

CENTRO SOCIAL
NOSSA SENHORA DO AMPARO

Divulgação dos resultados

**“Satisfação dos
Clientes
2016”**

Centro Social Nossa Senhora do Amparo

I – Enquadramento Geral

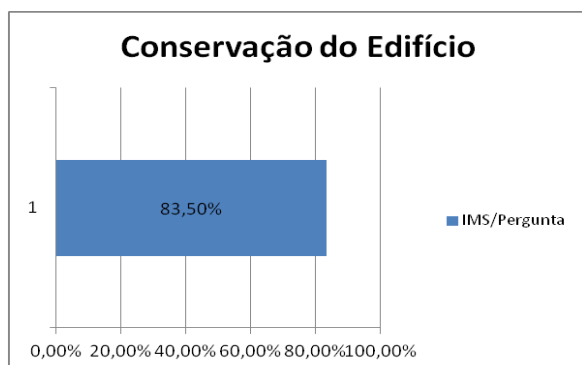
Este relatório vem apresentar os resultados obtidos dos questionários de satisfação distribuídos aos clientes (encarregados de educação).

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 91,96% (Responderam 103 pais dos 112). 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

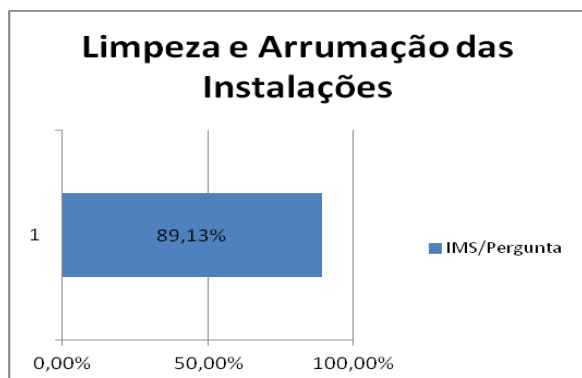
Instalações

Gráfico 1



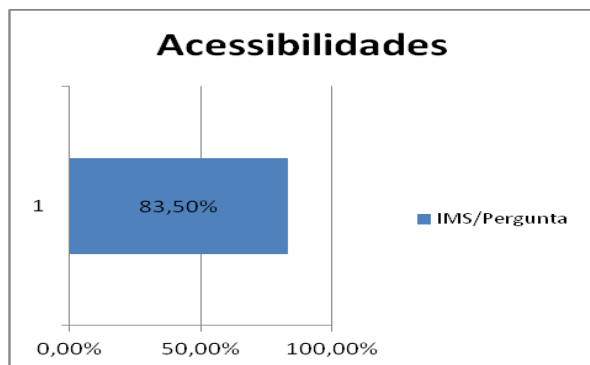
O Índice Médio de Satisfação (IMS) da conservação do edifício foi de 83,50%, tendo ainda 3 respostas negativas correspondendo a 2,91%.

Gráfico 2



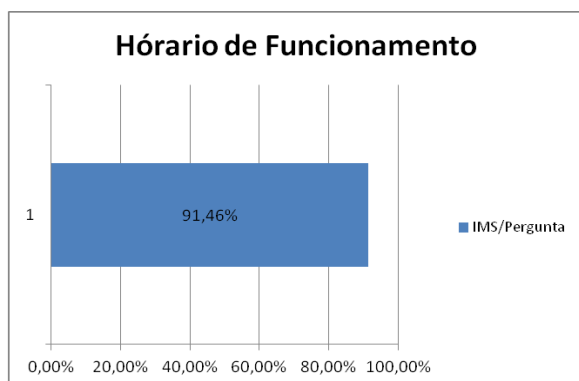
O IMS do Estado de limpeza e arrumação das Instalações foi de 89,13% tendo ainda 1 resposta negativa correspondendo a 0,97%.

Gráfico 3



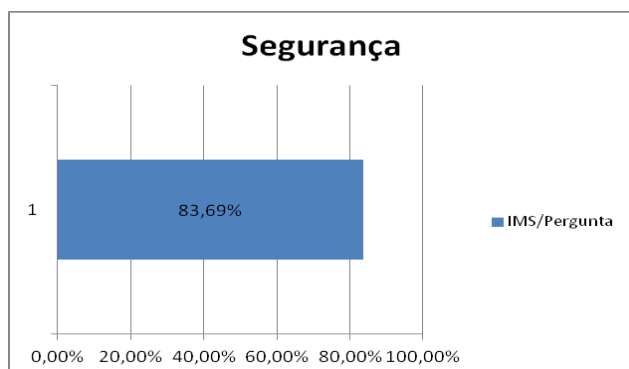
O IMS referente às acessibilidades foi de 83.50%, tendo ainda 5 respostas negativas correspondendo a 4,85%.

Gráfico 4



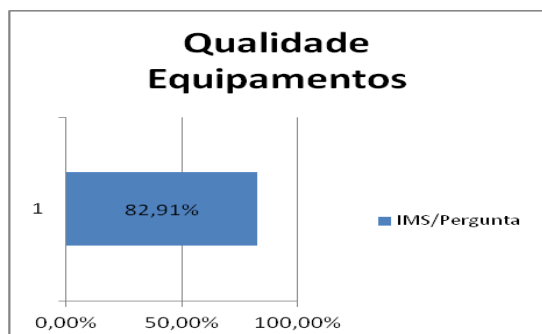
O IMS do Horário de Funcionamento referente à acessibilidades foi de 91.46%, tendo ainda 2 resposta negativa correspondendo a 1,9%.

Gráfico 5



O IMS da Segurança foi de 83.69%, tendo ainda 1 resposta negativa correspondendo a 0,97%.

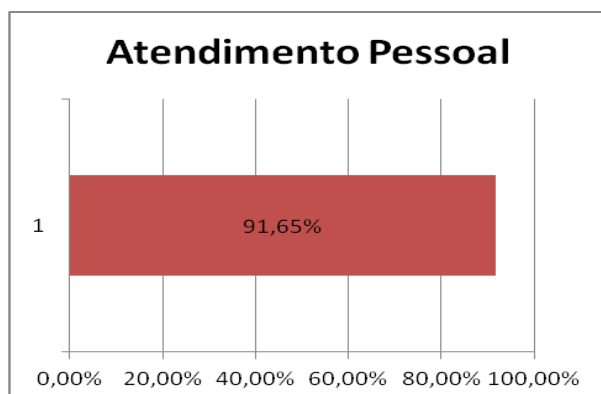
Gráfico 6



O IMS referente à Qualidade dos Equipamentos foi de 82.91% tendo ainda 1 resposta negativa correspondendo a 0,97%.

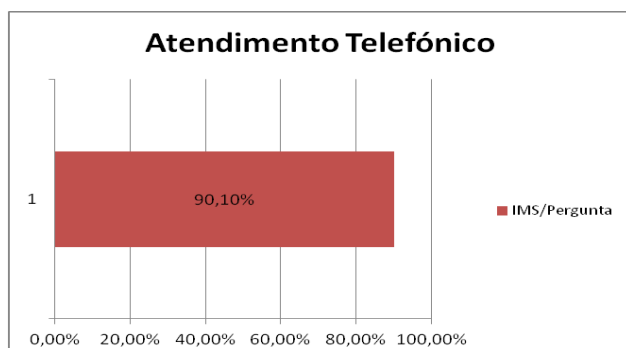
SERVIÇOS

Gráfico 1



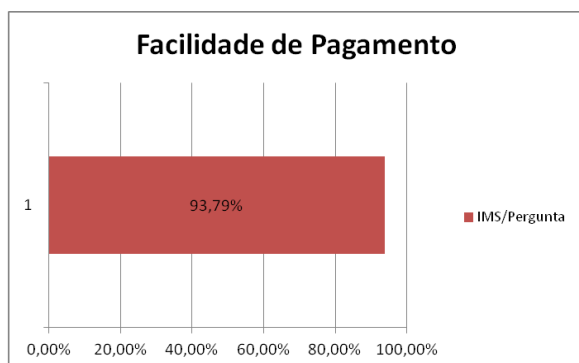
O IMS na Qualidade do atendimento pessoal foi de 91.65%, tendo ainda 1 respostas negativa correspondendo a 0,97%.

Gráfico 2



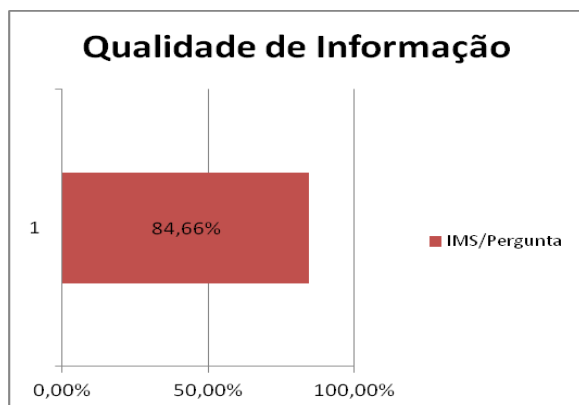
O IMS do Atendimento telefónico foi de 90.10%, tendo ainda 1 resposta negativa correspondendo a 0.97%.

Gráfico 3



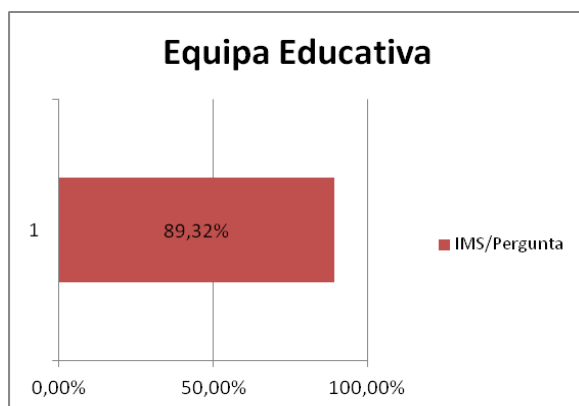
O IMS da Facilidade de Pagamento foi de 93.79%, tendo ainda 1 resposta negativa correspondendo a 0.97%.

Gráfico 4

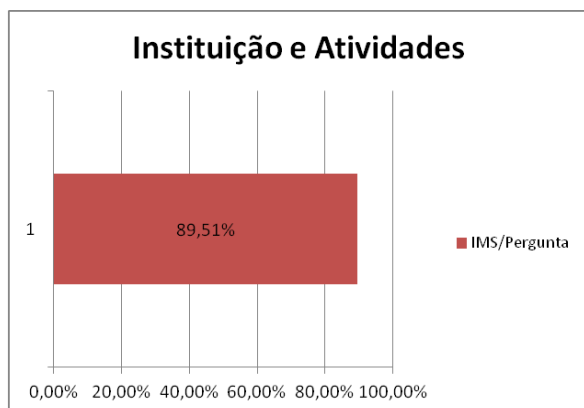


O IMS da Qualidade de informação disponibilizada foi de 84.66%, tendo ainda 1 resposta negativa correspondendo a 0.97%.

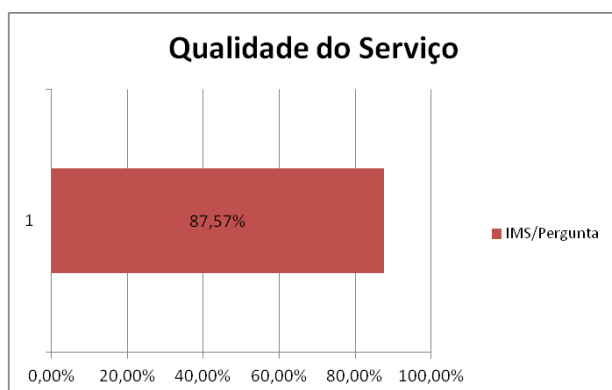
Gráfico 5



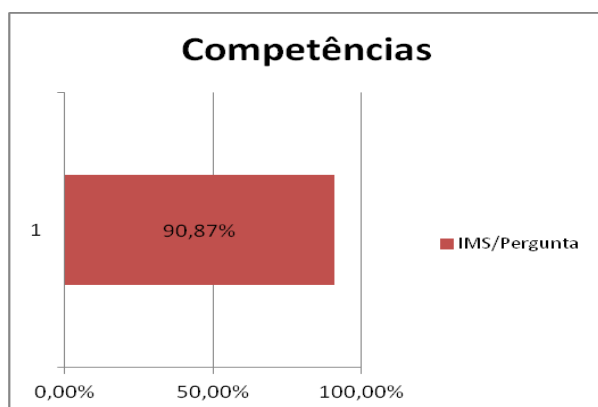
O IMS referente à Disponibilidade e Qualidade do atendimento pela Equipa Educativa foi de 89,32%, tendo ainda 2 respostas negativas correspondendo a 1.94%.

Gráfico 6

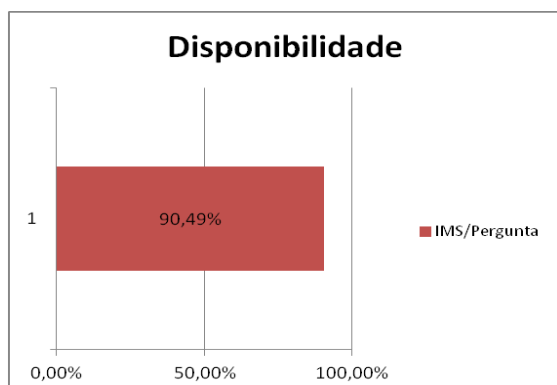
Quanto à classificação do IMS da informação recebida sobre a Instituição e atividades foi de 89.51%, tendo ainda 2 respostas negativas correspondendo a 1.94%.

Gráfico 7

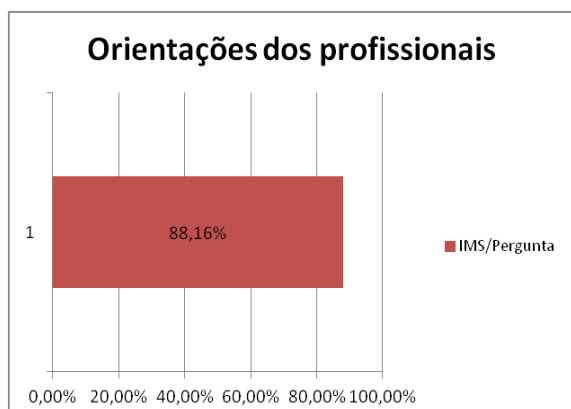
O IMS da Qualidade dos Serviços disponibilizados foi de 87.57%, tendo ainda 1 resposta negativa correspondendo a 0.97%.

Gráfico 8

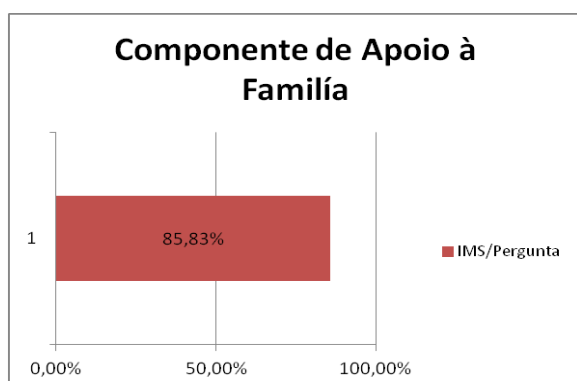
O IMS quanto à competência dos Profissionais foi de 90.87%, tendo ainda 2 respostas negativas correspondendo a 1.94%.

Gráfico 9

Quanto á disponibilidade dos profissionais o IMS foi de 90.49%, tendo ainda 2 resposta negativa correspondendo a 1.94%.

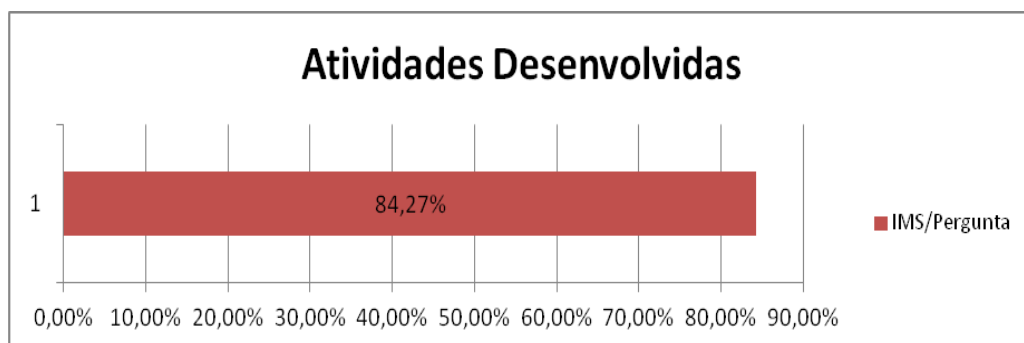
Gráfico 10

O IMS quanto á orientação dos profissionais para as reais necessidades dos clientes foi de 88.16%, tendo ainda 2 respostas negativas correspondendo a 1.94%.

Gráfico 11

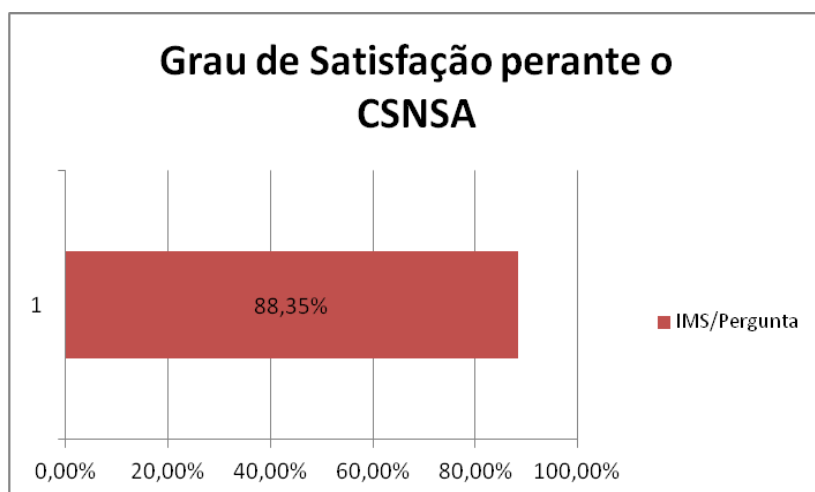
Quanto à organização da Componente de Apoio à Família o IMS foi de 85.83%, tendo ainda 2 respostas negativas correspondendo a 1.94%.

Gráfico 12



O IMS das Atividades Desenvolvidas foi de 84.27%, tendo ainda 1 resposta negativa correspondendo a 1.94%.

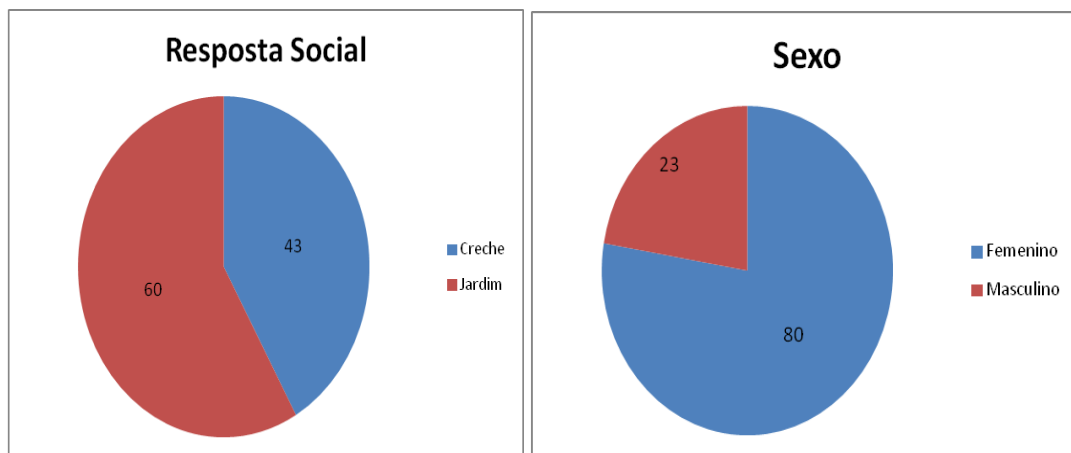
Gráfico 13



De um modo geral quanto ao Grau de Satisfação com o Centro Social Nossa Senhora do Amparo o IMS foi de 88.35%, tendo ainda 1 resposta negativa correspondendo a 0.97%.

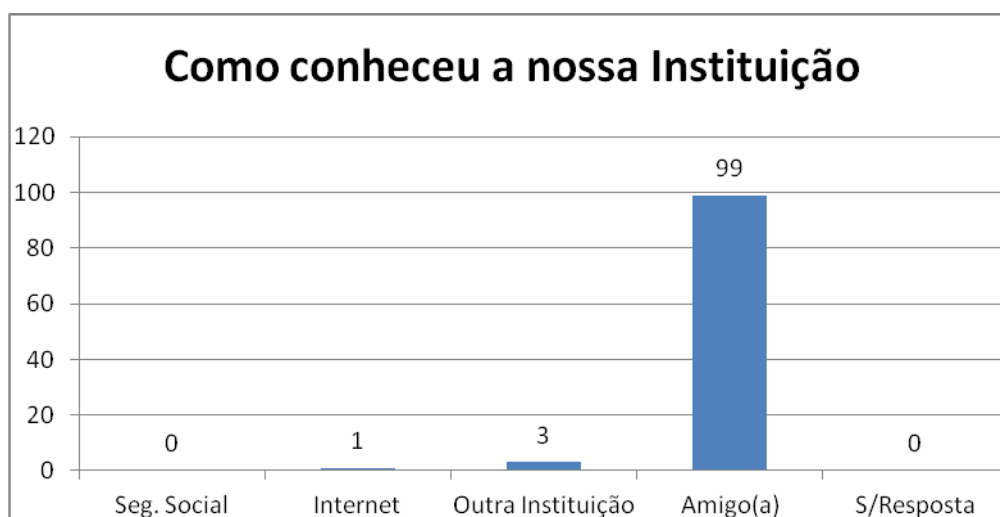
III – Conclusão

Podemos concluir:

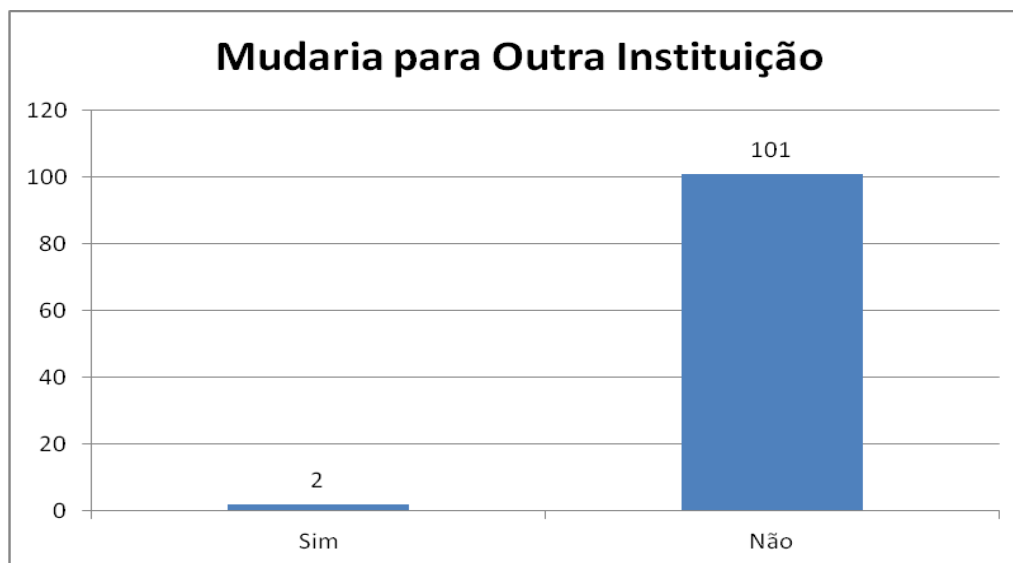


Relativamente a resposta social dos clientes, foram devolvidos no Jardim-de-infância 60 questionários, que representa a maioria da nossa amostra, cerca de 58,25%. Da valência da Creche, foram devolvidos 43 inquéritos, ou seja, 41,75%.

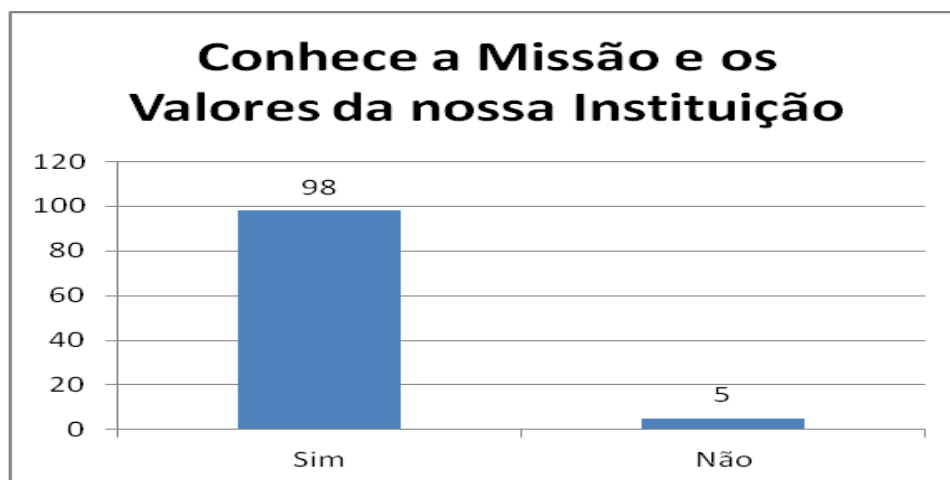
Quanto ao sexo a maioria dos inquiridos foi do sexo feminino, pois tivemos 80 (77,68%) respostas do sexo feminino e apenas 23 (22,32%) masculinos.



Como podemos observar, quando questionados acerca da forma como conheceram a Instituição, 99 responderam que foi através de um amigo(a), 1 Internet e 3 Outra Instituição.

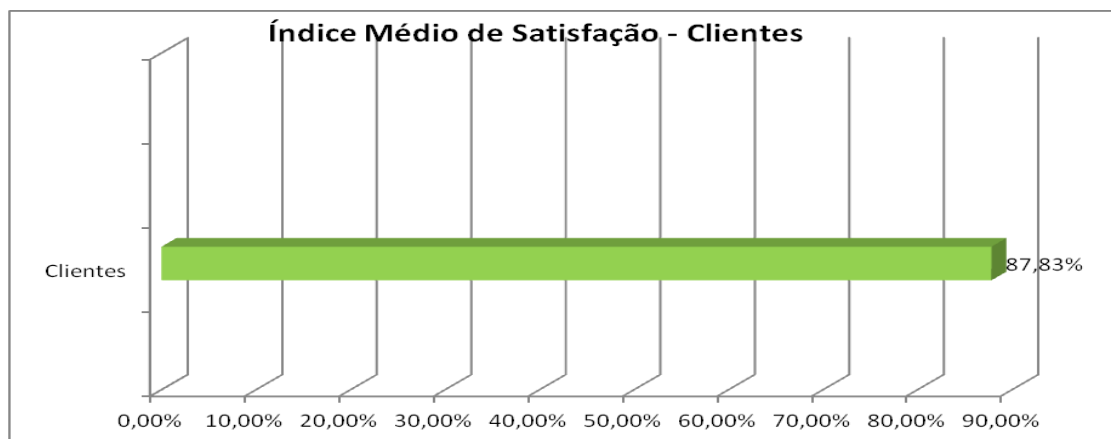


Quando questionados sobre a possibilidade de mudar para outra instituição, em 103 apenas 2 responderam que sim os outros 101 responderam que “Não”. A percentagem dos que mudariam é de 1,94% os que não mudavam é de 98,06%. Mesmo a taxa sendo de 1.94% a Instituição não consegue entender porque 2 clientes dizem que mudariam de Instituição uma vez que foram feitas as renovações para o próximo ano letivo e não tivemos nenhuma reclamação todos eles renovaram e não mostraram qualquer descontentamento.



Podemos constatar através da análise do gráfico, 98 afirmam conhecer a Missão e Valores da Instituição (95.15%), por outro lado, 5 refere “Não” conhecer (4.85%), 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, mesmo havendo alguém descontente verificamos que a maioria se encontra satisfeita com os nossos serviços, pois os índices de satisfação estão muitos bons (com respostas entre o 4 e 5).



O índice médio/ global de satisfação obtido foi de 87,83%, por isso considera-se que os clientes dão valor ao trabalho desenvolvido no CSNSA.

Este ano foram recebidas ponderações negativas (com pontuação 2 e pontuação 1), em todas as perguntas, conforme quadro anexo:

Questionário	Pergunta	Nº de respostas negativas	Nº total de respostas ao questionário	Ações a desenvolver
Clientes	1.1	3	103	Tendo em conta que as pontuações negativas foram efetuadas por um número muito reduzido de clientes, apenas a pergunta 1.3 (Acessibilidade) teve 5 respostas negativas, não serão tomadas medidas imediatas, no entanto este assunto será debatido numa próxima reunião com os pais, no sentido de entender o que fazer para resolver estas situações. Quanto à resposta dada na pergunta 1.3 (acessibilidade) não se consegue perceber uma vez que existe um parque a 50 metros.
	1.2	1		
	1.3	5		
	1.4	2		
	1.5	1		
	1.6	1		
	2.1	1		
	2.2	1		
	2.3	1		
	2.4	1		
	2.5	2		
	2.6	2		
	2.7	1		
	2.8	2		
	2.9	2		
2.10	2			
2.11	2			
2.12	1			
2.13	2			

V – 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.	Tratando-se de um faixa etária ainda sem autonomia (andar e coordenação), torna-se difícil realizar este tipo de atividades. No entanto, todas as manhãs, desde que o clima o permite, as crianças têm um período de brincadeira orientada ou livre no Parque Infantil (ao ar livre).
creche	Na minha opinião julgo que as actividades da sala dos 2 anos são pouco diversificadas e algo repetitivas. Julgo que seria necessário investir em actividades que promovessem a criatividade, o relato da história, por exemplo, recorrendo ao teatro de fantoches, actividades que implicassem o "meter a mão na massa", como por exemplo, o executar pequenas receitas (podendo até os pais contribuir com os ingredientes, para não se tornar algo pesado para o colégio em termos de financiamento).. A par desta questão, considero uma instituição confiável, extremamente bem organizada e cuidada e que tem todas as condições para a melhoria contínua. Um bem-haja pelo vosso trabalho!	São realizadas diversas atividades desta natureza, nomeadamente, confeção de gelatina (16/10/2015); dia da bolacha (4/12/2015), salada de fruta, pinturas diversas, atividades que envolvem a família, etc. Nas reuniões de pais realizadas quer na apresentação do projeto educativo, quer nos diversos momentos de reunião, não têm sido referidas novas necessidades.
Jardim de Infância	Proponho a utilização de farda semelhante, de forma a uniformizar os alunos.	O Centro dispõe de t-shirt, polo, boné e fato de treino com a imagem corporativa, para serem adquiridas e usadas de forma voluntária pelos encarregados de educação. No dia a dia é obrigatório o uso da bata do Centro que está uniformizada. Nem todos os encarregados de educação concordam com o uso diário do uniforme, pelo que o Centro nunca impôs esta questão, não considerando necessário esta medida.
Jardim de Infância	Gostaria de propor um dia de ementa vegetariana.	Auscultar junto da Nutricionista a viabilidade deste tipo de refeição para crianças até 5 anos. Caso seja uma prática saudável propõe-se a inclusão da mesma.
Jardim de Infância	Fexar as 19.30 Darem lanche igual para todos Fazerem almoços mais atractivos as crianças.	A Instituição só pode estar aberta até às 19 horas e já com autorização da Segurança Social. O Centro não fornece os lanches. Cabe a cada um dos encarregados de educação providenciar este complemento de refeição, caso o desejarem. Em próxima reunião será abordado o tema da alimentação.

creche	Possibilidade de recreio de inverno com a cobertura da zona exterior	Neste momento não há disponibilidade financeira para cobrir a zona exterior. No entanto, o Centro dispõe de uma área - Salão polivalente - que é utilizado para os recreios de inverno (sempre que o clima não permitir o recreio ao ar livre).
Jardim de Infância	Sugiro uniformização dos lanches, fornecimento de um pão, pacote de leite e uma peça de fruta.	O Centro não fornece os lanches. Cabe a cada um dos encarregados de educação providenciar este complemento de refeição, caso o desejarem.
Jardim de Infância	Gostaria que fosse alterada a situação de pais irem buscar as crianças a meio das actividades da escola com comboios para irem a aniversário	Reforçar no início do próximo ano letivo das regras de funcionamento do Centro, nomeadamente que as crianças apenas podem sair mediante autorização do encarregado de educação, assinando para o efeito uma autorização específica
Creche	Os horários das manhas deveriam começar às 7:30. Existem pais que começam a trabalhar às 8:00 em cidades diferentes daquela que é Mirandela.	A Instituição só pode abrir às 7h45 e fechar às 19h00 conforme autorização da Segurança Social.
Jardim de Infância	A Instituição poderia, com facilidade, disponibilizar lanche (igual) a todas as crianças.	O Centro não fornece os lanches. Cabe a cada um dos encarregados de educação providenciar este complemento de refeição, caso o desejarem.

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

ELABORADO POR: DULCE RAMOS E LURDES LOPES	APROVADO POR: DULCE RAMOS
Data: 23/05/2016	Data: 24/05/2016