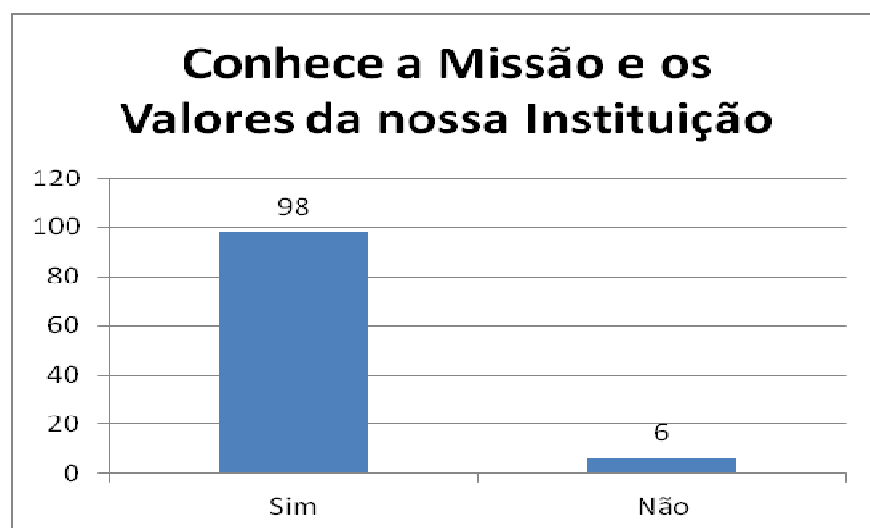
Quanto ao sexo a maioria dos inquiridos foi do sexo feminino (78) e apenas 26 masculinos.



Como podemos observar, quando questionados acerca da forma como conheceram a Instituição, 95 responderam que foi através de um amigo(a), 1 Internet, 2 Outra Instituição e 6 não responderam.

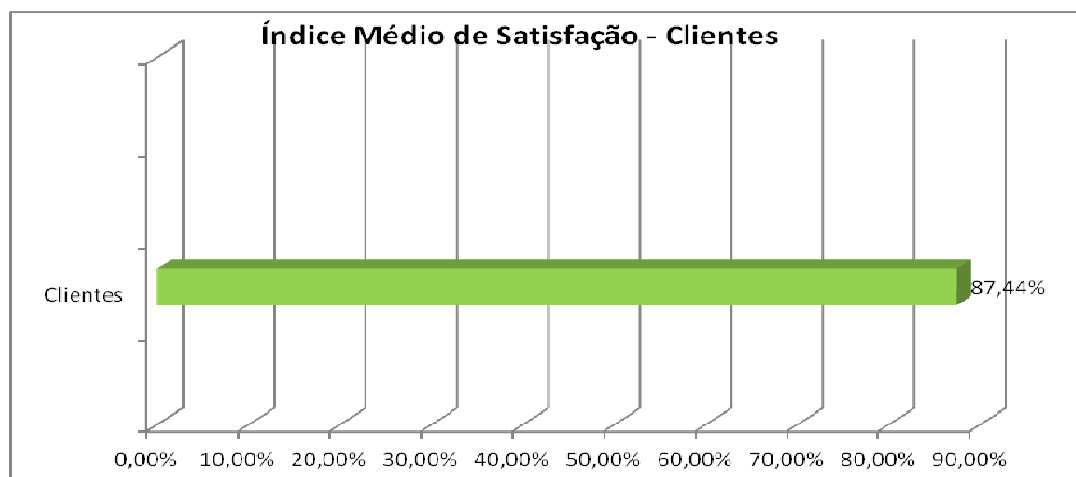


Quando questionados sobre a possibilidade de mudar para outra instituição, em 104 todos responderam que “Não”.



Podemos constatar através da análise do gráfico, 98 afirmam conhecer a Missão e Valores da Instituição (94.23%), por outro lado, 6 refere “Não” conhecer (5.77%), no entanto as mesmas encontram-se afixadas em placar à entrada da instituição (porta principal). O que significa que a maioria conhece os nossos Valores e a nossa Missão.

Após a análises dos resultados obtidos, verificamos que os índices de satisfação estão muitos bons (com respostas entre o 4 e 5).



O índice médio/ global de satisfação obtido foi de 87,44%, por isso considera-se que os clientes dão valor ao trabalho desenvolvido no CSNSA.

Foram recebidas algumas ponderações negativas (com pontuação 2 e uma resposta com pontuação 1 na pergunta 1.3), pontualmente, nas seguintes perguntas:

Questionário	Pergunta	Nº de respostas negativas	Nº total de respostas ao questionário	Ações a desenvolver
Clientes	1.3	5	104	Debater este assunto numa próxima reunião com os pais, no sentido de entender o que fazer para resolver estas situações.
	1.4	1		
	1.5	2		
	1.6	1		
	2.2	3		

IV – Proposta de Ação

Nos diversos questionários de satisfação dos clientes foram recolhidas algumas sugestões/comentários. Todas estas foram analisadas, sendo que foram definidas ações para as que são possíveis implementar.

As sugestões recebidas foram:

RESPOSTA SOCIAL	SUGESTÃO	ANÁLISE DAS SUGESTÕES
Creche	Do meu ponto de vista era importante o envolvimento dos pais no quotidiano dos filhos. Um pai ir ler uma história para a turma, um outro pai ir tocar viola, um outro pai ir falar sobre a área de trabalho que domina e aplicar esses conhecimentos a turma de 4 anos.	Esta sugestão de atividade foi realizada durante o ano letivo que termina precisamente na sala dos 4 anos. A sugestão pode-se aplicar às outras salas, no entanto também já é habitual serem realizadas atividades nestes moldes.
Jardim de Infância	atendimento telefónico mais personalizado, disponibilizar informação por email aos educandos sobre atividades das crianças no dia a dia	Em relação a esta sugestão, lembrar os encarregados de educação, que frequentemente são enviadas newsletters informando, os mesmos, de todas as atividades e outros assuntos referente a aos seus educandos.
Creche	hora de fecho depois das 19h00.	A Instituição só pode estar aberta até às 19 horas e já com autorização da Segurança Social.
Creche	Acho que deviam fechar as 19.30 pois para quem trabalha ate as 7 não é fácil. E na primária depois das aulas das 6 as 7 ou das 6 as 6.30 apoio para fazer os TPC .	A Instituição só pode estar aberta até às 19 horas e já com autorização da Segurança Social.
Jardim de Infância	As festas que decorrem durante o ano (dia da mãe, dia do pai,) deviam ter lugar em horário que permitisse a todos os pais estarem presentes. Como são 2/3 vezes ao ano isso não exigiria por parte dos profissionais um grande esforço de prolongamento do horário de trabalho.	A Instituição tem tentado colocar essas atividades em horário que se coadune com os pais e o funcionamento da instituição. No entanto terá esta sugestão em conta no próximo plano anual de atividades.
Jardim de Infância	As atividades com os pais deveriam ser feitas sempre ao final do dia. Afinal não são assim tantas ao longo do ano que não permita que as funcionárias saiam um dia ou outro mais tarde. Todos nós que trabalhamos temos dias em que trabalhamos até mais tarde. Depois origina situações que há crianças com pais a assistir e outras sem pais a assistir. É injusto!	A Instituição tem tentado colocar essas atividades em horário que se coadune com os pais e o funcionamento da instituição. No entanto terá esta sugestão em conta no próximo plano anual de atividades.
Creche	A instituição deveria utilizar mais a plataforma eletrónica (mails) para informar os encarregados de educação acerca de datas dos testes e outras informações regulares. O espaço de convívio da parte da creche (escola primária) tanto interior como exterior deveria ser melhorado. Espaço pequeno para tantas crianças.	Já é efetuado uma comunicação constante através da newsletter, estando ainda esta mesma informação disponível na plataforma/website (com acesso restrito aos pais). Os espaço cumprem com os requisitos da entidade reguladora.
Creche	Devem ponderar os dias de inatividade (encerramento). Julgo serem claramente excessivos.	Este assunto já foi tratado em diversas reuniões de pais.

O acompanhamento da implementação destas sugestões é efetuado no Plano de Ação – Mod.PGM.25.

ELABORADO POR: DULCE RAMOS E LURDES LOBÃO	APROVADO POR: DULCE RAMOS
Data: 28/05/2015	Data: 28/05/2015