FUNDAÇÃO COI

1 - Visto
2 - Remissão CA
3 - Divulgação

24.04.2018

RELATÓRIO:
AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES E PARCEIROS

2017

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

Instituição Particular de Solidariedade Social
Pinhal Novo, 1980

ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA
ISS
SGS certificação acreditado IPAC

CLIENTES

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

2.2.2 Creche 7

2.2.3 Pré-Escolar 9

2.2.4 Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL) 10

2.2.5 1º Ciclo do Ensino Básico 11

2.2.6 Centro de Acolhimento Temporário dos 0 aos 6 anos (CAT I) 12

2.2.7 Centro de Acolhimento Temporário dos 12 aos 18 anos (CAT II) 14

2.2.8 Lar de Crianças e Jovens (LCJ) 16

2.2.9 Lar Residencial (LR) 18

2.2.10 Residência Autónoma (RA) 19

2.2.11 Centro de Atividades Ocupacionais 20

2.2.12 Residência de Idosos (RI) 21

2.2.13 Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) 23

2.2.14 Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP) 24

2.2.15 Cantina Social 25

2.2.16 Loja Social 26

2.2.17 Banco de Ajudas Técnicas 27

2.2.18 CliniCOI 28

2.2.19 Farmatural 30

2.2.20 Quinta Pedagógica da "Casa Caramela" 31

2.2.21 Aconselhamento Psicológico 35

2.2.22 Casa Abrigo Dolores (CAD) 36

2.2.23 Graus de satisfação dos clientes entre as respostas sociais 37

2.3 Conclusões 38

3. PARCEIROS 39

3.1 Metodologia 41

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

3.2 Resultados 41
3.2.1 Nível de participação dos parceiros 41
3.2.2 Grau de satisfação dos parceiros 41
4. BENCHMARK **45**
4.1 Clientes 47
4.1.1 Grau de satisfação dos clientes em cada resposta social 47
4.1.2 Análise comparativa do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais 48
4.1.3 Satisfação dos clientes nas questões transversais: área de sustentabilidade económico-financeira 55
4.1.4 Satisfação dos clientes: área de acolhimento 56
4.1.5 Satisfação dos clientes nas questões transversais: área de idosos 57
4.1.6 Satisfação dos clientes nas questões transversais: área da deficiência (Centro de Atividades Ocupacionais, Residência Autónoma e Lar Residencial) 58
4.1.7 Satisfação dos clientes por áreas de intervenção 59
4.1.8 Análise do grau de satisfação dos clientes em 2017, 2016 e 2015 62
4.2 Parceiros 63
4.3 Conclusões 64
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS **65**

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

CLIENTES

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.....9
Gráfico 4. Grau de satisfação dos clientes do CATL por pergunta. 10
Gráfico 5. Grau de satisfação dos clientes do 1º Ciclo do Ensino Básico por pergunta. 11
Gráfico 6. Grau de satisfação dos clientes (crianças) do CAT I por pergunta. 12
Gráfico 7. Grau de satisfação dos clientes (crianças/jovens) do CAT II por pergunta. 14
Gráfico 8. Grau de satisfação dos clientes (crianças/jovens) do Lar de Crianças e Jovens por pergunta. 16
Gráfico 9. Grau de satisfação dos clientes (familiares) do Lar de Crianças e Jovens por pergunta. 17
Gráfico 10. Grau de satisfação dos clientes do Lar Residencial por pergunta. 18
Gráfico 11. Grau de satisfação dos clientes da Residência Autónoma por pergunta. 19
Gráfico 12. Grau de satisfação dos clientes do Centro de Atividades Ocupacionais por pergunta. 20
Gráfico 13. Grau de satisfação dos clientes da Residência de Idosos por pergunta. 21
Gráfico 14. Grau de satisfação dos clientes do Serviço de Apoio Domiciliário por pergunta. .23
Gráfico 15. Grau de satisfação dos clientes do CAFAP por pergunta. 24
Gráfico 16. Grau de satisfação dos clientes da Cantina Social por pergunta. 25
Gráfico 17. Grau de satisfação dos clientes da Loja Social por pergunta.....26
Gráfico 18. Grau de satisfação dos clientes do Banco de Ajudas Técnicas por pergunta. 27
Gráfico 19. Grau de satisfação dos clientes da CliniCoi por pergunta. 28
Gráfico 20. Grau de satisfação dos clientes da CliniCoi e do Centro de Fisioterapia por pergunta 29
Gráfico 21. Grau de satisfação dos clientes da Farmatural por pergunta. 30
Gráfico 22. Grau de satisfação dos clientes (adultos) da Quinta Pedagógica por pergunta, relativamente ao funcionamento e à gestão da atividade. 31
Gráfico 23. Grau de satisfação dos clientes (adultos) da Quinta Pedagógica por pergunta, relativamente ao desempenho da equipa. 32
Gráfico 24. Grau de satisfação dos clientes (crianças/alunos) da Quinta Pedagógica por pergunta. 33
Gráfico 25. Grau de satisfação dos clientes (eventos) da Quinta Pedagógica por pergunta. .34
Gráfico 26. Grau de satisfação dos clientes do Aconselhamento Psicológico por pergunta. ..35
Gráfico 27. Grau de satisfação das utentes da Casa Abrigo Dolores por pergunta. 36
Gráfico 28. Grau de satisfação de parceiros nas perguntas 1 a 10. 42
Gráfico 29. Grau de satisfação dos clientes em cada resposta social. 47
Gráfico 30. Grau de satisfação dos clientes nas questões transversais. 48
Gráfico 31. Grau de satisfação dos clientes relativamente à disponibilização de informação. 48
Gráfico 32. Grau de satisfação dos clientes relativamente aos horários praticados. 49
Gráfico 33. Grau de satisfação dos clientes relativamente às instalações, meios e equipamentos disponíveis.....49

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

Gráfico 34. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao serviço de transporte. 50

Gráfico 35. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao serviço de refeições. 50

Gráfico 36. Grau de satisfação dos clientes relativamente à rapidez na resolução de reclamações..... 51

Gráfico 37. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao profissionalismo e ao atendimento. 51

Gráfico 38. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao serviço técnico e profissional. 52

Gráfico 39. Grau de satisfação dos clientes relativamente à qualidade das atividades desenvolvidas. 52

Gráfico 40. Grau de satisfação dos clientes relativamente à satisfação global dos clientes... 53

Gráfico 41. Proporção de clientes que recomenda a Fundação COI..... 53

Gráfico 42. Grau de satisfação dos clientes por pergunta do questionário. 54

Gráfico 43. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais à área de sustentabilidade económico-financeira (CliniCOI, Banco de Ajudas Técnicas e Farmatural). 55

Gráfico 44. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais à área de acolhimento (CAT I, CAT II e LCJ). 56

Gráfico 45. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais da área de idosos (Residência de Idosos e Serviço de Apoio Domiciliário). 57

Gráfico 46. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas perguntas transversais da área da deficiência (Centro de Atividades Ocupacionais, Residência Autónoma e Lar Residencial). 58

Gráfico 47. Grau de satisfação dos clientes na área de infância e juventude. 59

Gráfico 48. Grau de satisfação dos clientes na área de acolhimento. 59

Gráfico 49. Grau de satisfação dos clientes na área dos idosos. 60

Gráfico 50. Grau de satisfação dos clientes na área da sustentabilidade económico-financeira. 60

Gráfico 51. Grau de satisfação dos clientes na área de inserção social..... 61

Gráfico 52. Grau de satisfação global, por área de intervenção. 61

Gráfico 53. Análise do grau de satisfação dos clientes por resposta social em 2017, 2016 e 2015. 62

Gráfico 54. Análise do grau de satisfação global dos clientes em 2017, 2016 e 2015. 63

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

CLIENTES

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório apresenta, com um caracter mínimo anual, a avaliação de satisfação dos clientes das respostas sociais e áreas de sustentabilidade económico-financeira, bem como a avaliação de parceiros da Fundação COI. NA sequência da manutenção da dupla certificação do Sistema de Gestão da Qualidade na Fundação COI, que tem como percursor a melhoria contínua dos serviços prestados pela Instituição, a todas as partes interessadas, identificando os pontos fortes e os aspetos que carecem de melhoria, em busca dos serviços de excelência.

Foi efetuada 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, no início do presente ano, sendo no entanto relativa à satisfação dos mesmos ao longo do ano de 2017. Na área de infância e juventude (Creche, Pré-escolar, 1º Ciclo e CATL), a aplicação de questionários foi realizada no final do ano letivo 2016/2017. 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 de avaliação do desempenho e melhoria.

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

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

ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES E PARCEIROS

2. CLIENTES

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

CLIENTES

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.

Não foram considerados os resultados obtidos nas seguintes áreas: sustentabilidade económica - Banco de Ajudas Técnicas, com 2 respondentes e a área de inserção social - Aconselhamento Psicológico, com 1 respondente, visto que o número da amostra poderá não ter relevância estatística.

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

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

exteriores à escala e desta maneira estas respostas não são consideradas para o cálculo da média. No questionário de Avaliação de Satisfação do Aconselhamento 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	48	48	100
CliniCOI	35	35	100
Farmatural	8	8	100
Centro de Atividades Ocupacionais	15	15	100
Lar Residencial	24	24	100
Casa Abrigo Dolores	23	23	100
Pré-Escolar	95	53	56
Creche	116	54	47
Centro de Apoio Familiar e de Aconselhamento Parental	60	12	20
Cantina Social	43	14	33

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

RESPOSTA SOCIAL	POSSÍVEIS RESPONDENTES	RESPONDENTES
Serviço de Apoio Domiciliário	30	8
Residência de Idosos	28	8
Lar de Crianças Jovens	14	9
Centro de acolhimento Temporário (0-6 anos)	17	7
Residência Autónoma	5	5
Centro de acolhimento Temporário (12-18 anos)	12	4
Centro de Atividades de Tempos Livres	35	3

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

CLIENTES

RESPOSTA SOCIAL	POSSÍVEIS RESPONDENTES	RESPONDENTES
1º Ciclo do Ensino Básico	25	3
Loja Social	8	8

2.2.2 Creche

O número total de respondentes na Creche – Vila Bela e na Creche – Sede foram, respetivamente, 24 e 30.

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, exceto no questionário da Creche - Sede, a pergunta "Rapidez na resolução de

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

reclamações, quando aplicável, obteve 77% de satisfação. Na Creche - Sede, o maior índice foi registado no "Serviço técnico e profissional", com 89%. A Creche de Vila Bela obteve o maior índice nas perguntas "Disponibilização de informação", "Serviço de refeições", "Serviço técnico e profissional" e "Qualidade das atividades desenvolvidas", com 95%. O índice mais baixo da Creche de Vila Bela foi na pergunta "Horários praticados" e "Rapidez na resolução de reclamações, quando aplicável", com 89%.

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.

c) Grau de satisfação. Conforme se pode verificar no gráfico a seguir, o grau de satisfação global nas respostas sociais teve uma diferença de (+7%) da Creche Vila Bela à Creche Sede.

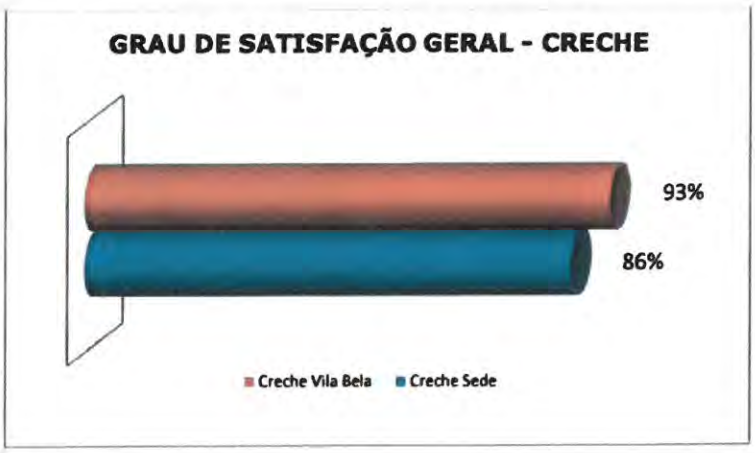


Gráfico 2. Grau de satisfação global dos clientes das Creches Sede e Vila Bela.

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

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.

Em todas as perguntas foi ultrapassada a meta definida em processo de 80% de satisfação. O maior índice foi registado na "Qualidade das atividades desenvolvidas", com 94%. O menor índice foi registado no "Rapidez na resolução de reclamações, quando aplicável", com 82%.

b) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes do Pré-Escolar é de 89%.

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

2.2.4 Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL)

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

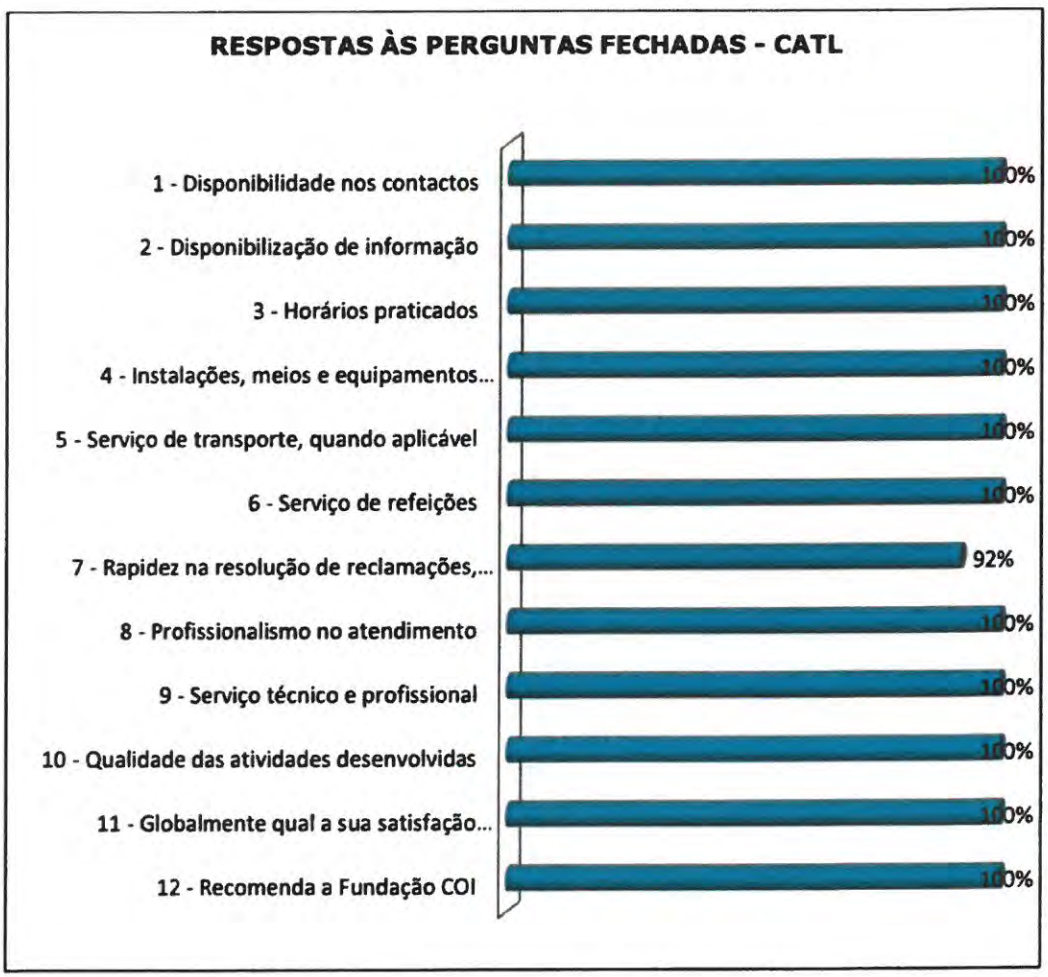


Gráfico 4. Grau de satisfação dos clientes do CATL por pergunta.

O gráfico acima demonstra que foi ultrapassada a meta definida no processo de 80% de satisfação. Todas as perguntas obtiveram de índice de satisfação, 100%, exceto a pergunta "Rapidez na resolução de reclamações, quando aplicável", com 92%.

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

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

c) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes do CATL é de 99%.

2.2.5 1º Ciclo do Ensino Básico

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

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", "Disponibilização de informação", "Horários praticados", "Profissionalismo no atendimento", "Serviço técnico e profissional" e "Recomenda a Fundação COI", foram os itens que obtiveram o grau de satisfação máximo de 100%. Apenas um dos itens obteve a o grau de satisfação mais baixo, com 88%,

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

no "Serviço de transporte, quando aplicável". Contudo, todos os itens obtiveram grau de satisfação acima da meta definida.

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 95%.

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.

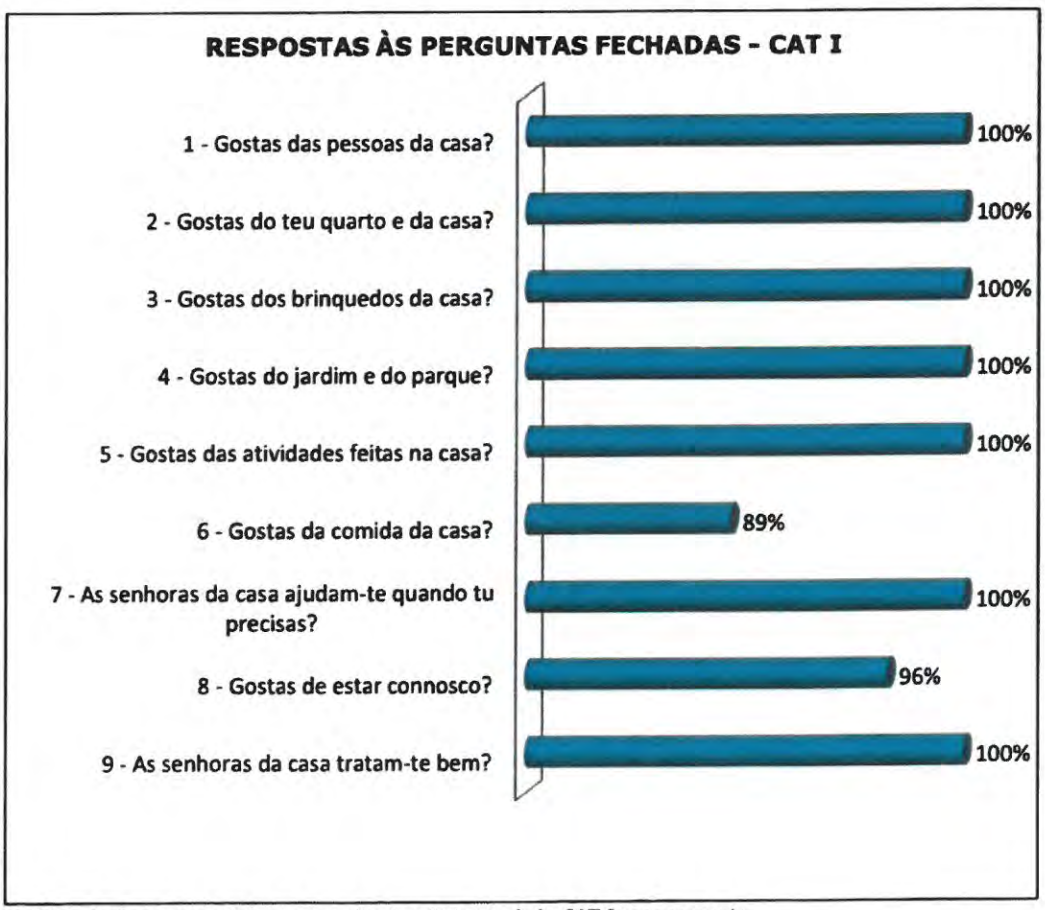


Gráfico 6. Grau de satisfação dos clientes (crianças) do CAT I por pergunta.

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

CLIENTES

Na análise das perguntas efetuadas às crianças, todas obtiveram o nível máximo de satisfação, um indice de 100%, exceto a pergunta "Gostas da comida da casa?", que obteve 89% e a pergunta "Gostas de estar connosco?" com 96% de satisfação.

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

c) Relativamente às perguntas no Questionário direcionadas aos familiares da criança, nenhum familiar destas preencheram o questionário. As perguntas presentes no questionário são: "As regras da casa estão afixadas no local próprio e à vista de todos?", "Acha que o(a) seu(sua) filho(a) está a ser bem tratado(a)?" e "Desenvolvimento do(a) seu(sua) filho(a)?".

d) Grau de satisfação dos clientes. O grau de satisfação dos clientes do Centro de Acolhimento Temporário (0-6 anos) é de 98%.

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

CLIENTES

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.

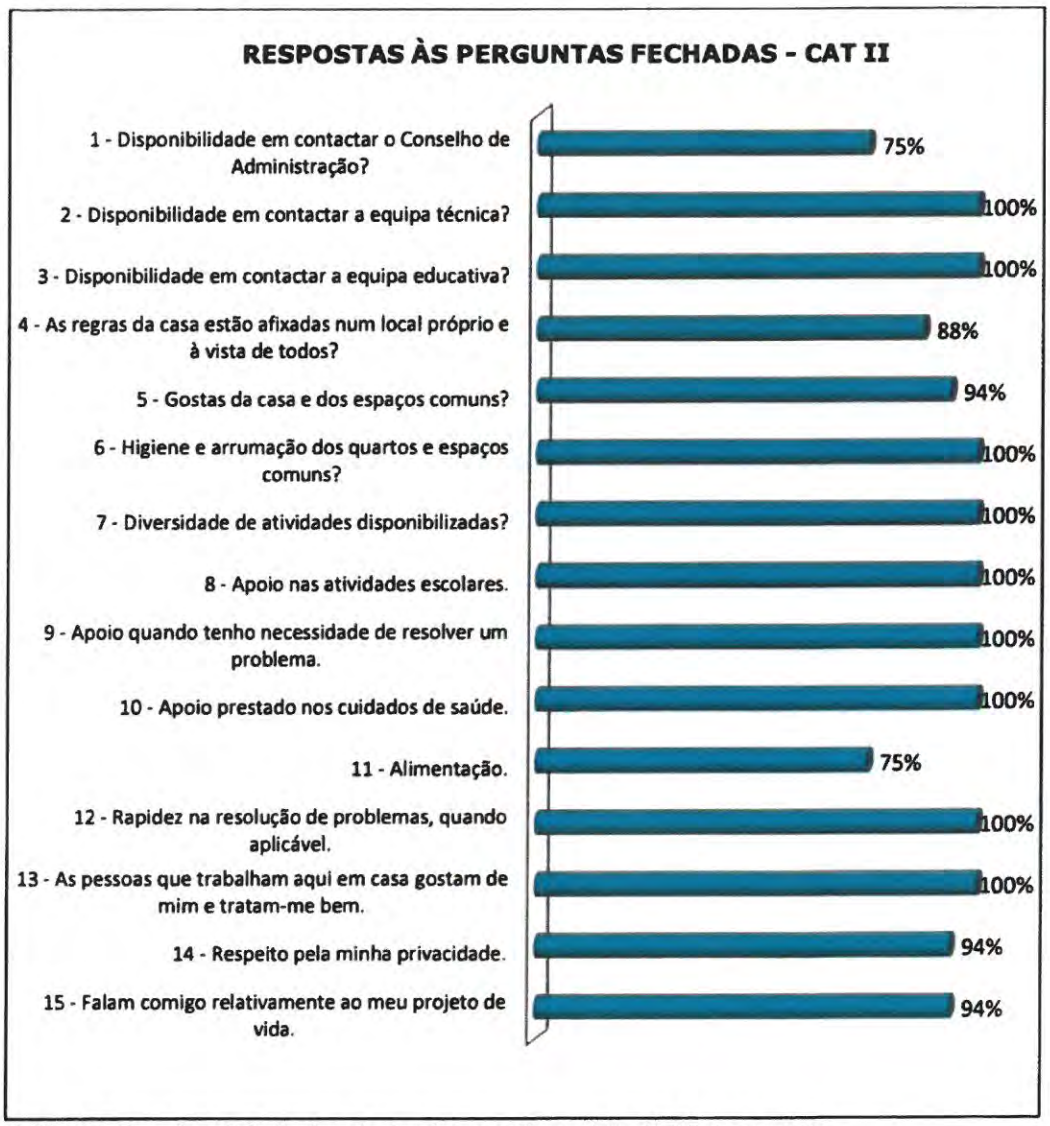


Gráfico 7. Grau de satisfação dos clientes (crianças/jovens) do CAT II por pergunta.

No questionário à criança ou ao jovem, no CAT II, todos os itens ficaram acima de ≥80%, exceto duas destas, nomeadamente a pergunta "Disponibilidade em contactar o Conselho de Administração" e a pergunta "Alimentação", que obtiveram ambas 75% de satisfação.

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

CLIENTES

b) Pergunta aberta (Sugestões e comentários). Nenhuma criança e ou jovem registou sugestões ou elaborou comentários no questionário.

c) Relativamente às perguntas no Questionário direcionadas aos familiares da criança/jovem, nenhum destes preencheu o questionário. As perguntas presentes no questionário são: "Acha que o(a) seu(sua) filho(a) está a ser bem tratado(a)?", "Desenvolvimento comportamental do(a) seu(sua) filho(a)." e "Globalmente qual a sua satisfação dos serviços prestados pela Fundação COI?".

d) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes do CAT II é de 95%.

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

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.

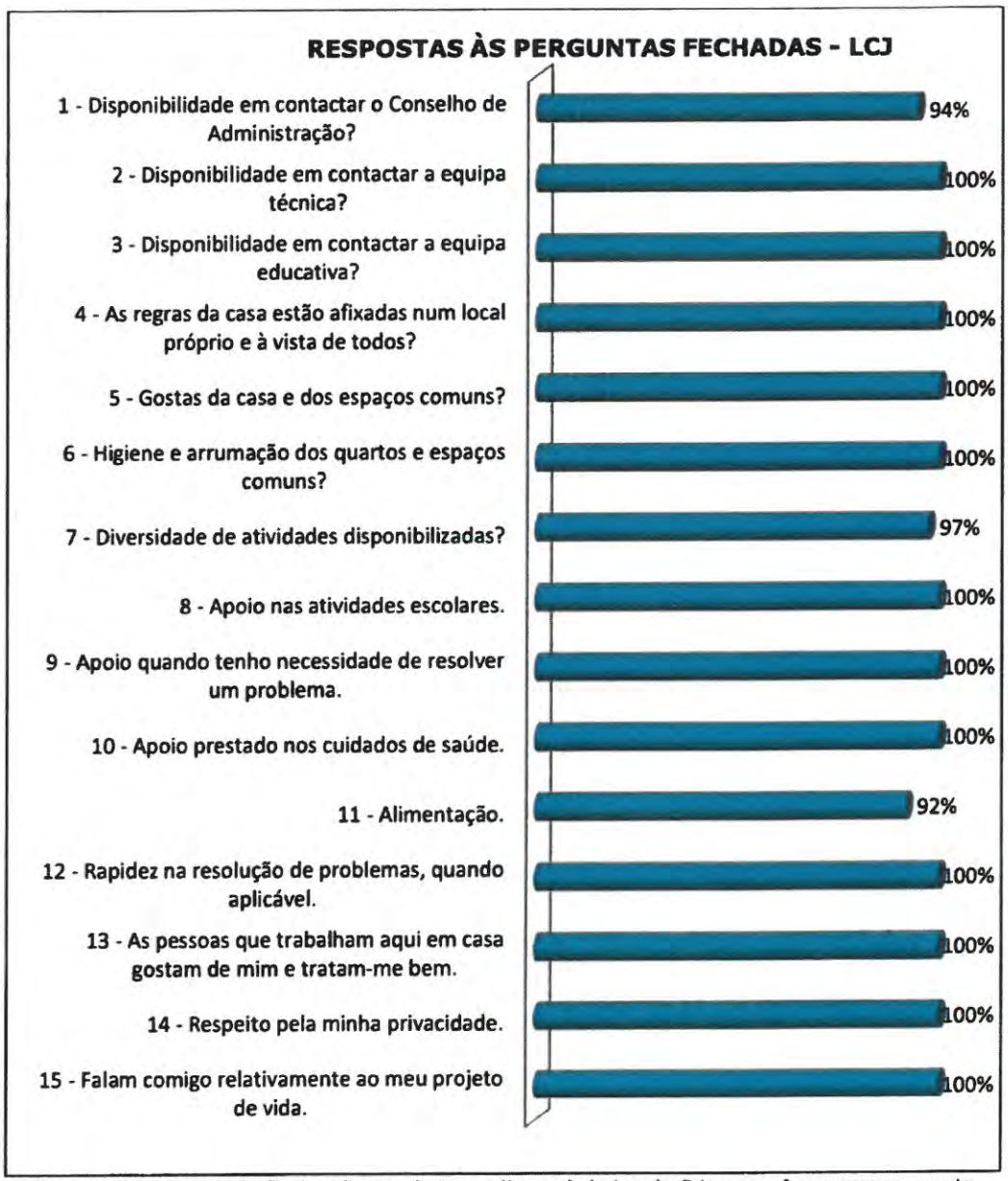


Gráfico 8. Grau de satisfação dos clientes (crianças/jovens) do Lar de Crianças e Jovens por pergunta.

Nesta resposta social, verifica-se que todos os itens obtiveram 100% de satisfação, exceto dois destes, nomeadamente a pergunta "Disponibilidade em contactar o Conselho de Administração" e a pergunta "Alimentação", que obtiveram

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

um grau de satisfação de 94% e 92%, respetivamente. A pergunta "Alimentação" foi a que obteve a percentagem mais baixa (92%), embora situando-se muito acima da meta definida (80%).

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

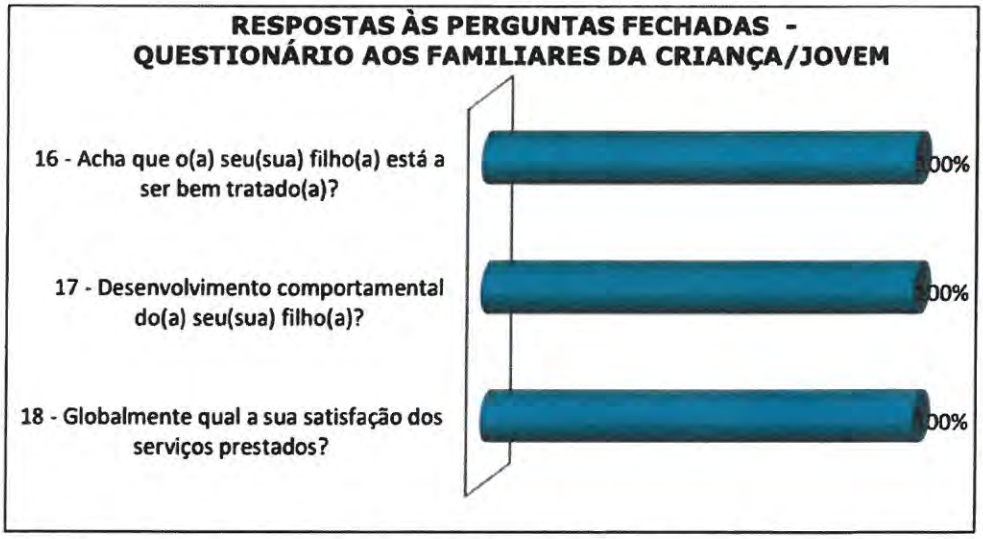


Gráfico 9. Grau de satisfação dos clientes (familiares) do Lar de Crianças e Jovens por pergunta.

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 99%.

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

2.2.9 Lar Residencial (LR)

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

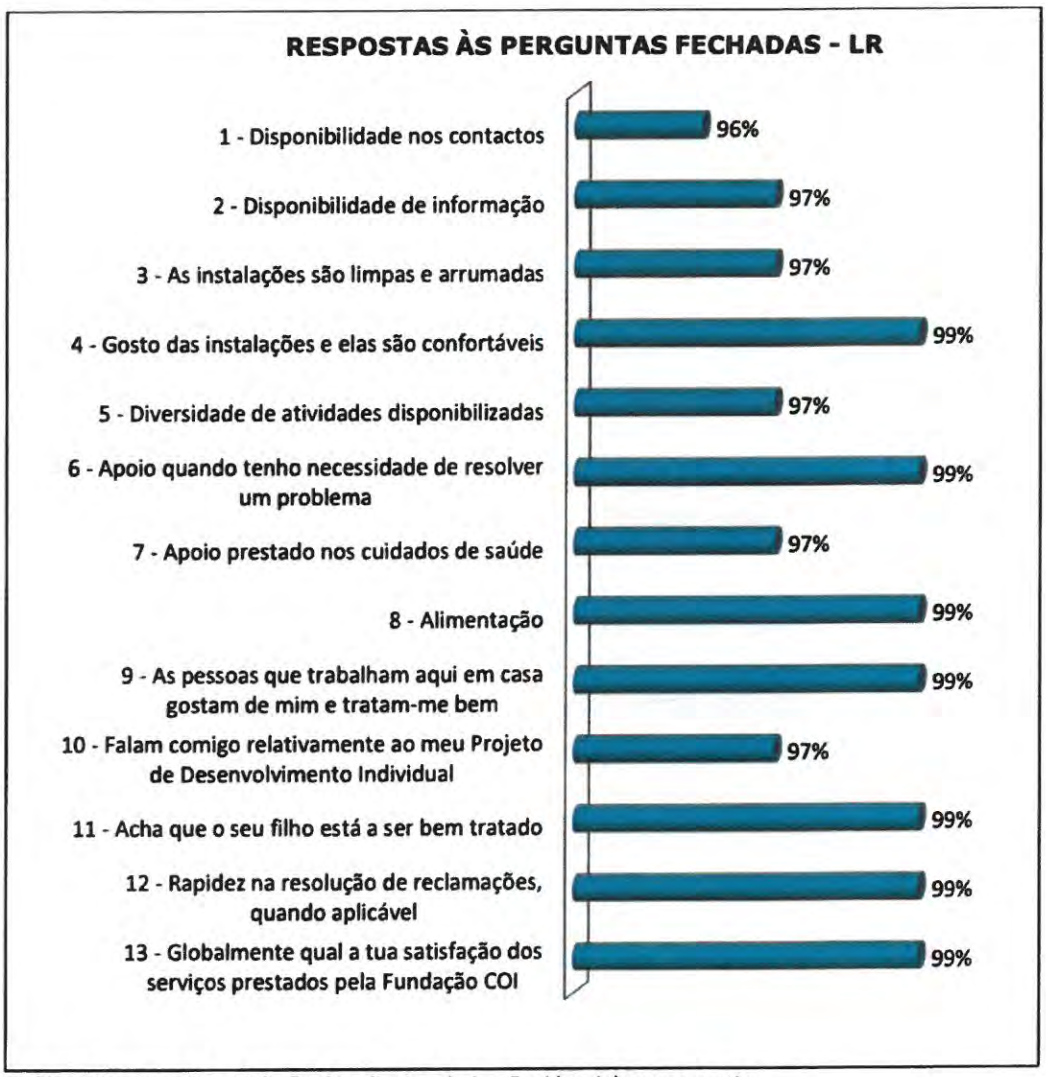


Gráfico 10. Grau de satisfação dos clientes do Lar Residencial por pergunta.

Nesta resposta social, verifica-se que dos 13 itens, 7 destes obtiveram um índice de satisfação nos 99%. Sendo que 5 itens obtiveram 97% de satisfação e apenas um item obteve 96% de satisfação.

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

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

CLIENTES

c) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes do Lar Residencial é de 98%.

2.2.10 Residência Autónoma (RA)

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

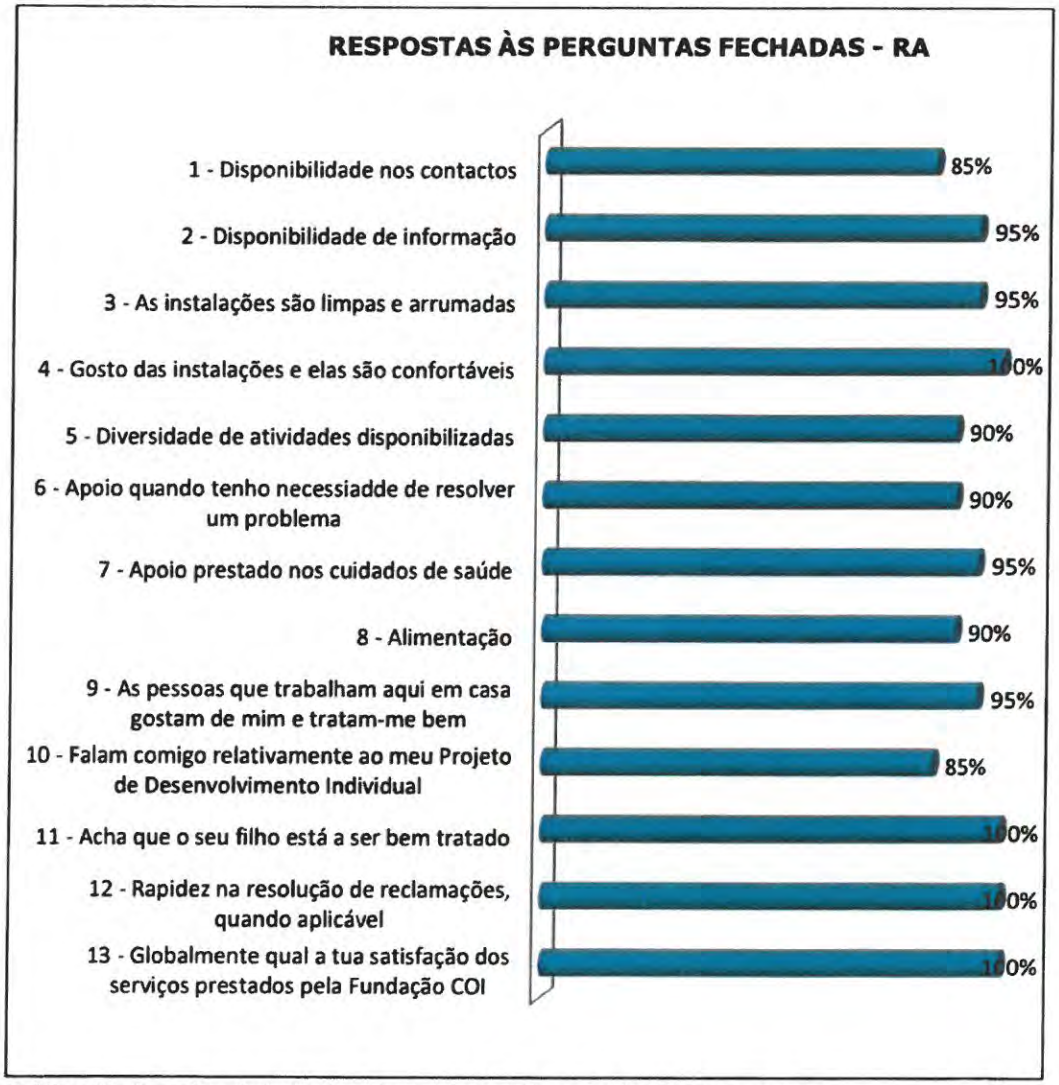


Gráfico 11. Grau de satisfação dos clientes da Residência Autónoma por pergunta.

Em todas as perguntas foi ultrapassada a meta de 80% de satisfação. Conforme demonstra o gráfico acima, em 4 das 13 perguntas foi registado o grau de satisfação máximo, sendo que nas restantes situou-se acima dos 85%.

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

CLIENTES

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 94%.

2.2.11 Centro de Atividades Ocupacionais

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

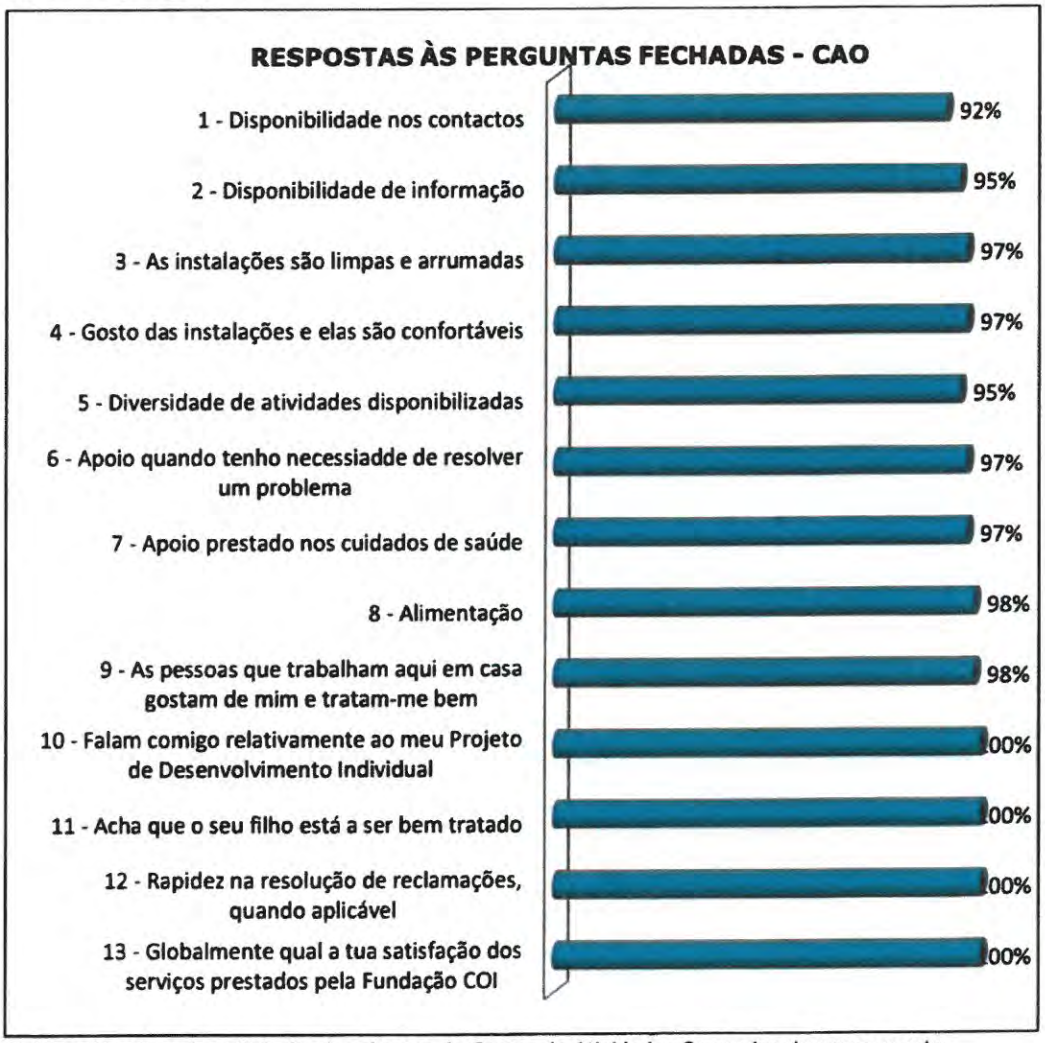


Gráfico 12. Grau de satisfação dos clientes do Centro de Atividades Ocupacionais por pergunta.

A meta de 80% de satisfação foi ultrapassada em todas as perguntas. Conforme o gráfico acima, 4 entre as 13 perguntas registaram o nível máximo de satisfação, sendo que as demais situaram-se acima dos 90%.

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

CLIENTES

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 97%.

2.2.12 Residência de Idosos (RI)

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

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 a pergunta "Acessibilidades e equipamentos técnicos disponíveis", que obteve 84% de satisfação, a pergunta "Diversidade de serviços

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

disponibilizados", que obteve 88% de satisfação e as perguntas "Apoio prestado nos cuidados de saúde", "Rapidez na resolução de reclamações, quando aplicável", que obtiveram 97% de satisfação.

b) Pergunta aberta (Sugestões e comentários). Nenhum respondente efetuou comentários na pergunta aberta.

c) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes da Residência de Idosos é de 97%.

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

CLIENTES

2.2.13 Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

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

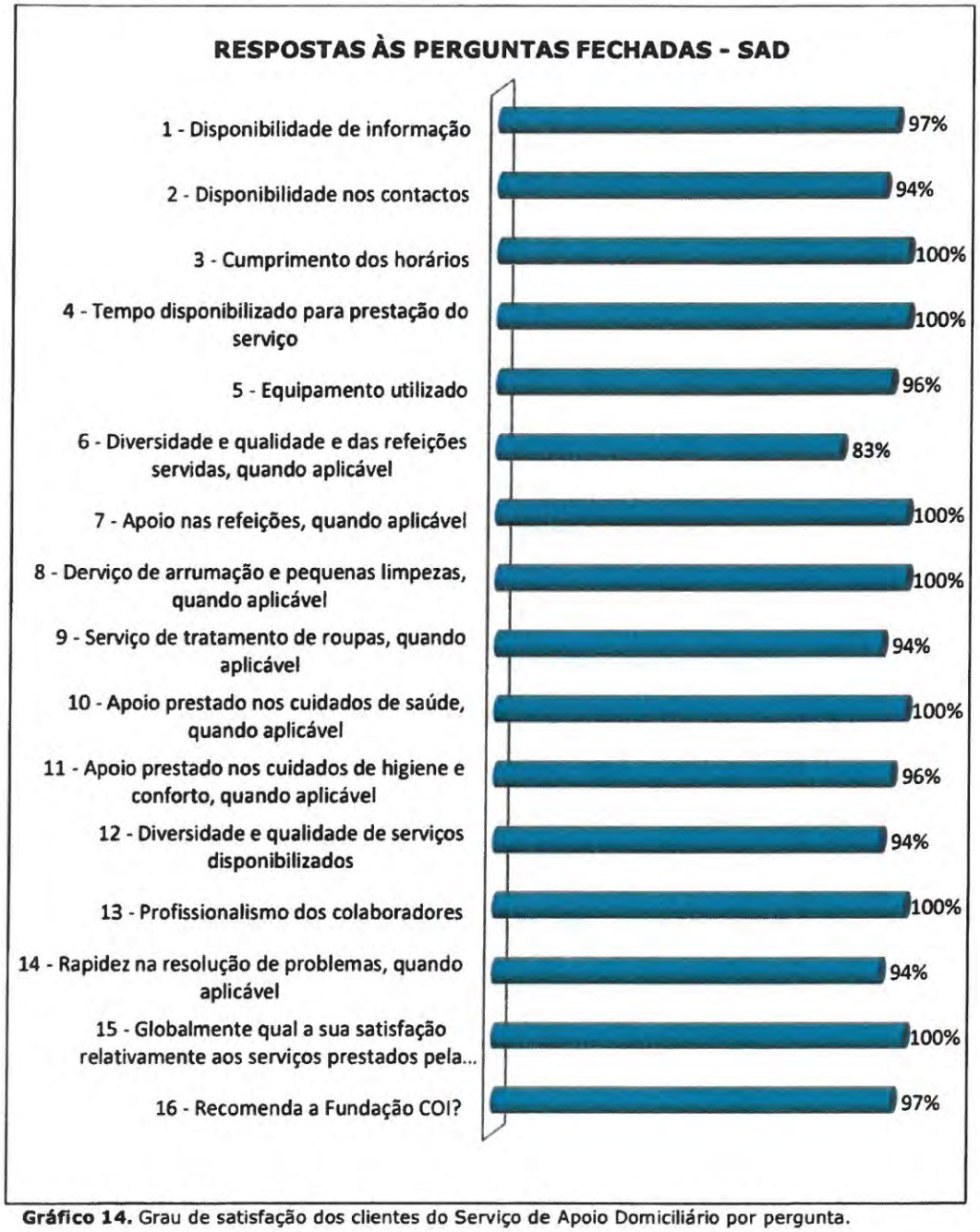


Gráfico 14. Grau de satisfação dos clientes do Serviço de Apoio Domiciliário por pergunta.

Nas perguntas fechadas do questionário aos clientes do SAD, das 16 perguntas, 7 destas obtiveram a pontuação máxima. As perguntas "Disponibilidade da informação", "Disponibilidade nos contactos", "Equipamento utilizado",

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

CLIENTES

"Diversidade e qualidade das refeições servidas, quando aplicável", "Serviço de tratamento de roupas, quando aplicável", "Apoio prestado nos cuidados de higiene e conforto, quando aplicável", "Diversidade e qualidade de serviços disponibilizados", "Rapidez na resolução de problemas, quando aplicável" e "Recomenda a Fundação COI?", obtiveram resultados acima da meta definida, nomeadamente ≥80%, de satisfação.

b) Pergunta aberta (Sugestões e comentários). Não foram efetuados 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%.

2.2.14 Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP)

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

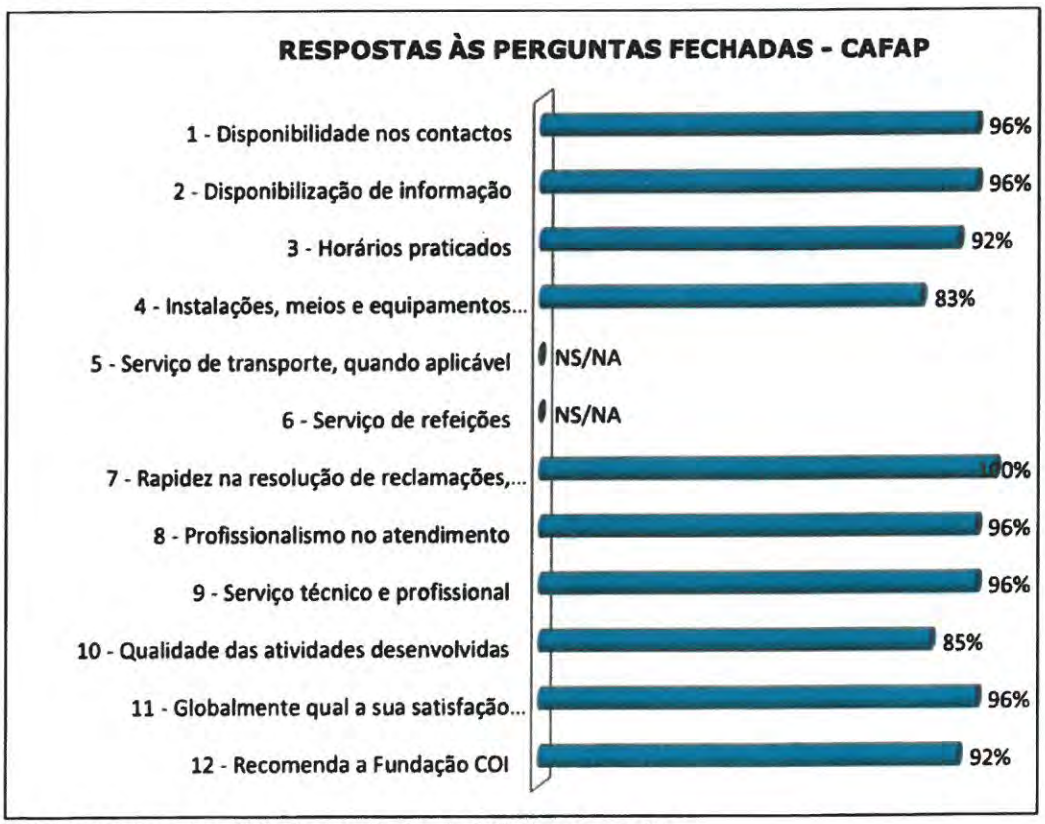


Gráfico 15. Grau de satisfação dos clientes do CAFAP por pergunta.

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

CLIENTES

Em todos os domínios avaliados, foi ultrapassada a meta de 80% de satisfação. A pergunta na qual se observou o maior índice de satisfação foi "Rapidez na resolução de reclamações", com 100%.

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

b) Pergunta aberta ("Sugestões e comentários"). Não foram registados comentários pelos respondentes.

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

2.2.15 Cantina Social

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

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

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

CLIENTES

Na Cantina Social, a meta de 80% de satisfação foi ultrapassada em todas as perguntas do questionário, excetuando-se a pergunta "Serviço de transporte, quando aplicável" e a pergunta "Serviço de refeições", que obtiveram 75% e 71%, respetivamente.

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 84%.

2.2.16 Loja Social

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

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

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

CLIENTES

Em todas as perguntas, foi ultrapassada a meta de 80% de satisfação. Conforme demonstra o gráfico acima, as perguntas "Serviço de transporte, quando aplicável" e o "Serviço de refeições", não obtiveram respostas pelos respondentes.

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 83%.

2.2.17 Banco de Ajudas Técnicas

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

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

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

CLIENTES

Dos 10 itens 8 destes 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%. Contudo, salienta-se que o resultado obtido poderá não ter relevância estatística, visto que o N=2.

2.2.18 CliniCOI

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

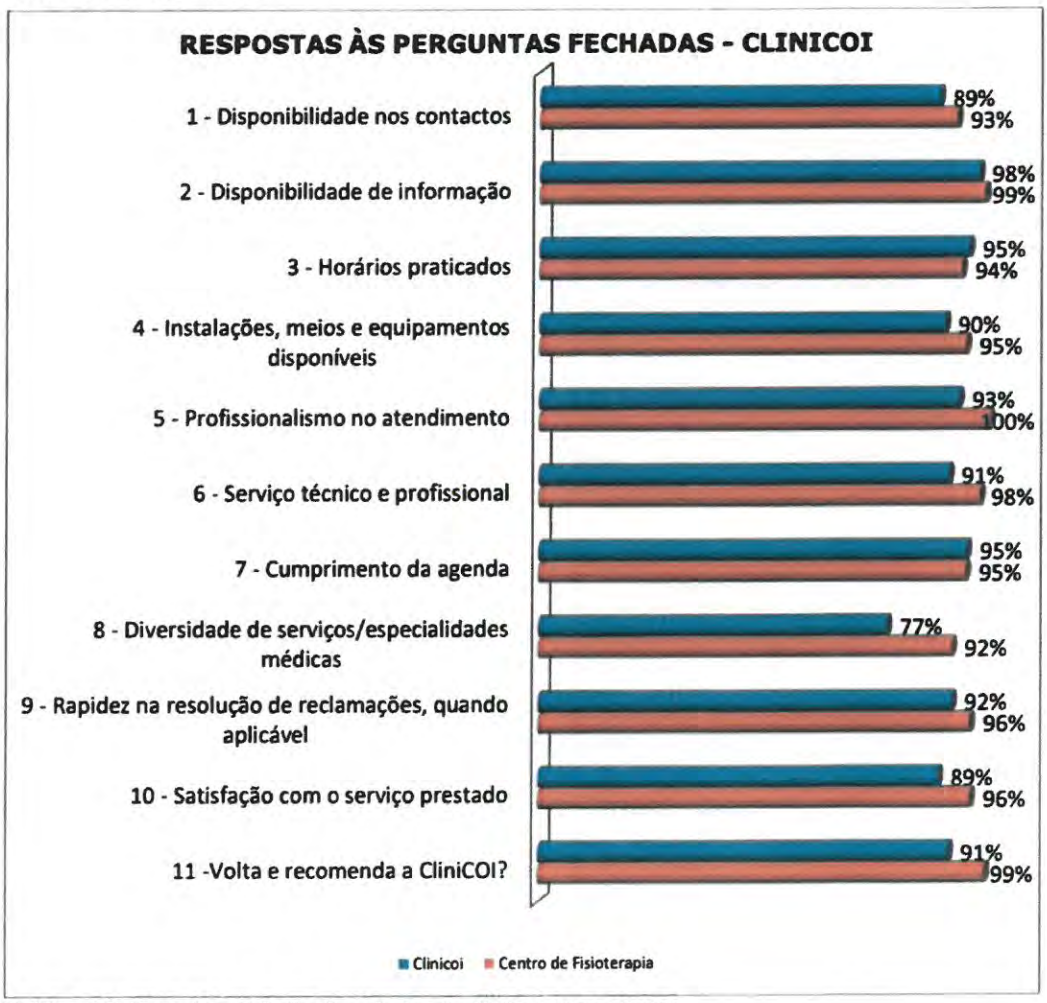


Gráfico 19. Grau de satisfação dos clientes da CliniCoi por pergunta.

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

CLIENTES

Verifica-se que a CliniCoi e o Centro de Fisioterapia obtiveram percentagens acima da meta definida (≥80%), excetuando-se um dos itens presentes no questionário da CliniCoi, nomeadamente "Diversidade de serviços/especialidades médicas", que obteve 77% de satisfação.

O item que obteve a pontuação máxima foi "Profissionalismo no atendimento", que obteve 100%, no questionário do Centro de Fisioterapia.

b) *Pergunta aberta (Sugestões e comentários).* Apenas um cliente do questionário do Centro de Fisioterapia efetuou comentários, que não foram considerados devido ao número reduzido de respondentes com sugestões e comentários.

c) *Grau de satisfação.* Conforme se pode verificar no gráfico a seguir, o grau de satisfação global para a CliniCoi e para o Centro de Fisioterapia.

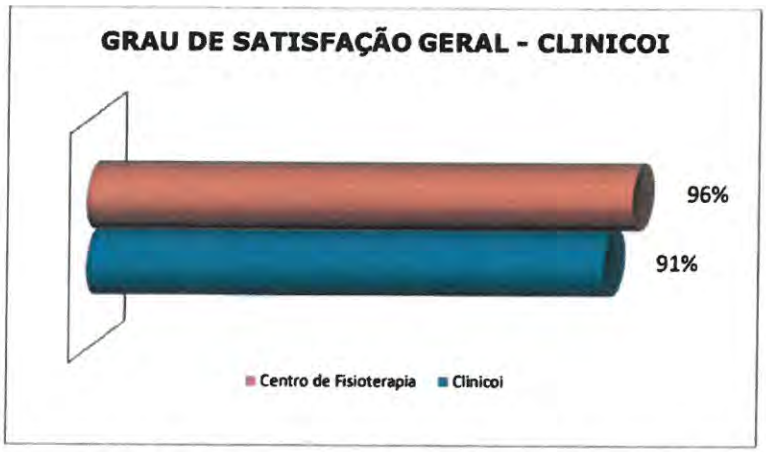


Gráfico 20. Grau de satisfação dos clientes da CliniCoi e do Centro de Fisioterapia por pergunta

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

CLIENTES

2.2.19 Farmatural

a) Perguntas fechadas.

Gráfico 21. Grau de satisfação dos clientes da Farmatural por pergunta.

A partir da análise do gráfico acima, verifica-se que as perguntas: "Disponibilidade de informação", "Horários praticados", "Profissionalismo no atendimento", "Serviço técnico e profissional", "Cumprimento de agenda", "Rapidez na resolução de reclamações, quando aplicável" e "Volta e recomenda a Farmatural", obtiveram o nível máximo de classificação de 100% de satisfação. Assim, em 11 perguntas 7 perguntas obtiveram a classificação máxima.

As restantes perguntas ficaram acima dos 90% 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 98%.

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

CLIENTES

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.

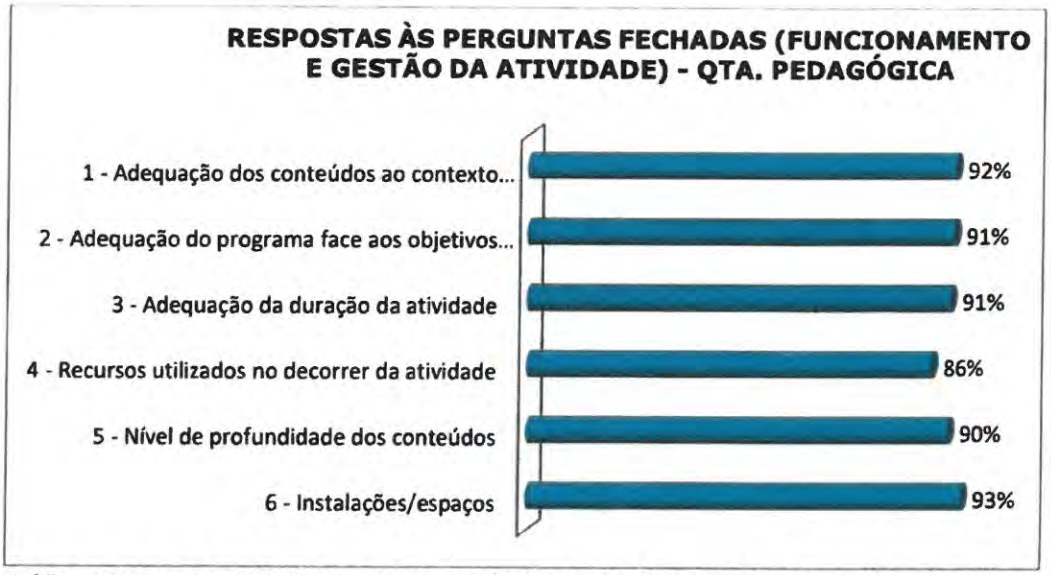


Gráfico 22. Grau de satisfação dos clientes (adultos) da Quinta Pedagógica por pergunta, relativamente ao funcionamento e à gestão da atividade.

Relativamente ao funcionamento e à gestão da atividade da Quinta Pedagógica, todas as perguntas ficaram acima dos 85% de satisfação, bem acima da meta definida para o processo.

A pergunta "Recursos utilizados no decorrer da atividade" registou a pontuação mais baixa, com 86%, embora tenha ficado acima da meta definida.

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

CLIENTES

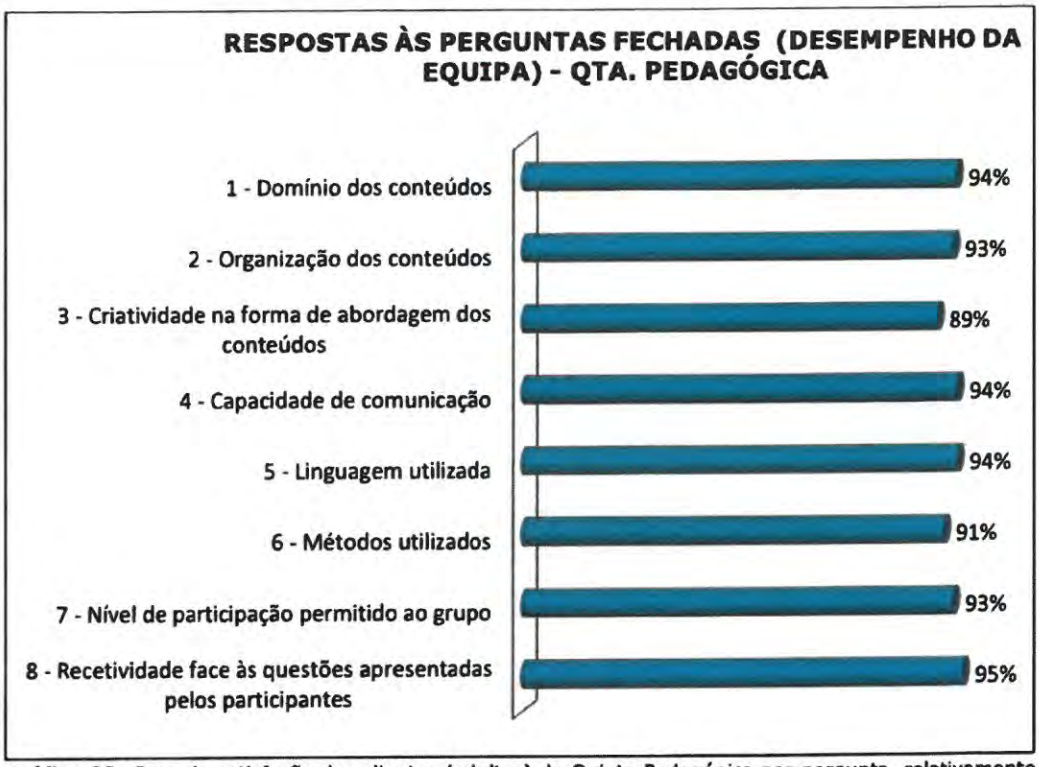


Gráfico 23. Grau de satisfação dos clientes (adultos) da Quinta Pedagógica por pergunta, relativamente ao desempenho da equipa.

Quanto ao desempenho da equipa da Quinta Pedagógica, todas as perguntas ficaram acima da meta definida, 80%. A pergunta "Recetividade face às questões apresentadas pelos participantes", obteve 95%. A pergunta "Domínio dos conteúdos", "Capacidade de comunicação" e "Linguagem utilizada", obtiveram 94% de satisfação.

A pergunta "Organização dos conteúdos" e "Nível de participação permitido ao grupo", obteve 93% de satisfação.

A pergunta "Criatividade na forma de abordagem dos conteúdos" obteve a percentagem mais baixa, com 89% de satisfação.

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

Na pergunta - Das atividades realizadas, indique dois aspetos que mais lhe agradaram; 18 respondentes referiram o *"Contacto com os animais e espaço envolvente"*; 4 referiram que *"Gostaram de tudo"*; e 3 referiram a *"Receção e acolhimento da animadora"*.

Relativamente à pergunta - Das atividades realizadas, indique dois aspetos que mais lhe desagradaram; 8 referiram que *"Nada lhes desagradou"*.

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

CLIENTES

Quanto à pergunta se - Recomendaria esta atividade? Porquê?", todos os 28 respondentes recomendariam 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".

Por fim, nas - Sugestões e comentários, foi referido: "Atividades com os animais", "Confecionar doce, queijo ou pão". Outros comentários foram "Uma visita muito agradável".

c) Grau de Satisfação. O grau de satisfação dos clientes – Educadores é de 92%.

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

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

CLIENTES

Os itens que revelaram maior grau de satisfação foram "Gostaste do tema da atividade" e "Divertiste-te", ambas com a pontuação de 100%. Apenas se registou uma pergunta "Achas que a duração foi suficiente", com 75% de satisfação, ou seja, abaixo da meta definida (80%).

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

Na pergunta "Sugestões" foi referido: "A duração da visita deveria ser maior" e "Mais animais".

c) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes da Quinta Pedagógica – Alunos é de 94%.

III) Avaliação da satisfação dos clientes - Eventos

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

Gráfico 25. Grau de satisfação dos clientes (eventos) da Quinta Pedagógica por pergunta.

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

CLIENTES

Dos 17 itens existentes no questionário, 11 obtiveram a classificação máxima de 100% de satisfação. 5 itens obtiveram a classificação de 88% de satisfação. E apenas 1 item obteve 75% de satisfação, na pergunta "Tomada de conhecimento da vivência Caramela".

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

Na pergunta "Sugestões" nada foi referido pelos respondentes.

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

d) O grau de satisfação geral dos clientes da Quinta Pedagógica da Casa Caramela é de 94%.

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 2017, apenas um cliente preencheu o questionário e avaliou o serviço aconselhamento psicológico, a partir do qual obteve-se um grau de satisfação de 100%. Esta avaliação integra um dos indicadores do referido processo, estando a meta definida em ≥ 60%.

a) Perguntas fechadas.

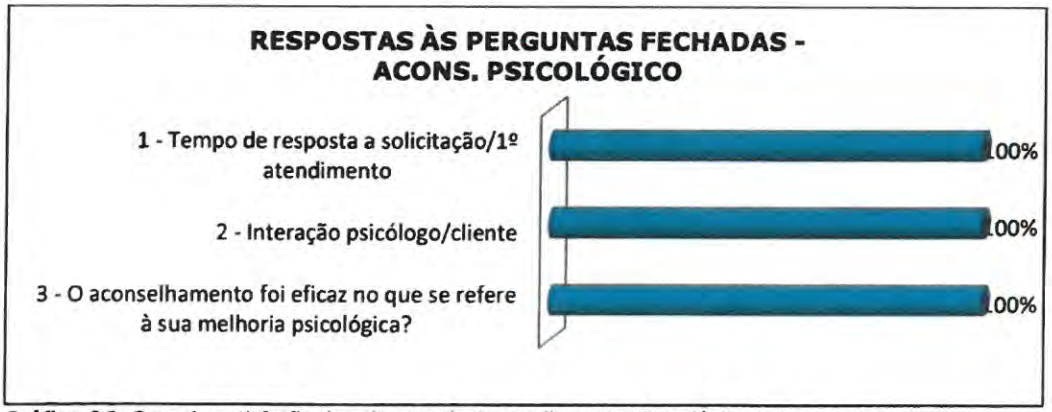


Gráfico 26. Grau de satisfação dos clientes do Aconselhamento Psicológico por pergunta.

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

CLIENTES

Todas as perguntas do questionário obtiveram o nível máximo de classificação, 100%.

b) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes do Aconselhamento Psicológico é de 100%. Contudo, salienta-se que o resultado obtido poderá não ter relevância estatística, visto que o N=1.

2.2.22 Casa Abrigo Dolores (CAD)

a) Perguntas fechadas.

Gráfico 27. Grau de satisfação das utentes da Casa Abrigo Dolores por pergunta.

Conforme demonstrado no gráfico, todas as perguntas obtiveram pontuação acima do ≥80%. A pergunta 1 - Disponibilidade nos contactos", pergunta 2 - Disponibilização de informação", obtiveram 90%; a pergunta 8 - "Profissionalismo

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

no atendimento" e a pergunta 11 - "Globalmente qual a sua satisfação relativamente aos serviços prestados pela FCOI", obtiveram 91%; a pergunta 9 - "Serviço técnico e profisional", obteve 92%; a pergunta 12 - "Recomeda a FCOI", obteve 93%; e a pergunta 4 - "Instalações, meios e equipamentos disponiveis", obtive 95% de satisfação.

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

c) Grau de satisfação. O grau de satisfação das utentes da Casa Abrigo Dolores é de 89%.

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 Atividades de Tempos Livres	99%
	Lar de Crianças Jovens	99%
2º	Centro de acolhimento Temporário (0-6 anos)	98%
	Lar Residencial	98%
	Farmatural	98%
3º	Centro de Atividades Ocupacionais	97%
	Residência de Idosos	97%
	Serviço de Apoio Domiciliário	97%
4º	Centro de acolhimento Temporário (12-18 anos)	95%
	1º Ciclo do Ensino Básico	95%
5º	Residência Autónoma	94%
	CliniCOI	94%
	Quinta Pedagógica	94%
6º	Centro de Apoio Familiar e de Aconselhamento Parental	93%
	Creche Vila Bela	93%
7º	Pré-Escolar	89%
	Casa Abrigo Dolores	89%
8º	Creche Sede	86%
9º	Cantina Social	84%
10º	Loja Social	83%
-	Aconselhamento Psicológico	*
-	Banco de Ajudas Técnicas	*

**Não foram considerados os resultados, visto que o número da amostra poderá não ter relevância estatística.*

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

CLIENTES

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 **94%** 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 avaliação do desempenho e melhoria da Fundação COI (ou seja, índice ≥80%).

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

- "Serviço técnico e profissional"; e
- "Profissionalismo no atendimento"

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

- "Serviço de refeições";
- "Serviço de transporte, quando aplicável".

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

ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES E PARCEIROS

3. PARCEIROS

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

3.1 Metodologia

Os questionários aos parceiros foram registados em plataforma informática, tendo sido posteriormente enviados emails a solicitar que acedessem à mesma, de forma a efetuar o preenchimento eletrónico do questionário. Este ano foi necessário fazer reforço junto dos parceiros para o preenchimento do questionário. A determinada altura foram reenviados novamente os emails aos parceiros para que estes efetuassem o preenchimento do questionário.

No final do prazo atribuído aos parceiros para o preenchimento do questionário, a plataforma efetuou automaticamente o cálculo dos itens que se demonstram a seguir.

3.2 Resultados

3.2.1 Nível de participação dos parceiros

No total, foram distribuídos 87 questionários a parceiros da Fundação COI, tendo havido 15 respondentes (17%).

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.

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

PARCEIROS

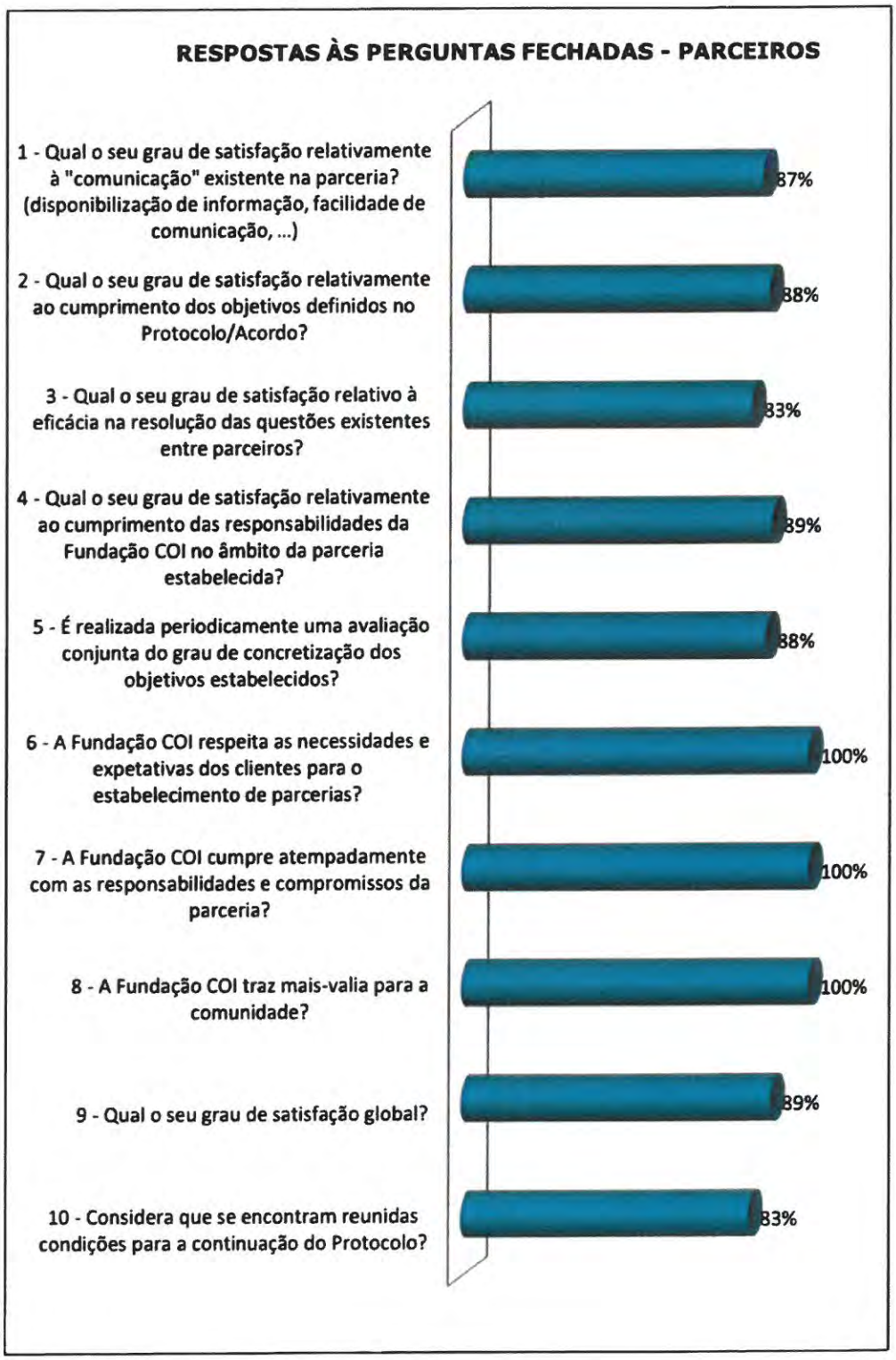


Gráfico 28. Grau de satisfação de parceiros nas perguntas 1 a 10.

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

Na análise do gráfico acima, observa-se que o grau de satisfação máximo foi obtido em três perguntas, nomeadamente "A Fundação COI respeita as necessidades e expetativas dos clientes para o estabelecimento de parcerias?", "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 foram verificadas nas perguntas "Qual o seu grau de satisfação relativo à eficácia na resolução das questões existentes entre parceiros?" e "Considera que se encontram reunidas condições para a continuação do Protocolo?", tendo estas registado um índice de (83%). Contudo, as percentagens obtidas encontram-se dentro do definido no processo (≥80%).

b) Grau de satisfação dos parceiros. O grau de satisfação dos parceiros da Fundação COI é de **91%**.

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

ANÁLISE DOS QUESTIONÁRIOS DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES E PARCEIROS

4. BENCHMARK

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

Benchmark

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

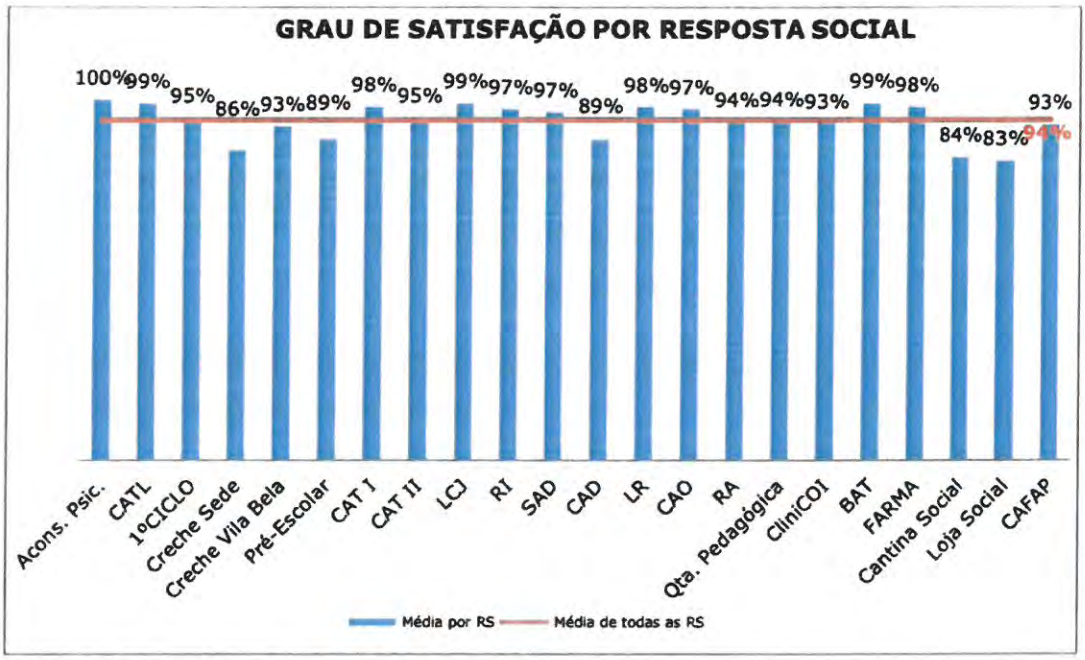


Gráfico 29. Grau de satisfação dos clientes em cada resposta social.

Conforme se observa no gráfico acima, o grau médio de satisfação dos clientes nas diversas respostas sociais da Fundação COI é de 94%. As respostas sociais que apresentam um maior grau de satisfação são: Aconselhamento Psicológico (100%); Banco de Ajudas Técnicas, Centro de Atividades de Tempos Livres e Lar de Crianças e Jovens (99%); Centro de Acolhimento Temporário (0-6 anos), Lar Residencial e Farmatural (98%).

Todas as respostas sociais ficaram acima da meta definida em processo (≥80%) de satisfação.

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

Benchmark

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

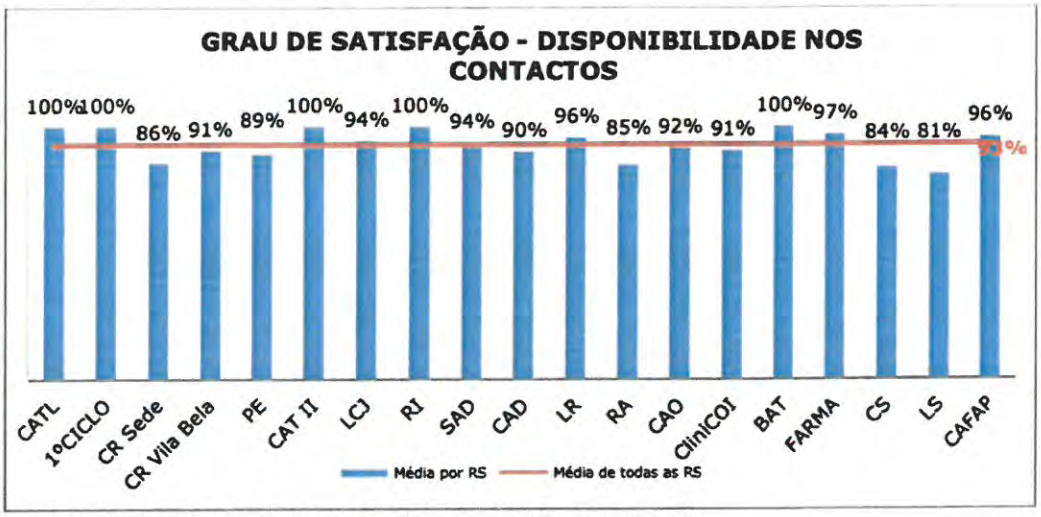


Gráfico 30. Grau de satisfação dos clientes nas questões transversais.

O grau médio de satisfação na "Disponibilidade nos contactos" foi de 93%. O CATL, 1º Ciclo, CAT II, RI e BAT obtiveram a classificação máxima de 100%. A Loja Social obteve o grau de satisfação mais reduzido com 81%.

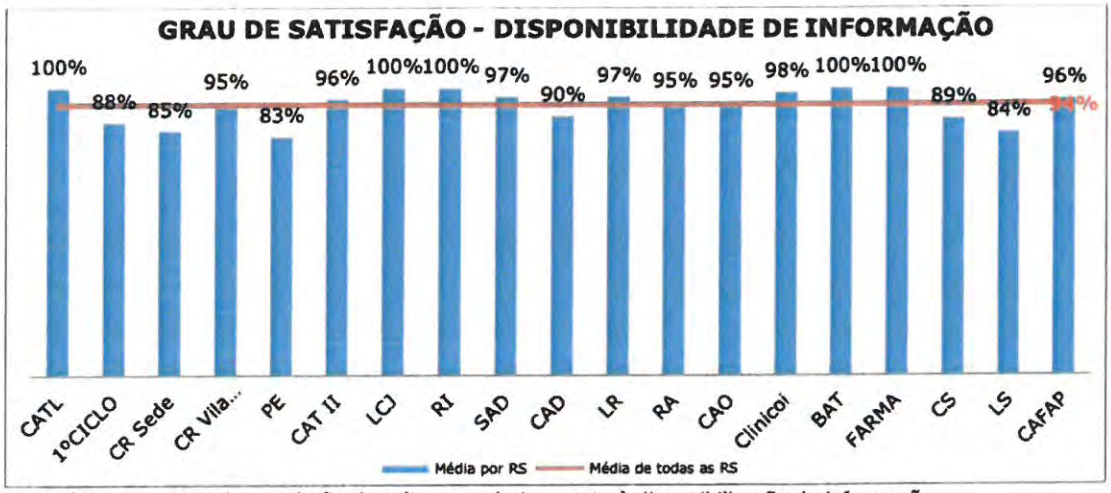


Gráfico 31. Grau de satisfação dos clientes relativamente à disponibilização de informação.

Quanto à "Disponibilização de informação", o grau médio de satisfação foi de 94%. O CATL, LCJ, RI, BAT e Farmatural registaram a classificação máxima, com 100%. A resposta que obteve um grau de satisfação mais reduzida foi o Pré-Escolar, com 83%.

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

Benchmark

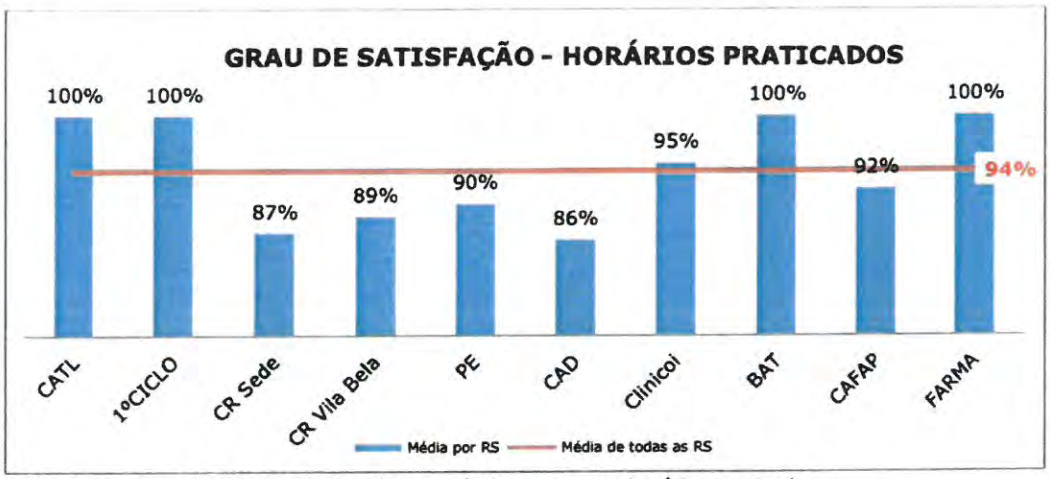


Gráfico 32. Grau de satisfação dos clientes relativamente aos horários praticados.

Relativamente aos "Horários praticados", o grau médio de satisfação foi de 94%. A resposta social que registou o grau de satisfação mais elevado para esta questão foi o CATL, 1º Ciclo, BAT e Farmatural, com 100%. Por outro lado, a resposta que obteve menor grau de satisfação foi a Casa Abrigo, com 86%.

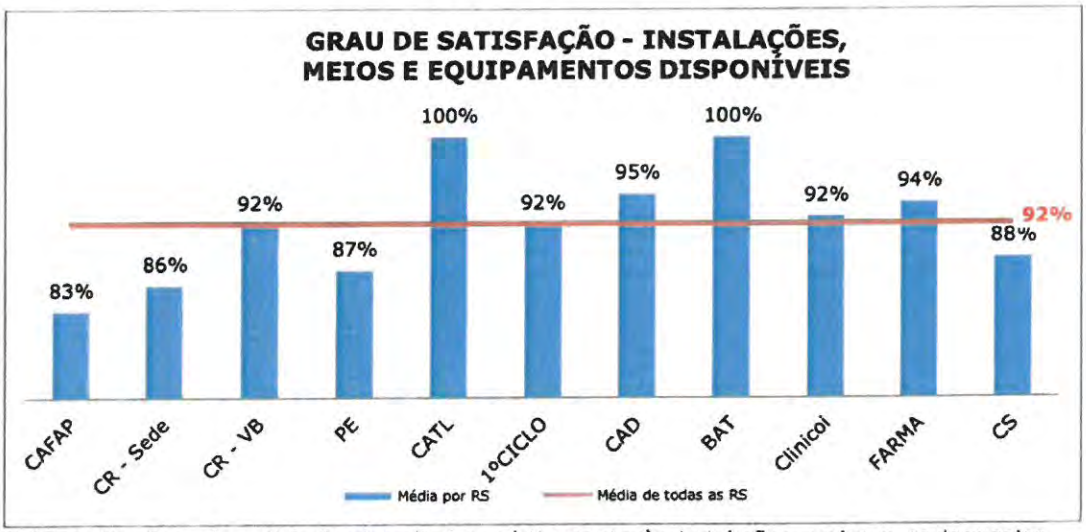


Gráfico 33. Grau de satisfação dos clientes relativamente às instalações, meios e equipamentos disponíveis.

Na pergunta sobre "Instalações, meios e equipamentos disponíveis", o grau médio de satisfação foi de 92%. O CATL e o BAT foram as respostas sociais que registaram o grau de satisfação mais elevado nesta pergunta, com 100%. O grau de satisfação mais baixo foi observado o CAFAP, com 83%.

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

Benchmark

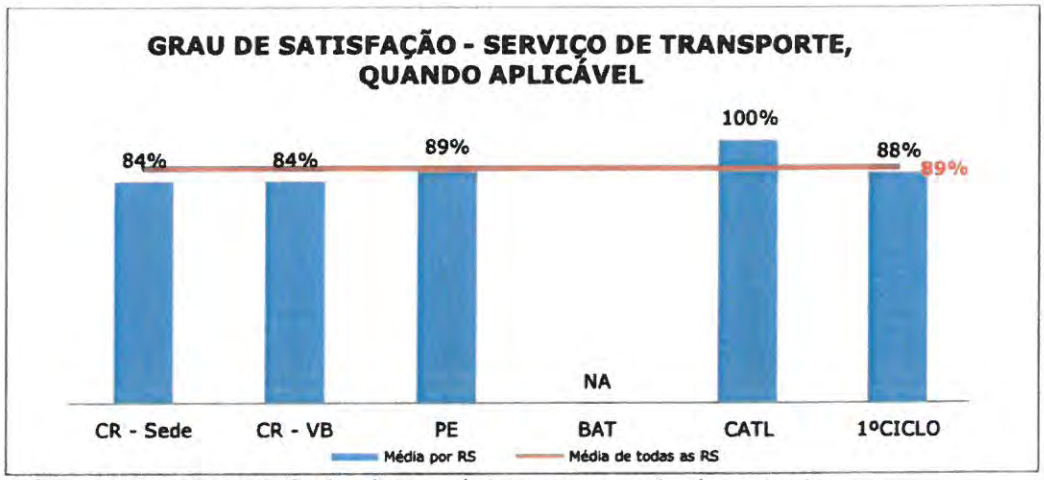


Gráfico 34. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao serviço de transporte.

Quanto ao "Serviço de transporte, quando aplicável", o grau médio de satisfação foi de 89%. A resposta social que obteve a pontuação mais alta foi o CATL, com 100%. O grau de satisfação mais baixo foi observado na Creche sede e Creche Vila Bela, com 84%, no entanto dentro da meta definida.

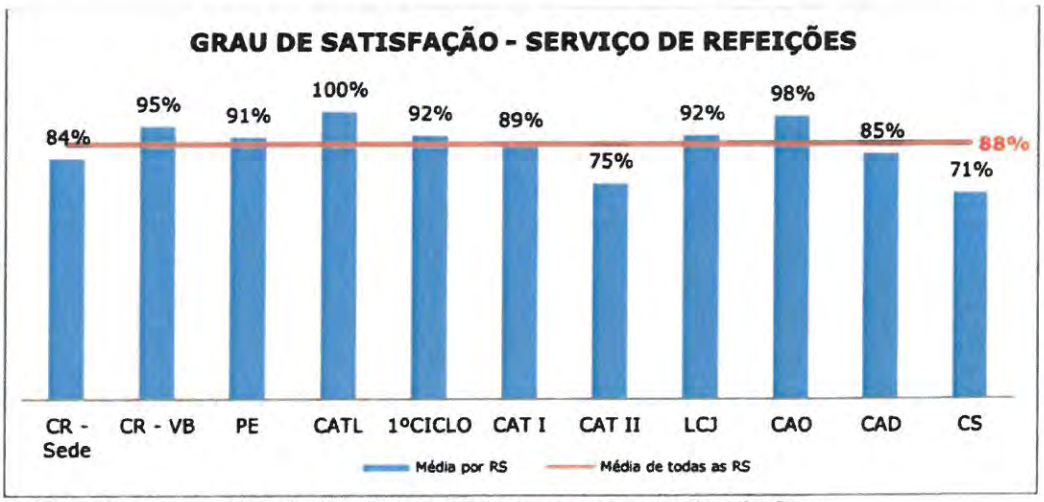


Gráfico 35. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao serviço de refeições.

O grau médio de satisfação obtido na pergunta sobre o "Serviço de refeições" foi de 88%. O CATL foi a resposta social que obteve um grau de satisfação mais elevado, com 100%. A Cantina Social e o CAT II foram as respostas sociais que registaram o grau de satisfação mais baixo relativamente a esta pergunta, com 71% e 75%, respetivamente.

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

Benchmark

Gráfico 36. Grau de satisfação dos clientes relativamente à rapidez na resolução de reclamações.

Quanto à "Rapidez na resolução de reclamações, quando aplicável", o grau médio de satisfação foi de 91%. As respostas sociais que obtiveram melhor grau de classificação foram o BAT, CAFAP, RA e a Farmatural, com 100%. A resposta social que registou o menor grau de satisfação foi a Creche Sede, com 77%.

Gráfico 37. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao profissionalismo e ao atendimento.

O grau médio de satisfação na questão sobre o "Profissionalismo no atendimento" foi de 95%. As respostas sociais em que foram atribuídas o grau mais elevado de satisfação, foram o CATL, 1º Ciclo, RI, SAD, BAT e Farmatural, com 100%. A resposta social que obteve a pontuação mais reduzida foi a Cantina Social, com 86%.

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

Benchmark

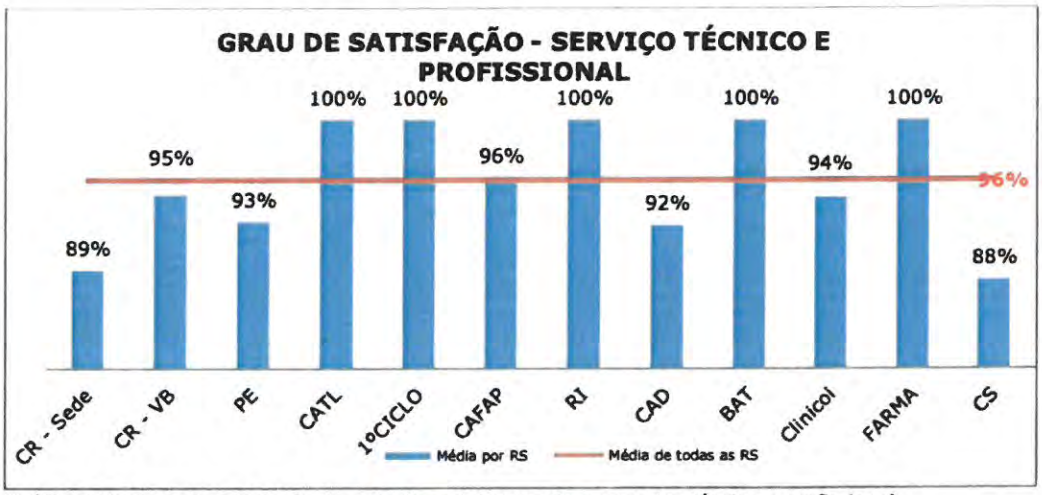


Gráfico 38. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao serviço técnico e profissional.

Quanto ao "Serviço técnico e profissional", o grau de satisfação foi de 96%. As respostas sociais e área de sustentabilidade financeira a que foram atribuídas o grau mais elevado de satisfação, foram o CATL, 1º Ciclo, RI, BAT e Farmatural, com 100%. A resposta social que registou o grau de satisfação mais reduzido, nesta questão, foi a Creche Vila Bela, com 89%.

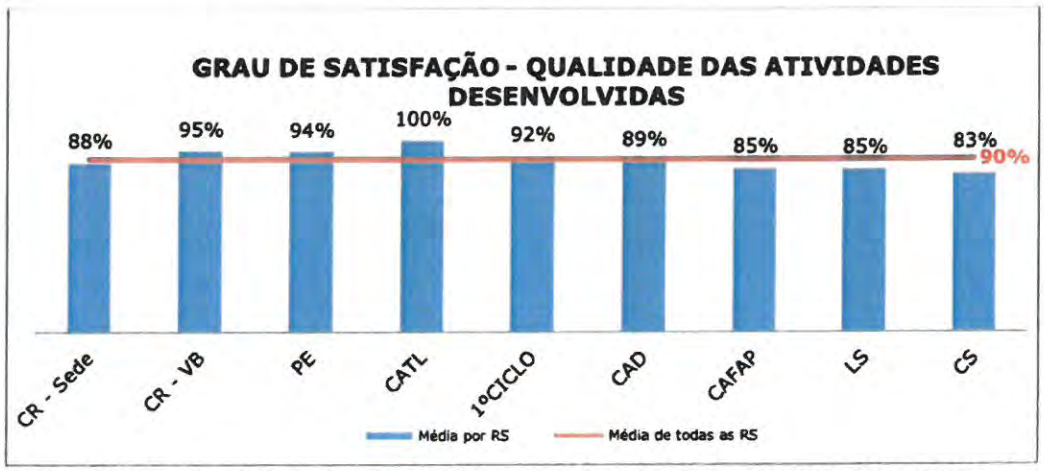


Gráfico 39. Grau de satisfação dos clientes relativamente à qualidade das atividades desenvolvidas.

O grau de satisfação relativamente à "Qualidade das atividades disponibilizadas" foi de 90%. O CATL foi a resposta social que atingiu o grau mais elevado de satisfação, com 100%. A resposta social que registou o grau mais reduzido de satisfação foi a Cantina Social, com 83%.

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

Benchmark

Gráfico 40. Grau de satisfação dos clientes relativamente à satisfação global dos clientes.

O grau de satisfação global foi de 94%. O CATL, BAT, RI, SAD, RA e CAO foram as respostas sociais que obtiveram a pontuação máxima nesta questão, com 100%. A resposta social com menor índice foi a Loja Social, com 84%.

Gráfico 41. 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 CATL, 1º Ciclo, RI, BAT e Farmatural, tendo estas respostas sociais registado o valor máximo neste indicador. Por outro lado, na Loja Social foi verificado o valor mais reduzido, com 84%.

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

Benchmark

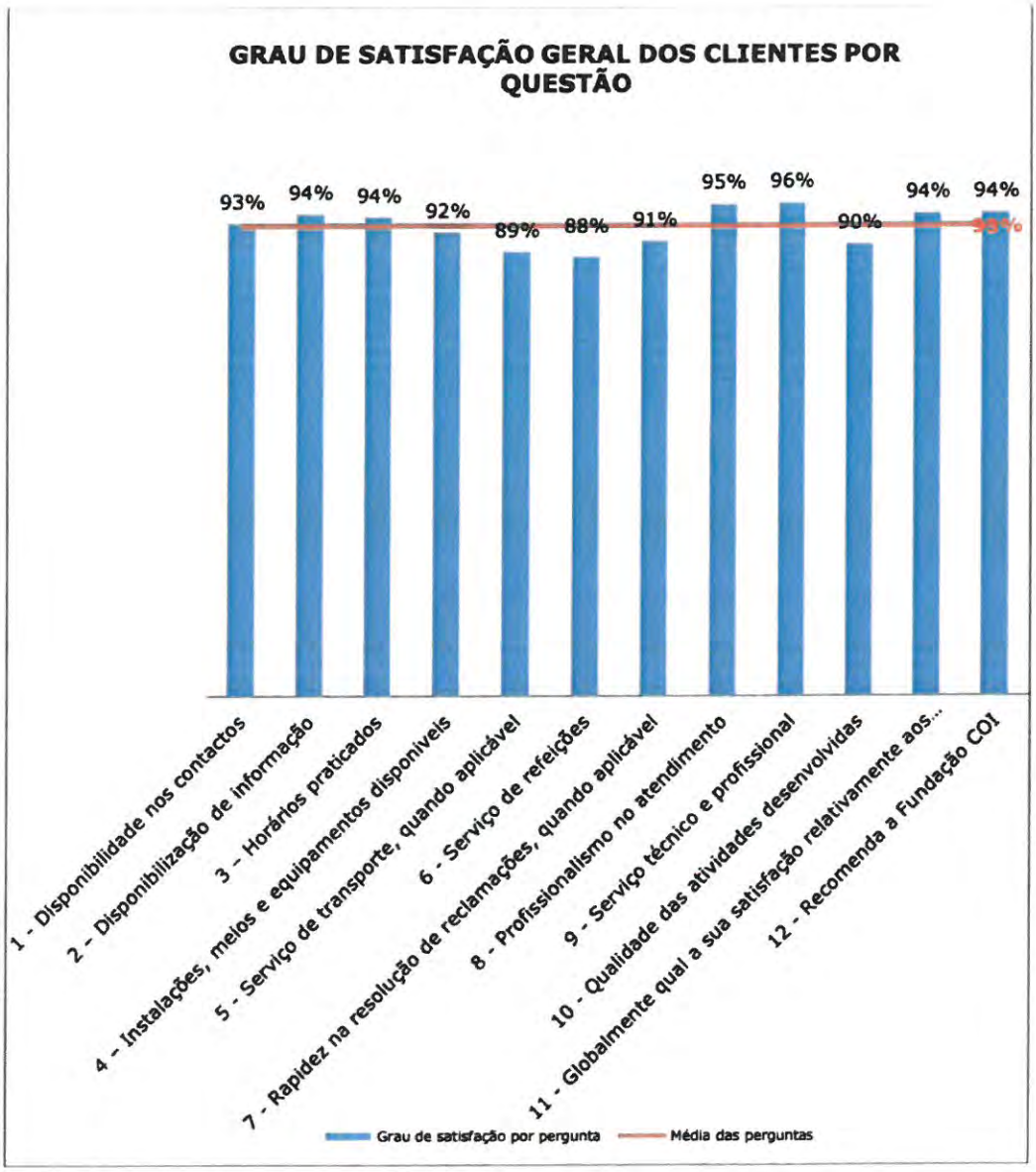


Gráfico 42. Grau de satisfação dos clientes por pergunta do questionário.

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 93%. A pergunta que observa maior grau de satisfação, "Serviço técnico e profissional", com 96%, seguida da questão "Profissionalismo no atendimento", com 95% de satisfação.

A questão que obteve um grau de satisfação menos satisfatório foi "Serviço de refeições", com 88%.

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

Benchmark

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

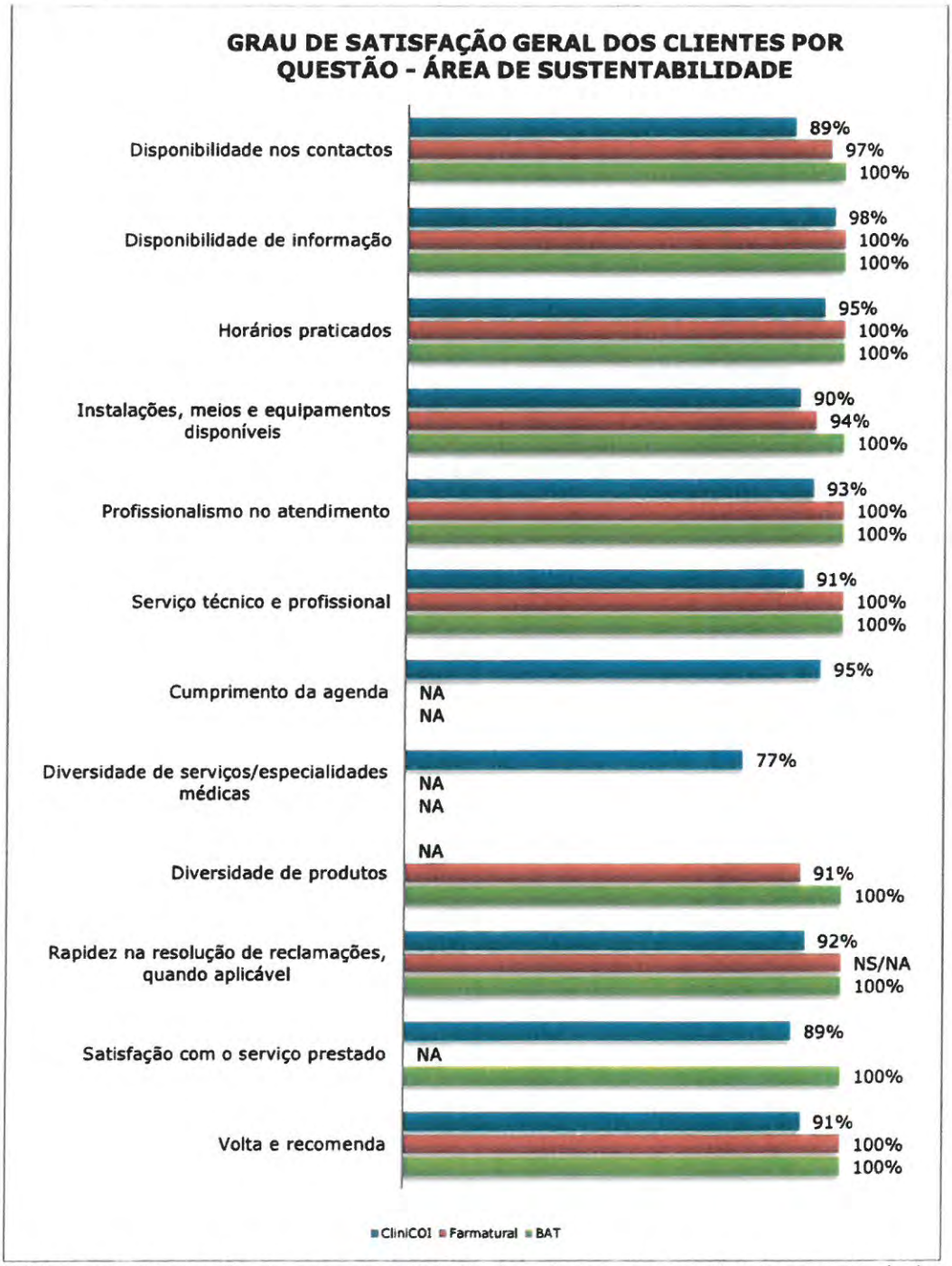


Gráfico 43. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais à área de sustentabilidade económico-financeira (CliniCOI, Banco de Ajudas Técnicas e Farmatural).

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

Benchmark

4.1.4 Satisfação dos clientes: área de acolhimento

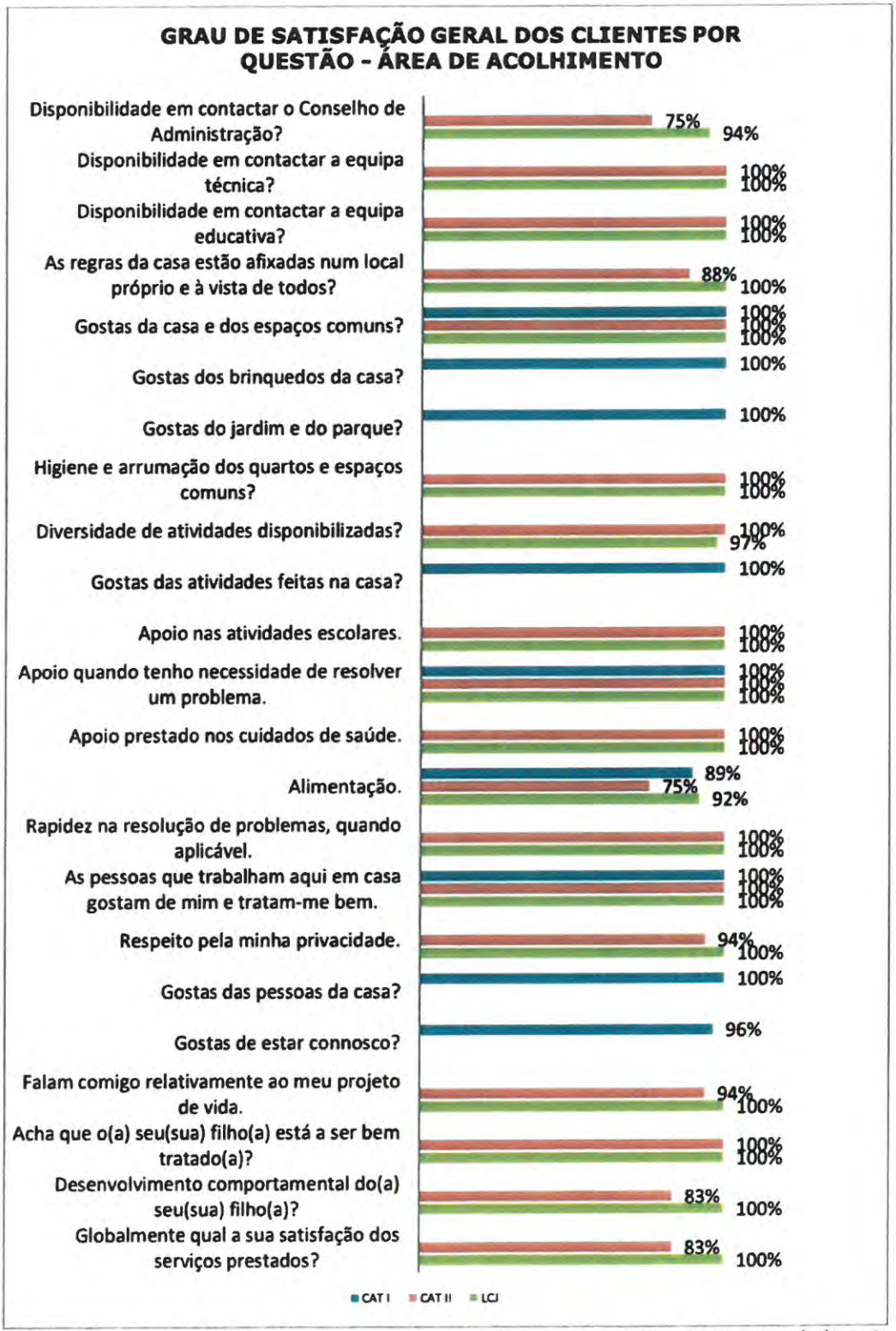


Gráfico 44. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais à área de acolhimento (CAT I, CAT II e LCJ).

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

Benchmark

4.1.5 Satisfação dos clientes nas questões transversais: área de idosos

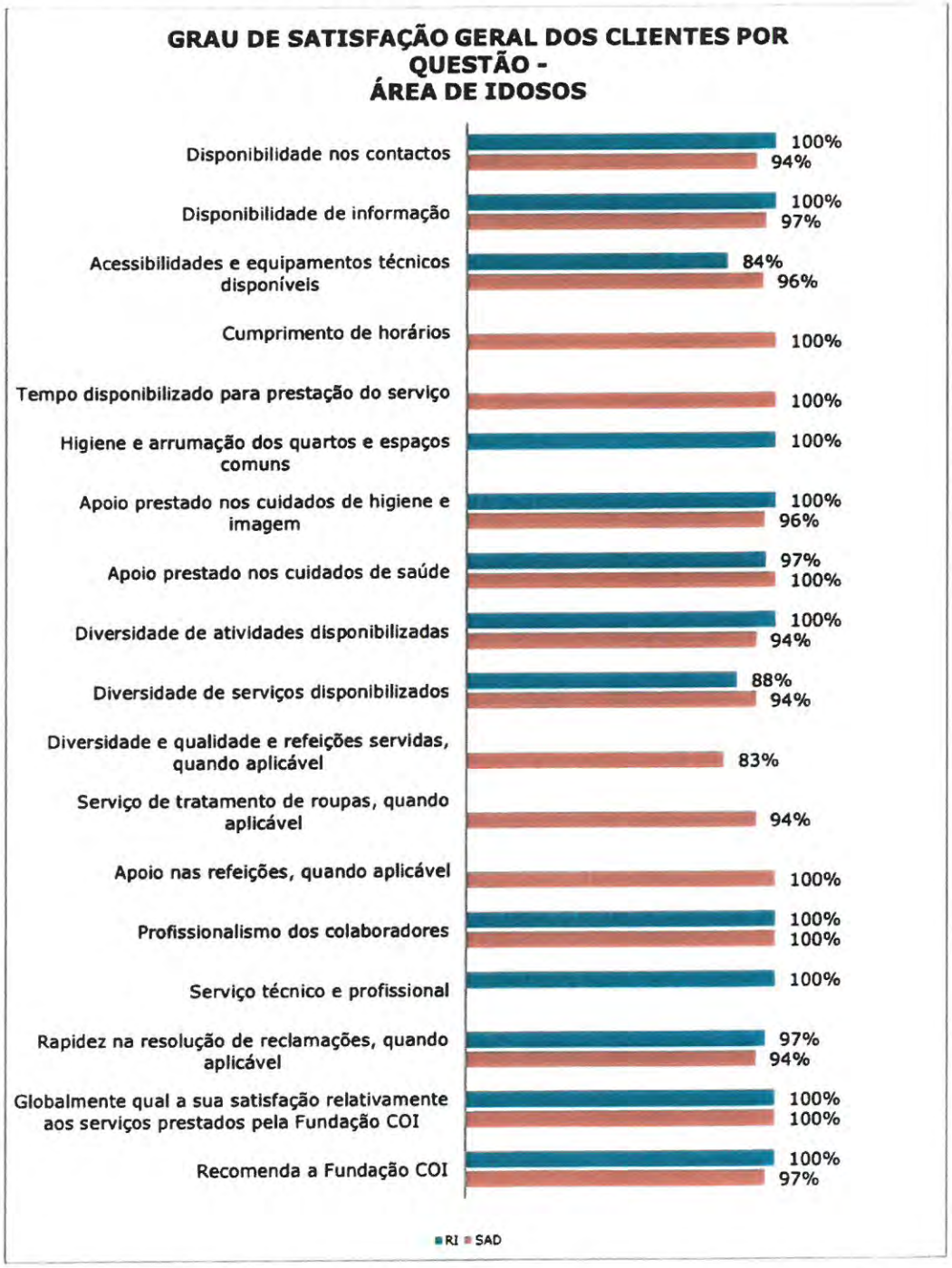


Gráfico 45. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais da área de idosos (Residência de Idosos e Serviço de Apoio Domiciliário).

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

Benchmark

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

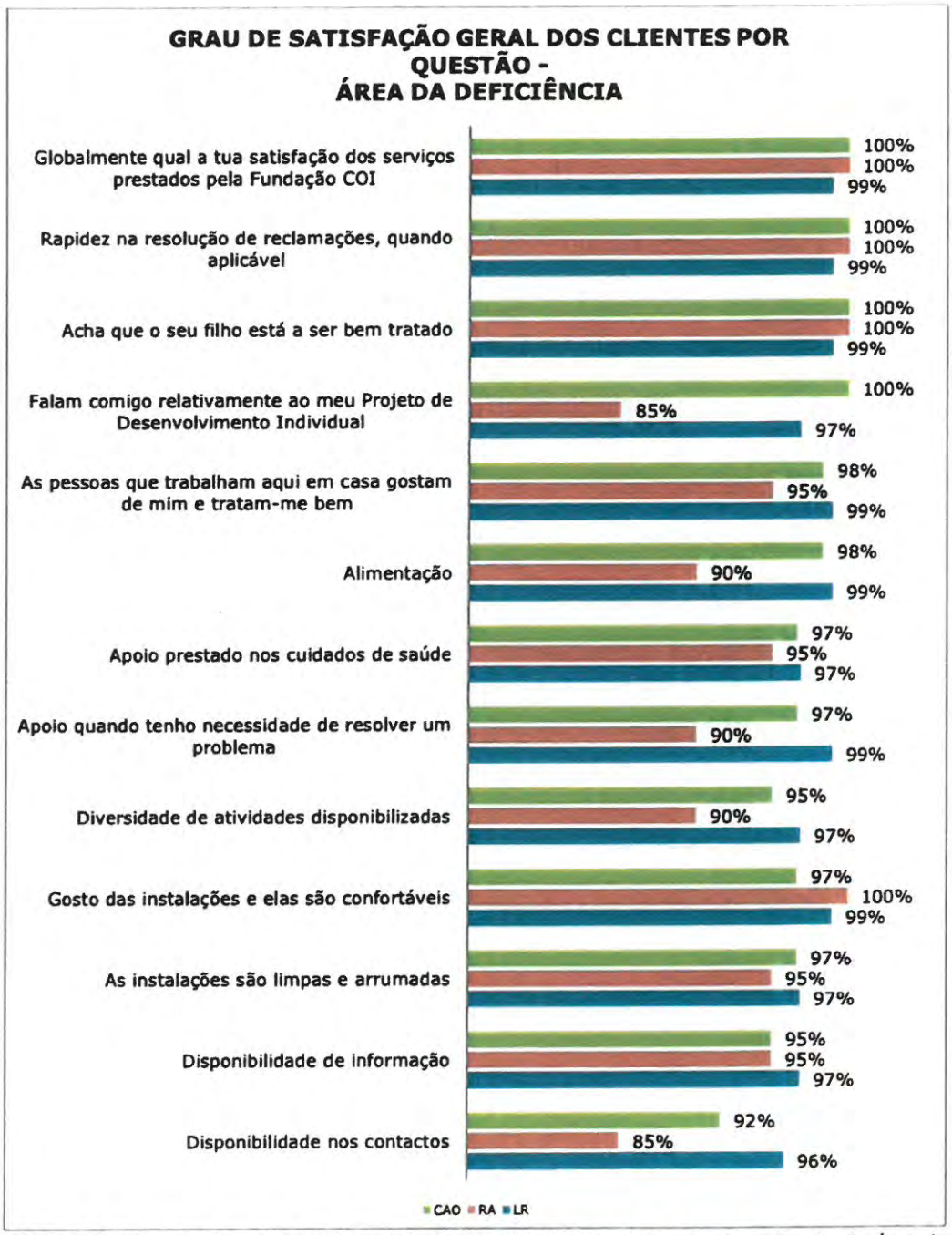


Gráfico 46. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas perguntas transversais da área da deficiência (Centro de Atividades Ocupacionais, Residência Autónoma e Lar Residencial).

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

Benchmark

4.1.7 Satisfação dos clientes por áreas de intervenção

a) Área de Infância e Juventude

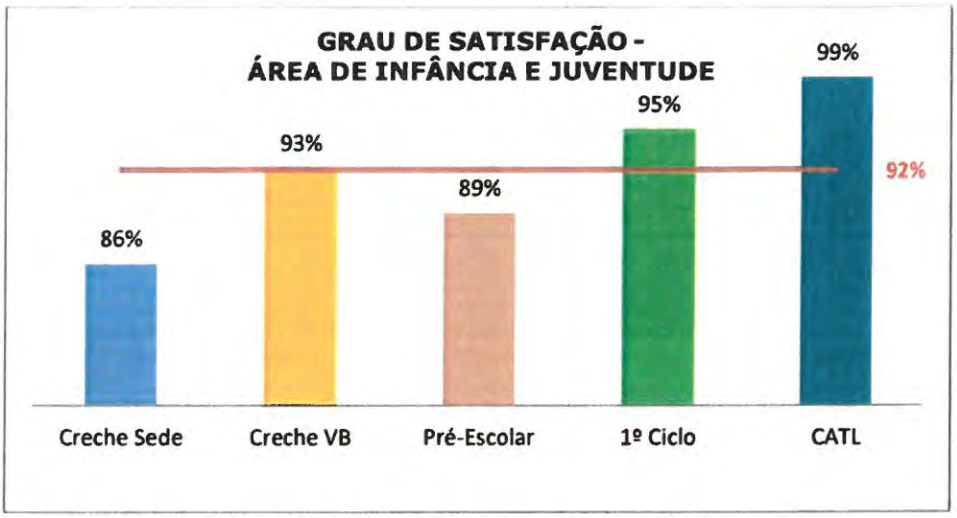


Gráfico 47. Grau de satisfação dos clientes na área de infância e juventude.

b) Área de Acolhimento

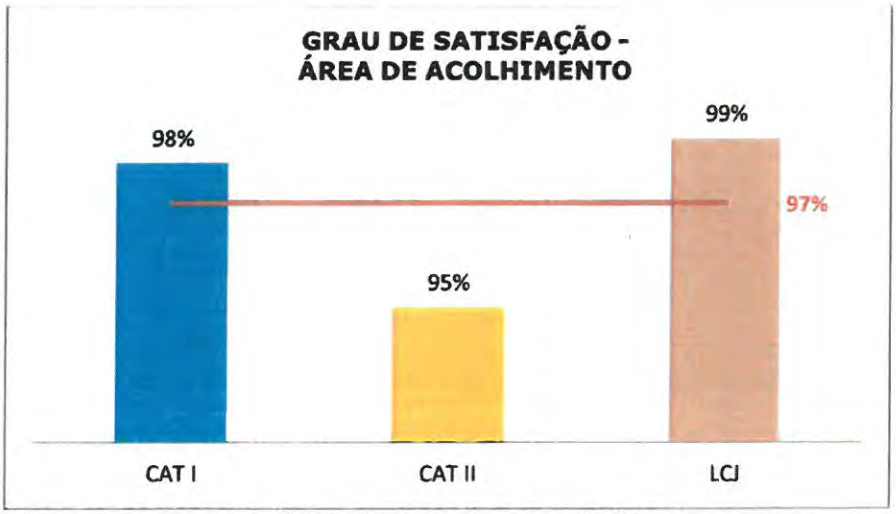


Gráfico 48. Grau de satisfação dos clientes na área de acolhimento.

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

Benchmark

c) Área de Idosos

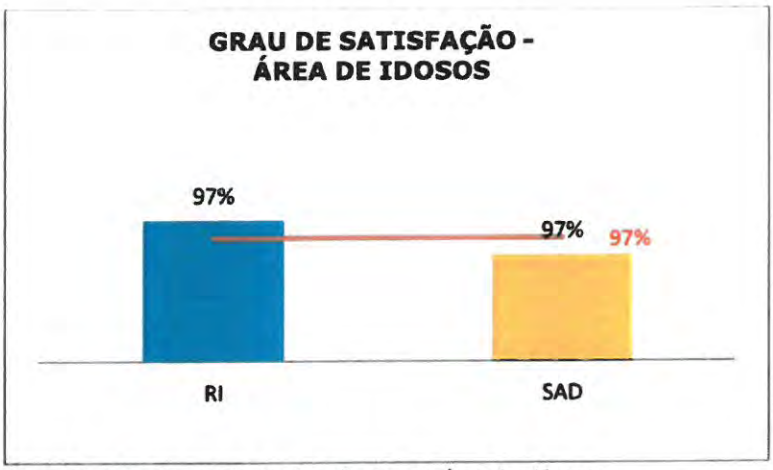


Gráfico 49. Grau de satisfação dos clientes na área dos idosos.

d) Área de Sustentabilidade Económico-Financeira

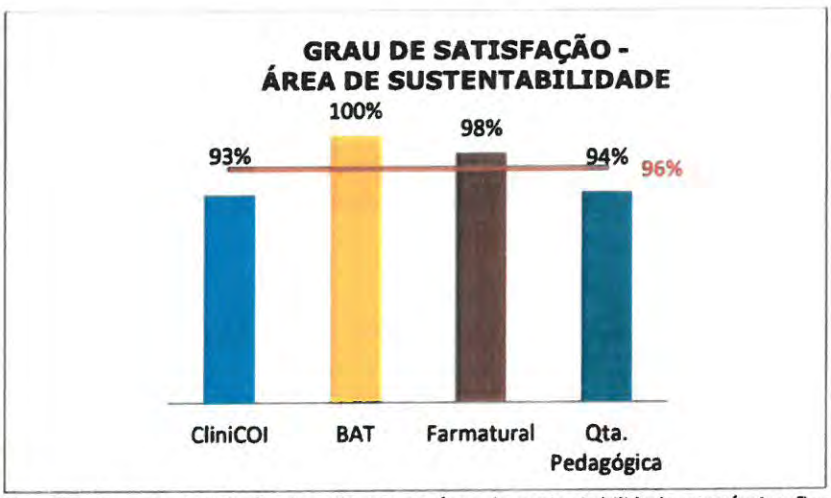


Gráfico 50. Grau de satisfação dos clientes na área da sustentabilidade económico-financeira.

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

Benchmark

Área de Inserção Social (Clientes)

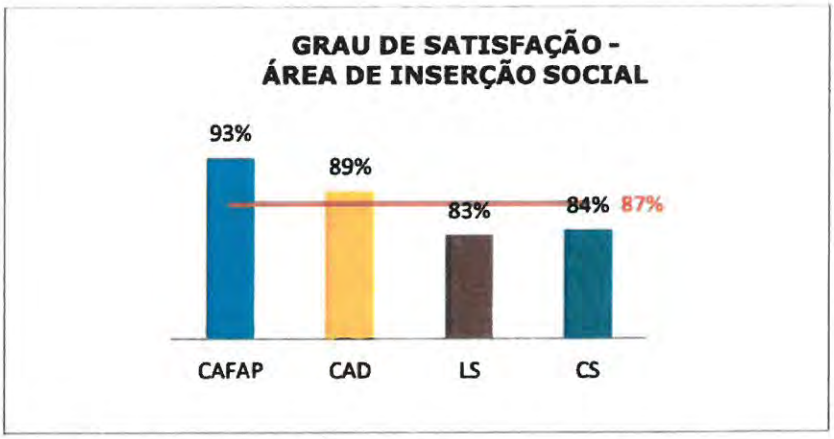


Gráfico 51. Grau de satisfação dos clientes na área de inserção social.

f) Análise Global

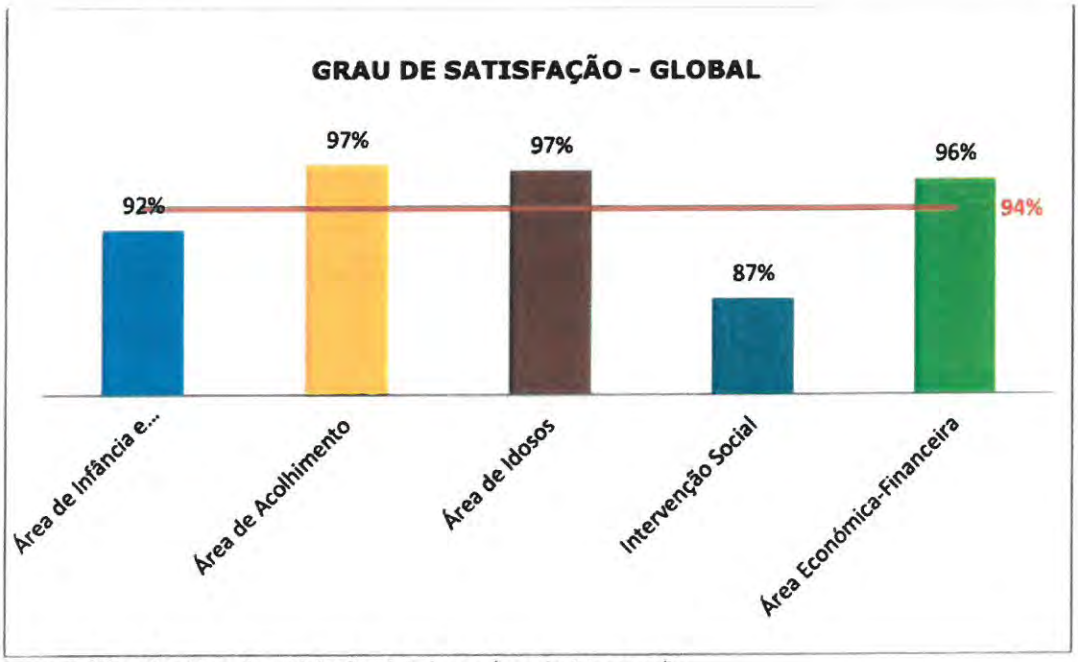


Gráfico 52. Grau de satisfação global, por área de intervenção.

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 97%, respetivamente. Em seguida situa-se a Área Económica – Financeira com 96%, e depois a Área de Infância e Juventude – Pedagógico com 92%. A área de Intervenção Social foi a que apresentou os valores mais baixos, com 87%.

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

Benchmark

4.1.8 Análise do grau de satisfação dos clientes em 2017, 2016 e 2015

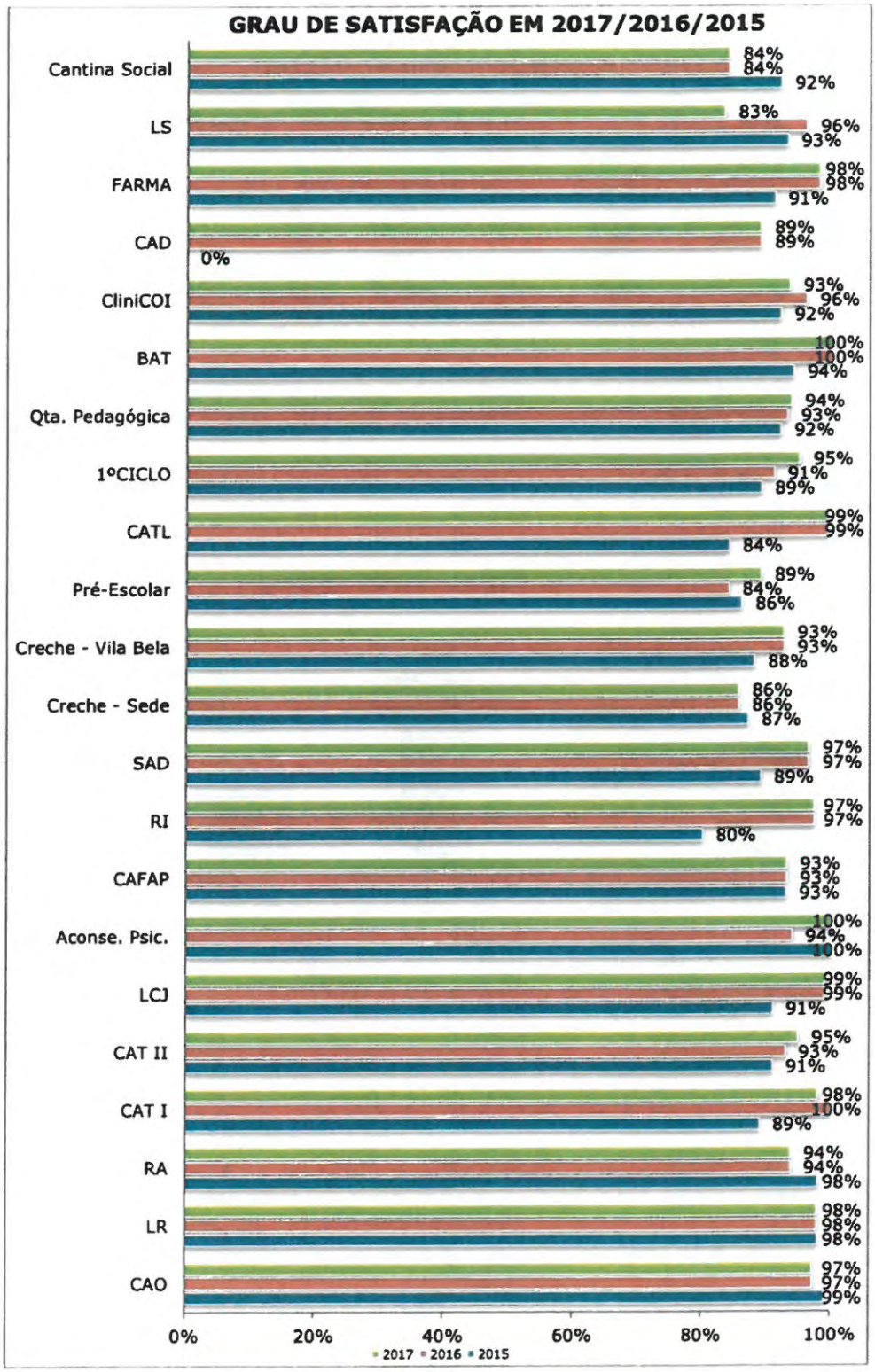


Gráfico 53. Análise do grau de satisfação dos clientes por resposta social em 2017, 2016 e 2015.

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

Benchmark

Conforme demonstra o gráfico anterior, verificou-se um *aumento da satisfação dos clientes*, face ao ano transato, nas seguintes áreas: Aconselhamento Psicológico (+6%); Pré-Escolar (+5%); 1º Ciclo do Ensino Básico (+4%); Centro de Acolhimento Temporário (12-18 anos) (+2%); Quinta Pedagógica (+1%).

No entanto, observou-se que o Centro de Atividades Ocupacionais; Lar Residencial; Residência Autónoma; Lar de Crianças e Jovens, Centro de Apoio Familiar e de Aconselhamento Parental; Residência de Idosos; Serviço de Apoio Domiciliário; Creche – Sede; Creche Vila Bela; Centro de Atividades de Tempos Livres; Banco de Ajudas Técnicas; Casa Abrigo Dolores; Farmatural; e Cantina Social mantiveram a percentagem de satisfação de cliente, face ao ano transato.

Por fim, uma *diminuição da satisfação dos clientes*, face ao ano transato, foi verificada nas seguintes áreas: Loja Social (-13%); Centro de Acolhimento Temporário (0-6anos) (-2%); e Clinicoi (-3%).

4.2 Parceiros

O gráfico abaixo apresenta o grau de satisfação global dos parceiros nos anos de 2017, 2016 e 2015.

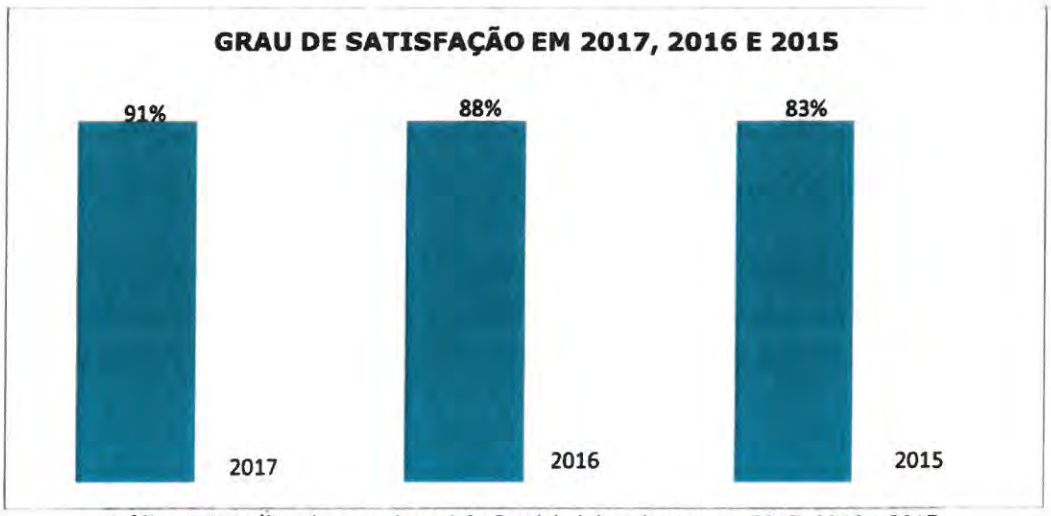


Gráfico 54. Análise do grau de satisfação global dos clientes em 2017, 2016 e 2015.

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

Benchmark

O gráfico acima demonstra que, nos últimos três anos, houve um aumento do grau de satisfação dos parceiros, de (3%) face ao ano 2016 e de (8%) face ao ano 2015.

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:
- 1º Aconselhamento Psicológico (100%);
- 2º Banco de Ajudas Técnicas, Centro de atividades de Tempos Livres e Lar de Crianças e Jovens (99%);
- 3º Centro de Acolhimento Temporário (0-6 anos), Lar Residencial, Farmatural (98%);
- o menor grau de satisfação foram obtidos na Cantina Social e Loja social, sendo que ambas as respostas sociais não estão certificadas pelo sistema de gestão da qualidade.

Importa referir que, globalmente, o grau de satisfação médio dos clientes atingiu os 94%.

Por outro lado, e em comparação com os resultados obtidos nos últimos 3 anos permite-nos observar que o grau médio de satisfação dos clientes aumentou 1%, face ao ano transato (2016), e um aumentou 3% face aos resultados obtidos em 2015.

Relativamente, ao grau de satisfação de parceiros, verifica-se um aumento de 6%, face ao ano de 2016 e um aumento de 11% face a 2015.

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

Benchmark

5. CONSIDERAÇÕES FINAIS

A Fundação COI tem como objetivo a melhoria contínua dos serviços prestados, preocupando-se em formar os clientes e responsáveis pelos clientes, desenvolvendo as competências de todas as partes interessadas.

Sendo a Fundação COI, duplamente certificada com Nível A pelos Manuais da Qualidade ISS nas diferentes respostas sociais e pela ISO NP 9001:2015, nas respostas sociais e áreas de sustentabilidade económico-financeira.

A avaliação de satisfação de todos os envolvidos é uma ferramenta de apoio à gestão, com foco no cliente; no aumento de confiança entre as partes envolvidas; na melhoria dos objetivos e metas; entre outros aspetos.

A avaliação de satisfação continua a ser uma ferramenta fundamental no Sistema de Gestão da Qualidade, porque possibilita um maior conhecimento das expetativas e necessidades dos clientes e de todos os envolvidos, relativamente à prestação de serviços realizados pela Fundação COI.

As análises esplanadas no relatório permitem identificar áreas a melhorar. Possibilita a comparação entre os resultados obtidos, ao longo dos anos.

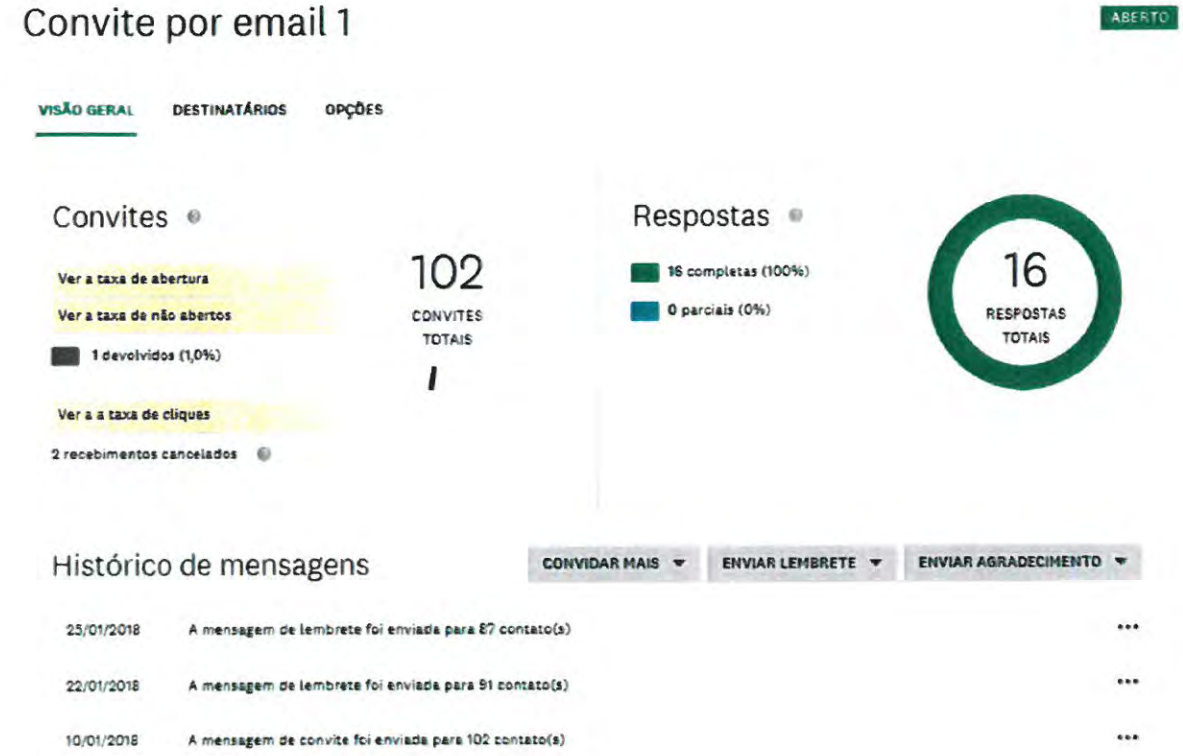
Em suma, foi observado um elevado grau de satisfação global através da aplicação dos questionários aos clientes (**94%**) e aos parceiros (**91%**).

Quer os resultados obtidos na avaliação de satisfação de clientes, quer nos resultados obtidos na avaliação de satisfação de parceiros, o grau de satisfação ultrapassou o indicador definido no processo de avaliação do desempenho e melhoria da Fundação COI (ou seja, ≥80%).

Pinhal Novo, 05 março de 2018

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

SATISFAÇÃO DE PARCEIROS – ANO 2017
ANÁLISE DE RESULTADOS



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

Criar questionário

Avaliação de Satisfação Parceiros 2017

Criado em 10/01/2018

10	1
PERGUNTAS	PÁGINAS

Idioma do questionário: **Português (Brasil)**

Tema: **Sky**

Faça upgrade para adicionar seu logotipo
FAZER UPGRADE

Faça upgrade para adicionar lógica
FAZER UPGRADE

EDITAR LAYOUT

VISUALIZAR QUESTIONÁRIO

Respostas e status

TOTAL DE RESPOSTAS

15

STATUS GERAL DO QUESTIONÁRIO

EM ABERTO

ALERTAS DE RESPOSTA

Você os está recebendo, e outras pessoas não

Gerenciar alertas

Coletores

ABERTO

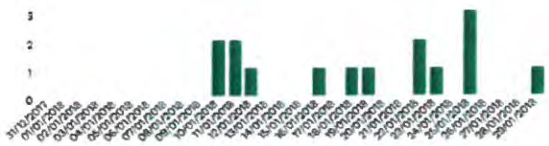
Email Invitation 1 (Email)

Criado em: 10/01/2018

15
RESPOSTAS COLETADAS

Volume de respostas

31/12/2017 a 29/01/2018



ANALISAR RESPOSTAS

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

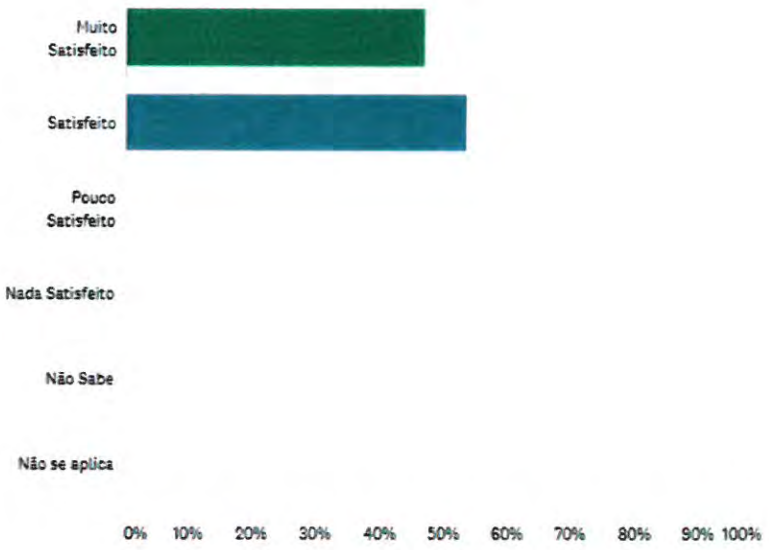
Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

P1

Personalizar Exportar

Qual o seu grau de satisfação relativamente à "Comunicação" existente na parceria? (disponibilização de informação, facilidade de comunicação. ...)

Responderam: 15 Ignoraram: 0



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Muito Satisfeito	46,67%	7
Satisfeito	53,33%	8
Pouco Satisfeito	0,00%	0
Nada Satisfeito	0,00%	0
Não Sabe	0,00%	0
Não se aplica	0,00%	0
TOTAL		15

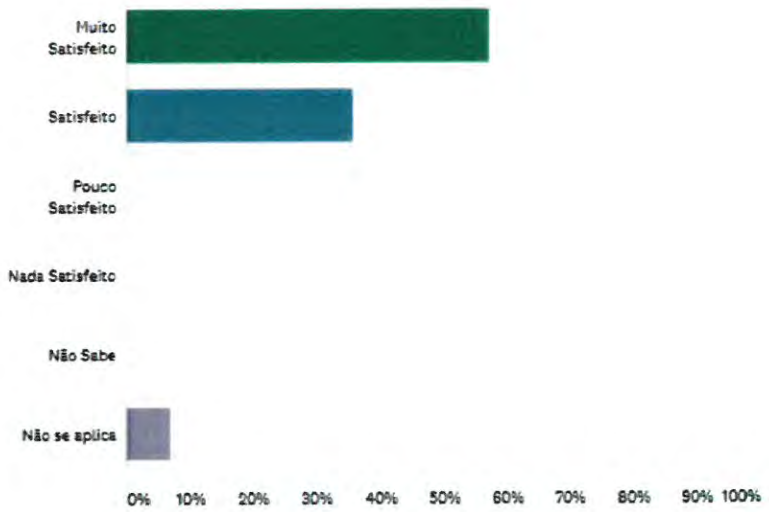
Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

P2

Personalizar Exportar

Qual o seu grau de satisfação relativamente ao cumprimento dos objetivos definidos no Protocolo/Acordo?

Responderam 14 Ignoraram 1



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Muito Satisfeito	57,14%	8
Satisfeito	35,71%	5
Pouco Satisfeito	0,00%	0
Nada Satisfeito	0,00%	0
Não Sabe	0,00%	0
Não se aplica	7,14%	1
TOTAL		14

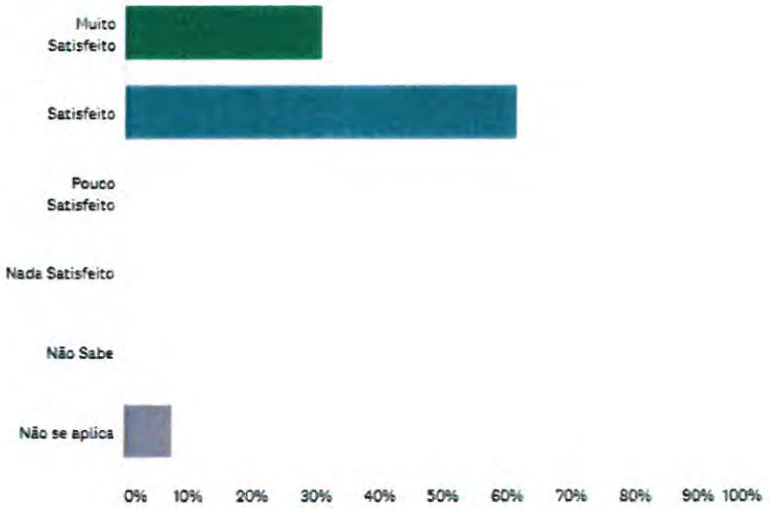
Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

P3

Personalizar Exportar

Qual o seu grau de satisfação relativo à eficácia na resolução das questões existentes entre parceiros?

Responderam: 13 Ignoraram: 2



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Muito Satisfeito	30,77%	4
Satisfeito	61,54%	8
Pouco Satisfeito	0,00%	0
Nada Satisfeito	0,00%	0
Não Sabe	0,00%	0
Não se aplica	7,69%	1
TOTAL		13

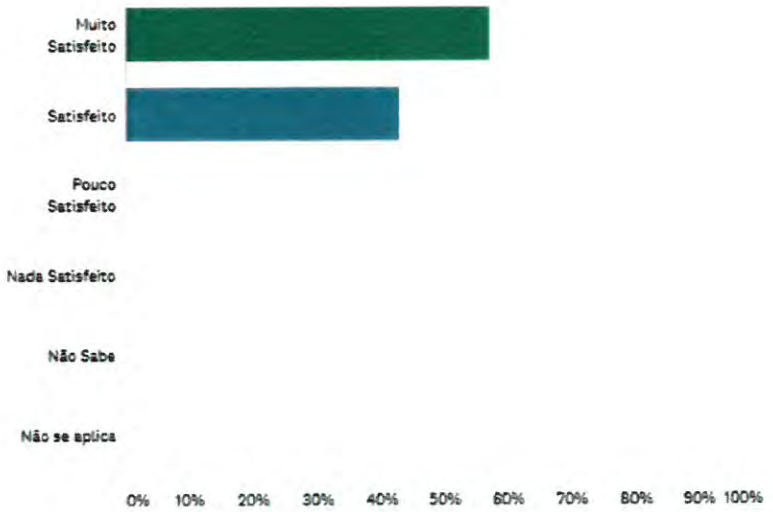
Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

P4

Personalizar Exportar

Qual o seu grau de satisfação relativamente ao cumprimento das responsabilidades da Fundação COI no âmbito da parceria estabelecida?

Responderam: 14 Ignoraram: 1



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Muito Satisfeito	57,14%	8
Satisfeito	42,86%	6
Pouco Satisfeito	0,00%	0
Nada Satisfeito	0,00%	0
Não Sabe	0,00%	0
Não se aplica	0,00%	0
TOTAL		14

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

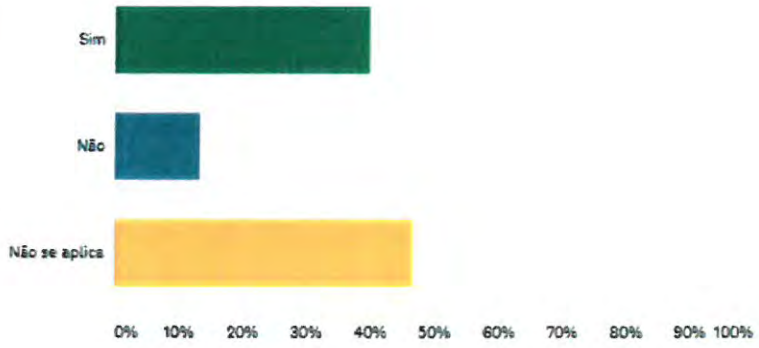
Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

P5

Personalizar Exportar

É realizada periodicamente uma avaliação conjunta do grau de concretização dos objetivos estabelecidos?

Responderam: 15 Ignoraram: 0



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Sim	40,00%	6
Não	13,33%	2
Não se aplica	46,67%	7
TOTAL		15

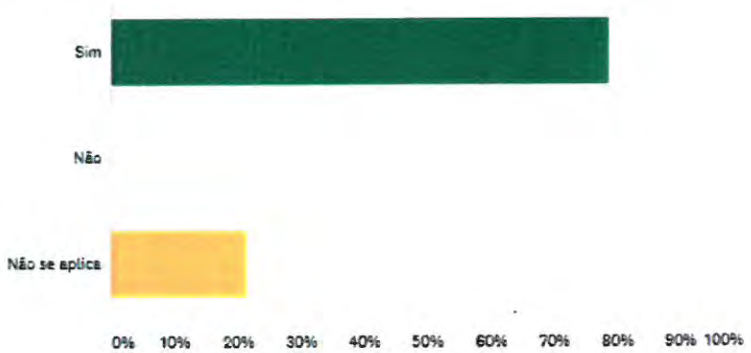
Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

P6

Personalizar Exportar

A Fundação COI respeita as necessidades e expetativas dos clientes para o estabelecimento de parcerias?

Responderam: 14 Ignoraram: 1



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Sim	78,57%	11
Não	0,00%	0
Não se aplica	21,43%	3
TOTAL		14

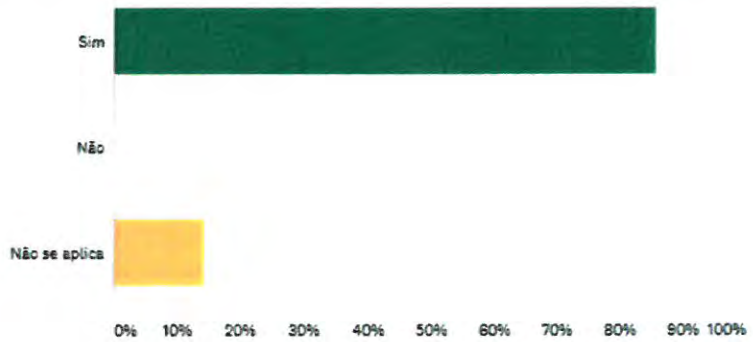
Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

P7

Personalizar Exportar

A Fundação COI cumpre atempadamente com as responsabilidades e compromissos da parceria?

Responderam: 14 Ignoraram: 1



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Sim	85,71%	12
Não	0,00%	0
Não se aplica	14,29%	2
TOTAL		14

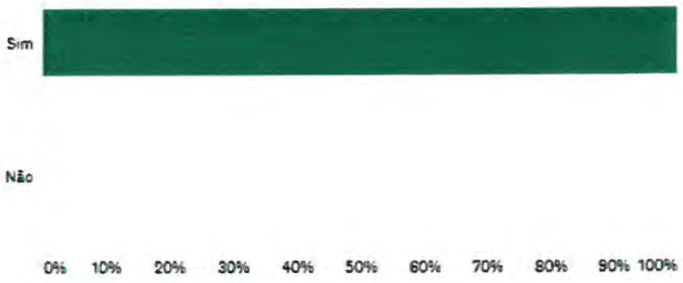
Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

P8

Personalizar Exportar

A Fundação COI traz mais-valia para a comunidade?

Responderam: 14 Ignoraram: 1



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Sim	100,00%	14
Não	0,00%	0
TOTAL		14

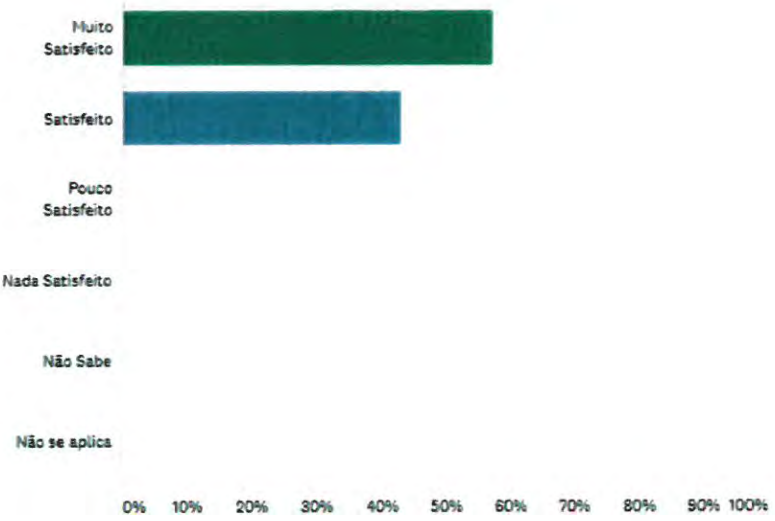
Avenida Zeca Afonso - 2955 - 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 - 212387740 - 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

P9

Personalizar Exportar

Qual o grau de satisfação global?

Responderam: 14 Ignoraram: 1



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Muito Satisfeito	57,14%	8
Satisfeito	42,86%	6
Pouco Satisfeito	0,00%	0
Nada Satisfeito	0,00%	0
Não Sabe	0,00%	0
Não se aplica	0,00%	0
TOTAL		14

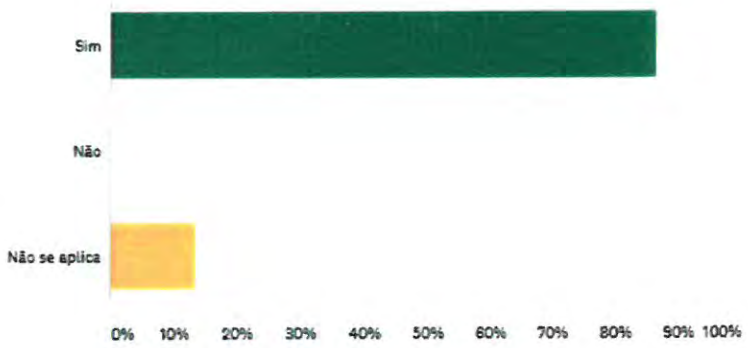
Avenida Zeca Afonso – 2955 – 220 PINHAL NOVO
Telef: 212362302 – 212387740 – 212384323__Fax: 212387741
Web site:www.fundacao-coi.pt__E-mail: fundacao@fundacao-coi.pt

P10

Personalizar Exportar

Considera que se encontram reunidas condições para a continuação do Protocolo?

Responderam: 15 Ignoraram: 0



OPÇÕES DE RESPOSTA	RESPOSTAS	
Sim	86,67%	13
Não	0,00%	0
Não se aplica	13,33%	2
TOTAL		15

Pinhal novo, 31 janeiro 2018

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: 212 387 741

Email: fundacao@fundacao-coi.pt

www.fundacao-coi.pt

www.facebook.com/fundacaocoi