

CENTRO SOCIAL
NOSSA SENHORA DO AMPARO

Divulgação dos resultados

**“Satisfação dos
Clientes
2014”**

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).

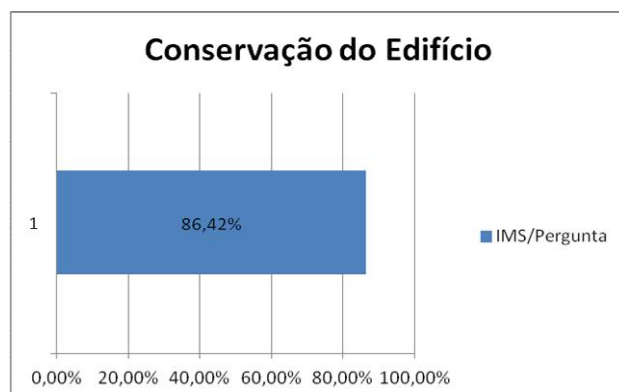
Os inquéritos foram excecionalmente passados antes do definido em procedimento por forma a permitir a recolha de evidências atempadamente para auditoria.

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 98,15% (106, dos 108 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

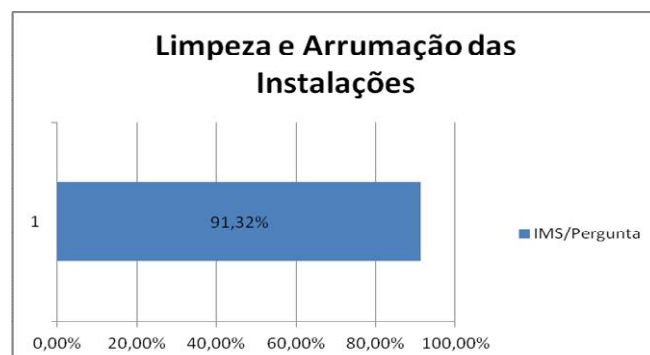
Instalações

Gráfico 1



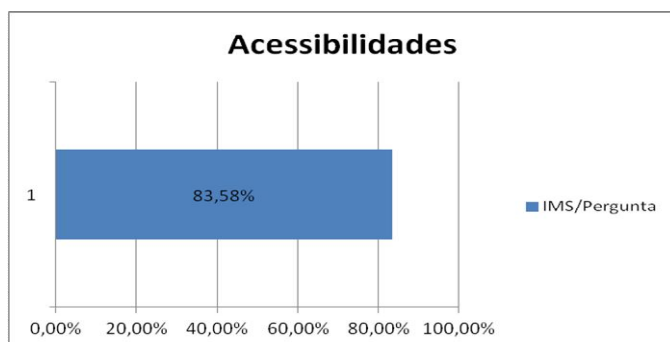
O Índice Médico de Satisfação (IMS) da conservação do edifício foi de 86,42%.

Gráfico 2



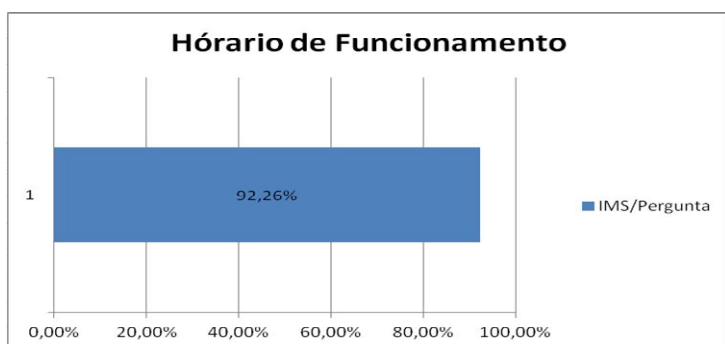
O IMS do Estado de limpeza e arrumação das Instalações foi de 91.32%

Gráfico 3



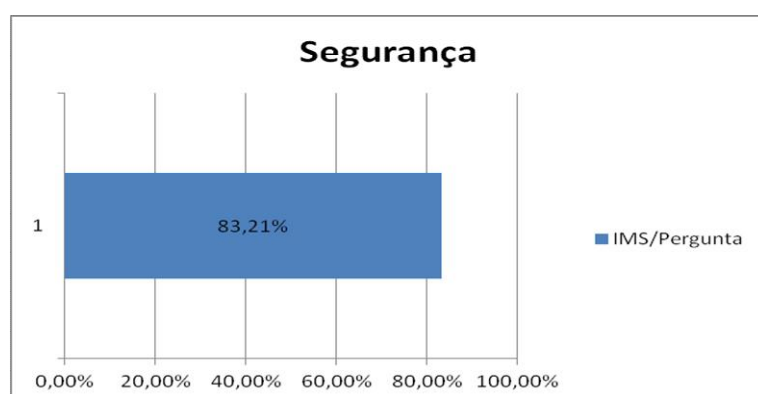
O IMS referente às acessibilidades foi de 83.58% tendo ainda 4 respostas negativas correspondendo a 3,77%.

Gráfico 4



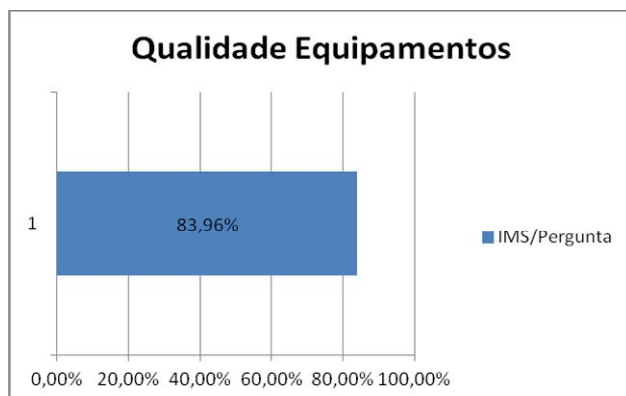
O IMS do Horário de Funcionamento referente à acessibilidades foi de 92.26%.

Gráfico 5



O IMS da Segurança foi de 83.21%, tendo ainda 4 respostas negativas correspondendo a 3,77%.

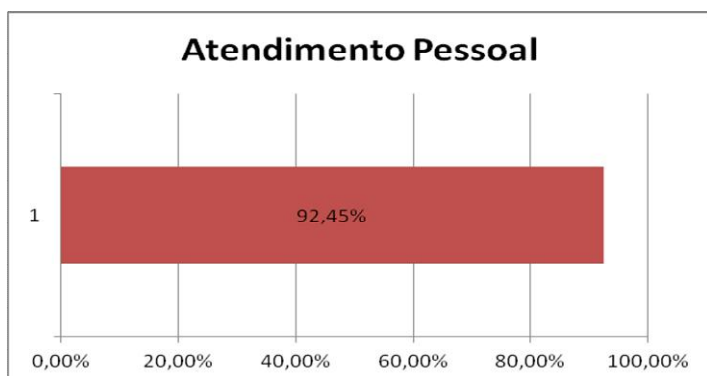
Gráfico 6



O IMS referente à Qualidade dos Equipamentos foi de 83.96% tendo ainda 1 respostas negativas correspondendo a 0,94%.

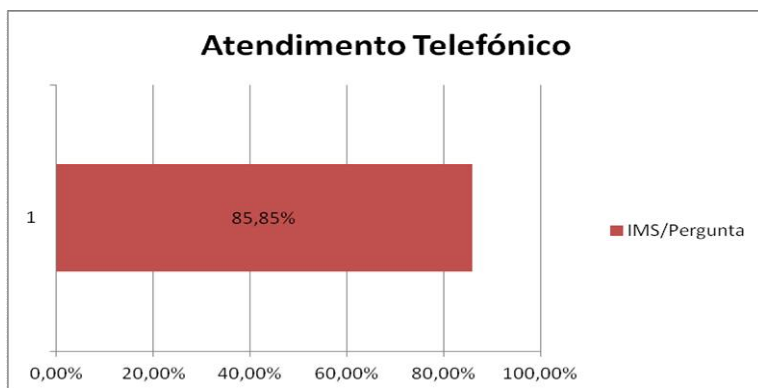
SERVIÇOS

Gráfico 1



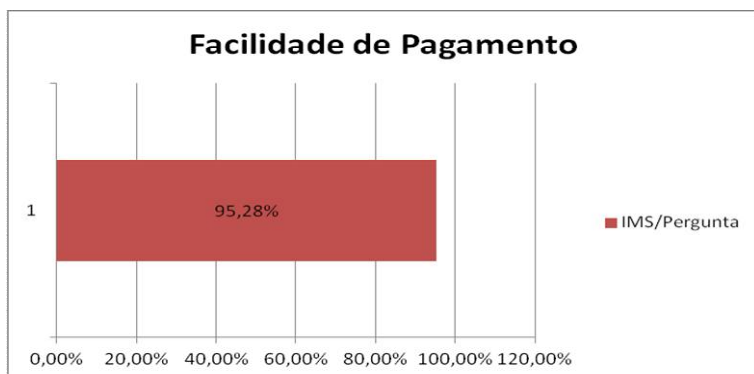
O IMS na Qualidade do atendimento pessoal foi de 92.45%.

Gráfico 2



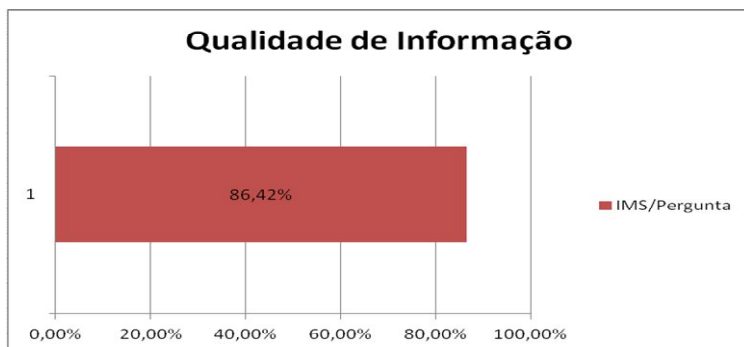
O IMS do Atendimento telefónico foi de 85.85%, tendo ainda 3 respostas negativas correspondendo a 2.83%

Gráfico 3



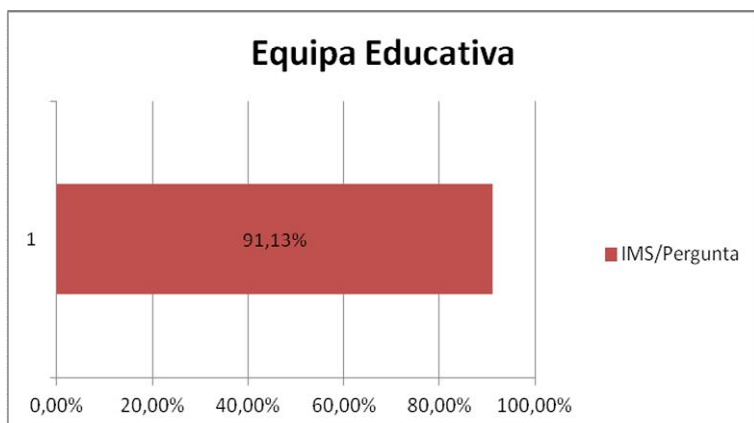
O IMS da Facilidade de Pagamento foi de 95.28%, tendo ainda 1 respostas negativas correspondendo a 0.94%.

Gráfico 4



O IMS da Qualidade de informação disponibilizada foi de 86.42%,

Gráfico 5



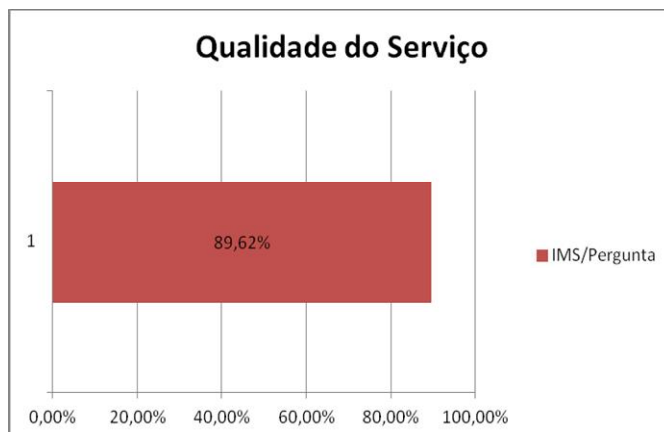
O IMS referente á Disponibilidade e Qualidade do atendimento pela Equipe Educativa foi de 91.13%.

Gráfico 6



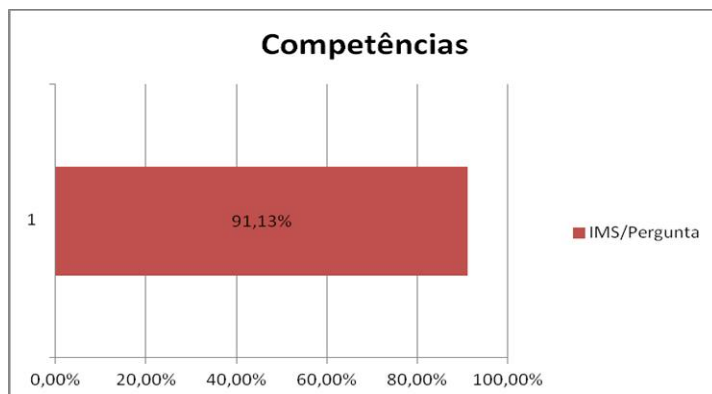
Quanto à classificação do IMS da informação recebida sobre a Instituição e atividades foi de 91.70%.

Gráfico 7



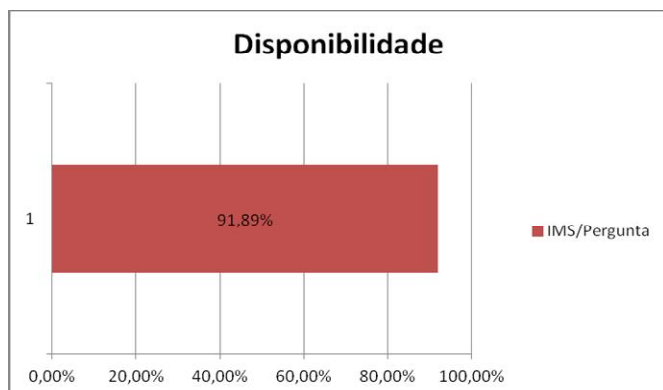
O IMS da Qualidade dos Serviços disponibilizados foi de 89.62%.

Gráfico 8



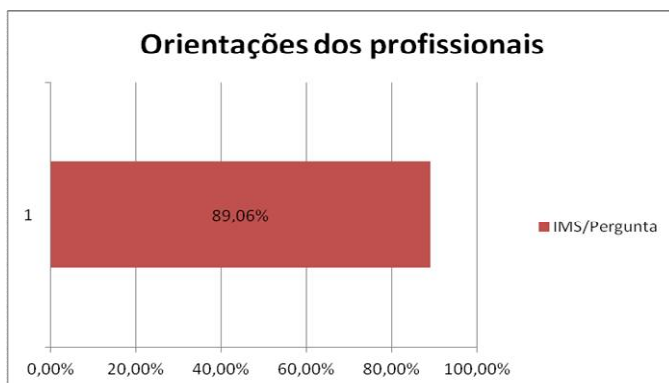
O IMS quanto à competência dos Profissionais foi de 91.13%.

Gráfico 9



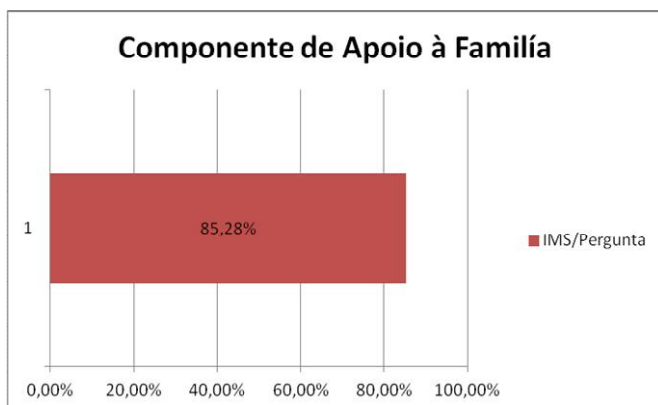
Quanto á disponibilidade dos profissionais o IMS foi de 91.89%

Gráfico 10



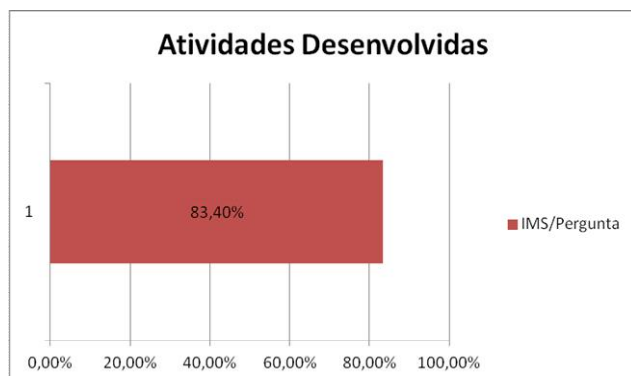
O IMS quanto á orientação dos profissionais para as reais necessidades dos clientes foi de 89.06%

Gráfico 11



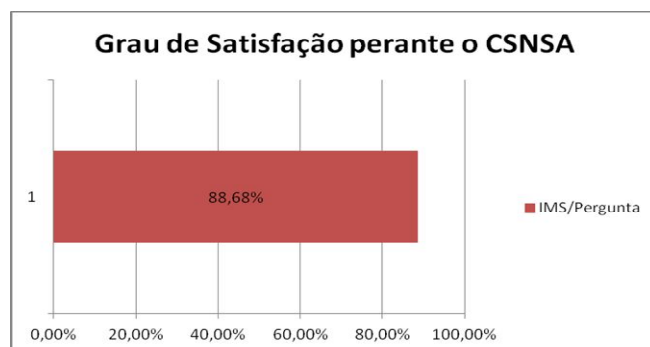
Quanto à organização da Componente de Apoio à Família o IMS foi de 85.28%

Gráfico 12



O IMS das Atividades Desenvolvidas foi de 83.40%.

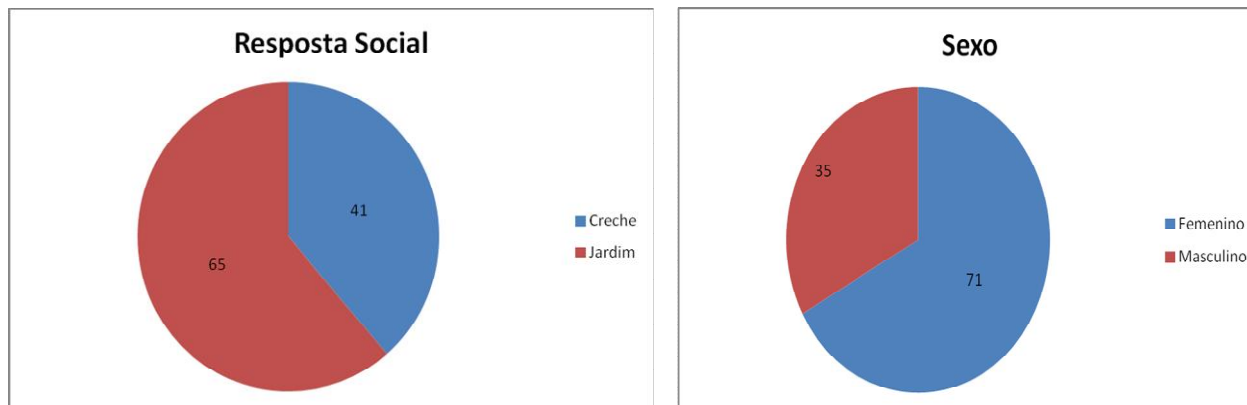
Gráfico 13



De um modo geral quanto ao Grau de Satisfação com o Centro Social Nossa Senhora do Amparo o IMS foi de 88.68%

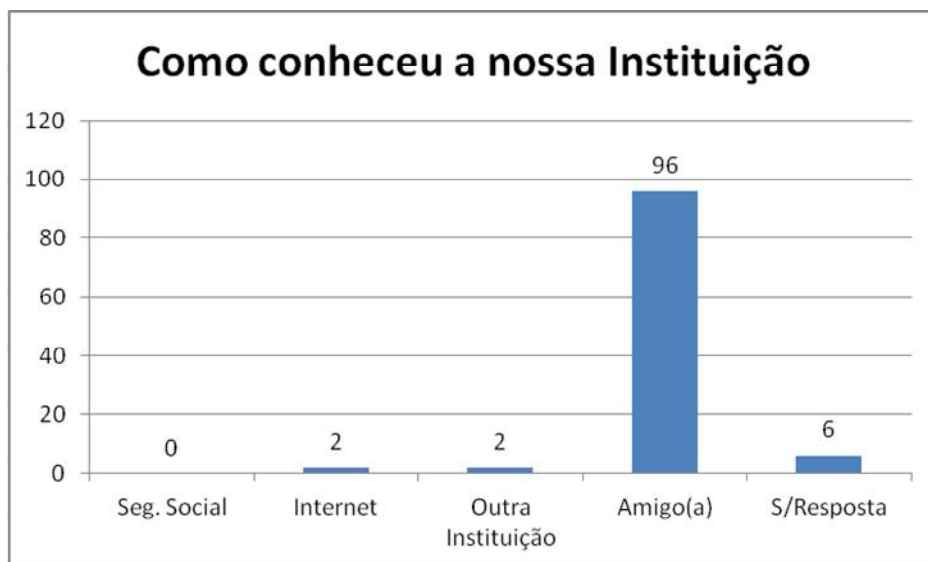
III – Conclusão

Podemos concluir:

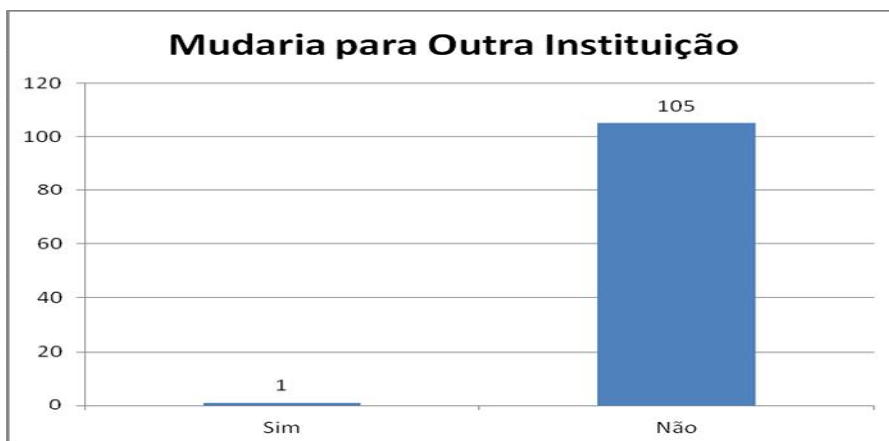


Relativamente a resposta social dos clientes, foram devolvidos no Jardim-de-infância 65 questionários, que representa a maioria da nossa amostra, cerca de 62%. Da valência da Creche, foram devolvidos 41 inquéritos, ou seja, 38%.

Quanto ao sexo a maioria dos inquiridos foi do sexo feminino (71) e apenas 35 masculinos.



Como podemos observar, quando questionados acerca da forma como conheceram a Instituição, 96 responderam que foi através de um amigo(a), 2 Internet, 2 Outra Instituição e 6 não responderam.

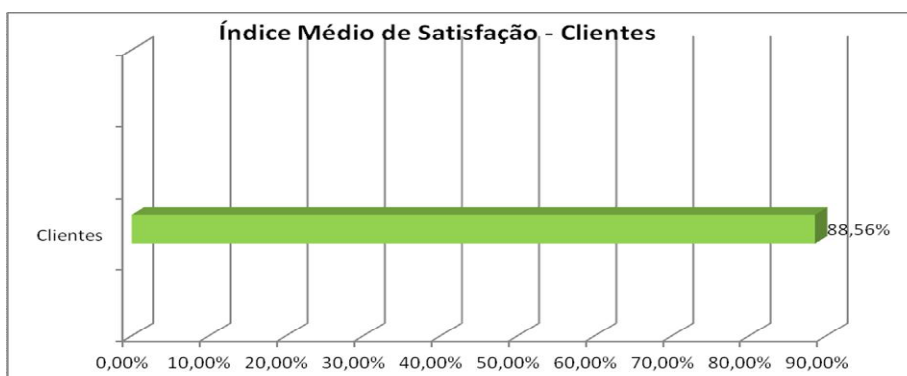


Quando questionados sobre a possibilidade de mudar para outra instituição, em 106 apenas 1 disse que "Sim", mudava se fosse para uma instituição gratuita, enquanto 105 diz que "Não".



Podemos constatar através da análise do gráfico, 99 afirmam conhecer a Missão e Valores da Instituição (94.25%), por outro lado, 7 refere "Não" conhecer (5.75%) . 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 88,56%, por isso considera-se que os clientes dão valor ao trabalho desenvolvido no CSNSA.

Foram recebidas algumas ponderações negativas (com pontuação 2), pontualmente, nas seguintes perguntas:

Questionário	Pergunta	Nº de respostas negativas	Nº total de respostas ao questionário	Ações a desenvolver
Clientes	1.3	4	106	Tendo em conta que as pontuações negativas foram efetuadas por um número muito reduzido de clientes (4), 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.
	1.5	4		
	1.6	1		
	2.2	3		
	2.3	1		

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.

Foram ainda recebidos alguns comentários / agradecimentos:

RESPOSTA SOCIAL	COMENTÁRIO
Jardim de Infância	Estou muito satisfeita com todo o envolvente do colégio e agradeço tudo o que foi feito (e continua a ser) pelo meu filho aquando da sua chegada ao colégio toda a dedicação dos colaboradores foi fundamental para a sua integração e para que hoje ele vá com muito gosto para o colégio. Um bem haja a todos e continuem assim pois fazem um excelente trabalho com os nossos filhos.
Jardim de Infância	Nada a registar. Estou muito satisfeito na forma como acolhem, tratam e nos ajudam a educar o nosso filho.
Jardim de Infância	Parabéns pelo desempenho e dedicação que têm com os nossos filhos. Valorizo a escola, pois têm uma boa segurança desde a entrada dos portões a porta

	principal do edifício. Deixo apenas um alerta para todos os pais ou funcionários, para fecharem sempre os portões, porque a segurança existe nós é que nos descuidamos por vezes um pouco.
Jardim de Infância	Obrigada pela vossa dedicação aos nossos filhos
Jardim de Infância	só uma palavra de agradecimento por todo o vosso carinho no trato com os nossos filhos.

As sugestões recebidas foram:

RESPOSTA SOCIAL	SUGESTÃO	ANÁLISE DAS SUGESTÕES
Creche	Mais proatividade no Acolhimento das crianças que chegam mas cedo, de manhã.	Analisar este assunto na reunião de pais da abertura do ano, no sentido de entender o que se pretende
Jardim de Infância	Deveriam ter mais vagas para a primária , creio que são uma minoria para os meninos que tem a escola.	O número de vagas é limitado pela autorização definitiva concedida pela DREN ao colégio
Jardim de Infância	Necessidade de alguma variedade nas actividades desenvolvidas e maior interacção com os pais.	Tem vindo a ser realizadas diversas actividades com os pais, no entanto esta sugestão será analisada na reunião de pais
Jardim de Infância	Colocar uma proteção para a chuva na entrada do edifício.	O edifício já tem um a proteção para a chuva
Jardim de Infância	Oferecer o lanche as crianças pois e um custo acrescido as familias, e provoca diferenças sociais.	Este assunto já foi tratado em diversas reuniões de pais
Creche	O Colégio atualmente encontra-se encerrado durante o Mês de Agosto, o que causa algum transtorno na Entidade Patronal do encarregado de Educação para marcação de férias do mesmo. Sugeriria que apenas estivesse encerrado parte do mês e não na sua totalidade.	Este assunto já foi tratado em diversas reuniões de pais
Creche	- Deveria haver festa de Natal todos os anos tendo em conta que se trata de um colégio católico - Deveria haver mais interação entre o colégio e as demais instituições existentes na cidade como por exemplo o Carnaval, falta de presença!	Tem havido anualmente Festa de Natal Na Creche, tem havido participação em locais fechados (ex: Lares de Idosos), no entanto, não participaram este ano no desfile da cidade devido ao frio, sendo que só participou o jardim de Infância.
Jardim de Infância	Tenho muita dificuldade em conseguir outra resposta para o meu educando durante o mês de Agosto, uma vez que o Centro Nossa Senhora do Amparo fecha todo o mês. A minha sugestão é diminuir para 2 semanas o período de encerramento em agosto	Este assunto já foi tratado em diversas reuniões de pais
Creche	Julgo ser importante por vezes uma reunião com os pais, porque tendo a dificuldade em falar com as funcionárias, apesar de estas sempre disponíveis, pois os pequenos não permitem pois choram ao ver pessoas de fora a ir buscar os coleguinhas, seria bom haver um feedback mais frequente da sua evolução e comportamento.	Tendo em conta que todas as educadoras têm 2 dias por semana de atendimento aos pais. São ainda marcadas reuniões periódicas com os pais

Creche	Gostava que fossem mais rígidos com a segurança.	Analisar este assunto na reunião de pais da abertura do ano, no sentido de entender o que se pretende
Jardim de Infância	Atividades mais encaminhadas para a ação social.	Analisar este assunto na reunião de pais da abertura do ano, no sentido de entender o que se pretende
Jardim de Infância	O mês de Agosto pelo menos metade do mês deveria estar aberto, porque nem todos os pais tem disponibilidade de ter os filhos o mês inteiro em casa.	Este assunto já foi tratado em diversas reuniões de pais
Jardim de Infância	Inovar as estratégias para o atingir os objetivos definidos pelo programa; Diminuir a quantidade de atividades no plano anual de atividades e investir mais na qualidade e riqueza de algumas delas;	Analisar este assunto na reunião de pais da abertura do ano, no sentido de entender o que se pretende
Jardim de Infância	No período compreendido entre fins de junho e julho deverá ser desenvolvido um plano de ocupação e atividades para as crianças. Se necessário com a colaboração dos pais.	Agendar reunião com os pais no sentido de definir as atividades para os meses de junho e julho
Creche	Melhorar a vigilância externa aos edifícios principais: os portões estão muitas vezes abertos ou incorretamente trancados, uma criança mais alta consegue facilmente abri-los e sair, da mesma forma que qualquer pessoa, que não encarregado de educação (ou responsável autorizado) ou funcionário da instituição pode entrar e circular livremente no espaço externo. Mais ainda, qualquer pessoa e vá entrar ou sair do edifício, e contra mim falo, por boa educação, mantem a porta aberta a outra que venha a entrar, muitas vezes sem sabermos se tem relação com alguma das crianças. Gostaria realmente de ver estas situações resolvidas ou melhoradas. Também gostava, e tenho a certeza que os outros pais também, de no final de cada ano letivo ou ao fim dos seis anos, receber um registo fotográfico (em CD) das atividades e do dia-a-dia da minha filha. Eles passam aí muito mais tempo do que conosco. Em outras instituições isto é feito, por isso é possível. obrigada	As crianças encontram-se nas salas, sendo que durante os intervalos. Estes são vigiados pelos colaboradores. Irá realizar-se uma sensibilização aos pais, para que estes tenham sempre o cuidado de fecharem o portão. No que se refere ao CD, fica ao critério da educadora

Creche	<p>Pouco Feedback do desenvolvimento das crianças. Maior interatividade entre equipa pedagógica e pais.</p> <p>Os pais deveriam receber pelo menos uma avaliação trimestral dos deus educandos (Jardim de Infância) em suporte papel ou digital.</p> <p>Sistema de controle de entradas e saidas pouco eficaz. A colocação de leitores Biométricos em cada sala seria mais eficiente.</p> <p>Já agora. O título deste Questionário é RIDÍCULO. "Cliente"!!!!?????? Uma escola não tem clientes.....</p>	<p>A instituição tem a prática de envolver os pais no que se refere à avaliação dos planos individuais, sendo que os mesmos são assinados por eles. Sempre que se revele necessário, as educadoras reúnem com os pais para dar o feedback da evolução dos educandos.</p> <p>No que se refere ao controlo pelos leitores biométricos, este é feito na entrada do edifício, não sendo necessário, uma vez que os pais não entregam as crianças na sala (à exceção dos atrasos), mas sim na sala de acolhimento.</p> <p>No que se refere ao termo "cliente", esta terminologia é definida pela Segurança Social.</p>
Creche	<p>Devia estar como outros colégios Aberto em agosto.</p> <p>O parque exterior não está adequado à idade das crianças tem escadas para subir em forma d tubo onde crianças ã conseguem pôr os pés e são mto espaçadas. as auxiliares educadoras no exterior estão à conversa umas com as outras e desatentas às crianças</p>	<p>Este assunto já foi tratado em diversas reuniões de pais.</p> <p>No que se refere ao parque, este cumpre a legislação.</p> <p>No que se refere às auxiliares educadoras, será realizada uma reunião com as mesmas.</p>
Jardim de Infância	<p>O horário deveria perlongar até as .</p>	<p>O horário é das 7h45 às 19h, sendo este horário o legalmente aprovado.</p>
Jardim de Infância	<p>Sugestão: Opção de utilização de uniforme. Investimento inicial, mas poupança substancial, a médio prazo. Uniformização dos alunos.</p>	<p>A instituição tem a venda polos, fatos de treino, chapéus e bata, sendo que só esta última é obrigatória. Não se pretende a obrigatoriedade de uso de uniforme completo, tendo em conta as condições financeiras dos pais.</p>
Creche	<p>A minha sugestão é apenas a do lanche. Acho que o mesmo devia ser dado pela a instituição.</p>	<p>Este assunto já foi tratado em diversas reuniões de pais</p>

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

<u>ELABORADO POR:</u> DULCE RAMOS E LURDES LOBÃO	<u>APROVADO POR:</u> DULCE RAMOS
Data: 14/04/2014	Data: 14/04/2014