RELATÓRIO: AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES E PARCEIROS

2016

FCOI/GAG/28/11 – Folha timbrada R00 27/01/11

Aprovado em CA 21.04.2017 RCA

ÍNDICE

1 INTRODUÇÃO **1**

2. CLIENTES **3**

2.1 Metodologia **5**

2.1.1 Amostra 5

2.1.2 Questionários aos clientes 5

2.1.2.1 Perguntas fechadas 5

2.1.2.2 Perguntas abertas 6

2.2 Resultados **6**

2.2.1 Participação dos clientes 6

2.2.3 Pré-Escolar 8

2.2.4 Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL) 9

2.2.7 Centro de Acolhimento Temporário dos 12 aos 18 anos (CAT II) 12

2.2.8 Lar de Crianças e Jovens (LCJ) 13

2.2.9 Lar Residencial (LR) 14

2.2.10 Residência Autónoma (RA) 15

2.2.11 Centro de Atividades Ocupacionais 16

2.2.12 Residência de Idosos (RI) 17

2.2.13 Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) 18

2.2.14 Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP) 19

2.2.15 Cantina Social 20

2.2.16 Loja Social 21

2.2.17 Banco de Ajudas Técnicas 22

2.2.18 CliniCOI 23

2.2.19 Farmatural 24

2.2.21 Aconselhamento Psicológico 28

2.2.22 Casa Abrigo Dolores (CAD) 29

2.2.23 Graus de satisfação dos clientes entre as respostas sociais 30

2.3 Conclusões 31

3. PARCEIROS **33**

3.1 Metodologia **35**

3.2 Resultados **35**

3.2.1 Nível de participação dos parceiros 35

3.2.2 Grau de satisfação dos parceiros 35

4. BENCHMARK **38**

4.1 Clientes **41**

4.1.1 Grau de satisfação dos clientes em cada resposta social 41

4.1.2 Análise comparativa do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais 42

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

4.1.3 Satisfação dos clientes nas questões transversais: área de sustentabilidade económico-financeira 50

4.1.4 Satisfação dos clientes: área de acolhimento 51

4.1.5 Satisfação dos clientes nas questões transversais: área de idosos 52

4.1.6 Satisfação dos clientes nas questões transversais: área da deficiência (Centro de Atividades Ocupacionais, Residência Autónoma e Lar Residencial) 53

4.1.7 Satisfação dos clientes por áreas de intervenção 54

4.2 Parceiros **58**

4.3 Conclusões **59**

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS **60**

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1. Grau de satisfação dos clientes das Creches Vila Bela e Sede por pergunta. 7
Gráfico 2. Grau de satisfação global dos clientes das Creches Sede e Vila Bela. 8
Gráfico 3. Grau de satisfação dos clientes do Pré-Escolar por pergunta. 8
Gráfico 4. Grau de satisfação dos clientes do CATL por pergunta. 9
Gráfico 5. Grau de satisfação dos clientes do 1º Ciclo do Ensino Básico por pergunta. 10
Gráfico 6. Grau de satisfação dos clientes (crianças) do CAT I por pergunta. 11
Gráfico 7. Grau de satisfação dos clientes (familiares) do CAT I por pergunta. 11
Gráfico 8. Grau de satisfação dos clientes (crianças/jovens) do CAT II por pergunta. 12
Gráfico 9. Grau de satisfação dos clientes (crianças/jovens) do Lar de Crianças e Jovens por pergunta. 13
Gráfico 10. Grau de satisfação dos clientes do Lar Residencial por pergunta. 14
Gráfico 11. Grau de satisfação dos clientes da Residência Autónoma por pergunta. 15
Gráfico 12. Grau de satisfação dos clientes do Centro de Atividades Ocupacionais por pergunta. 16
Gráfico 13. Grau de satisfação dos clientes da Residência de Idosos por pergunta. 17
Gráfico 14. Grau de satisfação dos clientes do Serviço de Apoio Domiciliário por pergunta. 18
Gráfico 15. Grau de satisfação dos clientes do CAFAP por pergunta. 19
Gráfico 16. Grau de satisfação dos clientes da Cantina Social por pergunta. 20
Gráfico 17. Grau de satisfação dos clientes da Loja Social por pergunta. 21
Gráfico 18. Grau de satisfação dos clientes do Banco de Ajudas Técnicas por pergunta. 22
Gráfico 19. Grau de satisfação dos clientes da CliniCOI por pergunta. 23
Gráfico 20. Grau de satisfação dos clientes da Farmatural por pergunta 24
Gráfico 21. Grau de satisfação dos clientes (adultos) da Quinta Pedagógica por pergunta, relativamente ao funcionamento e à gestão da atividade. 25
Gráfico 22. Grau de satisfação dos clientes (adultos) da Quinta Pedagógica por pergunta, relativamente ao desempenho da equipa. 26
Gráfico 23. Grau de satisfação dos clientes (crianças/alunos) da Quinta Pedagógica por pergunta. 27
Gráfico 24. Grau de satisfação dos clientes do Aconselhamento Psicológico por pergunta. 28
Gráfico 25. Grau de satisfação das utentes da Casa Abrigo Dolores por pergunta. 29
Gráfico 26. Grau de satisfação de parceiros nas perguntas 1 a 10. 35
Gráfico 27. Grau de satisfação dos clientes em cada resposta social. 41
Gráfico 28. Grau de satisfação dos clientes nas questões transversais. 42
Gráfico 29. Grau de satisfação dos clientes relativamente à disponibilização de informação. 42
Gráfico 30. Grau de satisfação dos clientes relativamente aos horários praticados. 43
Gráfico 31. Grau de satisfação dos clientes relativamente às instalações, meios e equipamentos disponíveis. 43
Gráfico 32. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao serviço de transporte. 44
Gráfico 33. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao serviço de refeições. 44
Gráfico 34. Grau de satisfação dos clientes relativamente à rapidez na resolução de reclamações. 45
Gráfico 35. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao profissionalismo e ao atendimento. 46
Gráfico 36. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao serviço técnico e profissional. 46
Gráfico 37. Grau de satisfação dos clientes relativamente à qualidade das atividades desenvolvidas. 47
Gráfico 38. Grau de satisfação dos clientes relativamente à satisfação global dos clientes. 47

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

Gráfico 39. Proporção de clientes que recomenda a Fundação COI. 48

Gráfico 40. Grau de satisfação dos clientes por pergunta do questionário. 49

Gráfico 41. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais à área de sustentabilidade económico-financeira (CliniCOI, Banco de Ajudas Técnicas e Farmatural). 50

Gráfico 42. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais à área de acolhimento (CAT I, CAT II e LCJ). 51

Gráfico 43. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais da área de idosos (Residência de Idosos e Serviço de Apoio Domiciliário). 52

Gráfico 44. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas perguntas transversais da área da deficiência (Centro de Atividades Ocupacionais, Residência Autónoma e Lar Residencial). 53

Gráfico 45. Grau de satisfação dos clientes na área de infância e juventude. 54

Gráfico 46. Grau de satisfação dos clientes na área de acolhimento. 54

Gráfico 47. Grau de satisfação dos clientes na área dos idosos. 55

Gráfico 48. Grau de satisfação dos clientes na área da sustentabilidade económico-financeira. 55

Gráfico 49. Grau de satisfação dos clientes na área de inserção social. 56

Gráfico 50. Grau de satisfação global, por área de intervenção. 56

Gráfico 51. Análise do grau de satisfação dos clientes por resposta social em 2016, 2015 e 2014. 57

Gráfico 52. Análise do grau de satisfação global dos clientes em 2016, 2015 e 2014. 58

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta, à semelhança dos anos anteriores, a análise dos dados obtidos através da aplicação dos questionários de Avaliação da Satisfação aos Clientes das diversas respostas sociais e áreas de sustentabilidade económico-financeiras, bem como aos parceiros da Fundação COI. Este processo, à semelhança dos anos anteriores, decorre da certificação do Sistema de Gestão da Qualidade na Fundação COI, que tem como objetivo a melhoria contínua dos serviços prestados pela Instituição, identificando os pontos fortes e os aspetos que carecem de melhoria.

A distribuição de questionários aos clientes/responsáveis pelos clientes/representantes legais dos clientes das respostas sociais e áreas de sustentabilidade económico-financeira e aos parceiros foi realizada no início do presente ano, sendo no entanto relativa à satisfação dos mesmos ao longo do ano de 2016. Na área de infância e juventude (Creche, Pré-escolar, 1º Ciclo e CATL), a aplicação de questionários foi realizada no final do ano letivo 2015/2016. Na área de sustentabilidade económico-financeira (Quinta Pedagógica), a aplicação de questionários foi realizada após as visitas por parte das escolas à Quinta Pedagógica da Casa Caramela e após a realização de eventos no espaço.

A análise dos resultados permite aferir o grau de satisfação do público-alvo da Fundação COI, identificando os pontos fortes e fracos, bem como as oportunidades de melhoria. Encontra-se definido como meta um grau de satisfação igual ou superior a 80%, para clientes e parceiros, conforme o processo medição, análise e melhoria.

No final do presente relatório, a partir dos resultados obtidos, foi utilizado o processo de benchmarking, de forma a comparar os resultados obtidos entre as respostas sociais e áreas de sustentabilidade económico-financeiras da Fundação.

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES E PARCEIROS

2. CLIENTES

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

2.1 Metodologia

2.1.1 Amostra

Para a aplicação dos questionários de satisfação aos clientes, definiu-se, em processo, que a amostra deve ser composta por um número igual ou superior a 20% dos potenciais respondentes.

No CAT I, aplicou-se o questionário apenas a crianças com idades compreendidas entre os 4 e os 6 anos de idade, que apresentavam capacidades cognitivas para o preenchimento do instrumento. Além disto, nas respostas sociais Lar Residencial, Residência Autónoma, Centro de Atividades Ocupacionais, Residência de Idosos e Serviço de Apoio Domiciliário aplicou-se o questionário apenas a clientes que apresentassem capacidades cognitivas.

2.1.2 Questionários aos clientes

Os questionários aplicados à generalidade dos clientes seguiram o modelo estabelecido para este processo. No entanto, às crianças acolhidas no Centro de Acolhimento Temporário (0-6 anos) e às que visitam a Quinta Pedagógica aplicou-se questionários simplificados e adequados às capacidades cognitivas das mesmas, bem como à sua faixa etária. Aos clientes da Resposta Social Lar Residencial, Residência Autónoma e Centro de Atividades Ocupacionais, foram aplicados questionários adequados às capacidades cognitivas destes.

2.1.2.1 Perguntas fechadas

Para a resposta às perguntas fechadas, foi utilizada a seguinte escala:

NADA SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	SATISFEITO	TOTALMENTE SATISFEITO	NÃO SEI	NÃO SE APLICA

Estas categorias de resposta constituem uma escala Likert de 4 pontos, sendo que "Nada satisfeito" é codificado como "1" e "Totalmente satisfeito" como "4". As opções de resposta "Não sei" e "Não se aplica" correspondem a itens exteriores à escala, e desta maneira estas respostas não são consideradas para o cálculo da média. No questionário de Avaliação de Satisfação do Aconselhamento

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

Psicológico, as categorias de resposta constituem uma escala de Likert de 3 pontos, sendo que "Nada satisfeito" é codificado"1" e "Totalmente satisfeito" como "3".

O grau de satisfação dos respondentes foi obtido mediante o tratamento estatístico das respostas dadas, recorrendo ao cálculo da média ponderada. As opções de resposta "Não sei" e "Não se aplica" não são consideradas para o cálculo da média.

2.1.2.2 Perguntas abertas

As respostas dadas pelos respondentes às perguntas abertas foram tratadas através de uma análise de conteúdo. Não foram consideradas sugestões nos casos em que estas foram dadas por um respondente apenas.

2.2 Resultados

2.2.1 Participação dos clientes

Tabela 1. Frequência relativa da participação dos clientes por resposta social ($N \geq 10$).

RESPOSTA SOCIAL	POSSÍVEIS RESPONDENTES	RESPONDENTES	%
Quinta Pedagógica - Alunos	44	44	100
Quinta Pedagógica - Educadores	42	42	100
Loja Social	14	14	100
CliniCOI	13	13	100
Farmatural	16	16	100
Centro de acolhimento Temporário (12-18 anos)	12	11	92
Centro de Atividades Ocupacionais	13	10	77
Pré-Escolar	95	53	56
Creche	116	57	49
Cantina Social	69	16	23
Centro de Apoio Familiar e de Aconselhamento Parental	57	12	21

Tabela 2. Número de respondentes por resposta social ($N < 10$).

RESPOSTA SOCIAL	POSSÍVEIS RESPONDENTES	RESPONDENTES
Serviço de Apoio Domiciliário	30	8
Lar Residencial	23	8
Residência de Idosos	28	7
Lar de Crianças Jovens	14	7
Residência Autónoma	5	5
Casa Abrigo Dolores	5	5
Centro de acolhimento Temporário (0-6 anos)	20	4
Centro de Atividades de Tempos Livres	35	3
Banco de Ajudas Técnicas	3	3
1º Ciclo do Ensino Básico	25	2
Aconselhamento Psicológico	2	2

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

2.2.2 Creche

O número total de respondentes na Creche – Sede e na Creche – Vila Bela foram, respetivamente, 20 e 37.

a) Perguntas fechadas. O gráfico a seguir apresenta o grau de satisfação em cada uma das perguntas.

Gráfico 1. Grau de satisfação dos clientes das Creches Vila Bela e Sede por pergunta.

Em todas as perguntas foi ultrapassada a meta de 80% de satisfação. Na Creche (Sede), o maior índice foi registado no "Serviço de transporte", com 100%. Contudo, a pergunta "Serviço de transporte, quando aplicável", obteve a percentagem mais baixa na Creche Vila Bela, com 81%.

b) Pergunta aberta (Sugestões e comentários). Os comentários nas respostas às perguntas abertas nas Creches (Sede e Vila Bela) não foram considerados, devido à reduzida frequência dos mesmos.

Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

c) Grau de satisfação. Conforme se pode verificar no gráfico a seguir, o grau de satisfação global foi semelhante em ambas as respostas sociais.

Gráfico 2. Grau de satisfação global dos clientes das Creches Sede e Vila Bela.

2.2.3 Pré-Escolar

a) Perguntas fechadas. O gráfico a seguir apresenta o grau de satisfação em cada uma das perguntas.

Gráfico 3. Grau de satisfação dos clientes do Pré-Escolar por pergunta.

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

Em todas as perguntas foi ultrapassada a meta de 80% de satisfação, exceto na "Rapidez na resolução de reclamações, quando aplicável", na qual obtém-se um grau de satisfação de 79%.

b) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes do Pré-Escolar é de 84%.

2.2.4 Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL)

a) Perguntas fechadas.

Gráfico 4. Grau de satisfação dos clientes do CATL por pergunta.

O gráfico acima demonstra que as perguntas relativas à "Disponibilidade nos contactos", "Disponibilização de informação", "Horários praticados", "Profissionalismo no atendimento", "Serviço técnico e profissional", "Qualidade das atividades desenvolvidas", "Globalmente qual a sua satisfação relativamente aos serviços prestados pela Fundação COI" e se "Recomenda a Fundação COI" foram as que obtiveram o maior grau de satisfação, com um índice de 92%. Por outro lado, apenas o item "Serviço de refeições" obteve um índice de 75%, estando portanto abaixo da meta de 80%.

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

b) Pergunta aberta (Sugestões e comentários). Não houve comentários nos questionários do CATL.

c) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes do CATL é de 88%.

2.2.5 1º Ciclo do Ensino Básico

a) Perguntas fechadas.

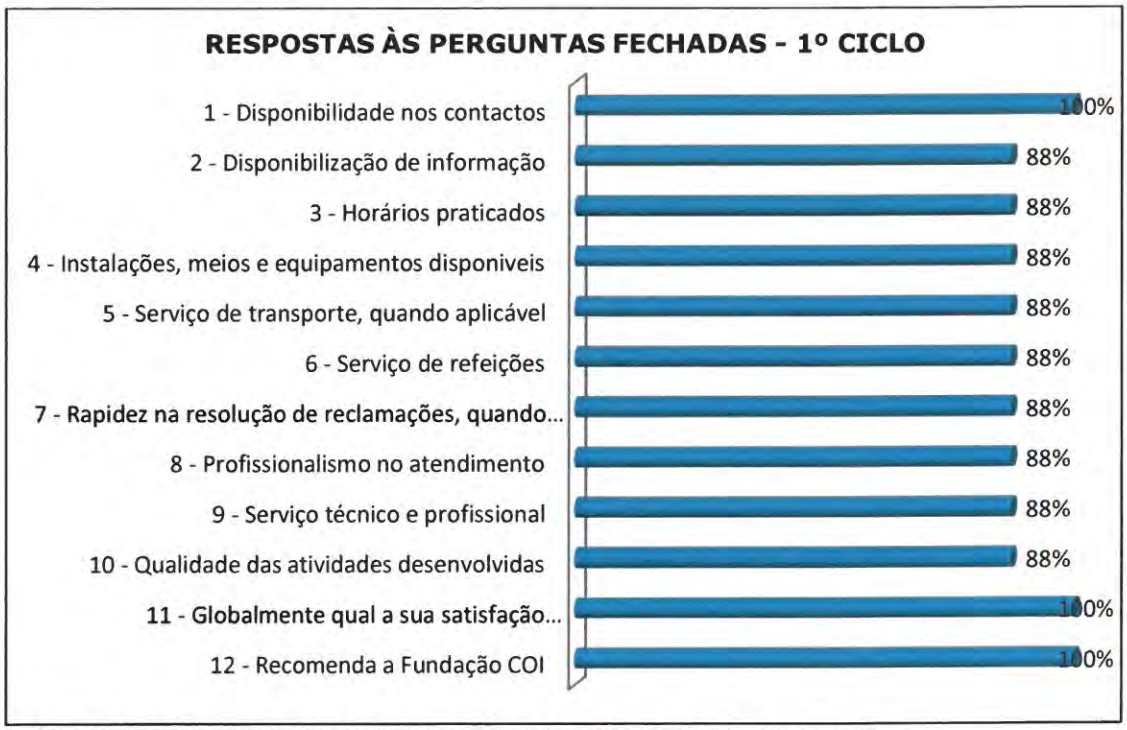


Gráfico 5. Grau de satisfação dos clientes do 1º Ciclo do Ensino Básico por pergunta.

Nesta resposta social, as avaliações relativamente aos itens "Disponibilidade nos contactos", "Globalmente qual a sua satisfação relativamente aos serviços prestados pela Fundação COI" e "Recomenda a Fundação COI" atingiram o grau de satisfação máximo. Os restantes itens obtiveram 88% de satisfação.

b) Pergunta aberta (Sugestões e comentários). Não houve comentários nos questionários do 1º Ciclo do Ensino Básico.

c) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes do 1º ciclo é de 91%.

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

2.2.6 Centro de Acolhimento Temporário dos 0 aos 6 anos (CAT I)

a) Perguntas fechadas. O gráfico a seguir apresenta o grau de satisfação em cada uma das perguntas respondidas pelas crianças.

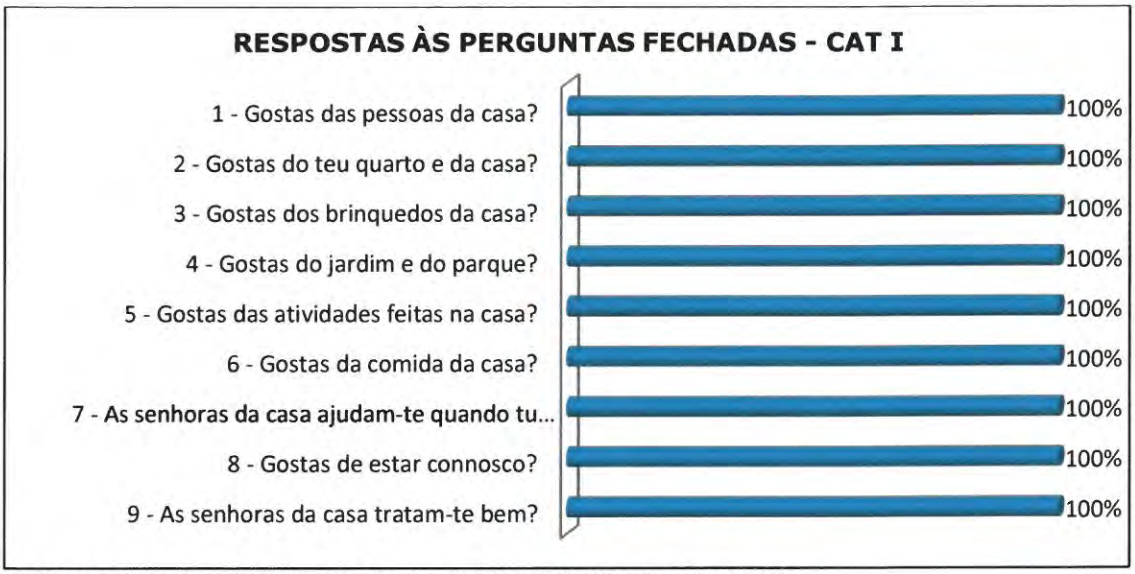


Gráfico 6. Grau de satisfação dos clientes (crianças) do CAT I por pergunta.

Na análise das perguntas feitas às crianças, todas obtiveram o nivel máximo de satisfação, um indice de 100%.

O gráfico a seguir apresenta as respostas às perguntas direcionadas aos familiares dos clientes (crianças).

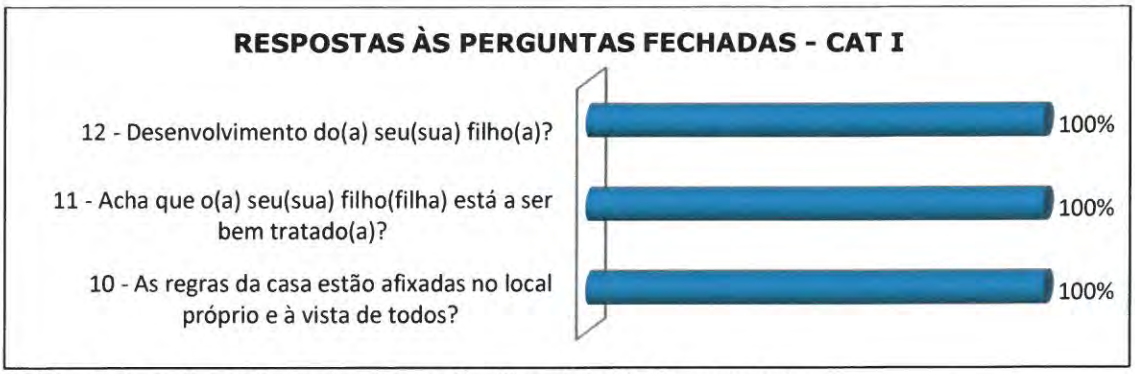


Gráfico 7. Grau de satisfação dos clientes (familiares) do CAT I por pergunta.

Conforme evidenciado pelo gráfico acima, os três itens avaliados pelos familiares dos clientes receberam pontuação máxima.

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

b) Pergunta aberta (Sugestões e comentários). Não houve comentários nos questionários do Centro de Acolhimento Temporário dos 0 aos 6 anos.

c) Grau de satisfação dos clientes. O grau de satisfação dos clientes do Centro de Acolhimento Temporário (0-6 anos) é de 100%.

2.2.7 Centro de Acolhimento Temporário dos 12 aos 18 anos (CAT II)

a) Perguntas fechadas. O gráfico a seguir apresenta o grau de satisfação em cada uma das perguntas respondidas por crianças e/ou jovens.

Gráfico 8. Grau de satisfação dos clientes (crianças/jovens) do CAT II por pergunta.

No questionário à criança ou ao jovem, no CAT II, todos os itens ficaram acima de ≥80%, sendo que a pergunta "Disponibilidade em contactar o Conselho de Administração" obteve grau de satisfação máximo.

b) Pergunta aberta (Sugestões e comentários). Apenas um jovem referiu "Deveria poder estar no meu quarto quando eu quiser". Não foi considerada a sugestão no caso em que esta foi dada por um respondente apenas.

c) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes do CAT II é de 93%.

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

2.2.8 Lar de Crianças e Jovens (LCJ)

a) Perguntas fechadas. O gráfico a seguir apresenta o grau de satisfação em cada uma das perguntas respondidas por crianças e/ou jovens.

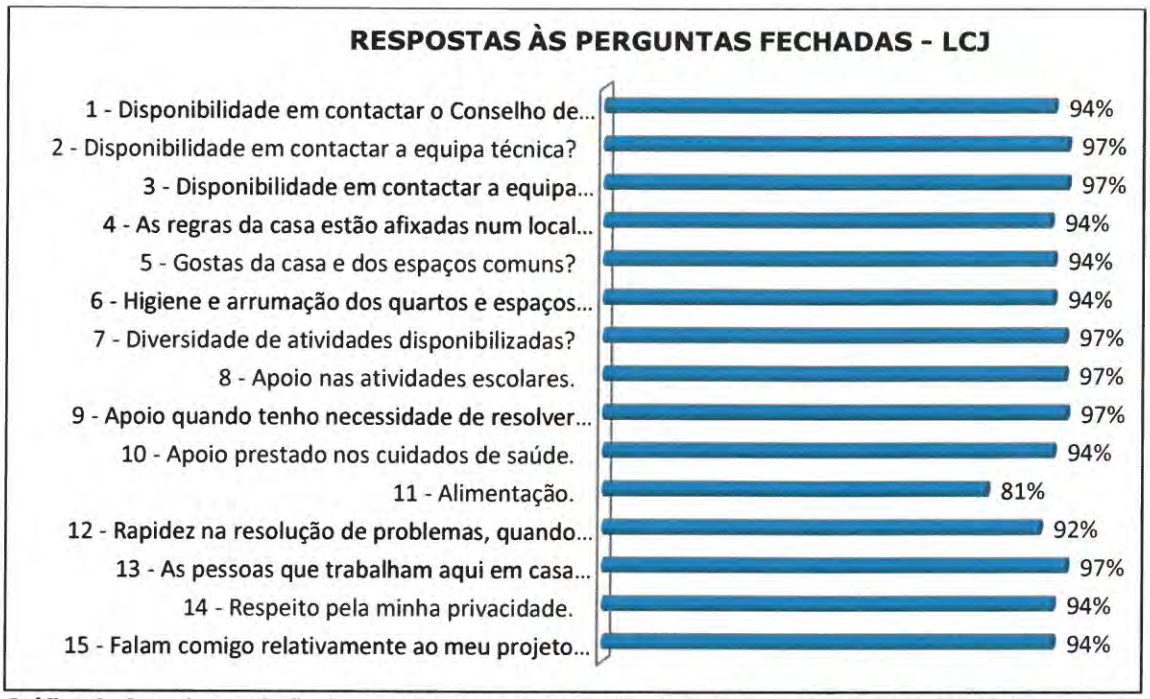


Gráfico 9. Grau de satisfação dos clientes (crianças/jovens) do Lar de Crianças e Jovens por pergunta.

Nesta resposta social, verifica-se que o maior grau de satisfação foi obtido nos itens "Disponibilidade em contactar a equipa técnica?", "Disponibilidade em contactar a equipa educativa?", "Diversidade de atividades disponibilizadas", "Apoio nas atividades escolares", "Apoio quando tenho necessidade de resolver um problema" e "As pessoas que trabalham aqui em casa gostam de mim e tratam-me bem", tendo os mesmos registado 97% de satisfação. A pergunta com a pontuação mais baixa, mas que ficou situada acima da meta, foi a "Alimentação", com 81%.

b) Pergunta aberta (Sugestões e comentários). Não houve comentários registados nos questionários do Lar de Crianças e Jovens.

c) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes do LCJ é de 95%.

Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

2.2.9 Lar Residencial (LR)

a) Perguntas fechadas.

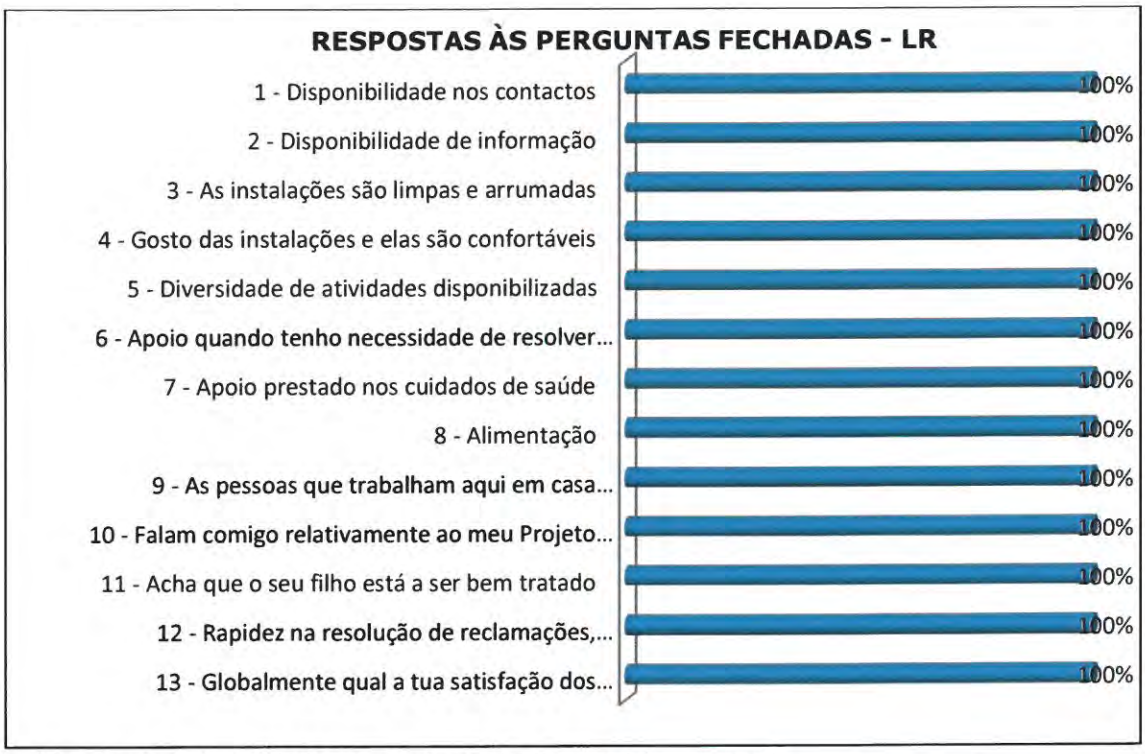


Gráfico 10. Grau de satisfação dos clientes do Lar Residencial por pergunta.

Todas as perguntas registaram a pontuação máxima, com 100%.

b) Pergunta aberta (Sugestões e comentários). Não houve comentários nos questionários do Lar Residencial.

c) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes do Lar Residencial é de 100%.

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

2.2.10 Residência Autónoma (RA)

a) Perguntas fechadas.

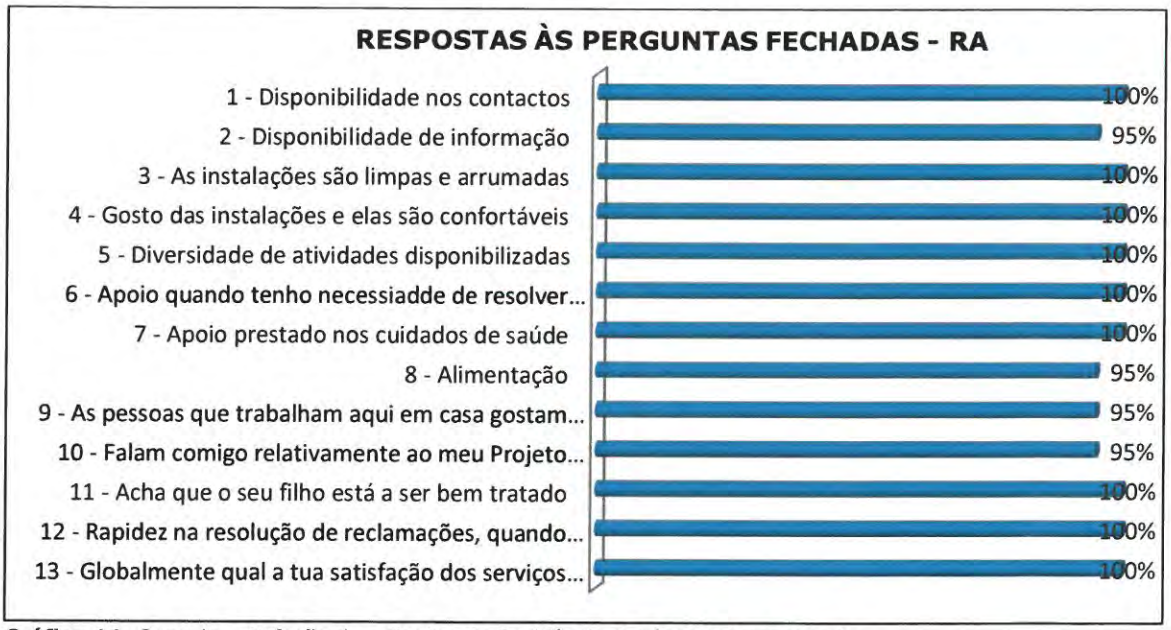


Gráfico 11. Grau de satisfação dos clientes da Residência Autónoma por pergunta.

Em todas as perguntas foi ultrapassada a meta de 80% de satisfação. Conforme demonstra o gráfico acima, em 9 das 13 perguntas foi registado o grau de satisfação máximo, sendo que nas demais este indicador atingiu 95%.

b) Pergunta aberta (Sugestões e comentários). Não houve comentários nos questionários da Residência Autónoma.

c) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes da Residência Autónoma é de 98%.

Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

2.2.11 Centro de Atividades Ocupacionais

a) Perguntas fechadas.

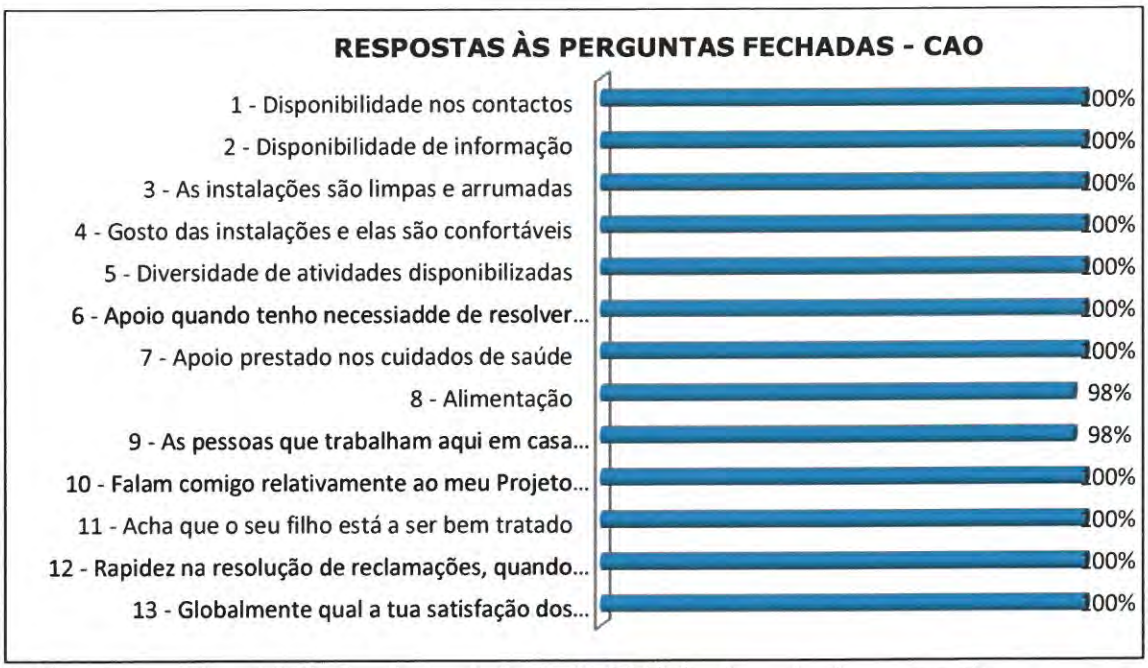


Gráfico 12. Grau de satisfação dos clientes do Centro de Atividades Ocupacionais por pergunta.

A meta de 80% de satisfação foi ultrapassada em todas as perguntas. Conforme o gráfico acima, 11 entre as 13 perguntas registaram o nível máximo de satisfação, sendo que as demais situaram-se nos 98%.

b) Pergunta aberta (Sugestões e comentários). Não houve comentários nos questionários do Centro de Atividades Ocupacionais.

c) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes do Centro de Atividades Ocupacionais é de 100%.

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

2.2.12 Residência de Idosos (RI)

a) Perguntas fechadas.

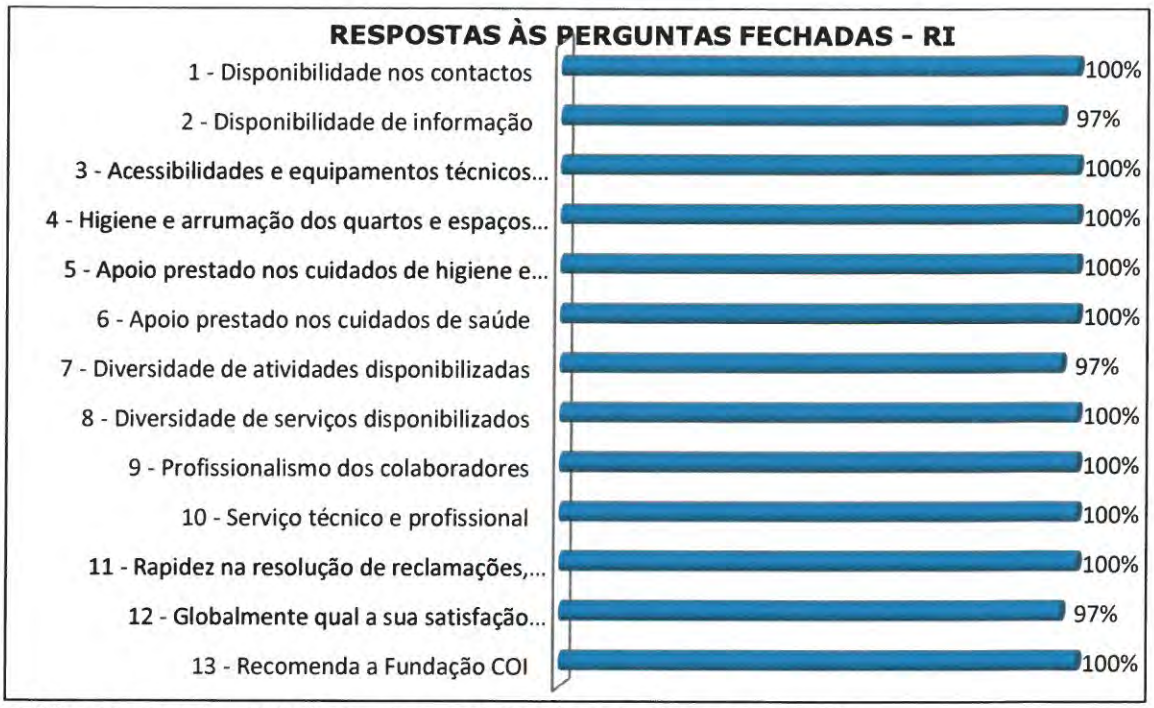


Gráfico 13. Grau de satisfação dos clientes da Residência de Idosos por pergunta.

Conforme demonstrado no gráfico, todas as perguntas obtiveram o valor máximo, exceto as perguntas "Disponibilidade de informação", "Diversidade de atividades disponibilizadas" e "Globalmente qual a sua satisfação relativamente aos serviços prestados pela Fundação COI", que obtiveram o índice de satisfação ligeiramente inferior, com 97%.

b) Pergunta aberta (Sugestões e comentários). Apenas um respondente efetuou um comentário na pergunta aberta, não tendo o mesmo sido considerado, devido à reduzida frequência.

c) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes da Residência de Idosos é de 99%.

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

2.2.13 Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

a) Perguntas fechadas.

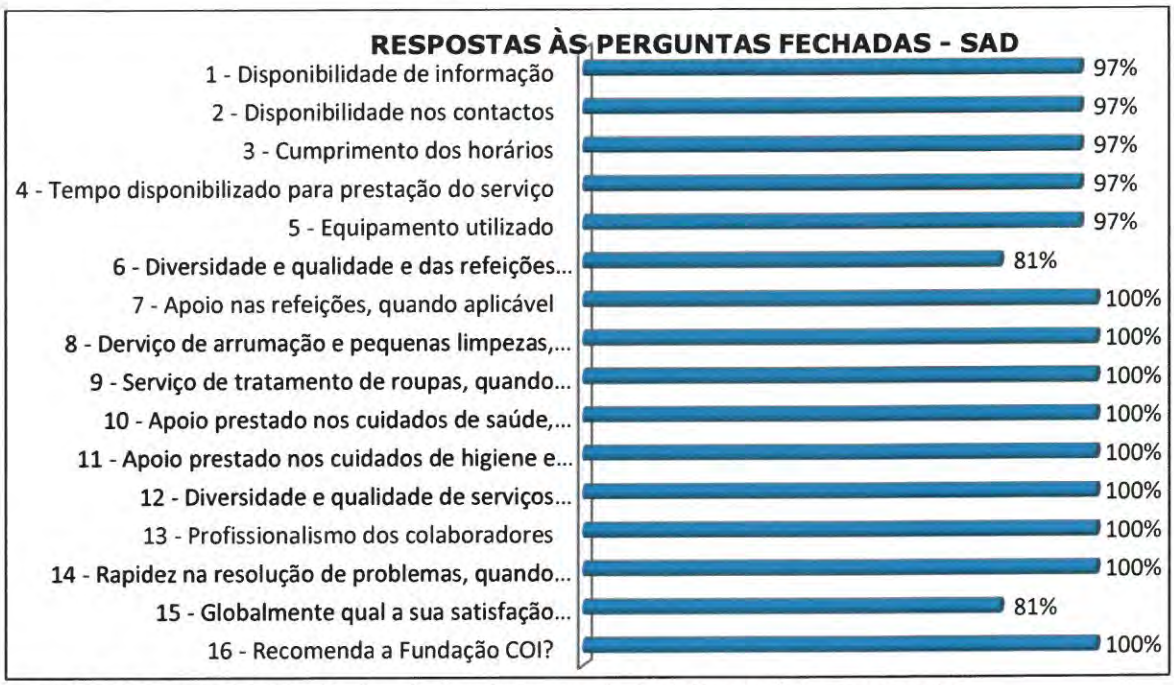


Gráfico 14. Grau de satisfação dos clientes do Serviço de Apoio Domiciliário por pergunta.

Nas perguntas fechadas do questionário aos clientes do SAD, das 16 perguntas, 9 destas obtiveram a pontuação máxima. As perguntas "Diversidade e qualidade das refeições servidas, quando aplicável" e "Globalmente qual a sua satisfação relativamente aos serviços prestados pela Fundação COI", obtiveram 81% de satisfação, percentagem esta acima da meta definida de ≥80%.

b) Pergunta aberta (Sugestões e comentários). Não foram feitos comentários nos questionários do Serviço de Apoio Domiciliário.

c) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes do Serviço de Apoio Domiciliário é de 97%.

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

2.2.14 Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP)

a) Perguntas fechadas.

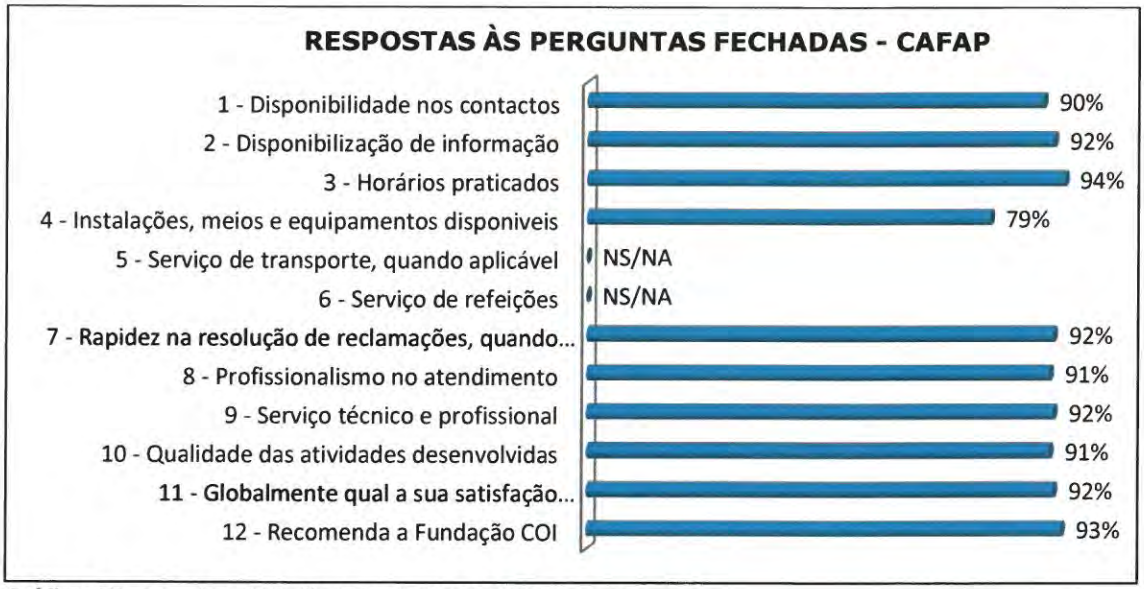


Gráfico 15. Grau de satisfação dos clientes do CAFAP por pergunta.

Em quase todos os domínios avaliados, foi ultrapassada a meta de 80% de satisfação. As perguntas nas quais se observou os maiores índices de satisfação foram "Horários praticados", com 94% e "Recomenda a Fundação COI", com 93%.

As perguntas 5 ("Serviço de transporte, quando aplicável") e 6 ("Serviço de refeições") do questionário não se aplicam ao CAFAP, e por esta razão não foram respondidas pelos clientes.

b) Pergunta aberta ("Sugestões e comentários"). Apenas um comentário foi registado, o qual não foi considerado tendo em consideração a reduzida frequência.

c) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes do CAFAP é de 90%.

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

2.2.15 Cantina Social

a) Perguntas fechadas.

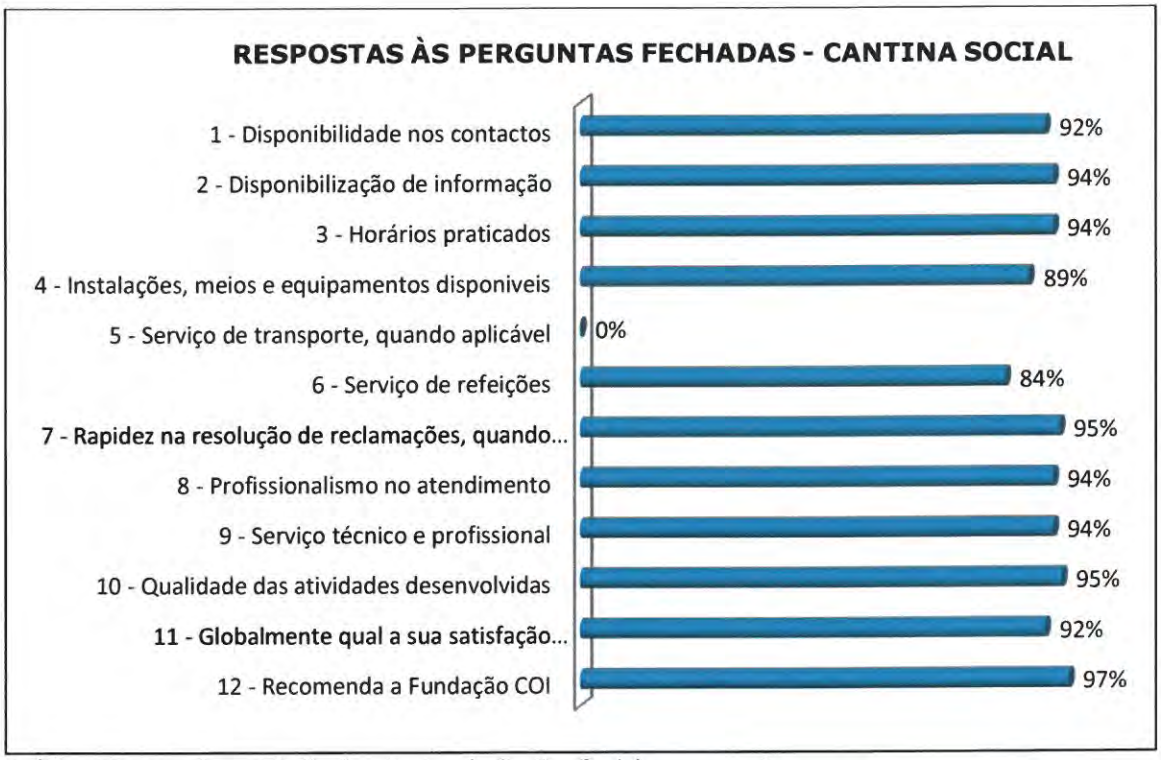


Gráfico 16. Grau de satisfação dos clientes da Cantina Social por pergunta.

Na Cantina Social, a meta de 93% de satisfação foi ultrapassada em todas as perguntas do questionário. A pergunta "Serviço de transporte, quando aplicável" não obteve respostas, visto ser não aplicável a este serviço.

b) Pergunta aberta (Sugestões e comentários). Não houve registos de comentários nos questionários da Cantina Social.

c) Grau de satisfação dos Clientes. O grau de satisfação dos clientes da Cantina Social é de 93%.

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

2.2.16 Loja Social

a) Perguntas fechadas.

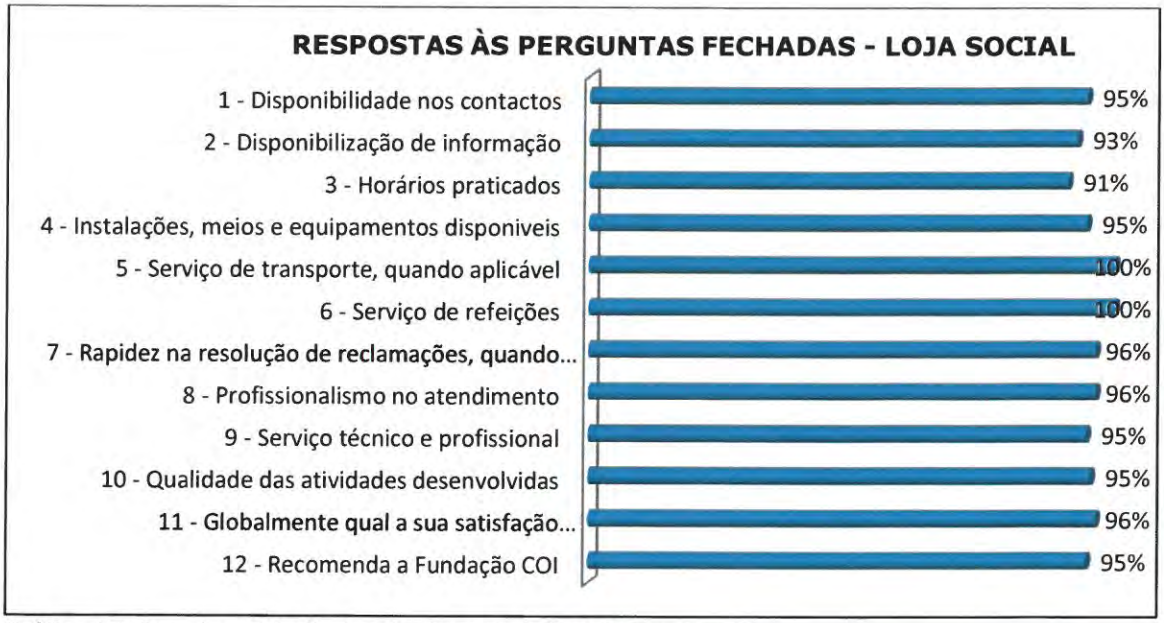


Gráfico 17. Grau de satisfação dos clientes da Loja Social por pergunta.

Em todas as perguntas, foi ultrapassada a meta de 80% de satisfação. Conforme demonstra o gráfico acima, o nível máximo de satisfação foi atingido na avaliação do "Serviço de transporte, quando aplicável" e do "Serviço de refeições".

b) Pergunta aberta (Sugestões e comentários). Não houve registos de comentários nos questionários da Loja Social.

c) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes da Loja Social é de 96%.

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

2.2.17 Banco de Ajudas Técnicas

a) Perguntas fechadas.

Gráfico 18. Grau de satisfação dos clientes do Banco de Ajudas Técnicas por pergunta.

Dos 10 itens 8 registaram o grau de satisfação máximo. A pergunta "Variedade de equipamentos para aluguer" obteve 92% de satisfação. Apenas a pergunta "Horários praticados" não obteve qualquer tipo de resposta.

b) Pergunta aberta (Sugestões e comentários). Não foram registados comentários nos questionários do Banco de Ajudas Técnicas.

c) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes do Banco de Ajudas Técnicas é de 99%.

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

2.2.18 CliniCOI

a) Perguntas fechadas.

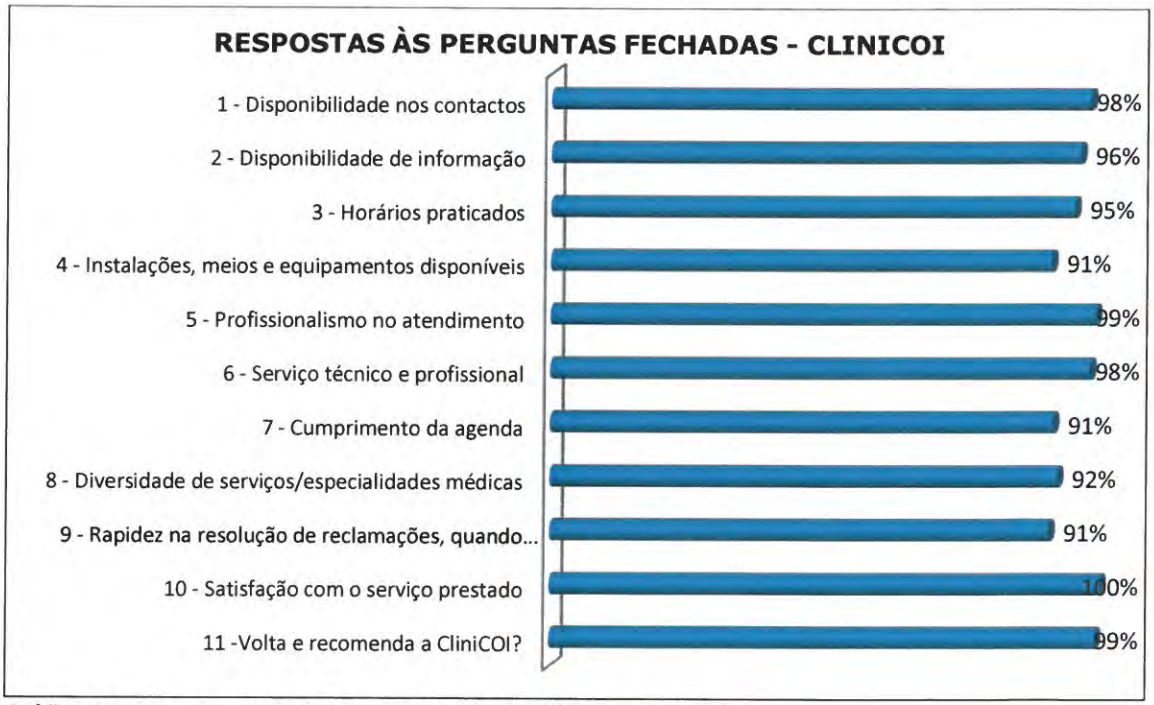


Gráfico 19. Grau de satisfação dos clientes da CliniCOI por pergunta.

O item que obteve a pontuação máxima foi "Satisfação com o serviço prestado", que obteve 100%. Todos os outros itens ficaram acima da meta, de ≥80%.

b) Pergunta aberta (Sugestões e comentários). Apenas dois clientes efetuaram comentários, que não foram considerados devido à frequência dos mesmos.

c) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes da CliniCOI é de 96%.

FCOI/GAG/28/11 – Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

2.2.19 Farmatural

a) Perguntas fechadas.

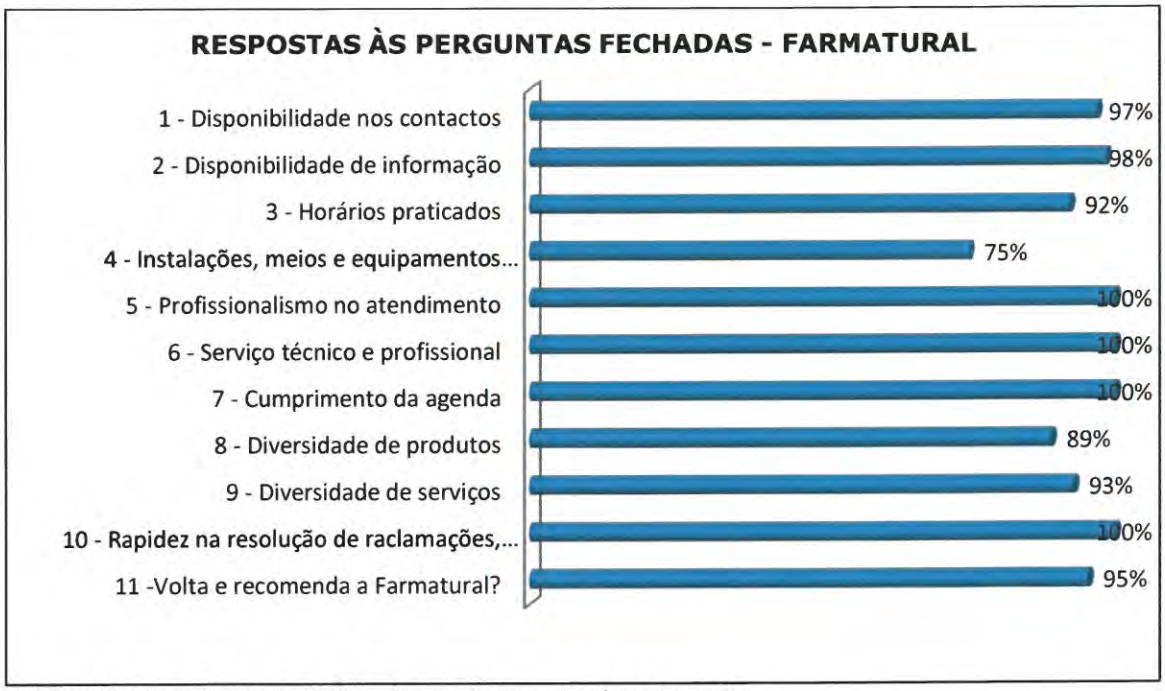


Gráfico 20. Grau de satisfação dos clientes da Farmatural por pergunta.

A partir da análise do gráfico acima, verifica-se que as perguntas "Profissionalismo no atendimento", "Diversidade de serviços" e "Cumprimento da agenda" e "Rapidez na resolução de reclamações, quando aplicável" obtiveram o nível máximo de satisfação. Por outro lado, a pergunta relativa às "Instalações, meios e equipamentos disponíveis" situou-se abaixo da meta, com 75% de satisfação.

b) Pergunta aberta (Sugestões e comentários): Não houve comentários nos questionários da Farmatural.

c) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes da Farmatural é de 95%.

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

2.2.20 Quinta Pedagógica da "Casa Caramela"

Os questionários de satisfação aplicados aos clientes da Quinta Pedagógica foram diferentes para adultos e crianças, sendo que, para estas, a linguagem foi adequada à idade e às habilitações literárias.

I) Adultos – Educadores

a) Perguntas fechadas. O gráfico a seguir apresenta o grau de satisfação em cada uma das perguntas respondidas pelos Educadores.

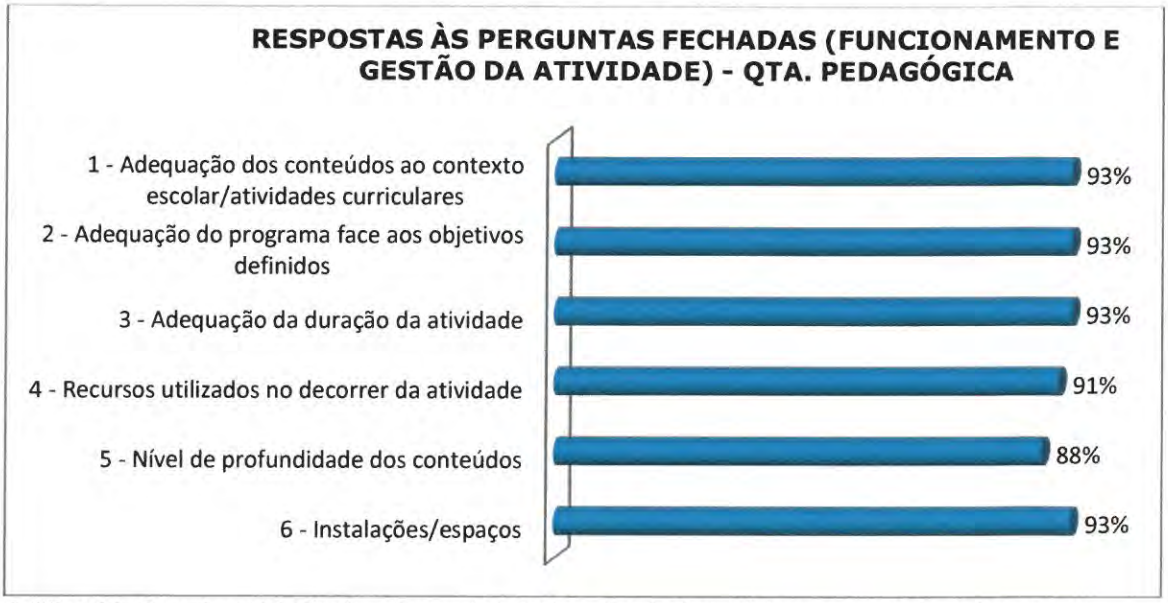


Gráfico 21. Grau de satisfação dos clientes (adultos) da Quinta Pedagógica por pergunta, relativamente ao funcionamento e à gestão da atividade.

Relativamente ao funcionamento e à gestão da atividade da Quinta Pedagógica, das 6 perguntas, 4 obtiveram a pontuação mais elevada, com 93%.

A pergunta "Nível de profundidade dos conteúdos" registou a pontuação mais baixa, com 88%, embora tenha ficado acima da meta definida.

FCOI/GAG/28/11 – Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

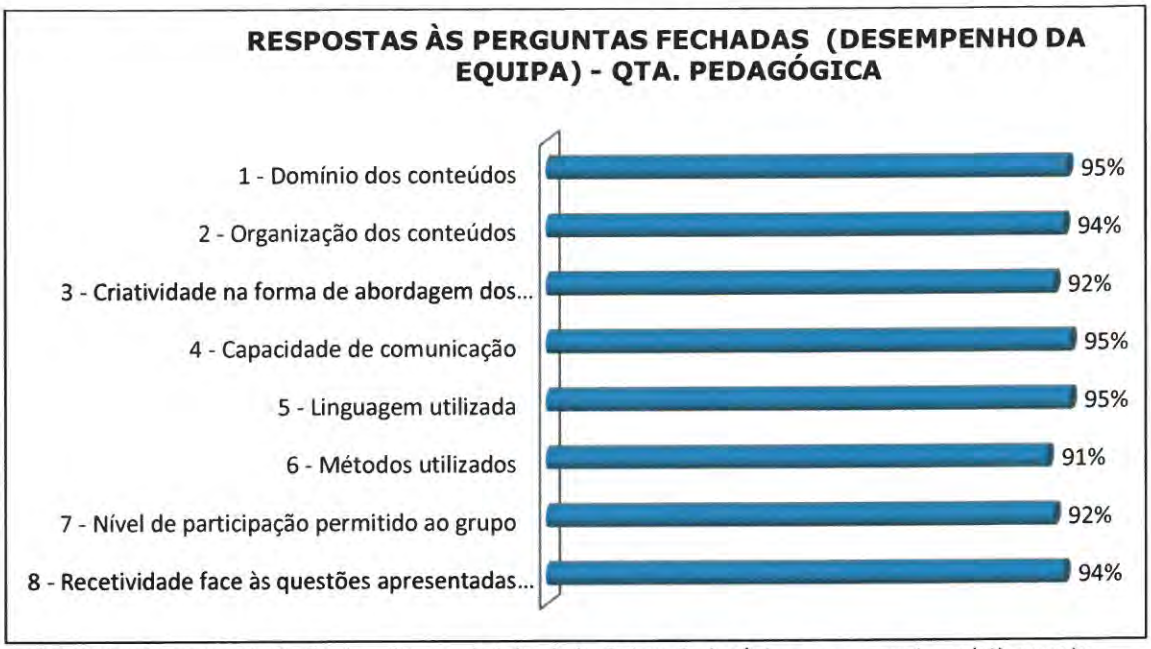


Gráfico 22. Grau de satisfação dos clientes (adultos) da Quinta Pedagógica por pergunta, relativamente ao desempenho da equipa.

Quanto ao desempenho da equipa da Quinta Pedagógica, as perguntas "Domínio dos conteúdos", "Capacidade de comunicação" e "Linguagem utilizada" obtiveram a pontuação mais elevada, com 95%.

b) Perguntas abertas. Apresentam-se as respostas às perguntas abertas, avaliadas segundo a análise do conteúdo das mesmas.

Na pergunta "1. Das atividades realizadas, indique dois aspetos que mais lhe agradaram"; 22 respondentes referiram o contacto com os animais; 9 assinalaram o espaço físico como os aspetos que mais lhes agradaram; e 5 assinalaram as atividades realizadas que mais lhes agradaram.

Relativamente à pergunta "2. Das atividades realizadas, indique dois aspetos que mais lhe desagradaram", 2 respondentes apontaram a ausência de sombras.

Quanto à pergunta se "3. Recomendaria esta atividade? Porquê?", todos os respondentes recomendaram esta atividade. Os motivos referidos foram: "Contacto direto com a natureza e o conhecimento da forma de viver de antigamente"; e "Atividade muito rica em conteúdo".

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

Por fim, nas "4. Sugestões e comentários" foram referidas "atividades com os animais" e "Confecionar doce ou queijo ou pão". Outros comentários foram "Uma visita muito agradável", "Continuem!" e "Parabéns".

c) Grau de Satisfação. O grau de satisfação dos clientes – Educadores é de 93%.

II) Avaliação da satisfação das Crianças - Alunos

a) Perguntas fechadas. O gráfico a seguir apresenta o grau de satisfação em cada uma das perguntas respondidas pelos alunos.

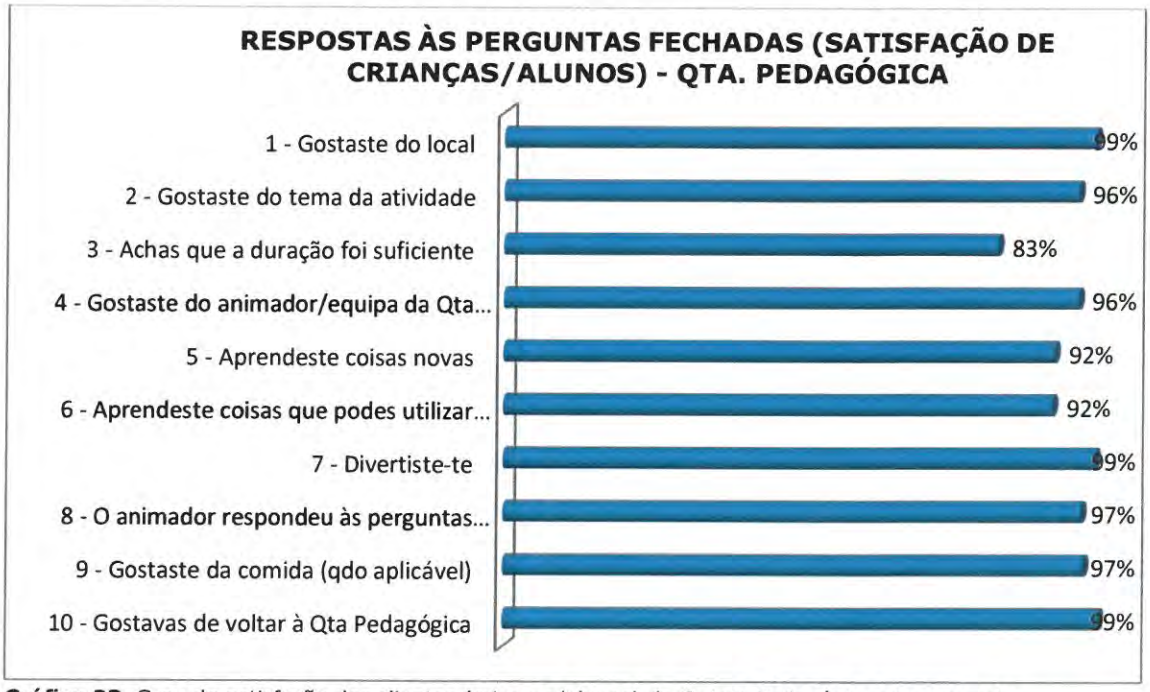


Gráfico 23. Grau de satisfação dos clientes (crianças/alunos) da Quinta Pedagógica por pergunta.

Os itens que revelaram maior grau de satisfação foram "Gostaste do local", "Divertiste-te" e "Gostavas de voltar à Quinta Pedagógica", ambos com a pontuação de 99%. Não houve respostas abaixo dos 80%.

b) Perguntas abertas. De seguida, apresentam-se as respostas às perguntas abertas, avaliadas segundo a análise do conteúdo das mesmas.

Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

Na pergunta "1. Sugestões" foi referido: "A duração da visita deveria ser maior", "Mais animais", "Treinar animais" e "Voltar à Quinta Pedagógica".

c) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes da Quinta Pedagógica – Alunos é de 95%.

2.2.21 Aconselhamento Psicológico

O grau de satisfação dos clientes em acompanhamento psicológico é obtido pelo Técnico que acompanha o cliente, no decorrer ou aquando da desvinculação do acompanhamento psicológico. No ano de 2016, apenas dois clientes avaliaram o aconselhamento psicológico, a partir dos quais obteve-se um grau de satisfação de 94%. Esta avaliação integra um dos indicadores do referido processo, estando a meta definida em ≥ 60%.

a) Perguntas fechadas.

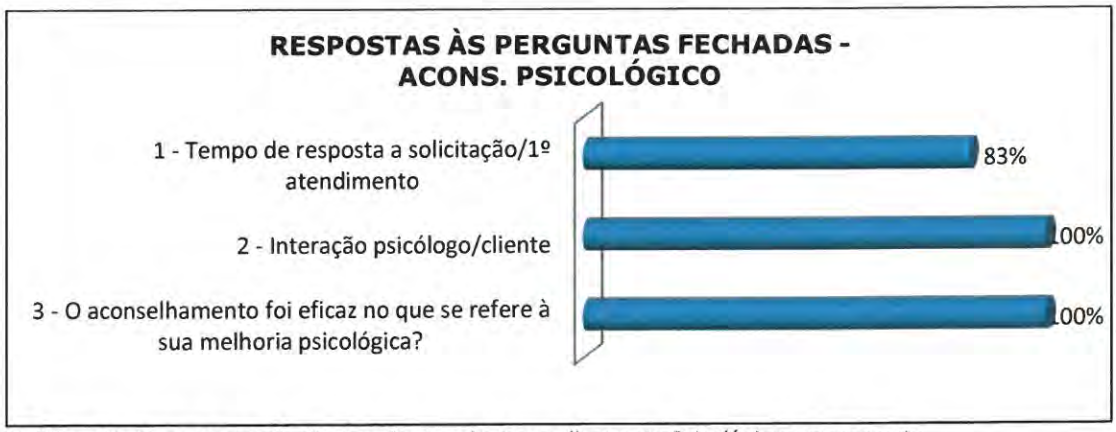


Gráfico 24. Grau de satisfação dos clientes do Aconselhamento Psicológico por pergunta.

As perguntas "Interação psicólogo/cliente" e "O aconselhamento foi eficaz no que se refere à sua melhoria psicológica", obtiveram a pontuação máxima.

b) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes do Aconselhamento Psicológico é de 94%.

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323 Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

2.2.22 Casa Abrigo Dolores (CAD)

a) Perguntas fechadas.

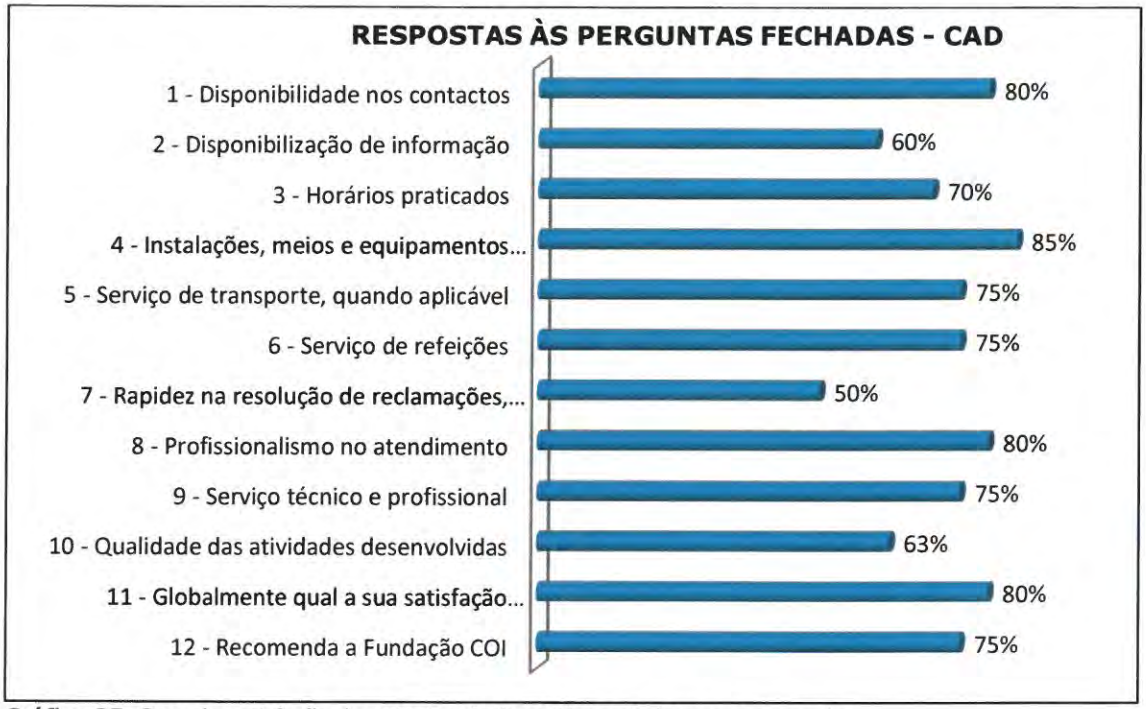


Gráfico 25. Grau de satisfação das utentes da Casa Abrigo Dolores por pergunta.

Conforme demonstrado no gráfico, as perguntas que obtiveram pontuação acima do ≥80% foram "Disponibilidade de contactos", "Instalações, meios e equipamentos disponiveis", "Profissionalismo no atendimento" e "Globalmente qual a sua satisfação relativamente aos serviços prestados pela Fundação COI", cujos resultados foram de 80%, 85%, 80% e 80%, respetivamente. As respostas que ficaram abaixo da meta ≥80% foram "Disponibilização de informação" (60%); "Horários praticados" (70%); "Serviço de transporte, quando aplicável" (75%); "Serviço de refeições" (75%); "Rapidez na resolução de reclamações, quando aplicável" (50%); "Serviço técnico e profissional" (75%); "Qualidade das atividades desenvolvidas" (63%); e "Recomenda a Fundação COI?" (75%).

Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

b) Pergunta aberta (Sugestões e comentários). De um total de 5 utentes 3 destas referiram que deviam "ter mais acesso aos direitos das mulheres vítimas de violência", "Advogada ao dispor" e "Atividades para o desenvolvimento da autoestima das mulheres".

c) Grau de satisfação. O grau de satisfação das utentes da Casa Abrigo Dolores é de 72%.

2.2.23 Graus de satisfação dos clientes entre as respostas sociais

Segue-se uma tabela com as respostas sociais e da área de sustentabilidade económico-financeira, ordenadas segundo o grau de satisfação dos clientes:

CLASSIFICAÇÃO	RESPOSTA SOCIAL	GRAU DE SATISFAÇÃO
1º	Centro de acolhimento Temporário (0-6 anos)	100%
	Centro de Atividades Ocupacionais	100%
	Lar Residencial	100%
2º	Banco de Ajudas Técnicas	99%
	Residência de Idosos	99%
3º	Residência Autónoma	98%
4º	Serviço de Apoio Domiciliário	97%
5º	CliniCOI	96%
	Loja Social	96%
6º	Lar de Crianças Jovens	95%
	Farmatural	95%
7º	Quinta Pedagógica	94%
	Aconselhamento Psicológico	94%
8º	Centro de acolhimento Temporário (12-18 anos)	93%
	Cantina Social	93%
9º	1º Ciclo do Ensino Básico	91%
10º	Centro de Apoio Familiar e de Aconselhamento Parental	90%
11º	Centro de Atividades de Tempos Livres	88%
	Creche Vila Bela	88%
12º	Creche Sede	87%
13º	Pré-Escolar	84%
14º	Casa Abrigo Dolores	72%

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

2.3 Conclusões

Tendo em consideração os resultados apresentados, conclui-se que os clientes da Fundação COI revelam um elevado grau de satisfação com os serviços prestados pelas diversas respostas sociais e pelas áreas de sustentabilidade económico-financeira, situando-se nos **93%** de satisfação. O grau de satisfação de todas as respostas sociais e da área de sustentabilidade económico-financeira ultrapassaram o indicador definido no processo de medição, análise e melhoria da Fundação COI (ou seja, índice ≥80%). Excetua-se a resposta social Casa Abrigo Dolores, que é uma resposta social recente, que tem como objetivo acolher mulheres acompanhadas ou não de filhos menores e que se encontram numa situação de grande fragilidade física e psicológica, cujos resultados obtidos podem ser parcialmente explicado pelo estado e pela condição em que se encontram.

Nas perguntas fechadas, os domínios com maior grau de satisfação por parte dos clientes foram:

- "Disponibilização nos contactos"; e
- "Recomenda a Fundação COI".

Por outro lado, os domínios que revelaram menor grau de satisfação (embora superior a 80%) por parte dos clientes foram:

- "Instalações, meios e equipamentos disponíveis";
- "Qualidade das atividades desenvolvidas";
- "Serviço de refeições".

Relativamente às perguntas abertas, destaca-se principalmente o tema Horários (a alteração/flexibilização ao horário de funcionamento).

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES E PARCEIROS

3. PARCEIROS

Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

3.1 Metodologia

Os questionários aos parceiros foram registados em uma plataforma informática, tendo sido posteriormente enviados emails a solicitar que acedessem à plataforma, de forma a efetuar o preenchimento eletrónico do questionário. Após a notificação relativamente ao preenchimento do questionário pelo parceiro, a plataforma efetuou automaticamente o cálculo dos indicadores.

3.2 Resultados

3.2.1 Nível de participação dos parceiros

No total, foram distribuídos 94 questionários a parceiros da Fundação COI, tendo havido 19 respondentes (20%).

3.2.2 Grau de satisfação dos parceiros

a) Perguntas fechadas. O gráfico a seguir apresenta o grau de satisfação em cada uma das perguntas.

Gráfico 26. Grau de satisfação de parceiros nas perguntas 1 a 10.

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

Na análise do gráfico acima, observa-se que o grau de satisfação máximo foi obtido nas perguntas "A Fundação COI cumpre atempadamente com as responsabilidades e compromissos da parceria?" e "A Fundação COI traz mais-valia para a comunidade?". Por outro lado, a classificação mais baixa foi verificada na pergunta "Qual o seu grau de satisfação relativo à eficácia na resolução das questões existentes entre parceiros?" tendo a mesma registado um índice de (78%).

b) Grau de satisfação dos parceiros. O grau de satisfação dos parceiros da Fundação COI é de 88%.

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES E PARCEIROS

4. BENCHMARK

FCOI/GAG/28/11 – Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

4.1 Clientes

Neste ponto, será apresentada uma análise comparativa do grau de satisfação dos clientes, tendo em consideração as diferentes áreas e respostas sociais da Fundação COI.

4.1.1 Grau de satisfação dos clientes em cada resposta social

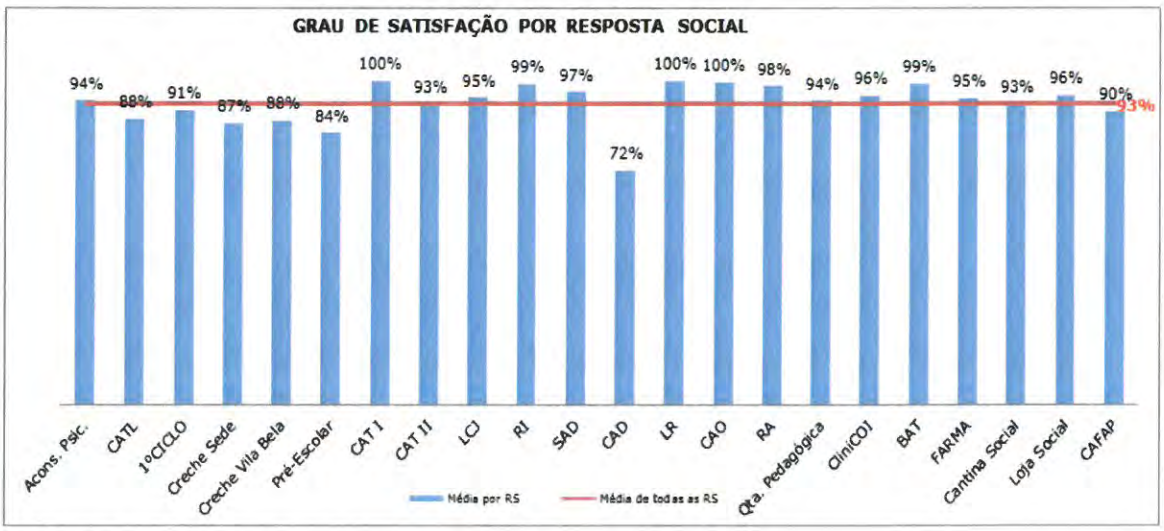


Gráfico 27. Grau de satisfação dos clientes em cada resposta social.

Conforme se observa no gráfico acima, o grau médio de satisfação dos clientes nas diversas respostas sociais da Fundação COI é de 93%. As respostas sociais que apresentam um maior grau de satisfação são: Centro de Acolhimento Temporário (0-6 anos), Lar Residencial e Centro de Atividades Ocupacionais, com 100%, seguido da Residência de Idosos e Banco de Ajudas Técnicas, com 99%. A resposta social Casa Abrigo Dolores foi a que obteve o menor grau de satisfação, com 72%.

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

4.1.2 Análise comparativa do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais

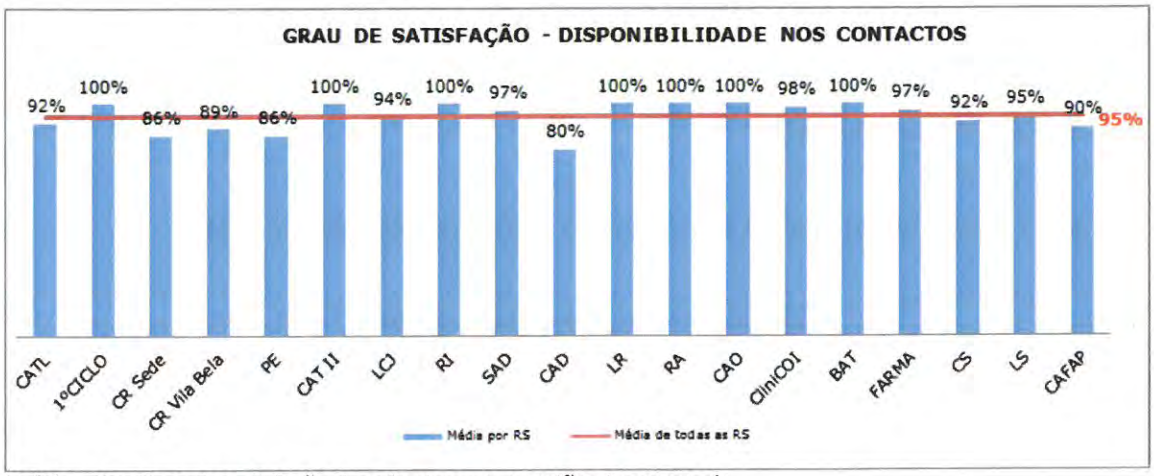


Gráfico 28. Grau de satisfação dos clientes nas questões transversais.

A média do grau de satisfação na "Disponibilidade nos contactos" foi de 95%. O 1º Ciclo, CAT II, RI, LR, RA, CAO e BAT obtiveram 100%, atingindo portanto o grau de satisfação máximo nesta pergunta. Seguiu-se a CliniCOI, que registou um valor de 98%. A CAD obteve o grau de satisfação mais reduzido com 80%.

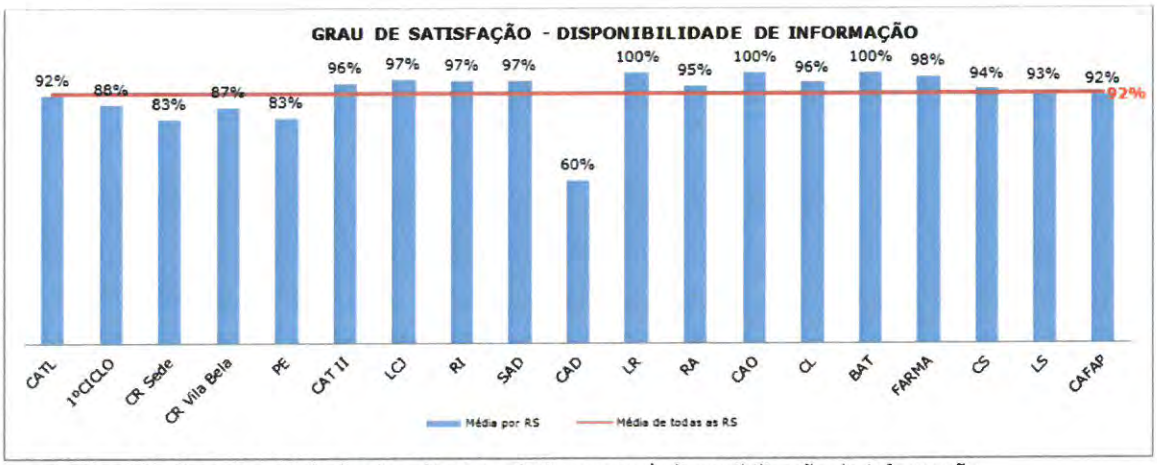


Gráfico 29. Grau de satisfação dos clientes relativamente à disponibilização de informação.

Quanto à "Disponibilização de informação", o grau de satisfação foi de 92%. O LR, CAO e BAT registaram o grau de satisfação máximo relativamente a esta questão, com 100%. A resposta que obteve um grau de satisfação mais reduzida foi a CAD, com 60%.

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

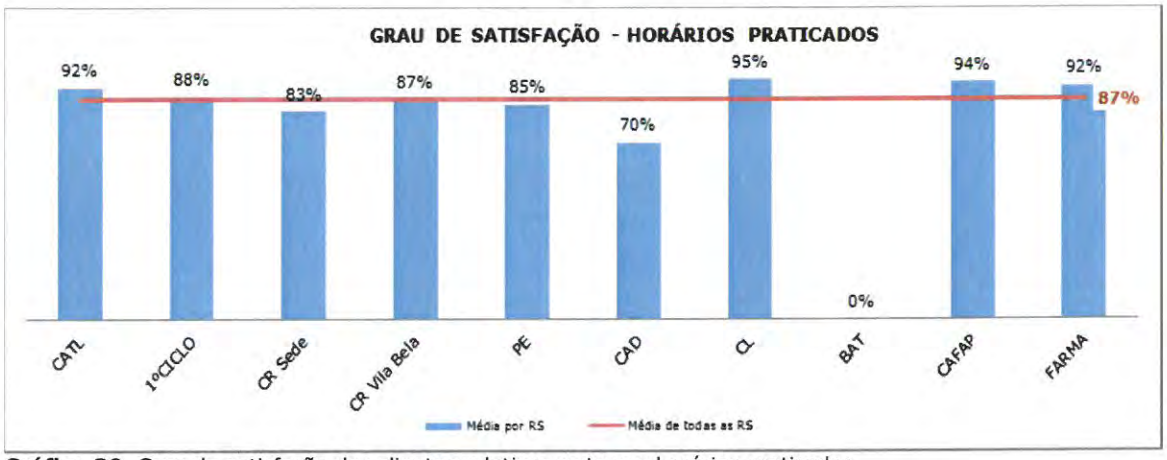


Gráfico 30. Grau de satisfação dos clientes relativamente aos horários praticados.

Relativamente aos "Horários praticados", o grau de satisfação foi de 87%. A resposta social que registou o grau de satisfação mais elevado para esta questão foi a CliniCOI, com 95%. Por outro lado, a resposta que obteve menor grau de satisfação foi a CAD, com 70%.

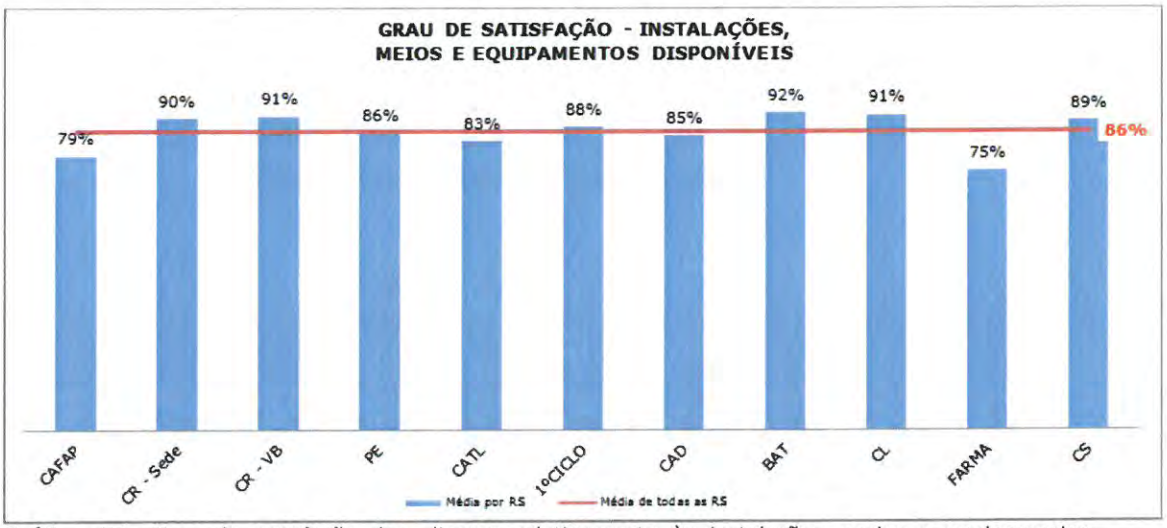


Gráfico 31. Grau de satisfação dos clientes relativamente às instalações, meios e equipamentos disponíveis.

Na pergunta sobre "Instalações, meios e equipamentos disponíveis", o grau de satisfação foi de 86%. O BAT foi a resposta social que registou o grau de satisfação mais elevado nesta pergunta, com 92%. O grau de satisfação mais baixo foi observado no Cantina Social, com 75%.

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

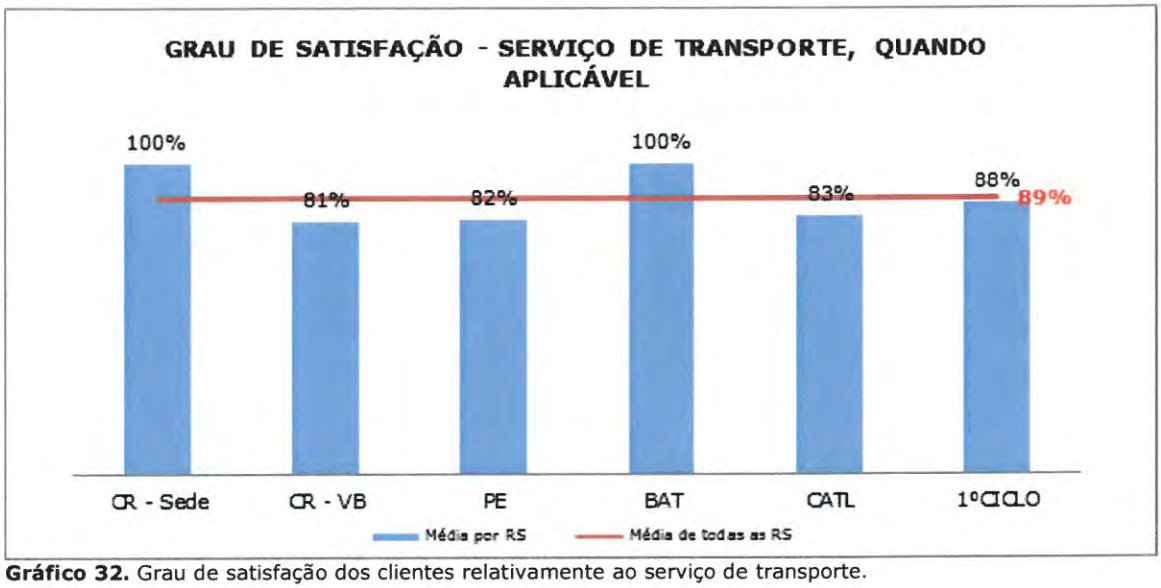


Gráfico 32. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao serviço de transporte.

Quanto ao "Serviço de transporte, quando aplicável", o grau de satisfação foi de 89%. A resposta social que obteve a pontuação mais alta foi a Creche – sede e o Banco de Ajudas Técnicas, com 100%, seguido do 1º ciclo com 88%. Não havendo respostas abaixo da meta definida, que é de ≥80%.

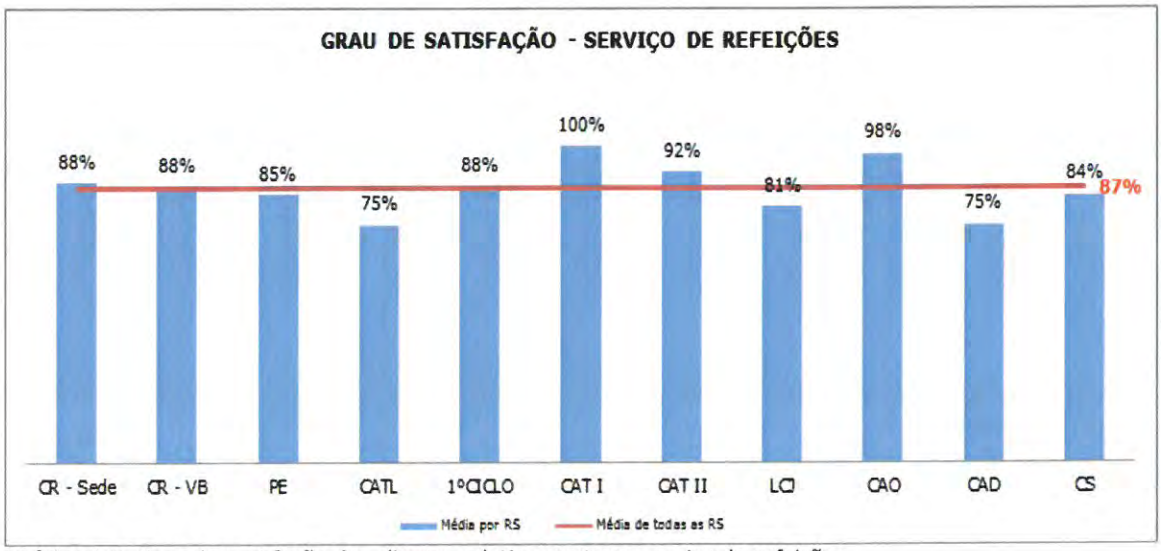


Gráfico 33. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao serviço de refeições.

FCOI/GAG/28/11 – Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

O grau de satisfação obtido na pergunta sobre o "Serviço de refeições" foi de 87%. O CAT I foi a resposta social que obteve um grau de satisfação mais elevado, com 100%. O CATL e a CAD foram as respostas sociais que registaram o grau de satisfação mais baixo relativamente a esta pergunta, com 75%.

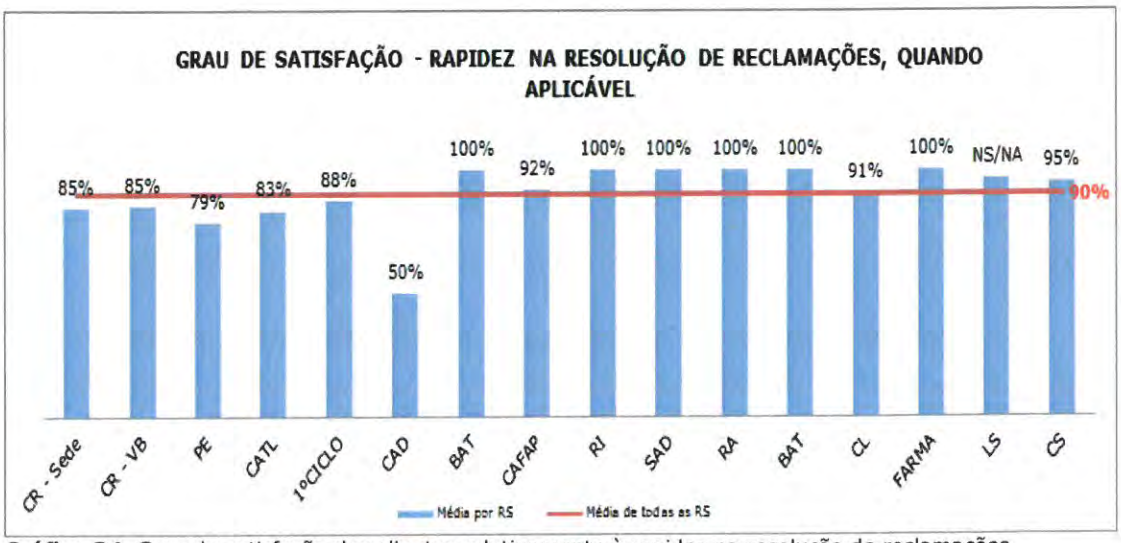


Gráfico 34. Grau de satisfação dos clientes relativamente à rapidez na resolução de reclamações.

Quanto à "Rapidez na resolução de reclamações, quando aplicável", o grau de satisfação foi de 90%. As respostas sociais e serviços da área de sustentabilidade económico-financeira que obtiveram o maior grau de satisfação nesta questão foram o BAT, RI, SAD, RA, BAT e Farmatural, com 100%. A resposta social que registou o menor grau de satisfação foi a CAD com 50%.

Na Loja Social, não houve respostas a esta pergunta.

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

Gráfico 35. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao profissionalismo e ao atendimento.

O grau de satisfação na questão sobre o "Profissionalismo no atendimento" foi de 92%. As respostas sociais em que foram atribuídas o grau mais elevado de satisfação, foram a RI, SAD, BAT e Farmatural, nas quais o índice atingiu o valor máximo. A resposta social que obteve a pontuação mais reduzida foi a CAD, com 80%.

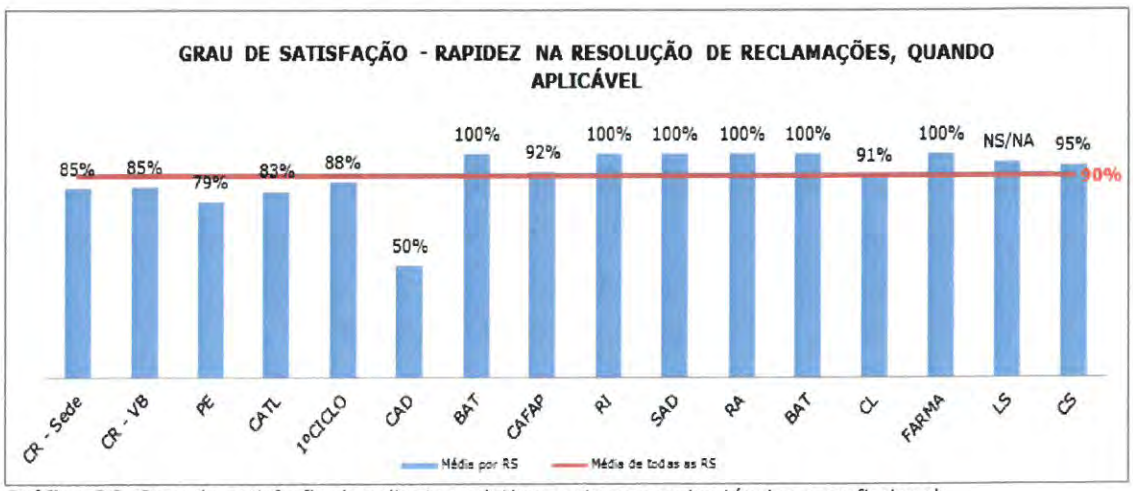


Gráfico 36. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao serviço técnico e profissional.

Quanto ao "Serviço técnico e profissional", o grau de satisfação foi de 91%. As respostas sociais e área de sustentabilidade financeira a que foram atribuídas o grau mais elevado de satisfação, foram a RI, BAT e Farmatural, com 100%. A

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

resposta social que registou o grau de satisfação mais reduzido, nesta questão, foi a CAD, com 75%.

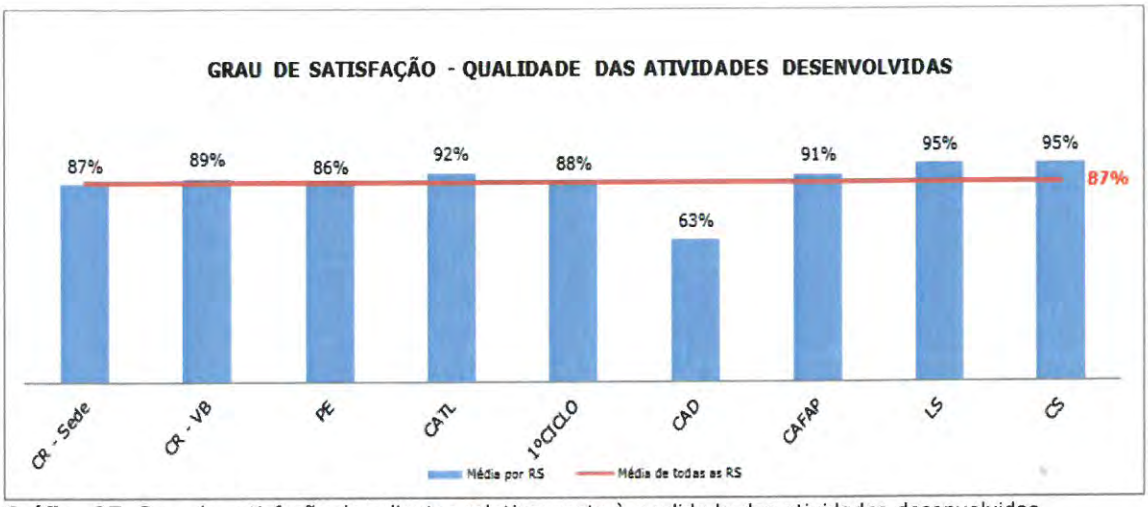


Gráfico 37. Grau de satisfação dos clientes relativamente à qualidade das atividades desenvolvidas.

O grau de satisfação relativamente à "Qualidade das atividades disponibilizadas" foi de 87%. A Cantina Social e a Loja Social atingiram o grau mais elevado de satisfação, com 95%. A resposta social que registou o grau mais reduzido de satisfação foi a CAD, com 63%.

Gráfico 38. Grau de satisfação dos clientes relativamente à satisfação global dos clientes.

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

O grau de satisfação global foi de 92%. O 1º Ciclo, BAT, LR, RA e CAO foram as respostas sociais que obtiveram a pontuação máxima nesta questão, com 100%. A resposta social onde o índice foi mais baixo foi a CAD, com 80%.

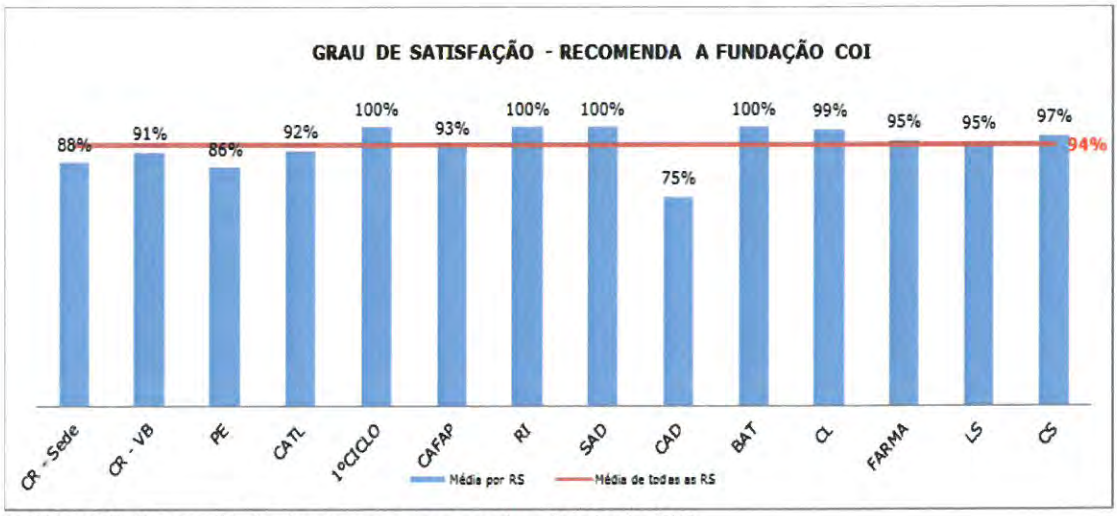


Gráfico 39. Proporção de clientes que recomenda a Fundação COI.

O total médio de 94% dos clientes respondeu que recomendam a Fundação COI, conforme demonstra o gráfico acima. Os índices mais elevados foram verificados no 1º Ciclo, RI, SAD e BAT, tendo estas respostas sociais registado o valor máximo neste indicador. Por outro lado, na CAD foi verificado o valor mais reduzido, com 75%.

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

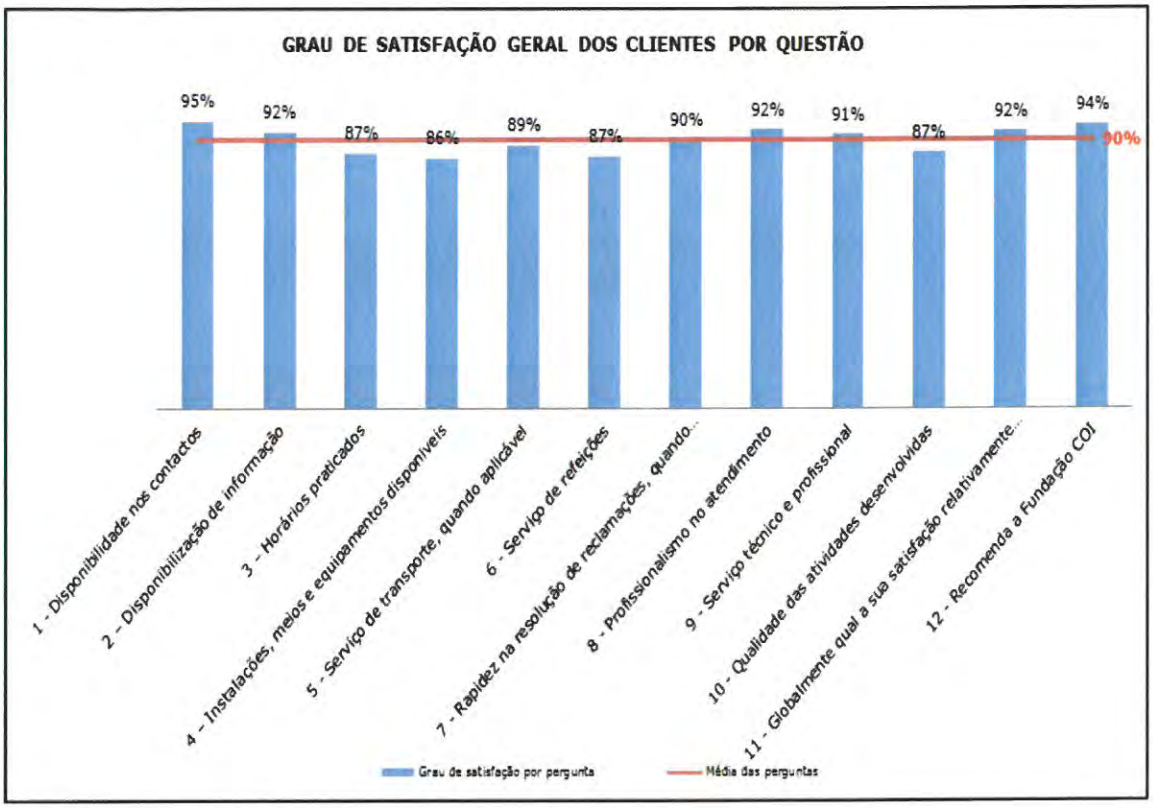


Gráfico 40. Grau de satisfação dos clientes por pergunta do questionário.

Por fim, conforme se observa no gráfico acima, o grau médio de satisfação dos clientes por questão nas diversas respostas sociais da Fundação COI é de 90%. A pergunta que observa maior grau de satisfação, "Disponibilidade nos contactos", com 95%, seguida da questão "Recomenda a FCOI", com 94% de satisfação.

A questão que obteve um grau de satisfação menos satisfatório foi "Instalações, meios e equipamentos disponíveis", com 86%.

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

4.1.3 Satisfação dos clientes nas questões transversais: área de sustentabilidade económico-financeira

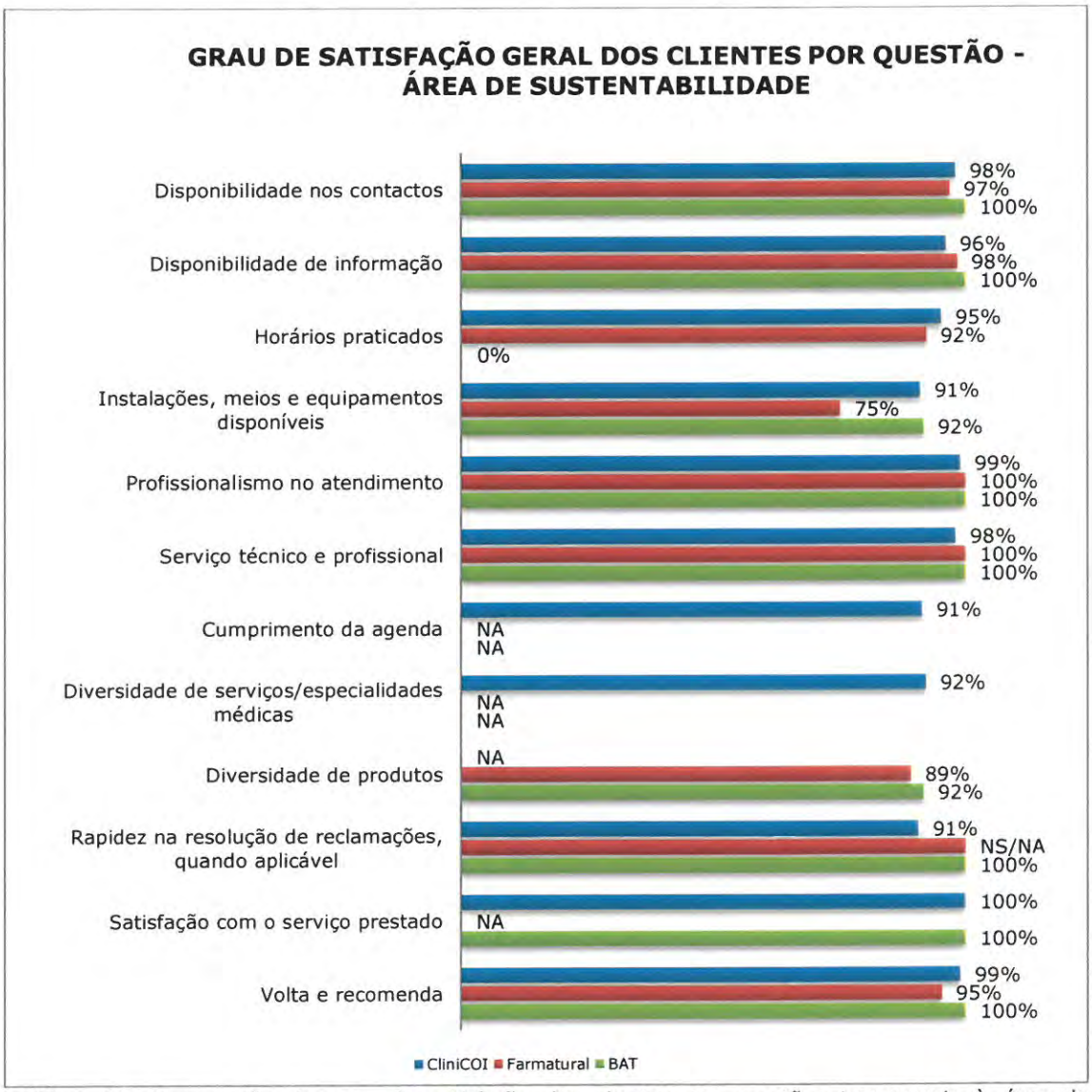


Gráfico 41. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais à área de sustentabilidade económico-financeira (CliniCOI, Banco de Ajudas Técnicas e Farmatural).

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

4.1.4 Satisfação dos clientes: área de acolhimento

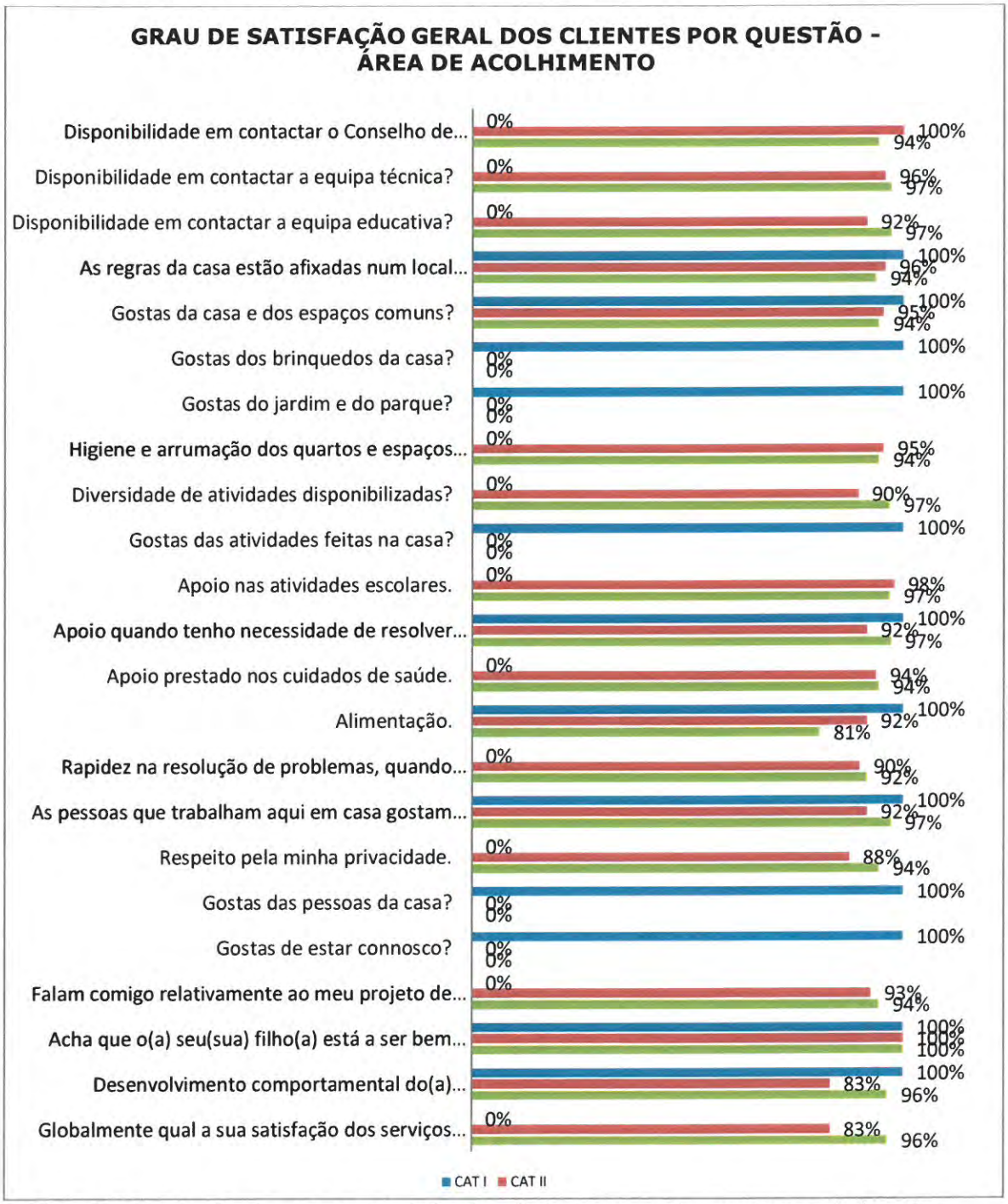


Gráfico 42. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais à área de acolhimento (CAT I, CAT II e LCJ).

FCOI/GAG/28/11 – Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

4.1.5 Satisfação dos clientes nas questões transversais: área de idosos

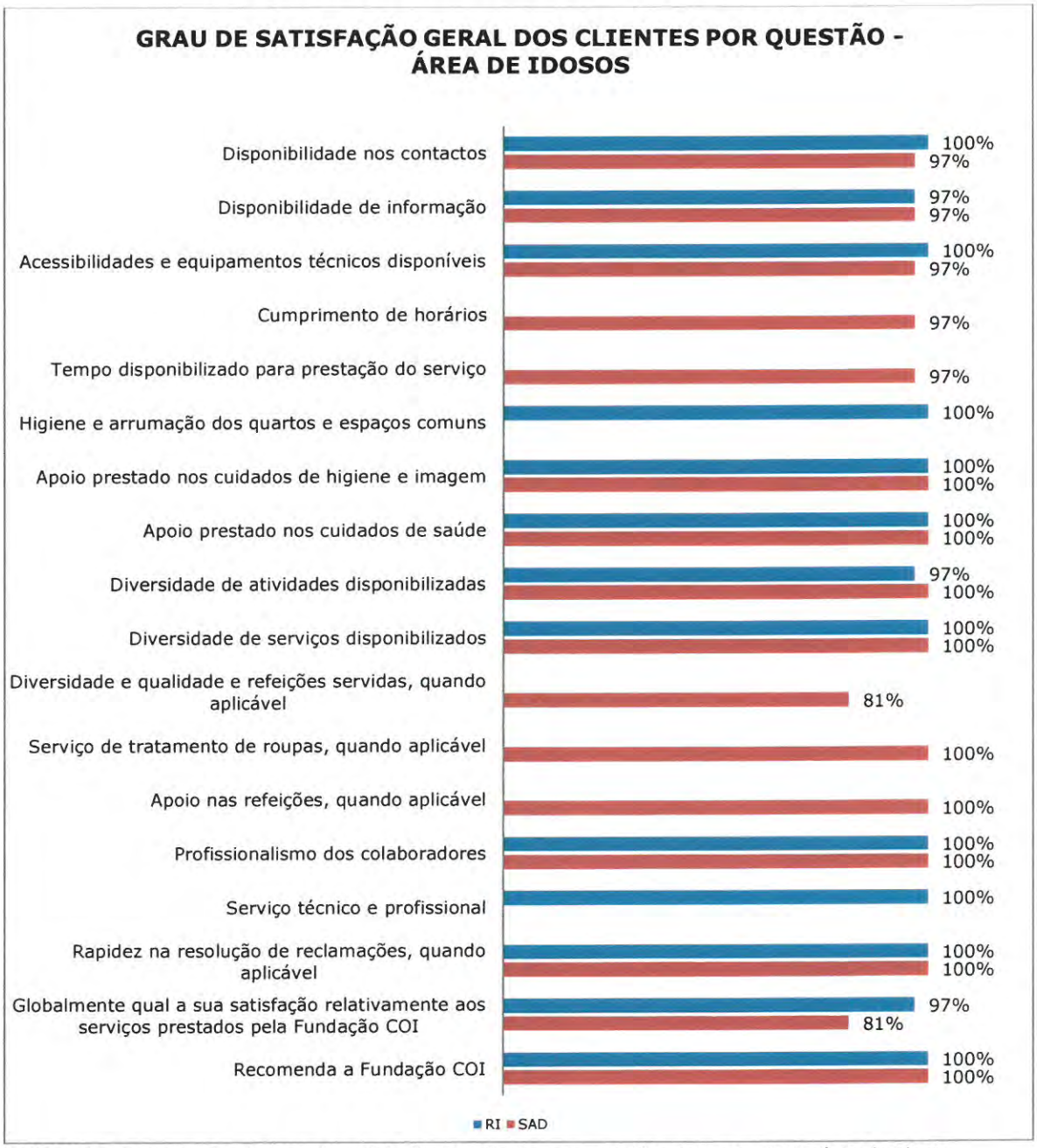


Gráfico 43. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais da área de idosos (Residência de Idosos e Serviço de Apoio Domiciliário).

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

4.1.6 Satisfação dos clientes nas questões transversais: área da deficiência (Centro de Atividades Ocupacionais, Residência Autónoma e Lar Residencial)

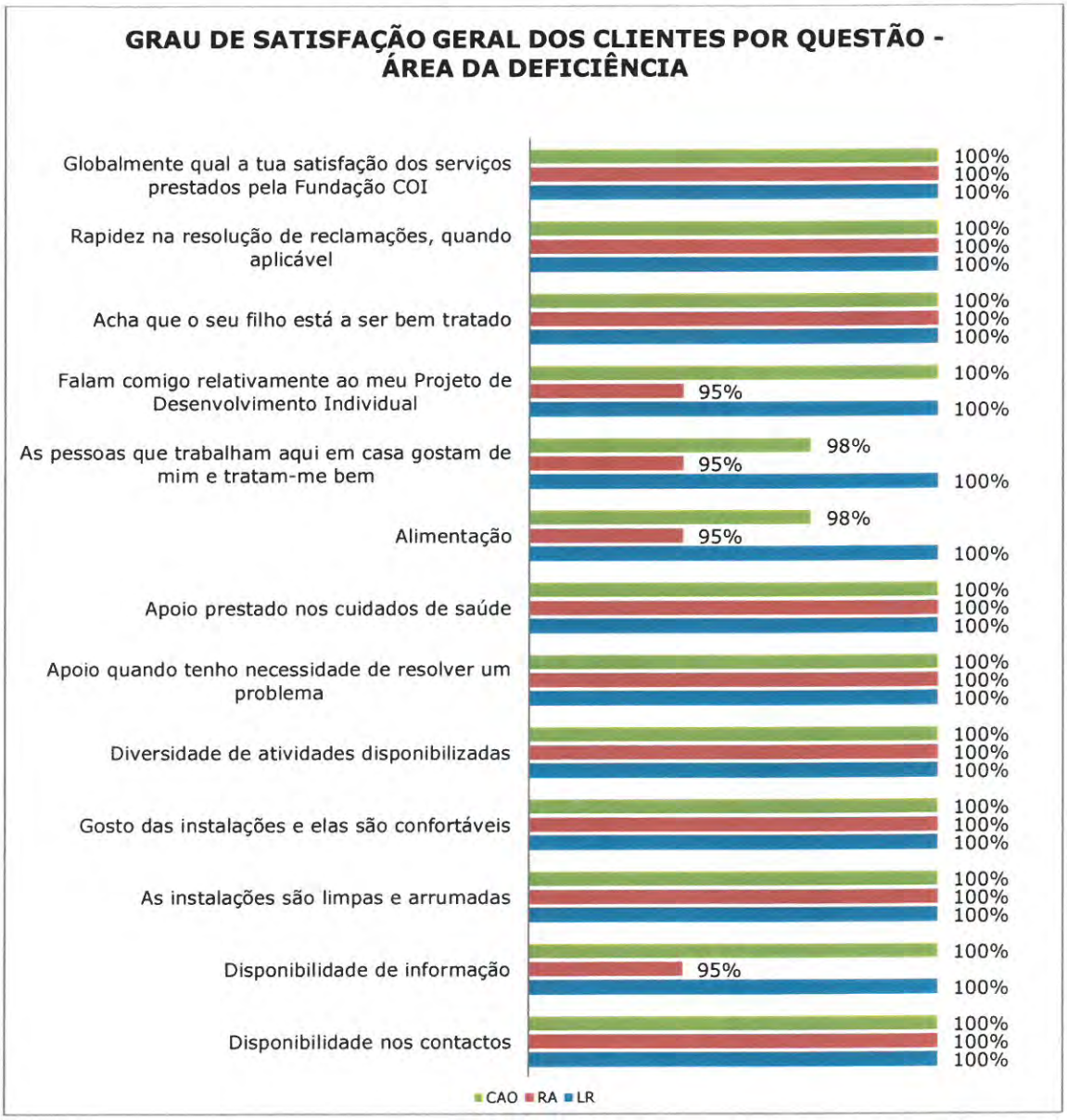


Gráfico 44. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas perguntas transversais da área da deficiência (Centro de Atividades Ocupacionais, Residência Autónoma e Lar Residencial).

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

4.1.7 Satisfação dos clientes por áreas de intervenção

a) Área de Infância e Juventude

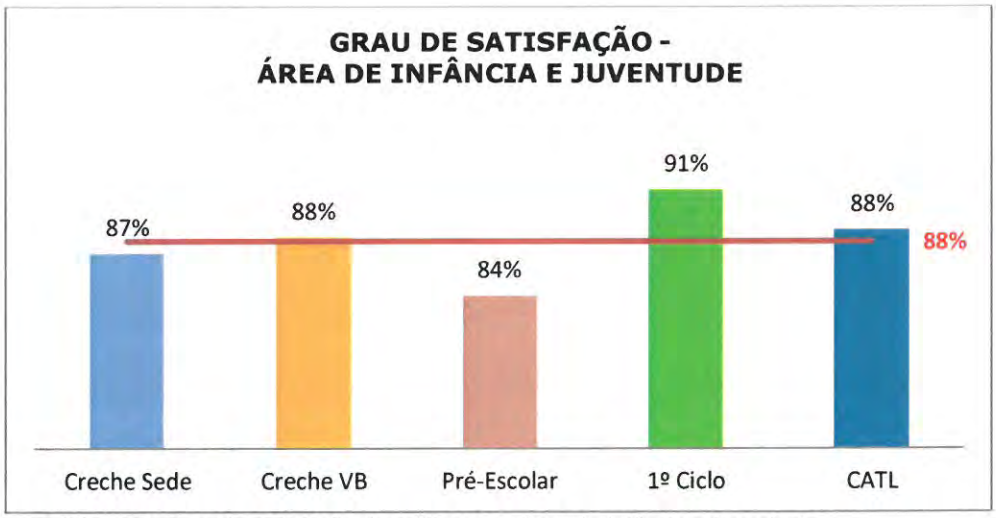


Gráfico 45. Grau de satisfação dos clientes na área de infância e juventude.

b) Área de Acolhimento

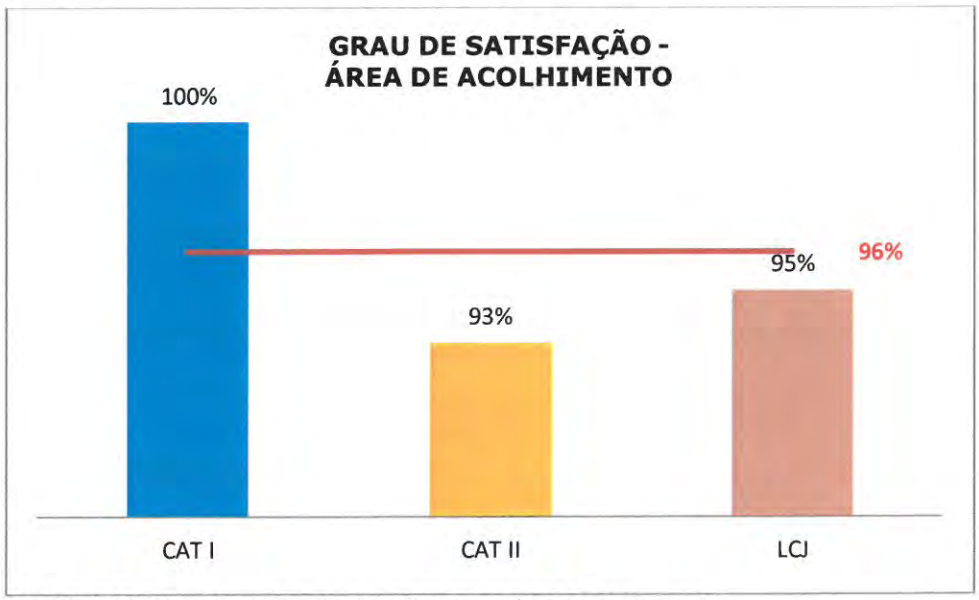


Gráfico 46. Grau de satisfação dos clientes na área de acolhimento.

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

c) Área de Idosos

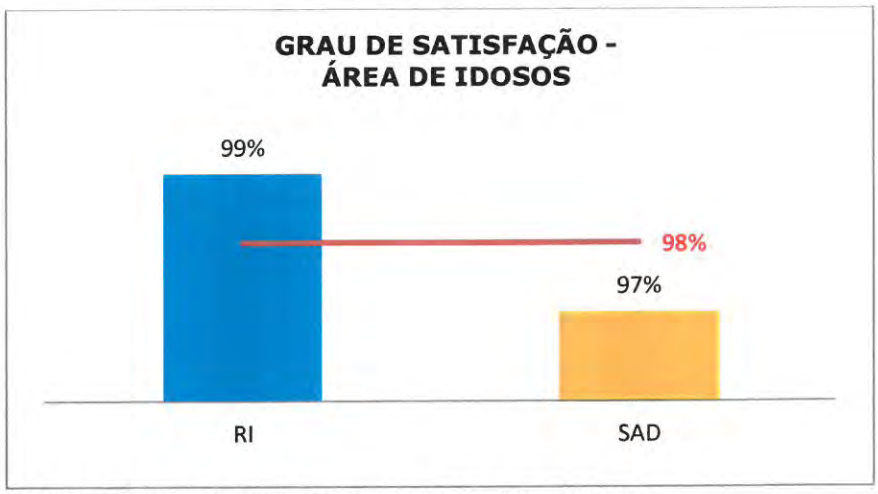


Gráfico 47. Grau de satisfação dos clientes na área dos idosos.

d) Área de Sustentabilidade Económico-Financeira

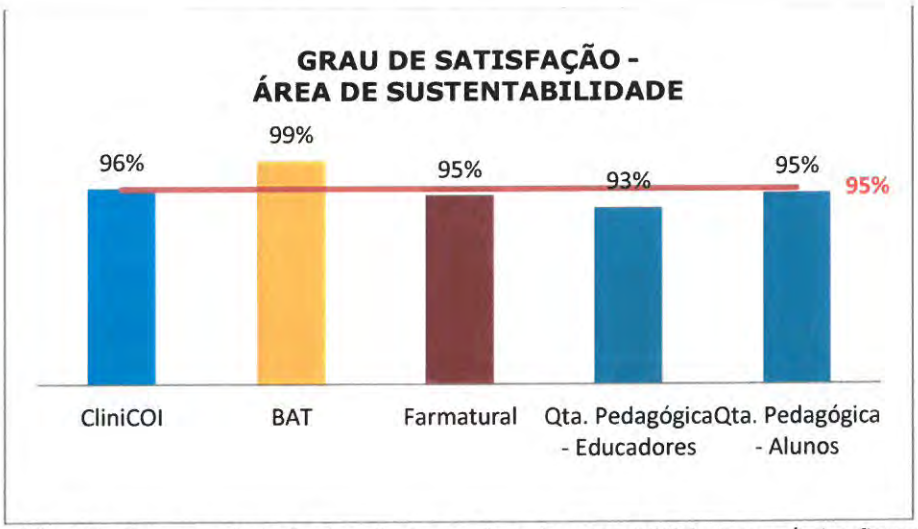


Gráfico 48. Grau de satisfação dos clientes na área da sustentabilidade económico-financeira.

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

e) Área de Inserção Social (Clientes)

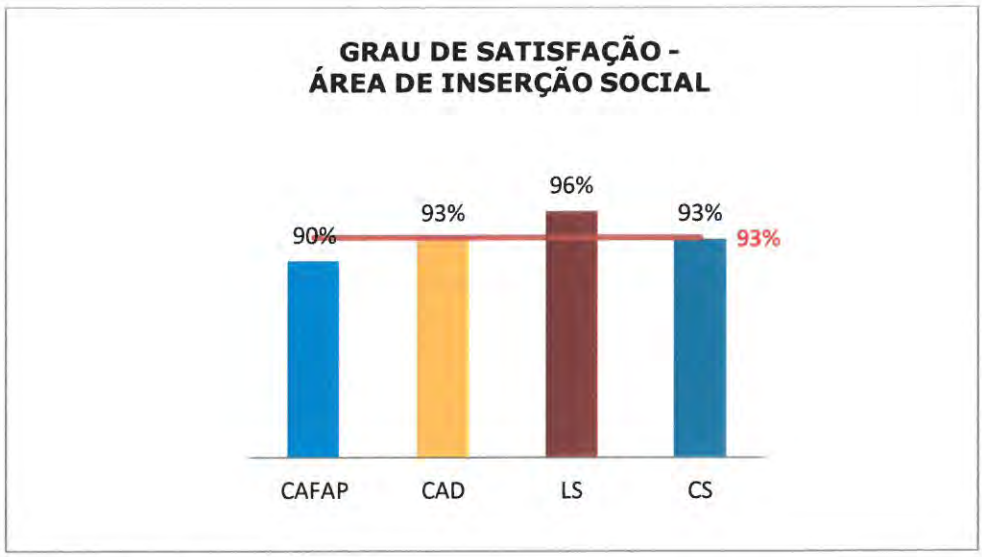


Gráfico 49. Grau de satisfação dos clientes na área de inserção social.

f) Análise Global

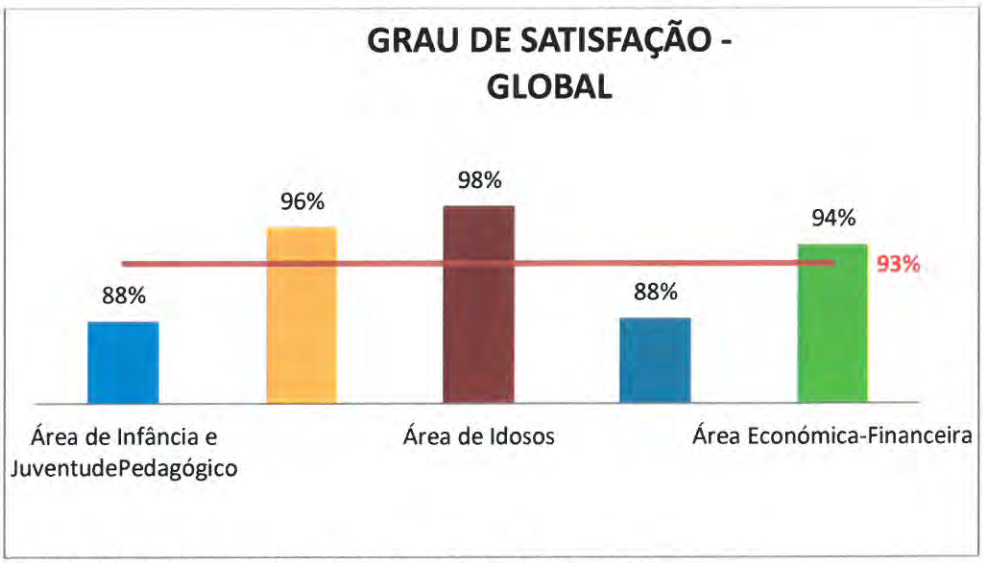


Gráfico 50. Grau de satisfação global, por área de intervenção.

Ao comparar-se os resultados obtidos por áreas de intervenção, verifica-se que a Área de Idosos e a Área de Acolhimento são as que atingiram resultados mais elevados, com um grau de satisfação de 98% e 96%, respetivamente. A área de Intervenção Social e a Área de Infância e Juventude foram as que apresentaram os valores mais baixos, com 88%.

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

4.1.8 Análise do grau de satisfação dos clientes em 2016, 2015 e 2014

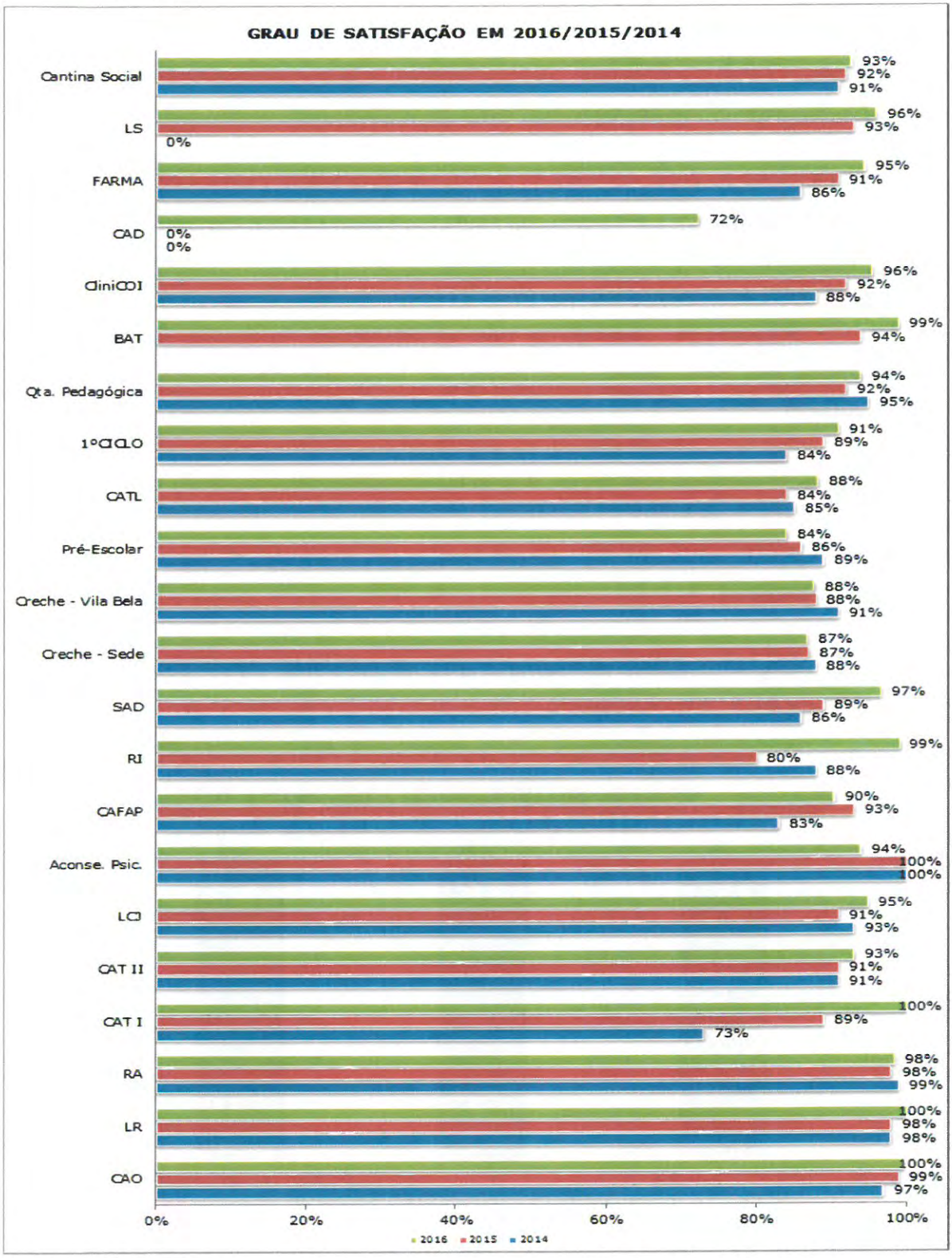


Gráfico 51. Análise do grau de satisfação dos clientes por resposta social em 2016, 2015 e 2014.

Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

Conforme demonstra o gráfico anterior, verificou-se um *aumento da satisfação dos clientes*, face ao ano transato, nas seguintes áreas: Residência de Idosos (+19%); Centro de Acolhimento Temporário (0-6 anos) (+11%); Serviço de Apoio Domiciliário (+8%); Banco de Ajudas Técnicas (+5%); Lar de Crianças e Jovens (+4%); Centro de Atividades de Tempos Livres (+4%); CliniCOI (+4%); Farmatural (+4%); Lar Residencial (+2%); 1º Ciclo (+2%); Centro de Acolhimento Temporário (12-18 anos) (+2%); Quinta Pedagógica (+2%); Centro de Atividades Ocupacionais (+1%); e Cantina Social (+1%).

No entanto, observou-se que na Residência Autónoma, Creche Sede e Creche Vila Bela, houve *manutenção da satisfação dos clientes*, face ao ano transato.

Por fim, uma *diminuição da satisfação dos clientes*, face ao ano transato, foi verificada nas seguintes áreas: Aconselhamento Psicológico (-6%); CAFAP (-3%) e Pré-Escolar (-2%).

4.2 Parceiros

O gráfico abaixo apresenta o grau de satisfação global dos parceiros nos anos de 2016, 2015 e 2014.

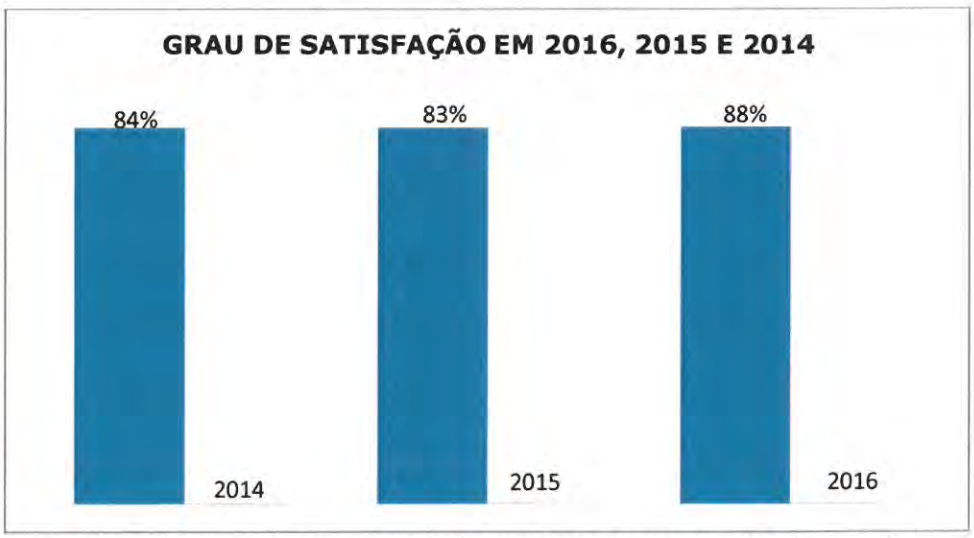


Gráfico 52. Análise do grau de satisfação global dos clientes em 2016, 2015 e 2014.

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

O gráfico acima demonstra que, após um decréscimo de 5% no grau de satisfação dos parceiros em 2015, relativamente a 2014, o índice registou um aumento de 5% em 2016, face ao ano transato.

4.3 Conclusões

A análise comparativa do grau de satisfação dos clientes, realizada através do método do benchmarking, teve em consideração as diferentes áreas e respostas sociais da Fundação COI. Nesta comparação, realizada transversalmente para cada questão (entre as respostas sociais), bem como nas respetivas áreas (infância e juventude, sustentabilidade económico-financeira, deficiência, idosos, acolhimento e inserção social), destacaram-se os seguintes aspetos:

- o grau de satisfação mais elevado foi observado nas respostas sociais: Centro de Atividades Ocupacionais, Lar Residencial e Centro de Acolhimento Temporário (0-6 anos);
- o menor grau de satisfação foi obtido na Casa Abrigo Dolores.

Importa referir que, globalmente, o grau de satisfação dos clientes atingiu os 93%.

Por outro lado, a comparação entre os resultados dos últimos 3 anos permitiu observar aumentos significativos na satisfação dos clientes em algumas respostas sociais (por exemplo, no Residência de Idosos e Centro de Acolhimento Temporário (0-6 anos), bem como diminuições no respetivo índice (por exemplo, no Aconselhamento Psicológico e Pré-Escolar).

Relativamente aos clientes, o grau de satisfação obtido em 2016 foi (2%) superior ao ano transato.

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Fundação COI visa a melhoria contínua dos serviços prestados, investindo na formação dos clientes e responsáveis pelos clientes, desenvolvendo as competências de todas as partes envolvidas. Assim, consideramos a qualidade dos serviços um elemento essencial, sendo a Fundação COI certificada com Nível A pelos Manuais da Qualidade ISS nas diferentes respostas sociais e pela ISO NP 9001:2008, nas respostas sociais e áreas de sustentabilidade económico-financeira. O esforço institucional no cumprimento e na execução da política de qualidade permitem à organização uma variedade de vantagens, tais como: uma ferramenta de apoio à gestão, com foco no cliente; o aumento de confiança entre os clientes e a organização; a melhoria de indicadores e de resultados; eficácia e eficiência na gestão, entre outros. Uma gestão eficiente deste processo reflete-se nos resultados da satisfação dos clientes, parceiros e comunidade.

A avaliação de satisfação de clientes e parceiros é uma ferramenta fundamental no Sistema de Gestão da Qualidade, visto permitir obter um conhecimento do conceito dos clientes e comunidade relativamente aos serviços prestados pela Fundação COI, assumindo um papel orientador para a Gestão/Liderança da Instituição. Desta forma, proporciona uma ação que, de forma organizada, facilita a identificação de processos que permitam melhorar os serviços prestados.

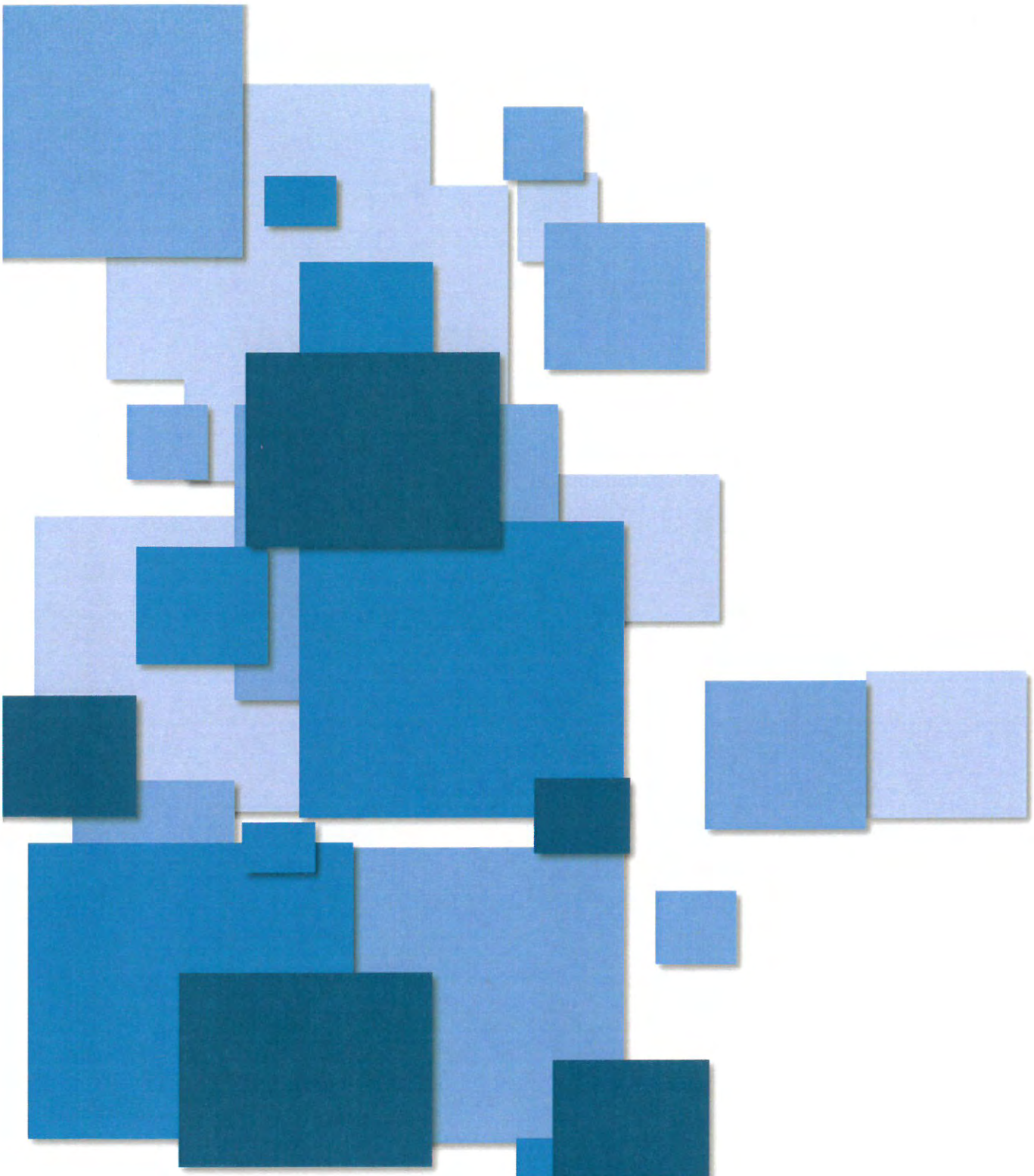
As análises presentes neste relatório permitiram identificar as áreas nas quais os graus de satisfação foram mais elevados ou mais reduzidos. Permitiu, também realizar a comparação entre os resultados obtidos, sendo estas informações consideradas essenciais para o conhecimento da opinião dos clientes acerca da Instituição.

Em suma, foi observado um elevado grau de satisfação global através da aplicação dos questionários aos clientes (**93%**) e aos parceiros (**88%**). Em ambos os processos, a avaliação de satisfação ultrapassou o indicador definido no processo de medição, análise e melhoria da Fundação COI (ou seja, ≥80%).

Pinhal Novo, 13 março de 2017

FCOI/GAG/28/11 - Folha timbrada R00 27/01/11

Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt



SEDE

Av. Zeca Afonso 2955-220 Pinhal Novo

Tel: 212 362 302

Fax: 212 3817 741

Email: fundacao@fundacao-coi.pt

www.fundacao-coi.pt

www.facebook.com/fundacaocoipn