FUNDAÇÃO COI

RELATÓRIO:
AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES E PARCEIROS

2018

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

Instituição Particular de Solidariedade Social
Pinhal Novo, 1980

ENTIDADE FORMADORA CERTIFICADA

Visto.
Publicar.
29.03.2019

ÍNDICE

1 INTRODUÇÃO 2
2. CLIENTES 5
2.1 Metodologia 7
2.1.1 Amostra 7
2.1.2 Questionários aos clientes 7
2.1.2.1 Perguntas fechadas 7
2.1.2.2 Perguntas abertas 8
2.2 Resultados 8
2.2.1 Participação dos clientes 8
2.2.2 Creche 9
2.2.3 Pré-Escolar 10
2.2.4 Centro de Atividades de Tempos Livres (CATL) 11
2.2.5 1º Ciclo do Ensino Básico 13
2.2.6 Centro de Acolhimento Temporário dos 0 aos 6 anos (CAT I) 14
2.2.7 Centro de Acolhimento Temporário dos 12 aos 18 anos (CAT II) 15
2.2.8 Lar de Crianças e Jovens (LCJ) 16
2.2.9 Lar Residencial (LR) 19
2.2.10 Residência Autónoma (RA) 21
2.2.11 Centro de Atividades Ocupacionais 23
2.2.12 Residência de Idosos (RI) 25
2.2.13 Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) 27
2.2.14 Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP) 29
2.2.15 Cantina Social 31
2.2.16 Loja Social 33
2.2.17 Banco de Ajudas Técnicas 34
2.2.18 CliniCOI 38
2.2.19 Farmatural 40
2.2.20 Quinta Pedagógica da "Casa Caramela" 41
2.2.21 Aconselhamento Psicológico 44
2.2.22 Casa Abrigo Dolores (CAD) 44
2.2.23 Graus de satisfação dos clientes entre as respostas sociais 46
2.3 Conclusões 48
3. PARCEIROS 49
3.1 Metodologia 51
3.2 Resultados 51

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

3.2.1 Nível de participação dos parceiros 51
3.2.2 Grau de satisfação dos parceiros 51
4. BENCHMARK 55
4.1 Clientes 57
4.1.1 Grau de satisfação dos clientes em cada resposta social 57
4.1.2 Análise comparativa do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais 58
4.1.3 Análise comparativa do grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos nas questões transversais *(não aplicável à CAD)* 64
4.1.4 Satisfação dos clientes nas questões transversais: área de sustentabilidade económico-financeira (Clinicoi e Farmatural) 69
4.1.5 Satisfação dos clientes nas questões transversais: área pedagógica (Creche, Pré-escolar, CATL e 1º ciclo do ensino básico) 70
..... 70
4.1.6 Satisfação dos clientes e familiares/responsáveis/significativos nas questões transversais: área de acolhimento (CAT II e LCJ) 71
4.1.7 Satisfação dos clientes nas questões transversais: área de idosos (RI e SAD) 73
4.1.8 Satisfação dos clientes nas questões transversais: área da deficiência (Centro de Atividades Ocupacionais, Residência Autónoma e Lar Residencial) 75
4.1.9 Satisfação dos clientes por áreas de intervenção 77
4.1.10 Análise do grau de satisfação dos clientes em 2018, 2017 e 2016 81
4.2 Parceiros 82
4.3 Conclusões 83
5. CONSIDERAÇÕES FINAIS 84

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. 9
Gráfico 2. Grau de satisfação global dos clientes das Creches Sede e Vila Bela. 10
Gráfico 3. Grau de satisfação dos clientes do Pré-Escolar por pergunta. 11
Gráfico 4. Grau de satisfação dos clientes do CATL por pergunta. 12
Gráfico 5. Grau de satisfação dos clientes do 1º Ciclo do Ensino Básico por pergunta. 13
Gráfico 6. Grau de satisfação dos clientes (crianças) do CAT I por pergunta. 14
Gráfico 7. Grau de satisfação dos familiares das crianças do CAT I por pergunta. 15
Gráfico 8. Grau de satisfação dos clientes (crianças/jovens) do CAT II por pergunta. 15
Gráfico 9. Grau de satisfação dos familiares das crianças do CAT II por pergunta. 16
Gráfico 10. Grau de satisfação dos clientes (crianças/jovens) do Lar de Crianças e Jovens por pergunta. 17
Gráfico 11. Grau de satisfação dos familiares das crianças do LCJ por pergunta. 18
Gráfico 12. Grau de satisfação dos clientes do Lar Residencial por pergunta. 19
Gráfico 13. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos do Lar Residencial por pergunta. 20
Gráfico 14. Grau de satisfação dos clientes da Residência Autónoma por pergunta. 21
Gráfico 15. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos do Lar Residencial por pergunta. 22
Gráfico 16. Grau de satisfação dos clientes do Centro de Atividades Ocupacionais por pergunta. 23
Gráfico 17. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos do CAO por pergunta. 24
Gráfico 18. Grau de satisfação dos clientes da Residência de Idosos por pergunta. 25
Gráfico 19. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos da RI por pergunta. 26
Gráfico 20. Grau de satisfação dos clientes do Serviço de Apoio Domiciliário por pergunta. 27
Gráfico 21. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos do SAD por pergunta. 28
Gráfico 22. Grau de satisfação dos clientes do CAFAP por pergunta. 29
Gráfico 23. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos do CAFAP por pergunta. 30
Gráfico 24. Grau de satisfação dos clientes da Cantina Social por pergunta. 31
Gráfico 25. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos da Cantina Social por pergunta. 32
Gráfico 26. Grau de satisfação dos clientes da Loja Social por pergunta. 33
Gráfico 27. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos da Loja Social por pergunta. . 34
Gráfico 28. Grau de satisfação dos clientes do Banco de Ajudas Técnicas por pergunta. 35
Gráfico 29. Grau de satisfação dos clientes do Banco de Ajudas Técnicas por pergunta. 36
Gráfico 30. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos da Loja Social por pergunta. . 37
Gráfico 31. Grau de satisfação dos clientes da CliniCoi (Clinicoi, Centro de Fisioterapia e Clinicoi Centro) por pergunta. 38
Gráfico 32. Grau de satisfação dos clientes da Clinicoi, Centro de Fisioterapia e Clinicoi Centro por pergunta 39
Gráfico 33. Grau de satisfação dos clientes da Farmatural e Farmatural Centro por pergunta. 40
Gráfico 34. Grau de satisfação dos clientes da Farmatural e Farmatural Centro por pergunta 41
Gráfico 35. Grau de satisfação dos clientes (adultos) da Quinta Pedagógica por pergunta, relativamente ao funcionamento e à gestão da atividade. 41
Gráfico 36. Grau de satisfação dos clientes (adultos) da Quinta Pedagógica por pergunta, relativamente ao desempenho da equipa. 42

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

Gráfico 37. Grau de satisfação dos clientes (crianças/alunos) da Quinta Pedagógica por pergunta. 43

Gráfico 38. Grau de satisfação dos clientes do Aconselhamento Psicológico por pergunta. 44

Gráfico 39. Grau de satisfação das utentes da Casa Abrigo Dolores por pergunta. 45

Gráfico 40. Grau de satisfação das utentes da Casa Abrigo Dolores por pergunta. 46

Gráfico 41. Grau de satisfação de parceiros nas perguntas 1 a 10. 52

Gráfico 42. Grau de satisfação dos clientes em cada resposta social. 57

Gráfico 43. Grau de satisfação dos clientes relativamente à disponibilidade em contactar a equipa técnica. 58

Gráfico 44. Grau de satisfação dos clientes relativamente à disponibilidade em contactar a equipa técnica. 58

Gráfico 45. Grau de satisfação dos clientes relativamente à disponibilidade de informação. 59

Gráfico 46. Grau de satisfação dos clientes relativamente aos horários praticados. 59

Gráfico 47. Grau de satisfação dos clientes relativamente às instalações, meios e equipamentos disponíveis. 60

Gráfico 48. Grau de satisfação dos clientes relativamente à qualidade com o tratamento/atendimento. 60

Gráfico 49. Grau de satisfação dos clientes relativamente à qualidade das atividades desenvolvidas. 61

Gráfico 50. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao respeito pela privacidade. 61

Gráfico 51. Grau de satisfação dos clientes relativamente à rapidez na resolução de reclamações, problemas ou outras situações identificadas. 62

Gráfico 52. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao serviço de transporte, quando aplicável. 62

Gráfico 53. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao serviço de refeições, quando aplicável. 63

Gráfico 54. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao plano individual, quando aplicável. 63

Gráfico 55. Grau de satisfação dos clientes relativamente à satisfação global em relação aos serviços. 64

Gráfico 56. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos relativamente à disponibilidade de contactos. **Erro! Marcador não definido.**

Gráfico 57. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos relativamente à disponibilidade de informação. 65

Gráfico 58. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos relativamente à qualidade com o tratamento/atendimento ao utente/cliente. 65

Gráfico 59. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos relativamente ao desenvolvimento comportamental. 66

Gráfico 60. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos relativamente a se recomenda os serviços da Fundação COI 66

Gráfico 61. Grau médio de satisfação geral dos clientes por questão transversal. 67

Gráfico 62. Grau médio de satisfação geral dos familiares/responsáveis/significativos por questão transversal. 68

Gráfico 63. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais à área de sustentabilidade económico-financeira (CliniCOI e Farmatural). 69

Gráfico 64. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais à área pedagógica (Creche, Pré-Escolar, CATL e 1º ciclo do ensino básico). 70

Gráfico 65. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais à área acolhimento (CAT II e LCJ). 71

Gráfico 66. Comparação do grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos nas questões transversais à área acolhimento (CAT II e LCJ). 72

Gráfico 67. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais à área de idosos (RI e SAD). 73

Gráfico 68. Comparação do grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos nas questões transversais à área idosos (RI e SAD). 74

Gráfico 69. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais à área de deficiência (LR/RA/CAO). 75

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

CLIENTES

Gráfico 70. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais à área da deficiência (LR/RA/CAO). 76
Gráfico 71. Grau de satisfação dos clientes na área de infância e juventude. 77
Gráfico 72. Grau de satisfação dos clientes na área de acolhimento. 77
Gráfico 73. Grau de satisfação dos clientes na área dos idosos. 78
Gráfico 74. Grau de satisfação dos clientes na área da sustentabilidade económico-financeira. 78
Gráfico 75. Grau de satisfação dos clientes na área de inserção social. 79
Gráfico 76. Grau de satisfação global, por área de intervenção. 79
Gráfico 77. Análise do grau de satisfação dos clientes por resposta social em 2018, 2017 e 2016. 81
Gráfico 78. Análise do grau de satisfação global dos clientes em 2018, 2017 e 2016. 82

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

1 INTRODUÇÃO

O presente relatório de carater anual, que descreve os resultados efetuados na avaliação de satisfação pelos serviços prestados aos clientes de todas as respostas sociais e áreas de sustentabilidade económico-financeira da Instituição, bem como a avaliação dos parceiros da Fundação COI. Em continuidade da manutenção da dupla certificação do Sistema de Gestão da Qualidade na Fundação COI, que é percecionada como o percursor da melhoria contínua dos serviços prestados pela Instituição, a todas as partes interessadas, identificando desta forma, os pontos fortes e os aspetos a melhorar, na procura da prestação de serviços de excelência.

Em 2018, continuamos a efetuar a avaliação de satisfação através da distribuição de questionários aos clientes/responsáveis pelos clientes/representantes legais dos clientes/familiares/parceiros das respostas sociais e áreas de sustentabilidade económico-financeira , no início do presente ano, sendo no entanto relativa à satisfação dos mesmos ao longo do ano de 2018. Na área de infância e juventude (Creche, Pré-escolar, 1º Ciclo e CATL), a distribuição de questionários foi realizada no final do ano letivo 2017/2018. Na área de sustentabilidade económico-financeira (Quinta Pedagógica), a distribuição de questionários foi realizada após as visitas realizadas por parte das escolas à Quinta Pedagógica da Casa Caramela e após a realização de eventos ao espaço. A avaliação de satisfação dos clientes aos serviços prestados e definidos no processo de Avaliação Psicológica e Banco de Ajudas Técnicas é realizado após o términus do serviço.

A análise dos resultados permitem aferir o grau de satisfação do público-alvo da Fundação COI, identificando os pontos fortes e fracos, bem como os aspetos a melhorar. Mantém-se a meta do grau de satisfação igual ou superior a 80%, para clientes e parceiros, conforme definido no FCOI/EPFGQAI/M01/11-Cap. 35 – Processo de avaliação do desempenho e melhoria.

No final do relatório e a partir dos resultados obtidos, espelha-se o processo de benchmarking, para se evidenciar os resultados obtidos entre as respostas sociais, áreas de sustentabilidade económico-financeiras da Fundação, bem como a 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 apresentavam capacidades cognitivas.

No ano de 2018 foram revistos os questionários de avaliação de satisfação de clientes. Tendo sido os questionários compilados para as respostas sociais de CAFAP, SAD, RI, CAT II, LCJ, LR, RA, CAO, CAD, Loja Social, Cantina Social, a área da saúde (Clinicoi e Farmatural) tem o mesmo questionário, o CAT I e Quinta Pedagógica mantiveram as perguntas já existentes anteriormente.

Não foi considerado o resultado obtido na área de inserção social: Aconselhamento Psicológico, apenas 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 as que visitam a Quinta Pedagógica aplicou-se questionários simplificados e/ou 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:

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

CLIENTES

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 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	71	71	100
CliniCOI	53	53	100
Farmatural	12	12	100
Casa Abrigo Dolores	15	15	100
Lar de Crianças Jovens	14	14	100
Centro de acolhimento Temporário (12-18 anos)	12	12	100
Cantina Social	17	11	65
Pré-Escolar	95	49	52
Creche	116	57	49
Loja Social	50	15	30
Serviço de Apoio Domiciliário	30	10	33
Centro de Apoio Familiar e de Aconselhamento Parental	60	16	27

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

CLIENTES

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

RESPOSTA SOCIAL	POSSÍVEIS RESPONDENTES	RESPONDENTES
Residência de Idosos	28	9
Banco de Ajudas Técnicas	7	7
Lar Residencial	25	6
Centro de Atividades Ocupacionais	14	5
Centro de acolhimento Temporário (0-6 anos)	13	5
Residência Autónoma	5	4
Centro de Atividades de Tempos Livres	35	4
1º Ciclo do Ensino Básico	25	3

2.2.2 Creche

O número total de respondentes na Creche – Vila Bela e na Creche – Sede foram, respetivamente, 31 e 26.

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.

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

CLIENTES

Em todas as perguntas foi ultrapassada a meta de 80% de satisfação. Na Creche - Sede, o maior índice foi registada na "Qualidade das atividades desenvolvidas", com 93%. A Creche de Vila Bela obteve o maior índice nas perguntas "Horários praticados", "Instalações e "Meios e equipamentos disponíveis", com 92%. O índice mais baixo da Creche de Sede foi na pergunta "Instalações, meios e equipamentos disponíveis", com 82%.

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 (+1%) para a Creche Sede face à Creche Vila Bela, ou seja 87% e 88%, respetivamente.

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.

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

CLIENTES

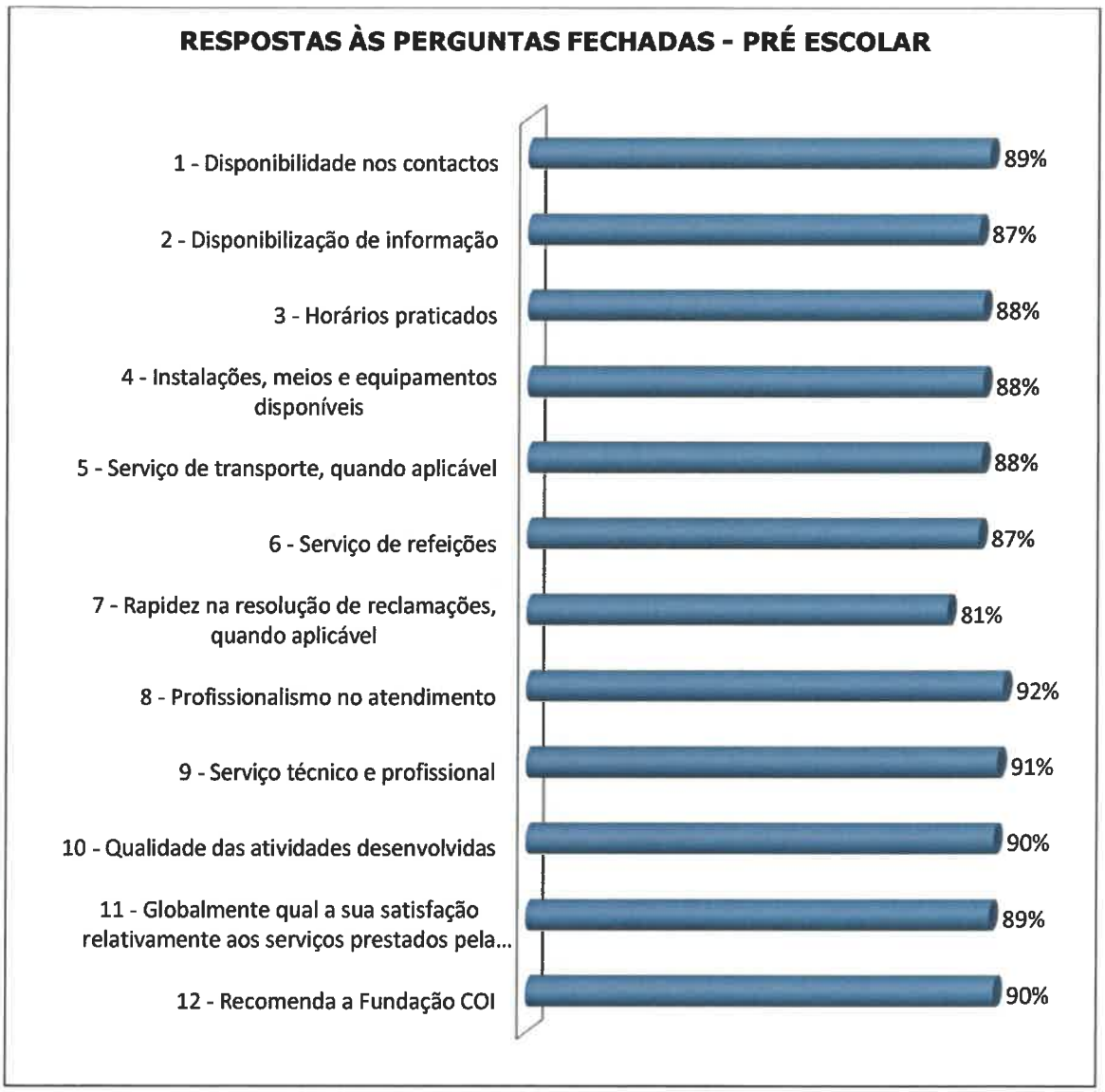

Gráfico 3. Grau de satisfação dos clientes do Pré-Escolar por pergunta.

Em todas as perguntas foi ultrapassada a meta definida em processo de 80% de satisfação. O maior índice foi registado no "Profissionalismo no atendimento", com 92%. O menor índice foi registado no "Rapidez na resolução de reclamações, quando aplicável", com 81%.

b) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes do Pré-Escolar é de 88%.

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.

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

CLIENTES

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 "Disponibilização da informação", com 94%.

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 99%.

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

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.

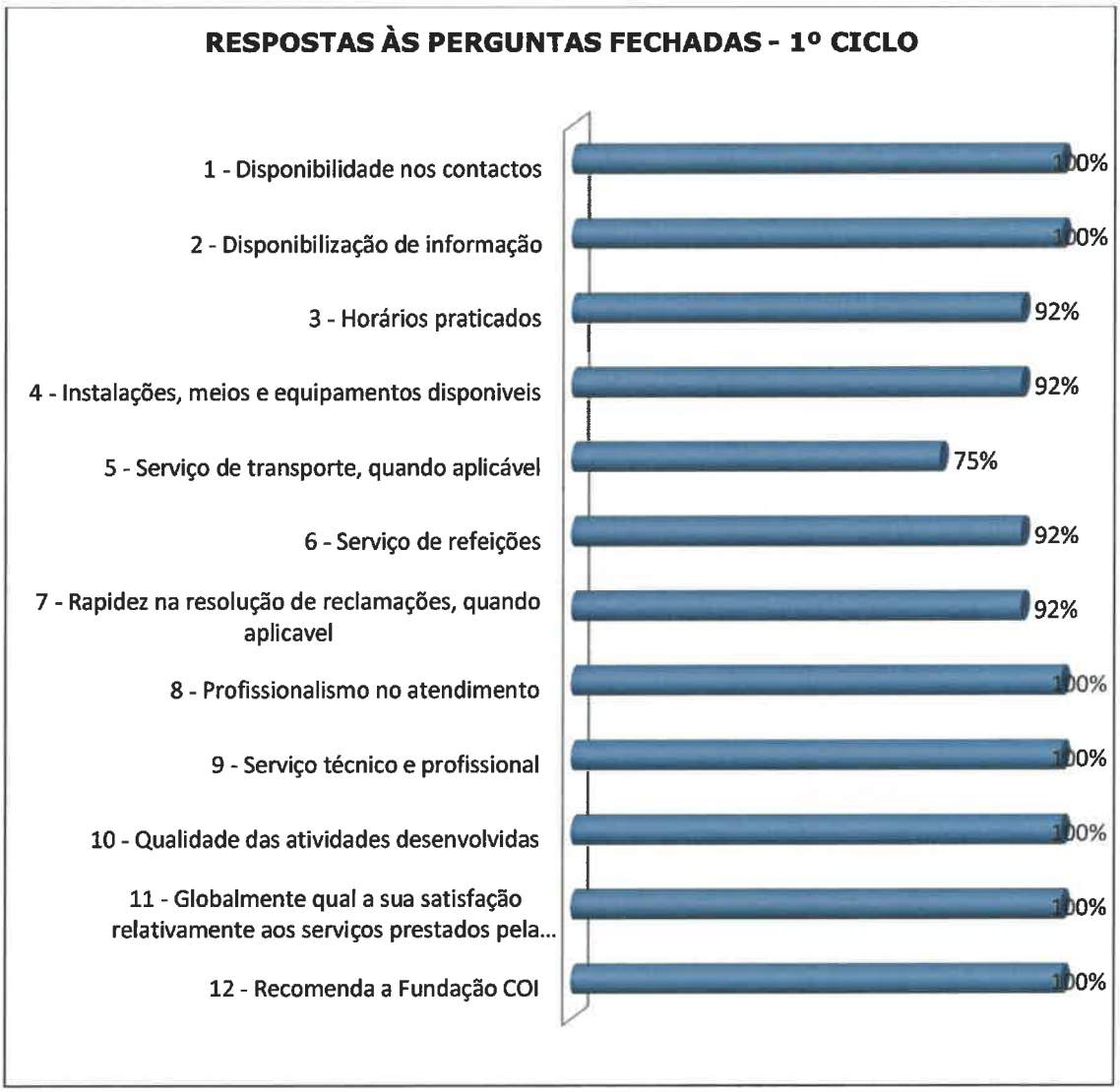

Gráfico 5. Grau de satisfação dos clientes do 1º Ciclo do Ensino Básico por pergunta.

Nesta resposta social, as avaliações relativamente aos itens "Disponibilidade nos contactos", "Disponibilização de informação", "Profissionalismo no atendimento", "Serviço técnico e profissional", "Qualidade das atividades desenvolvidas", "Globalmente qual a sua satisfação relativamente aos serviços prestados pela FCOI" e "Recomenda a Fundação COI" foram os itens que obtiveram o grau de satisfação máximo de 100%. Apenas um item ficou abaixo da meta definida, nomeadamente "Serviço de transporte, quando aplicável", com 75% de satisfação.

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

CLIENTES

Todos os restantes itens ficaram acima da meta definida, ou seja ≥80%.

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.

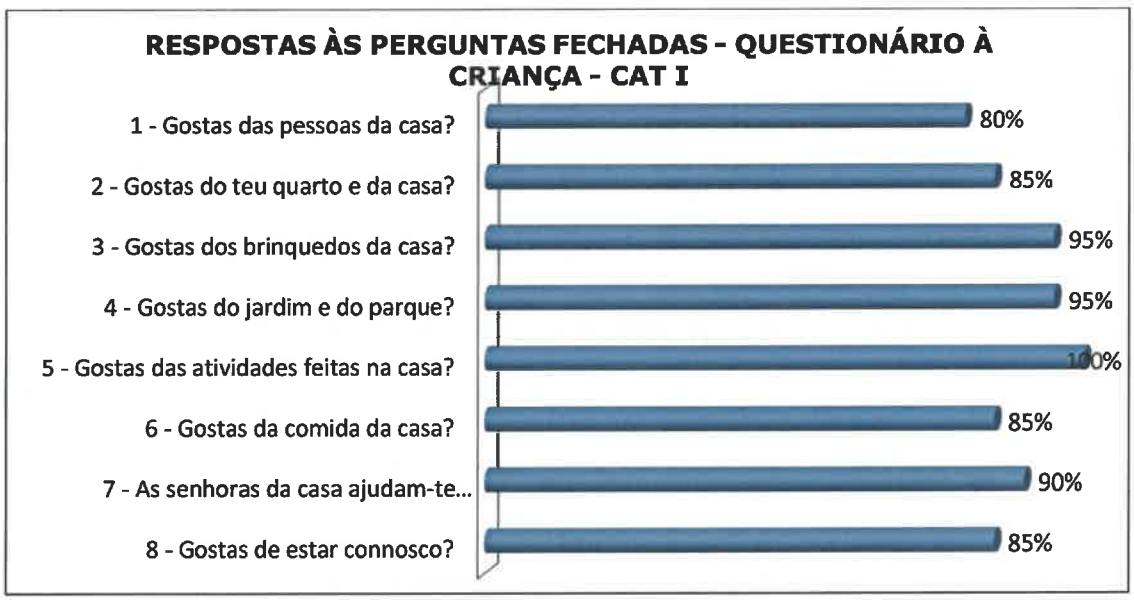

Gráfico 6. Grau de satisfação dos clientes (crianças) do CAT I por pergunta.

Na análise das perguntas efetuadas às crianças, a pergunta 5 – "Gostas das atividades feitas na casa?", foi a que obteve maior índice de satisfação, com 100%. As restantes ficaram acima dos 80%. Em seguida situou-se a pergunta 3 – "Gostas dos brinquedos da casa?" e a pergunta 4 – "Gostas do jardim e do parque", que obtiveram ambas 95% de satisfação.

b) Perguntas fechadas e direcionadas aos familiares da criança. O gráfico demonstra que a pergunta 9 – "Disponibilidade de contactos?", foi a que obteve melhor resultado, com 88% de satisfação.

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

CLIENTES

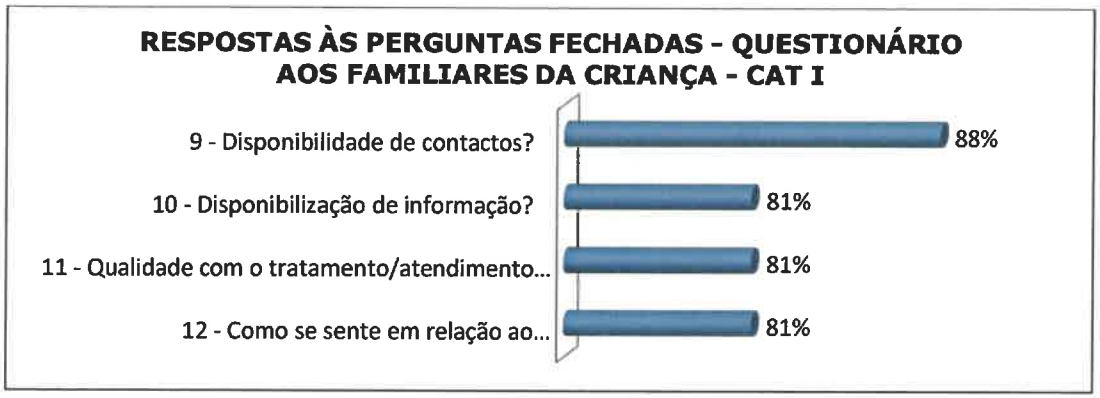

Gráfico 7. Grau de satisfação dos familiares das crianças do CAT I por pergunta.

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

d) Grau de satisfação dos clientes. O grau de satisfação dos clientes do Centro de Acolhimento Temporário (0-6 anos) é de 87%.

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.

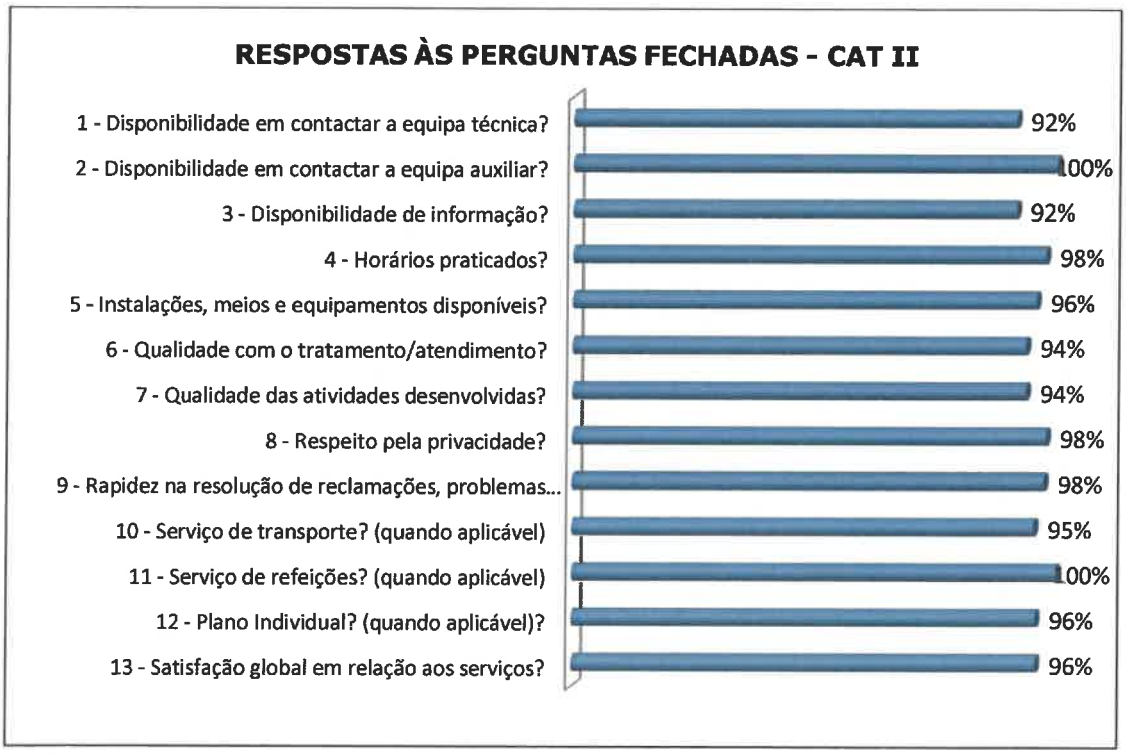

Gráfico 8. Grau de satisfação dos clientes (crianças/jovens) do CAT II por pergunta.

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

CLIENTES

No questionário à criança ou ao jovem, no CAT II, todos os itens ficaram acima de ≥90% de satisfação. As perguntas melhores classificadas e com 100% de satisfação foram: pergunta 2 – "Disponibilidade em contactar a equipa auxiliar?" e a pergunta 11 – "Serviço de refeições". As perguntas menor classificadas, embora acima dos 90% foram: "Disponibilidade em contactar a equipa técnica" e "Disponibilidade de infirmação".

b) Perguntas fechadas e direcionadas aos familiares da criança. O gráfico demonstra que a pergunta 9 – "Recomenda os serviços da Fundação COI?", foi a que obteve melhor resultado, com 100% de satisfação. A pergunta que obteve menor grau de satisfação foi a "Disponibilidade de informação", com 86%.

Gráfico 9. Grau de satisfação dos familiares das crianças do CAT II por pergunta.

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

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

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.

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

CLIENTES

Gráfico 10. Grau de satisfação dos clientes (crianças/jovens) do Lar de Crianças e Jovens por pergunta.

Nesta resposta social, verifica-se que a grande maioria dos itens obtiveram 100% de satisfação, nomeadamente, pergunta 1 – "Disponibilidade em contactar a equipa técnica", pergunta 3 – "Disponibilidade de informação", pergunta 4 – "Horários praticados", pergunta 6 – "Qualidade com o tratamento/atendimento", pergunta 7 – "Qualidade das atividades desenvolvidas", pergunta 9 – "Rapidez na resolução de relações, quando aplicável" e pergunta 12 – "Plano individual", com pontuação máxima, 100%.

As restantes perguntas ficaram acima dos 95% de satisfação média.

b) Perguntas fechadas e direcionadas aos familiares da criança. O gráfico demonstra que todas as perguntas obtiveram o valor máximo (100%), expeto a pergunta 14 – "Disponibilidade de contactos", obteve 98% de satisfação.

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

CLIENTES

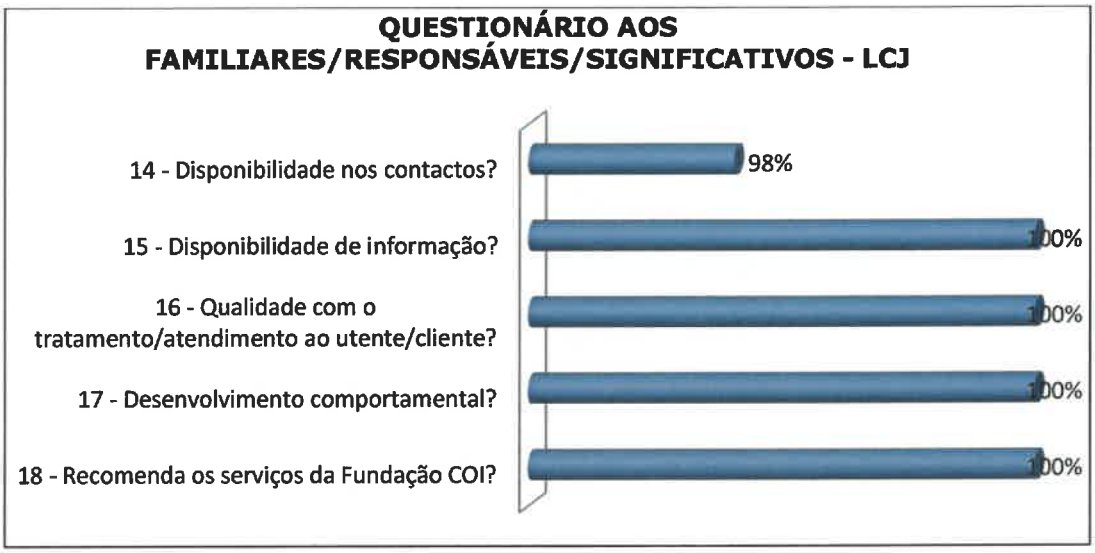

Gráfico 11. Grau de satisfação dos familiares das crianças do LCJ por pergunta.

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

d) 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.

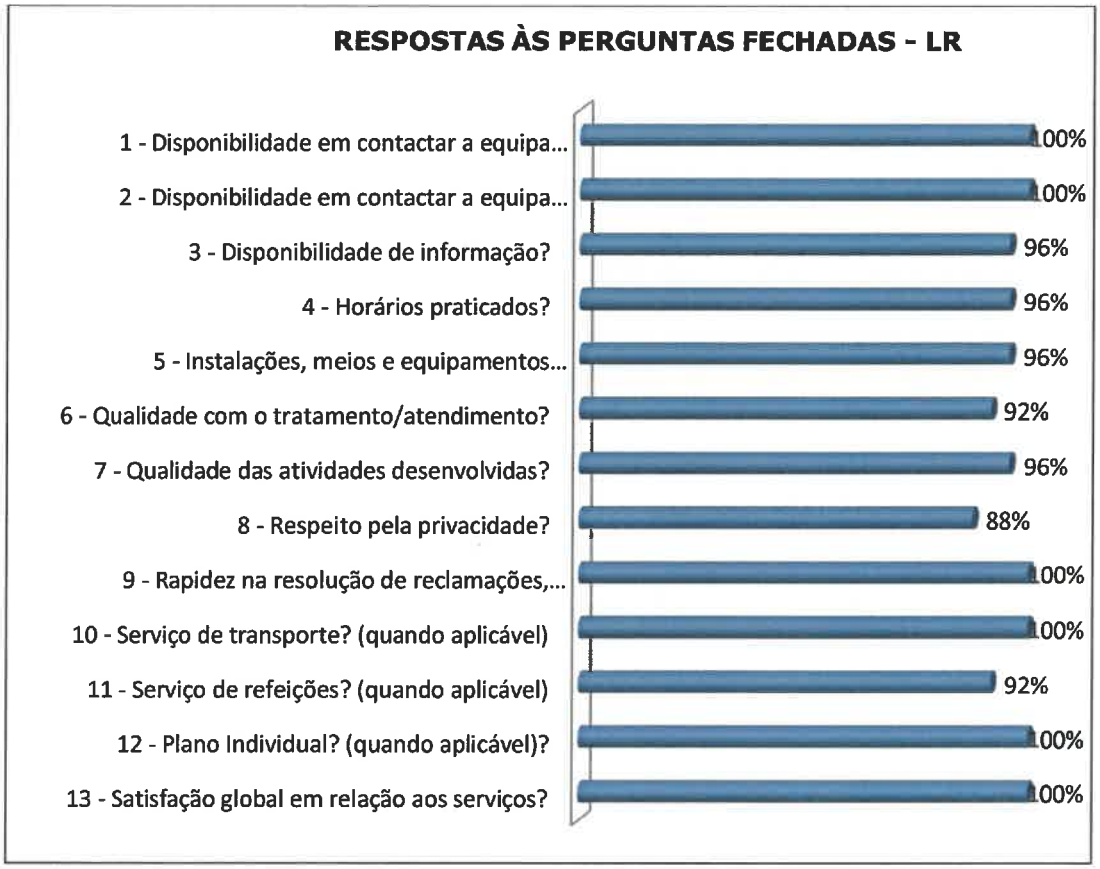

Gráfico 12. Grau de satisfação dos clientes do Lar Residencial por pergunta.

Nesta resposta social, verifica-se que dos 13 itens, 6 destes obtiveram um índice de satisfação nos 100%, os restantes ficaram acima dos 90% de satisfação.

b) Perguntas fechadas e direcionadas aos familiares/responsáveis/significativos dos clientes. O gráfico demonstra que todas as perguntas obtiveram o valor máximo (100%) de satisfação.

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

CLIENTES

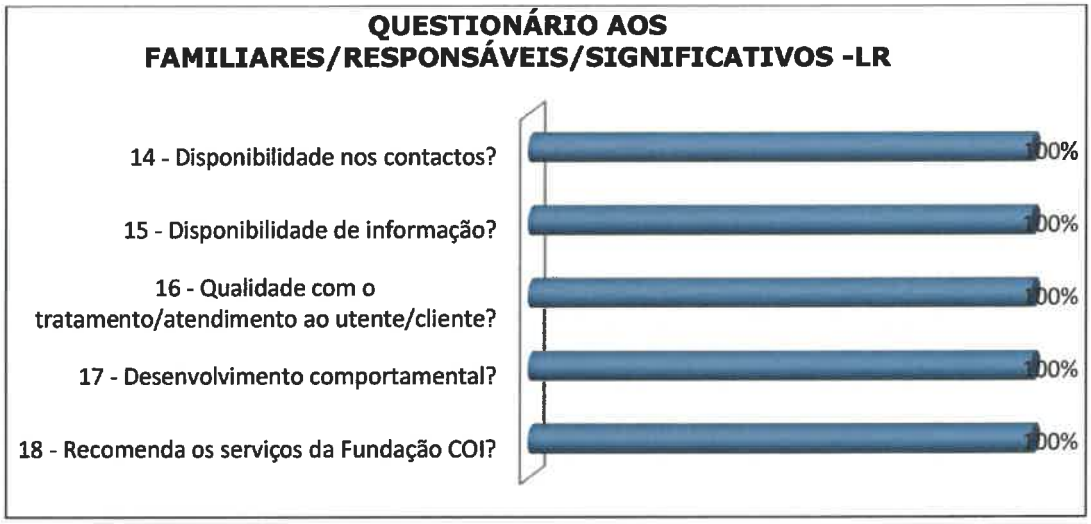

Gráfico 13. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos do Lar Residencial por pergunta.

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

d) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes do Lar Residencial é de 97%.

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

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 14. 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, a pergunta 1 – "Disponibilidade em contactar e equipa técnica", pergunta 2 – "Disponibilidade em contactar a equipa auxiliar", pergunta 4 – "Horários praticados", pergunta 6 – "Qualidade com o tratamento/Atendimento", pergunta 9 – "Rapidez na resolução de reclamações, quando aplicável", pergunta 10 – "Serviço de transporte, quando aplicável" e pergunta 13 – "Satisfação global em relação aos serviços", obtiveram 100% de satisfação. As restantes perguntas situaram-se acima dos 90%, exceto a pergunta 8-"Respeito pela privacidade", com 88% de satisfação.

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

CLIENTES

b) Perguntas fechadas e direcionadas aos familiares/responsáveis/significativos dos clientes. O gráfico demonstra que todas as perguntas obtiveram o valor máximo (100%) de satisfação, expeto a pergunta 17 – "Desenvolvimento comportamental?", que obteve 88% de satisfação.

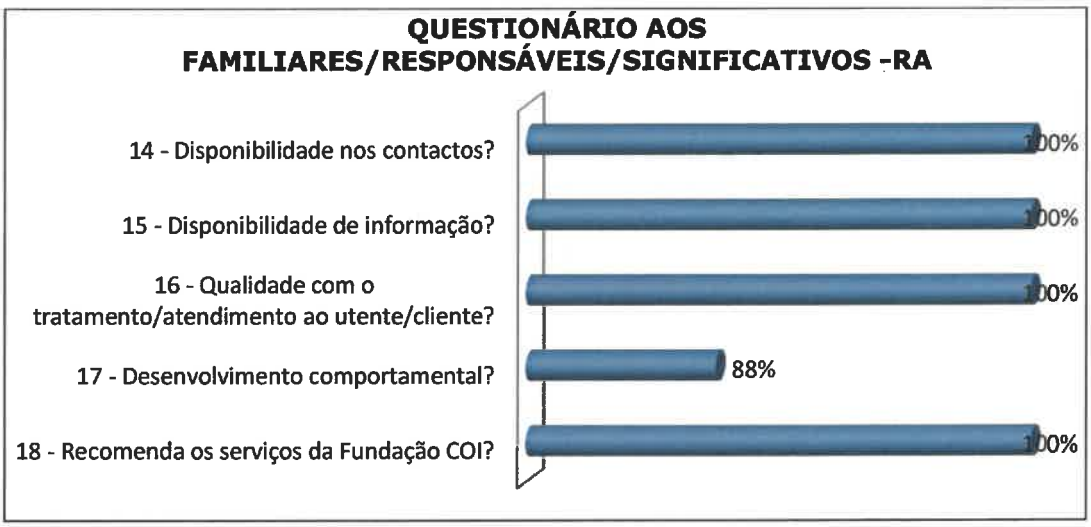

Gráfico 15. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos do Lar Residencial por pergunta.

c) 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 97%.

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

2.2.11 Centro de Atividades Ocupacionais

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

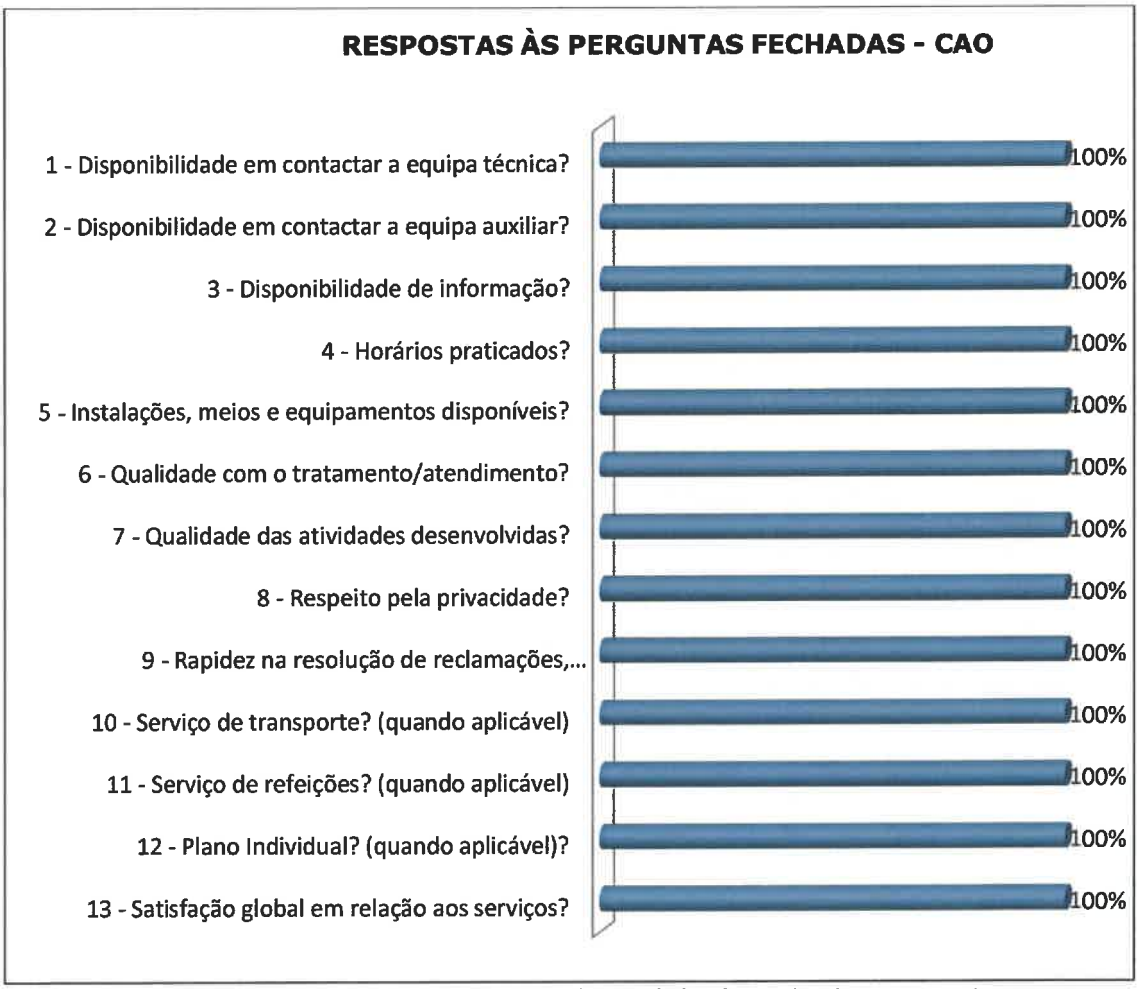

Gráfico 16. Grau de satisfação dos clientes do Centro de Atividades Ocupacionais por pergunta.

A meta de 80% de satisfação foi largamente ultrapassada em todas as perguntas. Conforme o gráfico acima, todas as perguntas registaram o nível máximo de satisfação 100%.

b) Perguntas fechadas e direcionadas aos familiares/responsáveis/significativos dos clientes. O gráfico demonstra que todas as perguntas obtiveram o valor máximo (100%) de satisfação.

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

CLIENTES

Gráfico 17. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos do CAO por pergunta.

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

d) 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

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 18. Grau de satisfação dos clientes da Residência de Idosos por pergunta.

Conforme demonstrado no gráfico, a pergunta que obtive melhor resultado foi a pergunta 10 – "Serviço de transporte", com 97% de satisfação.

Apenas uma pergunta ficou abaixa da meta definida (80%), a pergunta 11 – "Serviço de refeições, quando aplicável", com 63% de satisfação.

b) Perguntas fechadas e direcionadas aos familiares/responsáveis/significativos dos clientes. O gráfico demonstra que todas as perguntas se situaram acima nos 90% de satisfação média.

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

CLIENTES

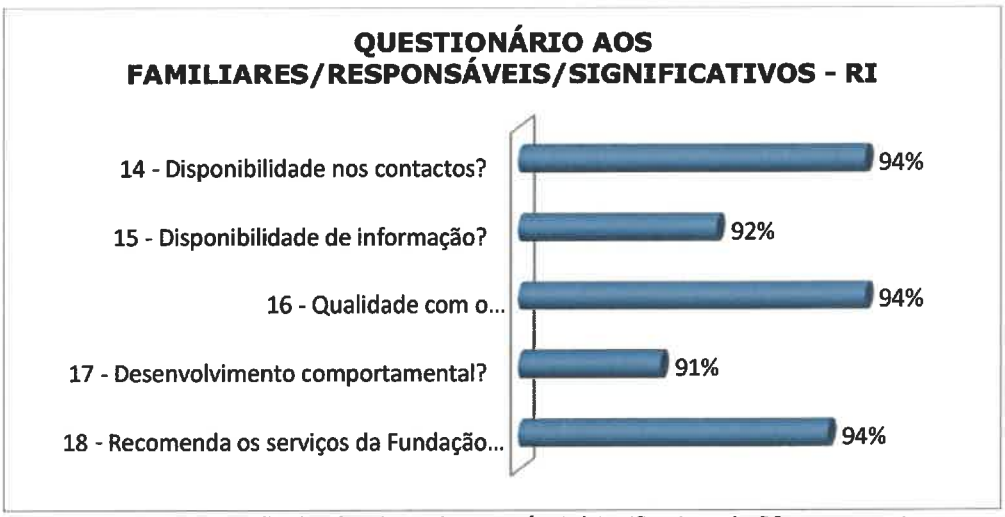

Gráfico 19. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos da RI por pergunta.

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

d) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes da Residência de Idosos é de 89%.

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

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

Nas perguntas fechadas do questionário aos clientes do SAD, a pergunta 1 – "Disponibilidade em contactar a equipa técnica", pergunta 3 – "Disponibilidade de informação?", pergunta 5 – "Instalações, meios e equipamentos disponíveis", pergunta 9 – "Rapidez na resolução de reclamações, problemas ou outras situações identificadas?", obtiveram o grau de satisfação máximo de 100%. As restantes perguntas obtiveram um resultado acima dos 90% de satisfação, expeto a pergunta 11 – "Serviço de refeições", que obteve a percentagem mais baixa com 58% de satisfação média.

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

CLIENTES

b) Perguntas fechadas e direcionadas aos familiares/responsáveis/significativos dos clientes. O gráfico demonstra que todas as perguntas se situaram acima nos 90%, expeto a pergunta 17 – "Desenvolvimento comportamental", que obteve 98% de satisfação, a percentagem mais elevada.

Gráfico 21. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos do SAD por pergunta.

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

d) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes do Serviço de Apoio Domiciliário é de 93%.

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

CLIENTES

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.

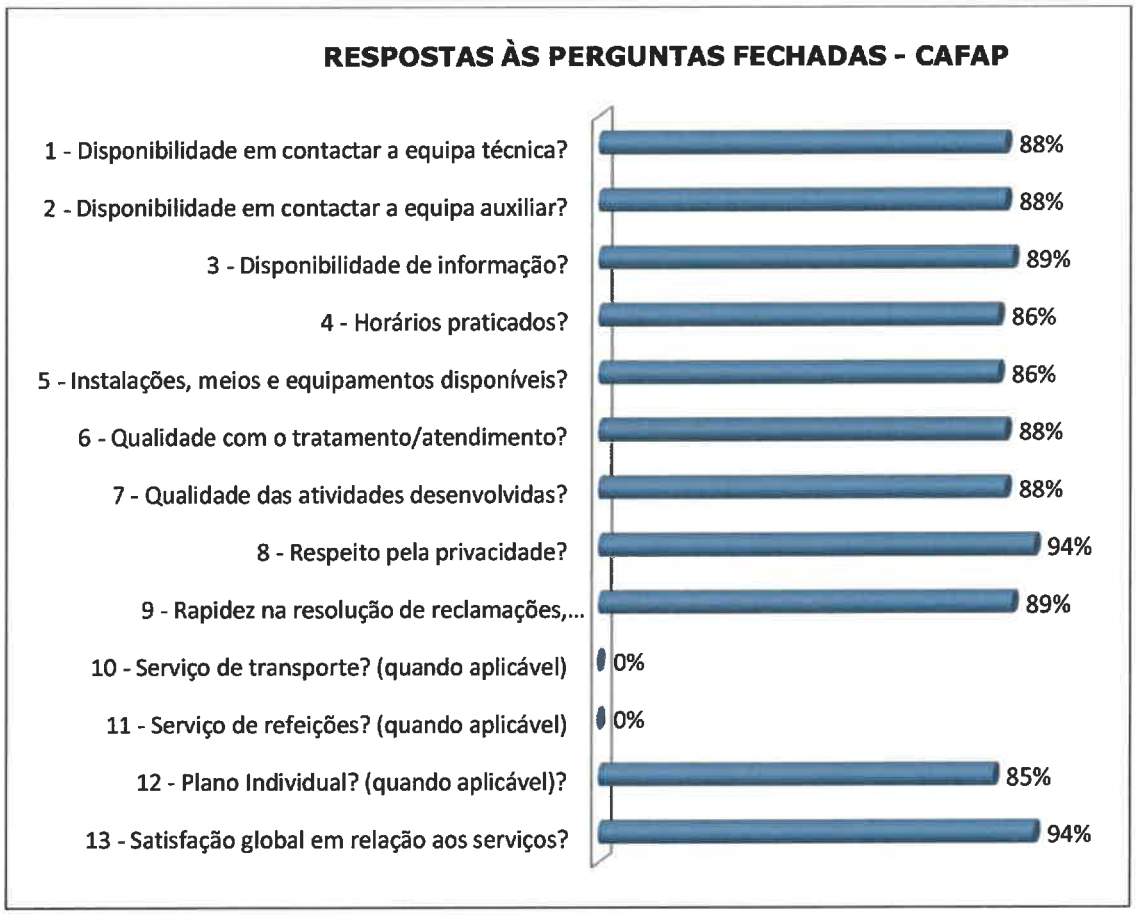

Gráfico 22. Grau de satisfação dos clientes do CAFAP por pergunta.

Em todos os itens avaliados, foi ultrapassada a meta de 80% de satisfação. As perguntas que obtiveram maior índice de satisfação foram a pergunta 8 – "Respeito pela privacidade" e a pergunta 13 – "Satisfação global em relação aos serviços", com 94% de satisfação.

b) Perguntas fechadas e direcionadas aos familiares/responsáveis/significativos dos clientes. O gráfico demonstra a pergunta melhor classificada foi a 16 – "Qualidade com o tratamento/atendimento ao utente/cliente", com 92% de satisfação.

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

CLIENTES

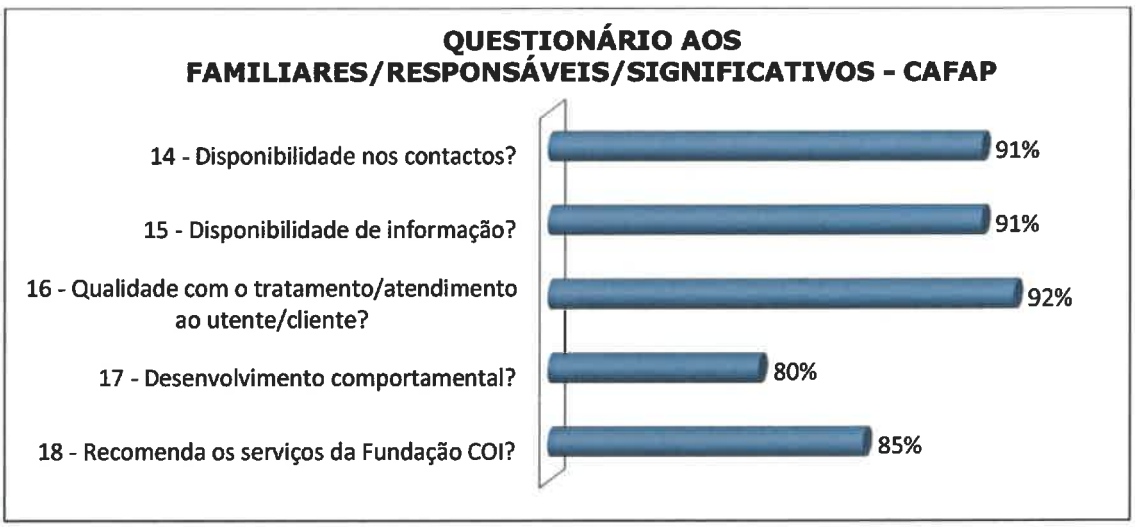

Gráfico 23. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos do CAFAP por pergunta.

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 88%.

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

2.2.15 Cantina Social

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

Gráfico 24. Grau de satisfação dos clientes da Cantina Social por pergunta.

Na Cantina Social, a meta de 80% de satisfação foi ultrapassada em todas as perguntas do questionário, excetuando-se a pergunta 7 - "Qualidade das atividades desenvolvidas" e a pergunta 11 - "Serviço de refeições, quando aplicável", que obtiveram 75% de satisfação.

b) Perguntas fechadas e direcionadas aos familiares/responsáveis/significativos dos clientes. O gráfico demonstra a pergunta que obteve melhor classificação, foi a 18 – "Recomenda os serviços da Fundação COI", com 93% de satisfação. As que obtiveram menor resultado foram, a pergunta 15 – "Disponibilidade de informação" e a pergunta 16 – "Qualidade com o tratamento/atendimento ao utente/cliente", com 79% de avaliação médio de satisfação.

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

CLIENTES

Gráfico 25. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos da Cantina Social por pergunta.

c) Pergunta aberta (Sugestões e comentários). Apenas um dos inqueridos registou um comentário, que não foi considerado, por não ter relevância estatística.

d) Grau de satisfação dos Clientes. O grau de satisfação dos clientes da Cantina Social é de 86%.

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

2.2.16 Loja Social

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

Gráfico 26. 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, a pergunta 13 – "Satisfação global em relação aos serviços", obteve o resultado mais elevado com 94%. A pergunta que teve menor resultado foi a pergunta 9 – "Rapidez na resolução de reclamações, quando aplicável", com 81% de satisfação.

b) Perguntas fechadas e direcionadas aos familiares/responsáveis/significativos dos clientes. O gráfico demonstra a pergunta que obteve melhor classificação, foi a

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

CLIENTES

18 – "Recomenda os serviços da Fundação COI", com 98% de satisfação. As restantes perguntas obtiveram resultados acima dos 80% de satisfação.

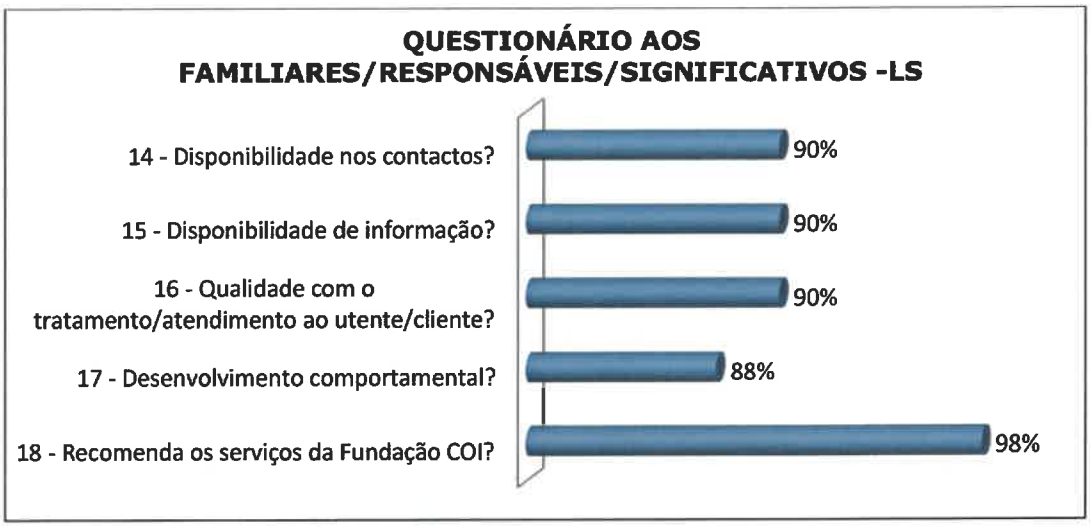

Gráfico 27. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos da Loja Social por pergunta.

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

d) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes da Loja Social é de 89%.

2.2.17 Banco de Ajudas Técnicas

No decurso de 2018, foram revistos os impressos de avaliação de satisfação dos clientes, face aos serviços prestados pela Fundação. Assim, no processo do BAT o questionário de avaliação é aplicado ao cliente após o términus do aluguer da ajuda técnica. Como em 2018 foram aplicados dois questionários, os impressos antes da revisão e os após da revisão dos mesmos, desta forma iremos espelhar os resultados obtidos na satisfação dos clientes nos dois questionários.

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

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

CLIENTES

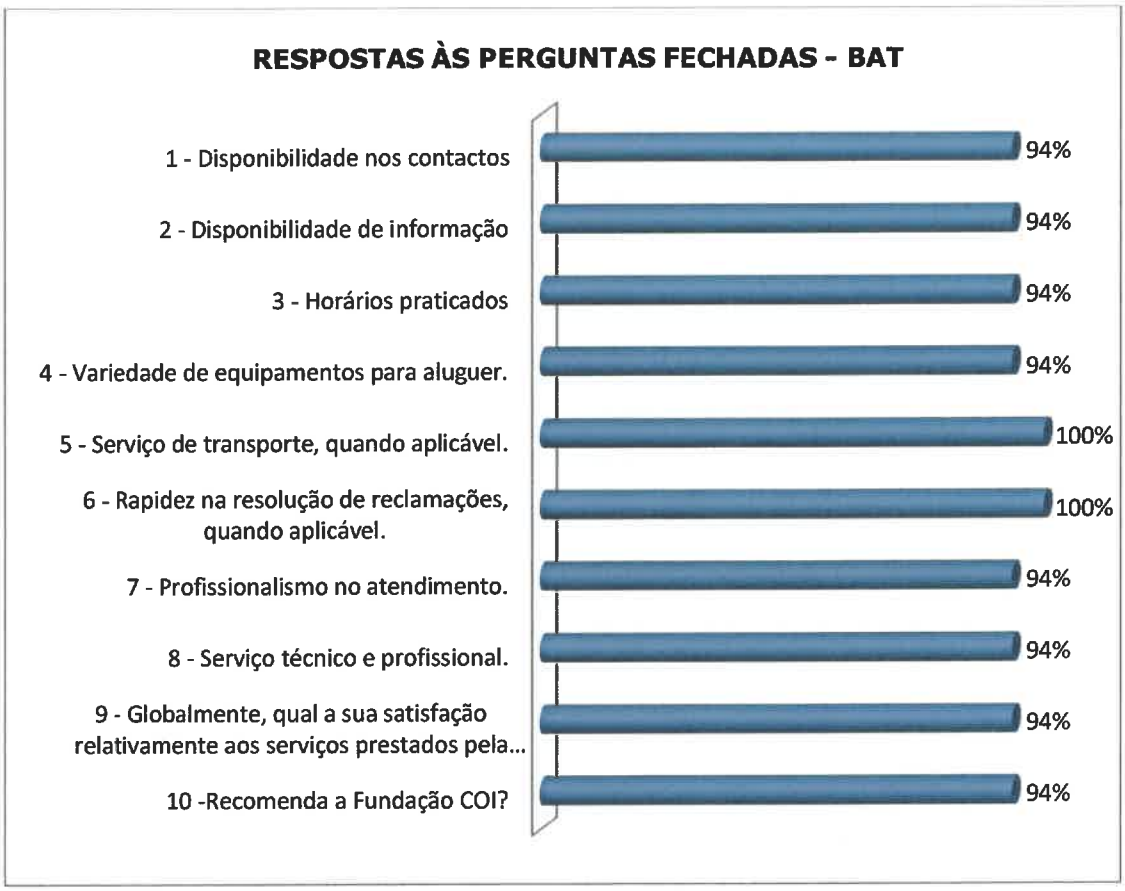

Gráfico 28. Grau de satisfação dos clientes do Banco de Ajudas Técnicas por pergunta.

Dos 10 itens 8 destes registaram o grau de satisfação acima dos 90%, situando-se muito acima da meta definida para o processo (≥80%). Os melhores resultados foram obtidos na pergunta 5 – "Serviço de transporte, quando aplicável" e na pergunta 6 – "Rapidez na resolução de reclamações, quando aplicável", com 100% de satisfação.

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 95%.

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

CLIENTES

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

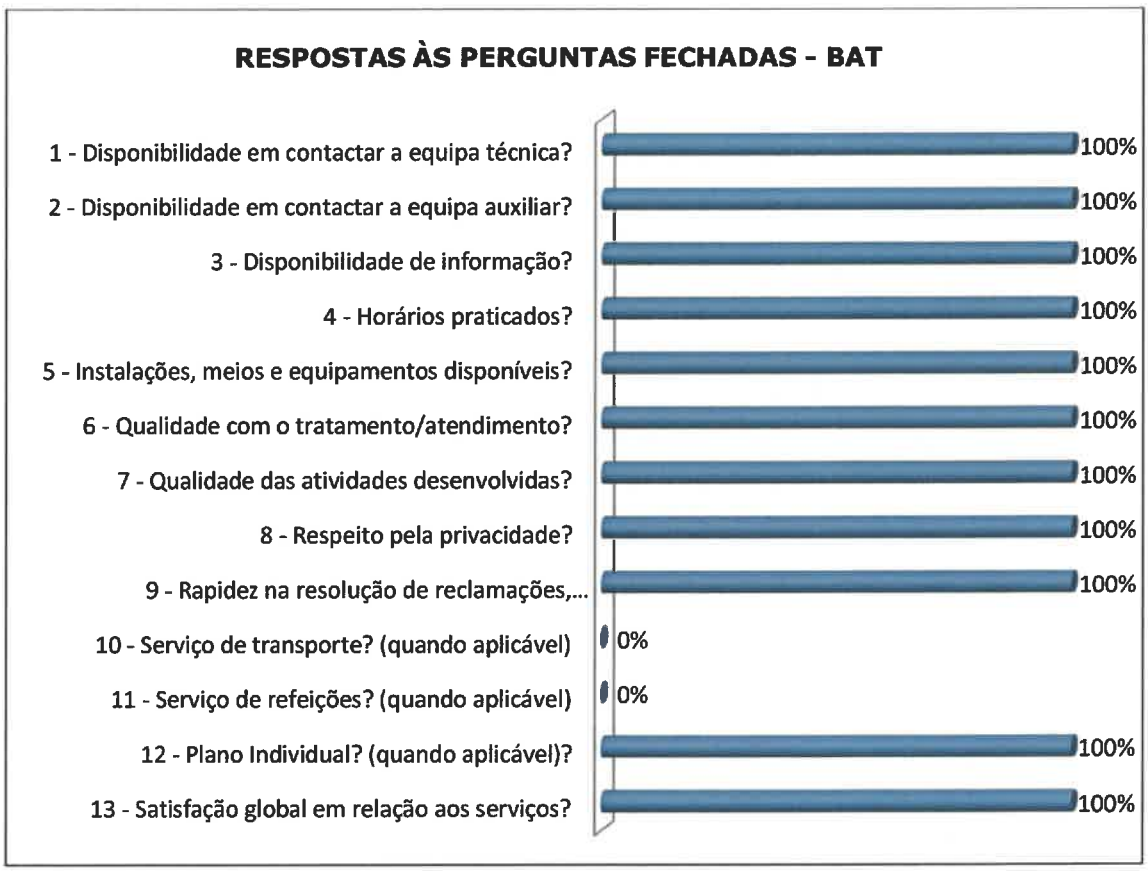

Gráfico 29. Grau de satisfação dos clientes do Banco de Ajudas Técnicas por pergunta.

Em todas as perguntas, foi ultrapassada a meta de 80% de satisfação. Conforme demonstra o gráfico acima, todas as perguntas obtiveram o valor máximo de 100%, excetuando-se a pergunta 10 – "Serviço de Transporte" e a pergunta 11 – "Serviço de refeições", que não obtiveram classificação, pelo que se considera Não Aplicável.

e) Perguntas fechadas e direcionadas aos familiares/responsáveis/significativos dos clientes. O gráfico demonstra todas as perguntas obtiveram a classificação máxima de 100% de satisfação.

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

CLIENTES

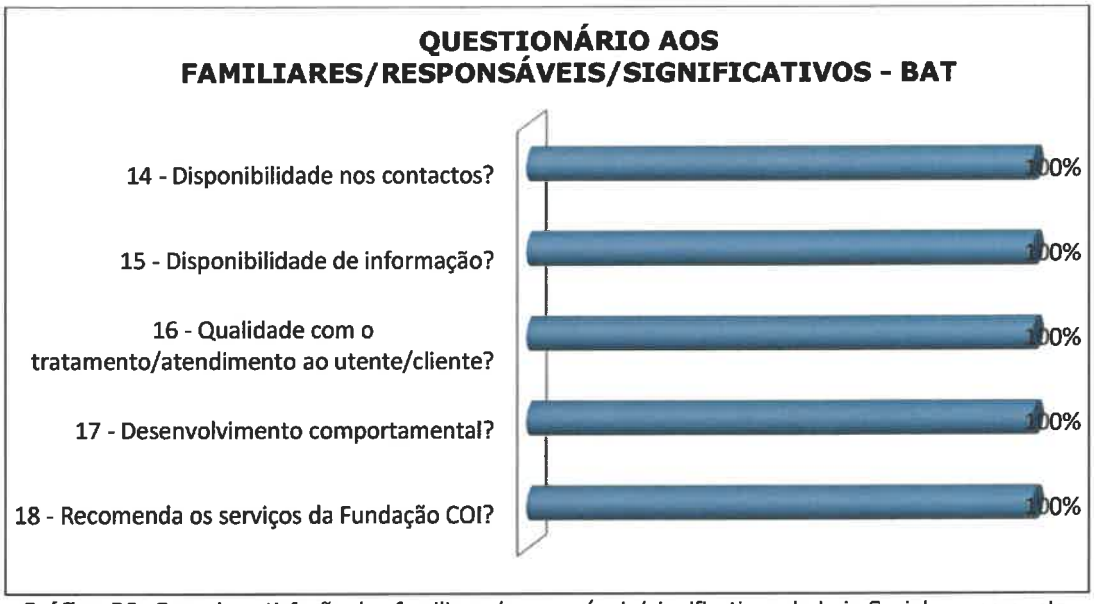

Gráfico 30. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos da Loja Social por pergunta.

f) Pergunta aberta (Sugestões e comentários). Não houve registos de comentários nos questionários do Banco de Ajudas Técnicas.

g) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes do BAT (dois questionários) é de 98%.

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

CLIENTES

2.2.18 CliniCOI

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

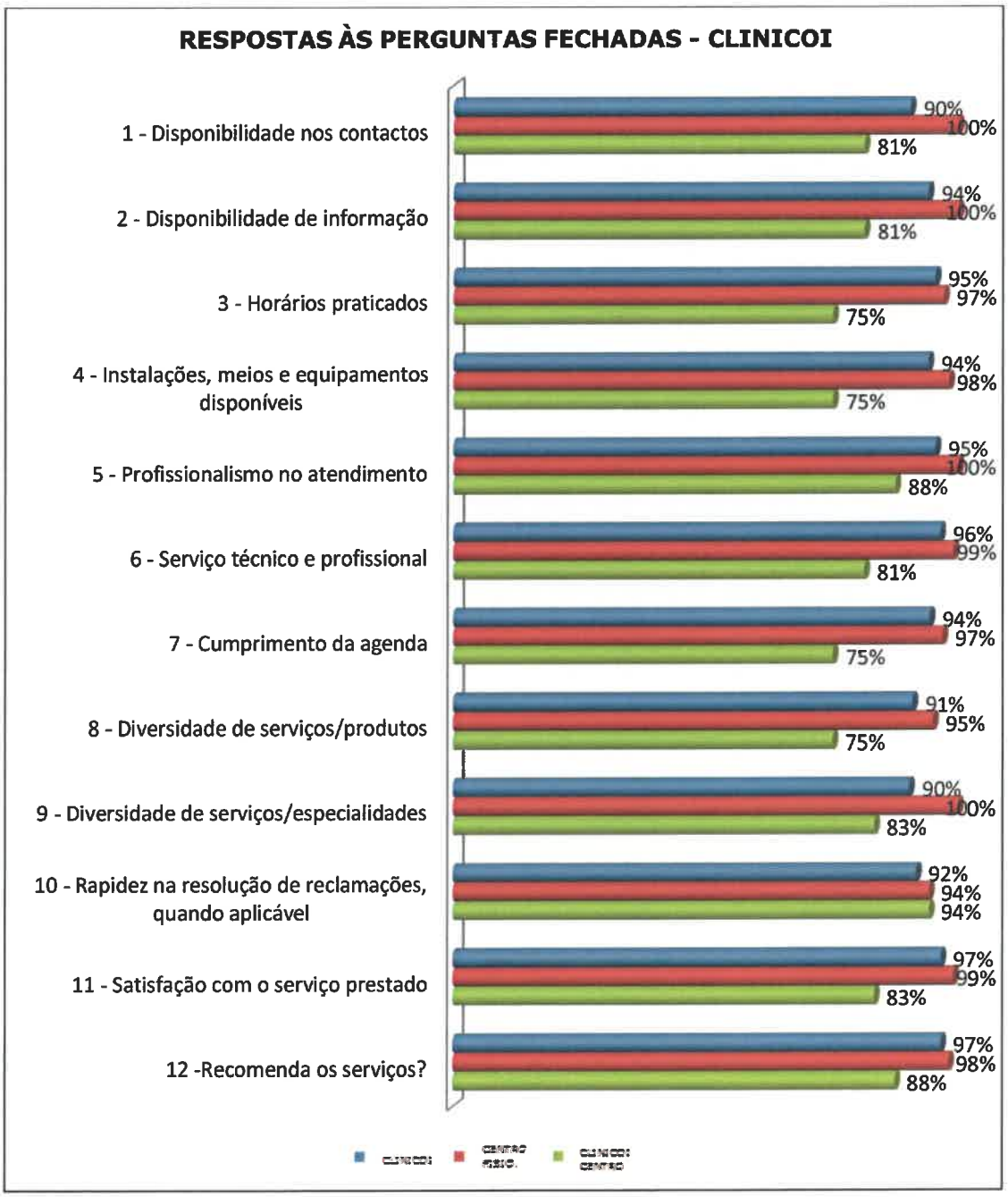

Gráfico 31. Grau de satisfação dos clientes da CliniCoi (Clinicoi, Centro de Fisioterapia e Clinicoi Centro) por pergunta.

Verifica-se que a Clinicoi e o Centro de Fisioterapia obtiveram percentagens acima da meta definida (≥80%), para o processo, contudo o Centro de Fisioterapia obteve melhores resultados na pergunta 2 – "Disponibilidade de contactos",

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

pergunta 2 – "Disponibilidade de informação" e na pergunta 9 – "Diversidade de serviços/especialidades, com o resultado mais elevado de 100% de satisfação.

A Clinicoi Centro obteve resultados menos satisfatórios, também devido a abertura da clínica, penas em outubro de 2018.

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

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

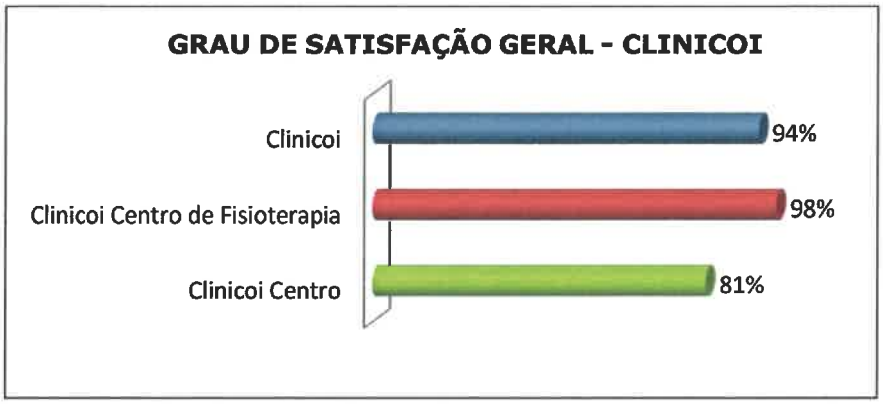

Gráfico 32. Grau de satisfação dos clientes da Clinicoi, Centro de Fisioterapia e Clinicoi Centro por pergunta

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

2.2.19 Farmatural

a) Perguntas fechadas.

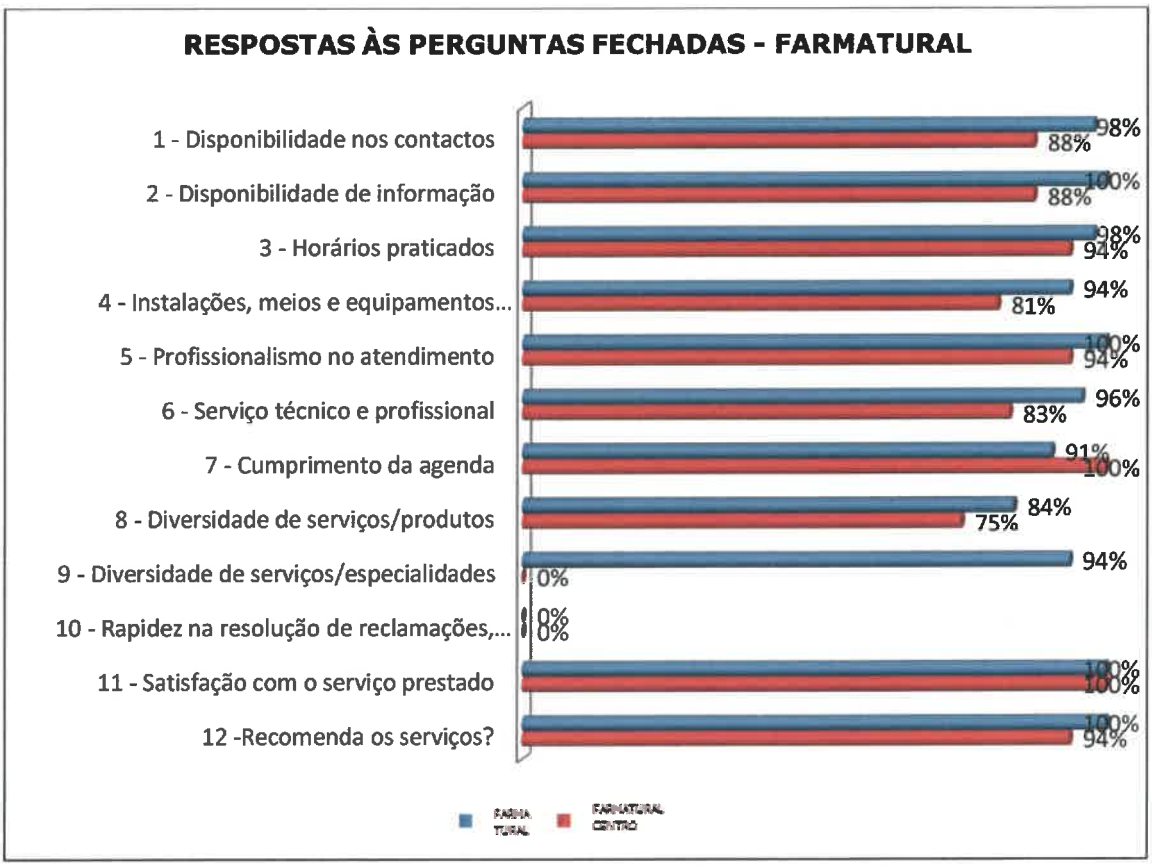

Gráfico 33. Grau de satisfação dos clientes da Farmatural e Farmatural Centro por pergunta.

A partir da análise do gráfico acima, verifica-se que a pergunta: 2- "Disponibilidade de informação", 5 - "Profissionalismo no atendimento", 11 – "Satisfação com o serviço prestado" e a 12 – "Recomenda os serviços", foram as que obtiveram melhor classificação de 100% de satisfação.

As restantes perguntas ficaram acima dos 80% de satisfação, ou seja acima da meta definida para o processo.

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

b) Grau de satisfação. Conforme se pode verificar no gráfico a seguir, o grau de satisfação global para a Farmatural e Farmatural Centro.

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

CLIENTES

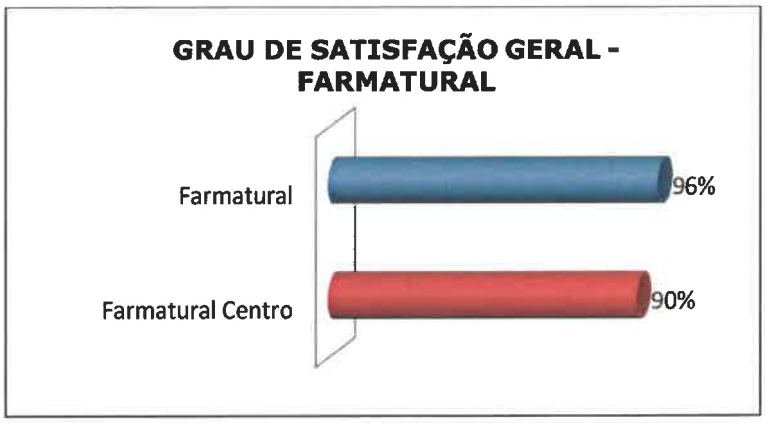

Gráfico 34. Grau de satisfação dos clientes da Farmatural e Farmatural Centro por pergunta

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.

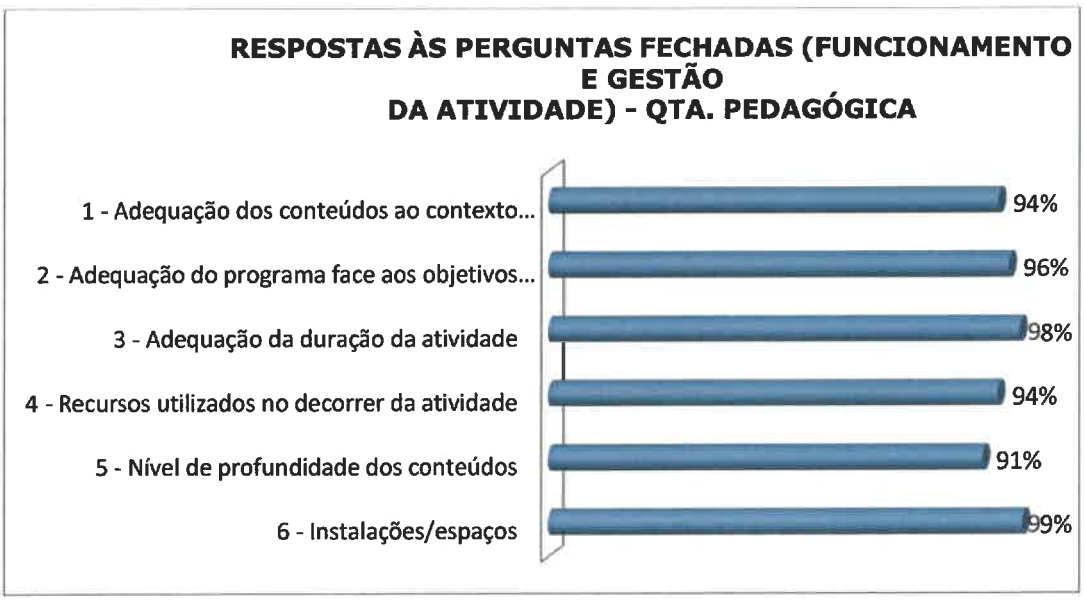

Gráfico 35. Grau de satisfação dos clientes (adultos) da Quinta Pedagógica por pergunta, relativamente ao funcionamento e à gestão da atividade.

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

CLIENTES

Relativamente ao funcionamento e à gestão da atividade da Quinta Pedagógica, todas as perguntas ficaram acima dos 90% de satisfação, bem acima da meta definida para o processo.

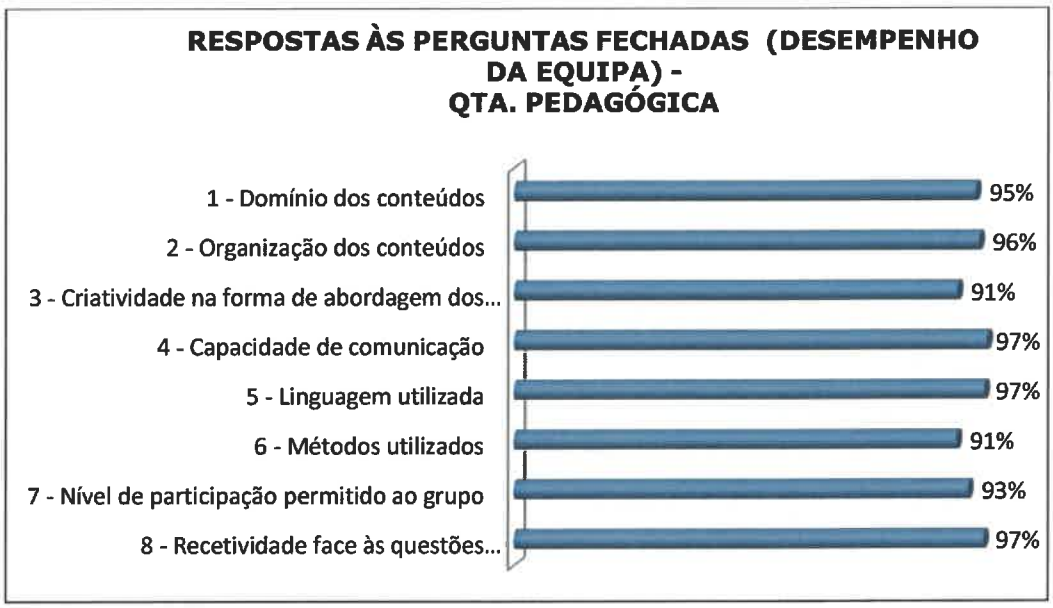

Gráfico 36. Grau de satisfação dos clientes (adultos) da Quinta Pedagógica por pergunta, relativamente ao desempenho da equipa.

Quanto ao desempenho da equipa da Quinta Pedagógica, todas as perguntas ficaram acima dos 90% de satisfação, bem acima da meta definida para o processo.

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

Na pergunta – Das atividades realizada, indique dois aspetos que mais lhe agradaram; 25 respondentes referiram o *"Contacto com os animais e espaço envolvente"*.

Relativamente à pergunta - Das atividades realizadas, indique dois aspetos que mais lhe desagradaram; 6 referiram que *"Nada lhes desagradou"*.

Quanto à pergunta - Recomendaria esta atividade? Porquê?", todos os 38 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", "Contacto com a terra, ou colheita de um produto para venda". Outros comentários foram "Espaço muito agradável".

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

CLIENTES

c) Grau de Satisfação. O grau de satisfação dos clientes – Educadores é de 94%.

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.

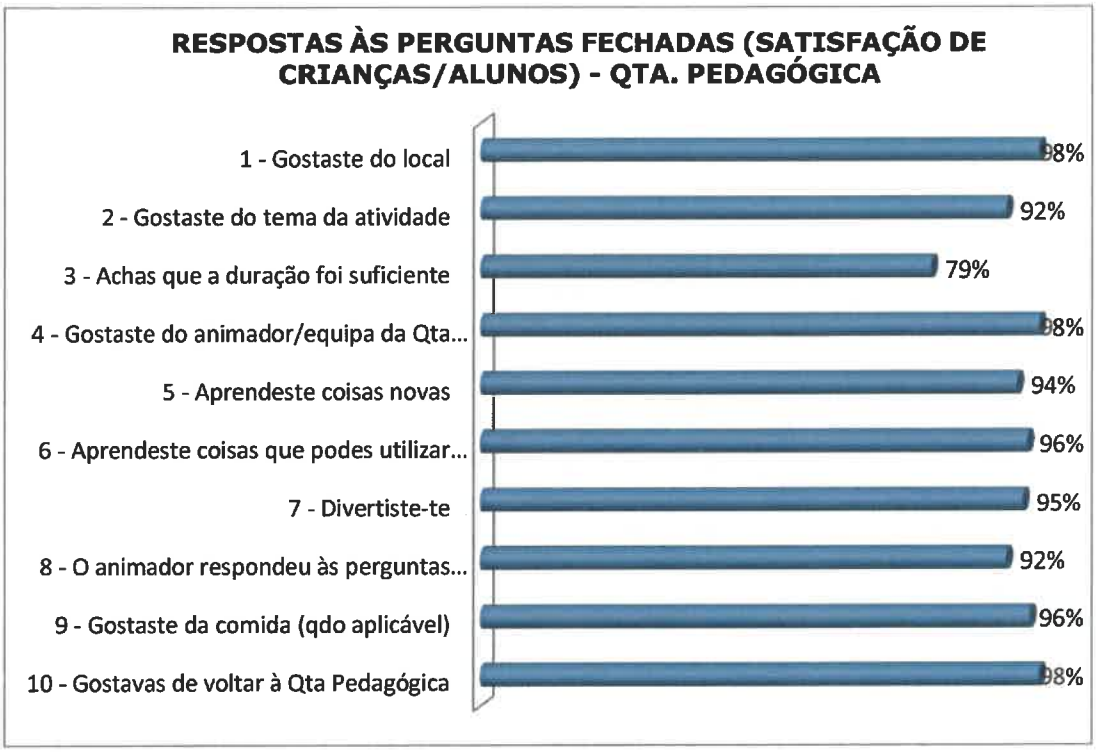

Gráfico 37. Grau de satisfação dos clientes (crianças/alunos) da Quinta Pedagógica por pergunta.

Os itens que revelaram maior grau de satisfação foram "Gostaste do tema da atividade", "Gostaste do animador/equipa da Quinta" e "Gostavas de voltar à Quinta", obtiveram a pontuação máxima de 98% de satisfação.

b) Perguntas abertas. Não houve sugestões efetuadas.

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

III) Avaliação da satisfação dos clientes - Eventos

Não foi efetuado em 2018 avaliação de satisfação a quem participou em eventos, devido ao número reduzido destes.

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

CLIENTES

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 2018, apenas um cliente preencheu o questionário e avaliou o serviço aconselhamento psicológico, a partir do qual obteve-se um grau de satisfação de 67%. Esta avaliação integra um dos indicadores do referido processo, estando a meta definida em ≥ 60%.

a) Perguntas fechadas.

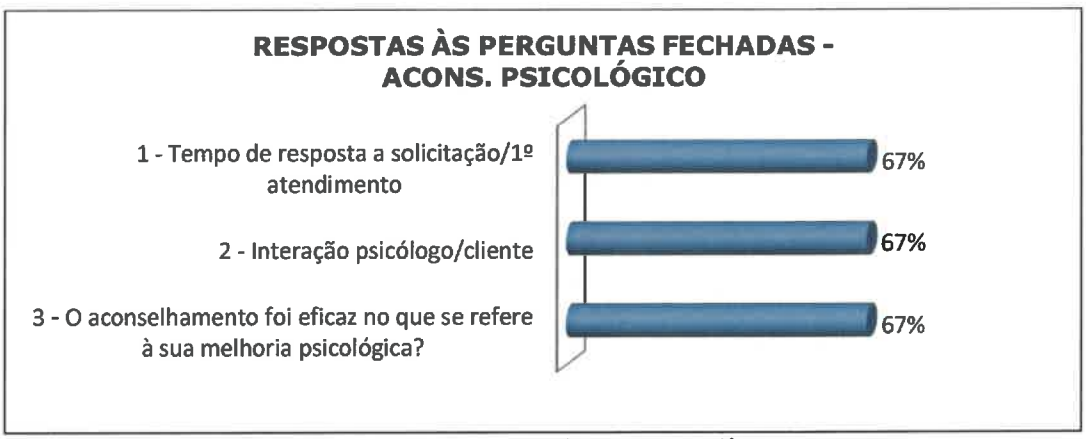

Gráfico 38. Grau de satisfação dos clientes do Aconselhamento Psicológico por pergunta.

Todas as perguntas do questionário obtiveram uma classificação de 67% de satisfação médio.

b) Grau de satisfação. O grau de satisfação dos clientes do Aconselhamento Psicológico é de 67%. Contudo, salienta-se que o resultado obtido poderá não ter relevância estatística, visto que o N=1.

2.2.22 Casa Abrigo Dolores (CAD)

No decurso de 2018, foram revistos os impressos de avaliação de satisfação dos clientes, face aos serviços prestados pela Fundação. Assim, no processo da CAD o questionário de avaliação é aplicado à(s) utente(s) após a cessação da permanência na casa. Assim, em 2018 foram aplicados dois questionários, os impressos antes da revisão e os após da revisão dos mesmos, desta forma iremos espelhar os resultados obtidos na satisfação das utentes nos dois questionários.

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

CLIENTES

a) *Perguntas fechadas.* O gráfico a seguir apresenta o grau de satisfação em cada uma das perguntas. Questionário anterior à revisão.

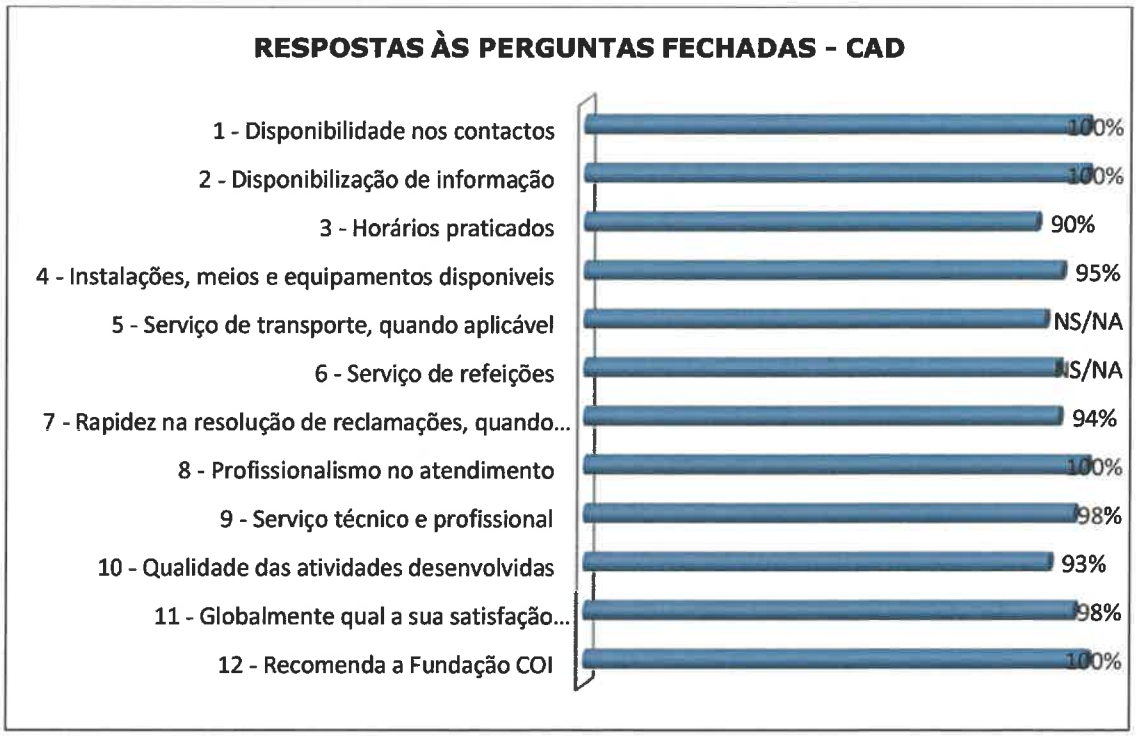

Gráfico 39. Grau de satisfação das utentes da Casa Abrigo Dolores por pergunta.

Conforme demonstrado no gráfico, todas as perguntas obtiveram pontuação acima do ≥90%, sendo que as melhores classificadas, obtiveram classificação de 100% de satisfação, foram: pergunta 1 – Disponibilidade nos contactos", pergunta 2 – Disponibilização de informação", pergunta 8 – "Profissionalismo no atendimento" e a pergunta 12 – "Recomenda a Fundação COI".

c) *Pergunta aberta (Sugestões e comentários).* Duas utentes referiram o horário definido em regulamento interna da CAD, não era ajustado às necessidades de fumar destas.

d) *Grau de satisfação.* O grau de satisfação das utentes da Casa Abrigo Dolores é de 96%.

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

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

CLIENTES

Gráfico 40. Grau de satisfação das utentes da Casa Abrigo Dolores por pergunta.

A pergunta 1 – "Disponibilidade em contactar a equipa técnica", a pergunta 2 – "Disponibilidade em contactar a equipa auxiliar e a pergunta 5 – "Instalações, meios e equipamentos", foram as que obtiveram melhores resultados de satisfação com 95%.

As pergunta menos classificadas foram, 10 – "Serviço de transporte, quando aplicável", com 50% e a pergunta 11 – "Serviço de refeições, quando aplicável", que obtiveram 50% e 69%, respetivamente.

f) Pergunta aberta (Sugestões e comentários). Não houve registos de comentários nos questionários das utentes.

g) Grau de satisfação. O grau de satisfação das utentes da CAD (dois questionários) é de 90%.

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:

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

CLIENTES

CLASSIFICAÇÃO	RESPOSTA SOCIAL	GRAU DE SATISFAÇÃO
1º	Centro de Atividades Ocupacionais	100%
2º	Centro de Atividades de Tempos Livres	99%
	Lar de Crianças Jovens	99%
3º	Banco de Ajudas Técnicas	98%
4º	Lar Residencial	97%
	Residência Autónoma	97%
5º	Centro de acolhimento Temporário (12-18 anos)	95%
	1º Ciclo do Ensino Básico	95%
6º	Quinta Pedagógica	94%
7º	Serviço de Apoio Domiciliário	93%
	Farmatural	93%
8º	CliniCOI	91%
9º	Casa Abrigo Dolores	90%
10º	Residência de Idosos	89%
	Loja Social	89%
	Pré-Escolar	89%
11º	Centro de Apoio Familiar e de Aconselhamento Parental	88%
	Creche Vila Bela	88%
12º	Centro de acolhimento Temporário (0-6 anos)	87%
	Creche Sede	87%
13º	Cantina Social	86%
-	Aconselhamento Psicológico	*

**Não foi considerado o resultado, visto que o número da amostra poderá não ter relevância estatística (N=1).*

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

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 **91%** de satisfação médio. 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%), excetuando-se o processo de aconselhamento psicológico, cuja amostra não tem relevância significativa *(N=1)*, que obteve 67% de satisfação face ao serviço, pelo que não foi considerado, como referido no presente relatório.

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

- "Disponibilidade em contactar a equipa auxiliar"; e
- "Disponibilidade em contactar a equipa técnica"; e
- "Qualidade com o tratamento/atendimento".

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

- "Serviço de refeições".

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. A semelhança do ano transato 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 102 questionários a parceiros da Fundação COI, tendo havido 10 respondentes (10%).

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

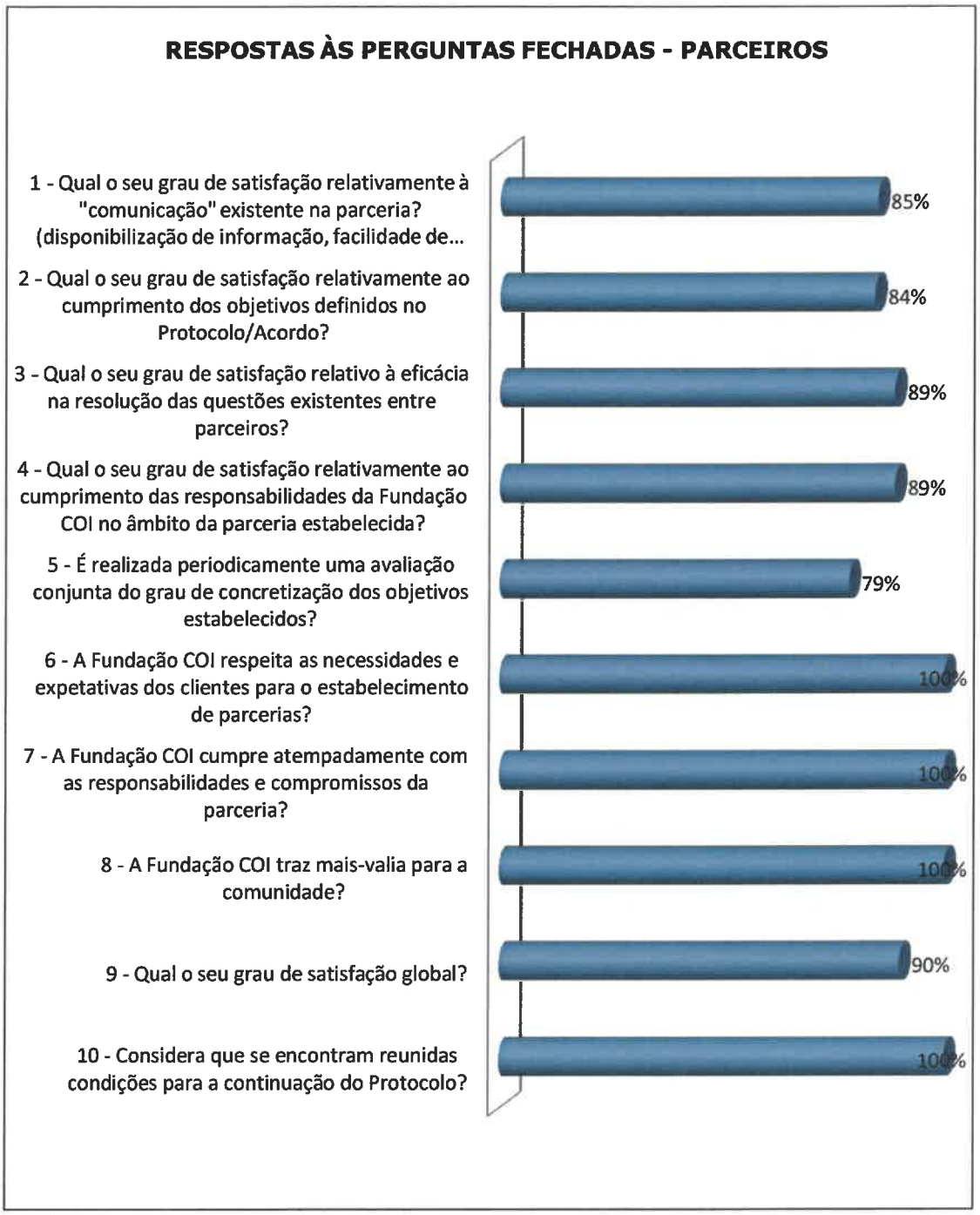

Gráfico 41. Grau de satisfação de parceiros nas perguntas 1 a 10.

Na análise do gráfico acima, observa-se que o grau de satisfação máximo foi obtido em quatro 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?", "A Fundação COI traz mais-valia para a comunidade?" e "Considera

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

que se encontram reunidas condições para a continuação do Protocolo", obtiveram a percentagem máxima de satisfação de 100%. Por outro lado, a classificação mais baixa foi verificada na pergunta "É realizada periodicamente uma avaliação conjunta do grau de concretização dos objetivos estabelecidos?", que obteve 79% de satisfação. Contudo, as percentagens obtidas encontram-se dentro do definido no processo (≥80%). Não sendo considerado significativo o facto da pergunta menos bem classificada apenas estar a (-1%) da meta definida para o processo.

b) Grau de satisfação dos parceiros. O grau de satisfação dos parceiros da Fundação COI é de **92%**.

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 respostas sociais e áreas da Fundação COI.

4.1.1 Grau de satisfação dos clientes em cada resposta social

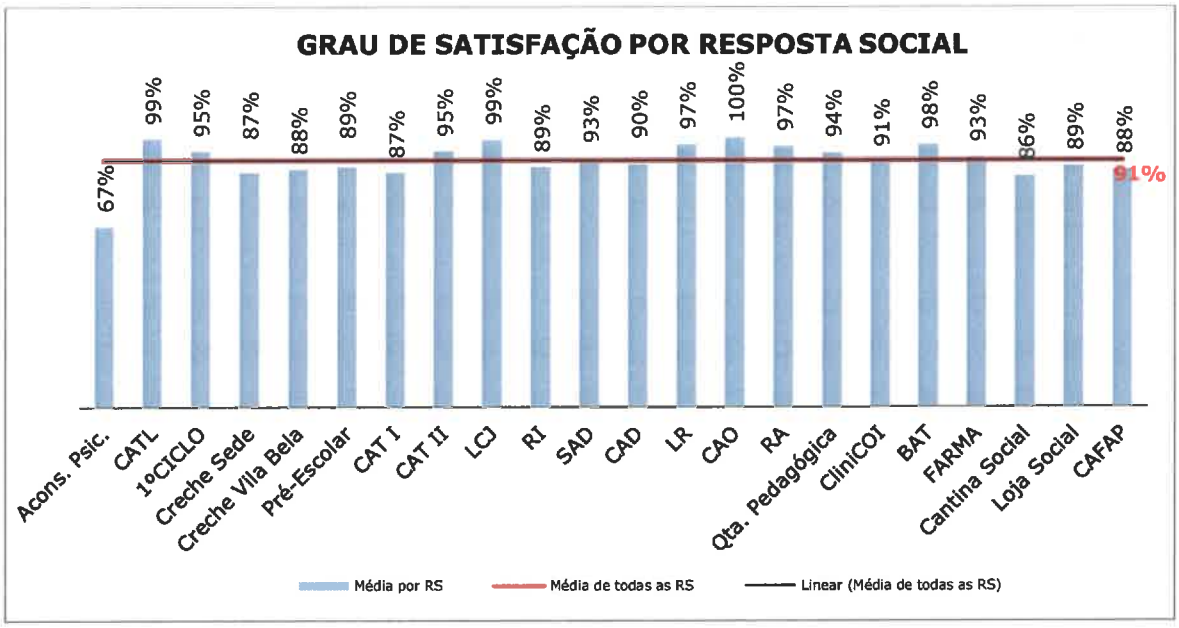

Gráfico 42. Grau de satisfação dos clientes em cada resposta social.

Conforme se observa no gráfico acima, o grau médio de satisfação dos clientes nas diversas respostas sociais da Fundação COI é de 91%. As respostas sociais que apresentam um maior grau de satisfação são: Centro de Atividades Ocupacionais (100%); Centro de Atividades de Tempos Livres e Lar de Crianças e Jovens (99%) e Banco de Ajudas Técnicas (98%).

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

O Aconselhamento Psicológico obteve 67% do grau de satisfação, contudo o N=1, pelo que não tem significância estatística para a análise.

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

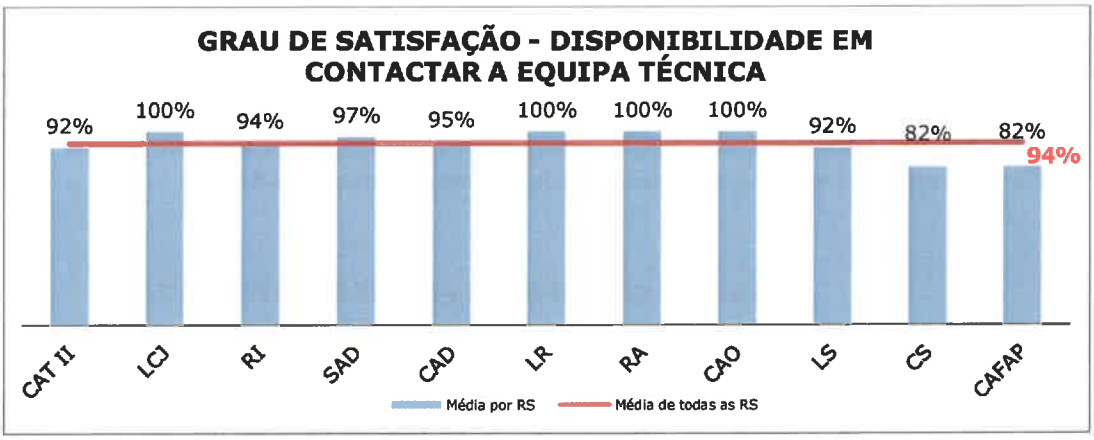

Gráfico 43. Grau de satisfação dos clientes relativamente à disponibilidade em contactar a equipa técnica.

O grau médio de satisfação na "Disponibilidade em contactar a equipa técnica" foi de 94%. O LCJ, LR, RA e CAO obtiveram a classificação máxima de 100%. A Cantina Social e CAFAP obtiveram o grau de satisfação mais reduzido, ambas com 82%.

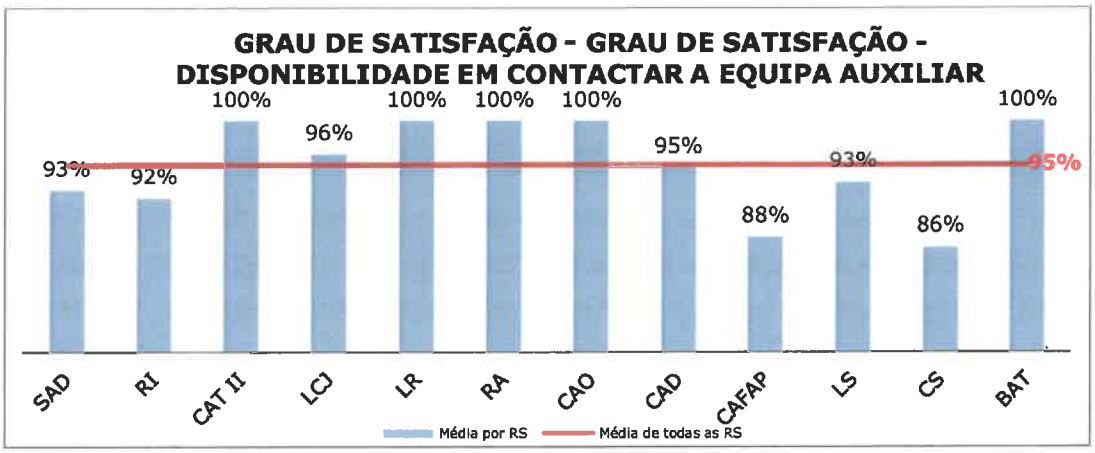

Gráfico 44. Grau de satisfação dos clientes relativamente à disponibilidade em contactar a equipa técnica.

Quanto à "Disponibilização em contactar a equipa auxiliar", o grau médio de satisfação foi de 95%. O CAT II, LR, RA, CAO e BAT registaram a classificação máxima, com 100%. A resposta que obteve um grau de satisfação mais reduzida foi a Cantina Social, com 86%.

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

Benchmark

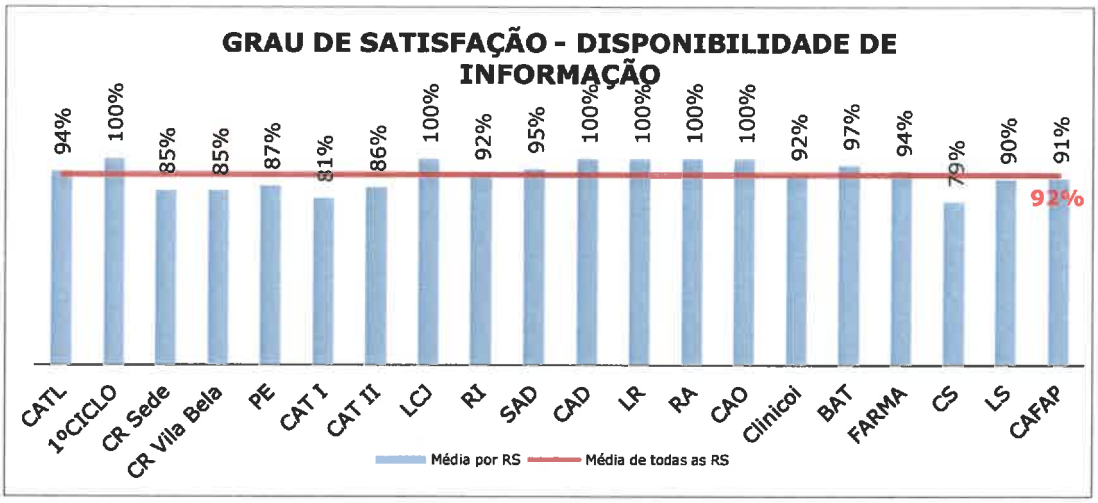

Gráfico 45. Grau de satisfação dos clientes relativamente à disponibilidade de informação.

Relativamente aos "Disponibilidade de informação", o grau médio de satisfação foi de 92%. A resposta social que registou o grau de satisfação mais elevado para esta questão foi o 1º Ciclo, LCJ, CAD, LR, RA e CAO, com 100%. Por outro lado, a resposta que obteve menor grau de satisfação foi a Cantina Social, com 79%.

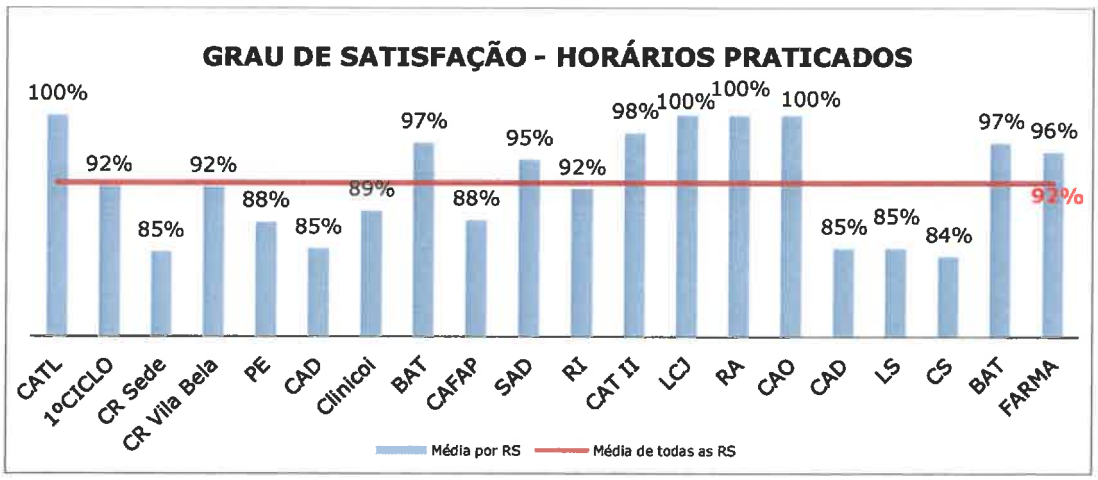

Gráfico 46. Grau de satisfação dos clientes relativamente aos horários praticados.

Na pergunta sobre "Horários praticados", o grau médio de satisfação foi de 92%. O CATL, LCJ, RA e CAO foram as respostas sociais que registaram o grau de satisfação mais elevado nesta pergunta, com 100%. O grau de satisfação mais baixo foi observado na Cantina Social, com 84%.

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

Benchmark

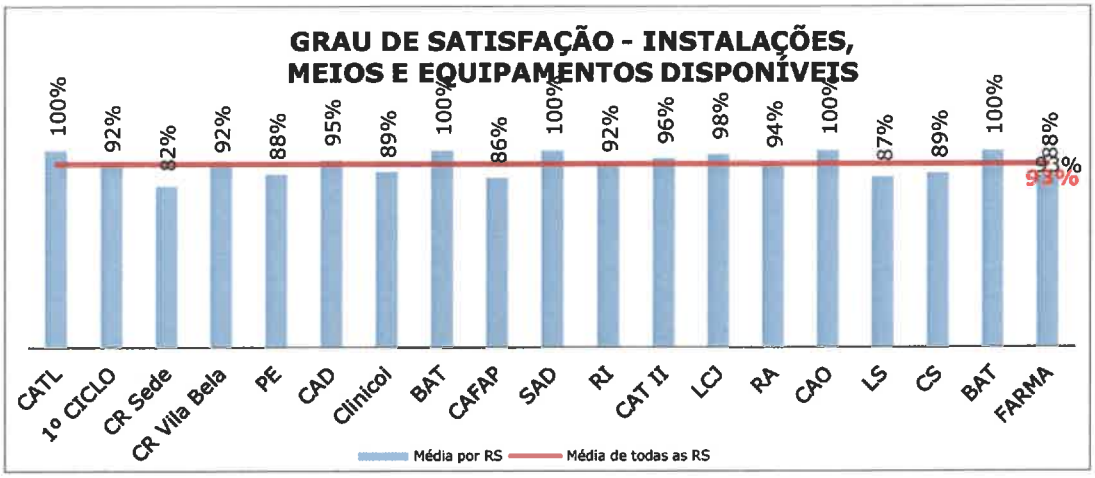

Gráfico 47. Grau de satisfação dos clientes relativamente às instalações, meios e equipamentos disponíveis.

Quanto às "Instalações, meios e equipamentos disponíveis", o grau médio de satisfação foi de 93%. A resposta social que obteve a pontuação mais alta foi o CATL, BAT, SAD, CAO e BAT com 100%. O grau de satisfação mais baixo foi observado na Creche sede, com 82%, no entanto dentro da meta definida.

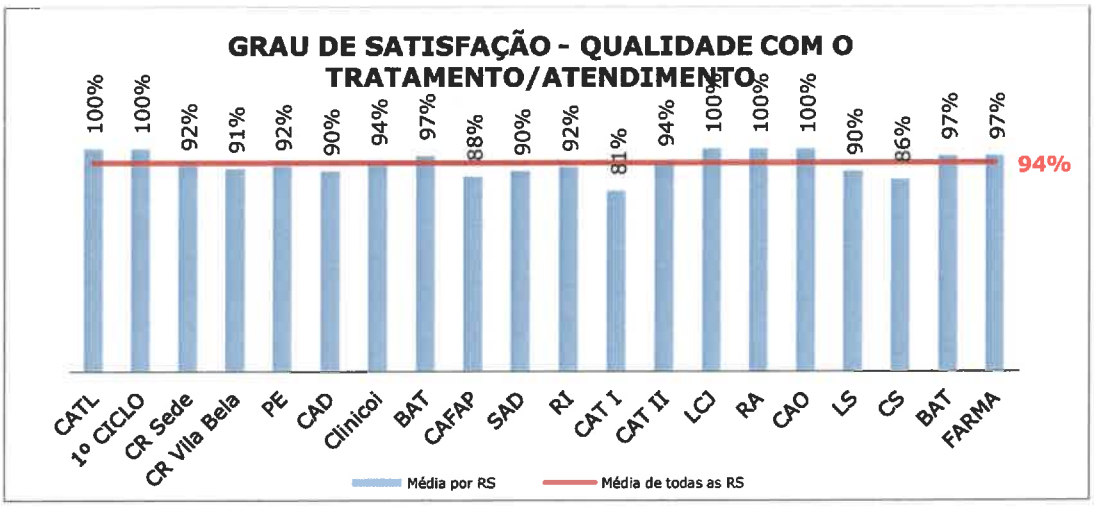

Gráfico 48. Grau de satisfação dos clientes relativamente à qualidade com o tratamento/atendimento.

O grau médio de satisfação obtido na pergunta sobre o "Qualidade com o tratamento/atendimento" foi de 94%. O CATL, 1º ciclo, LCJ, RA e CAO foram as respostas sociais que obtiveram um grau de satisfação mais elevado, com 100%. O CATI foi a resposta social que registou o grau de satisfação mais baixo relativamente a esta pergunta, com 81%.

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

Benchmark

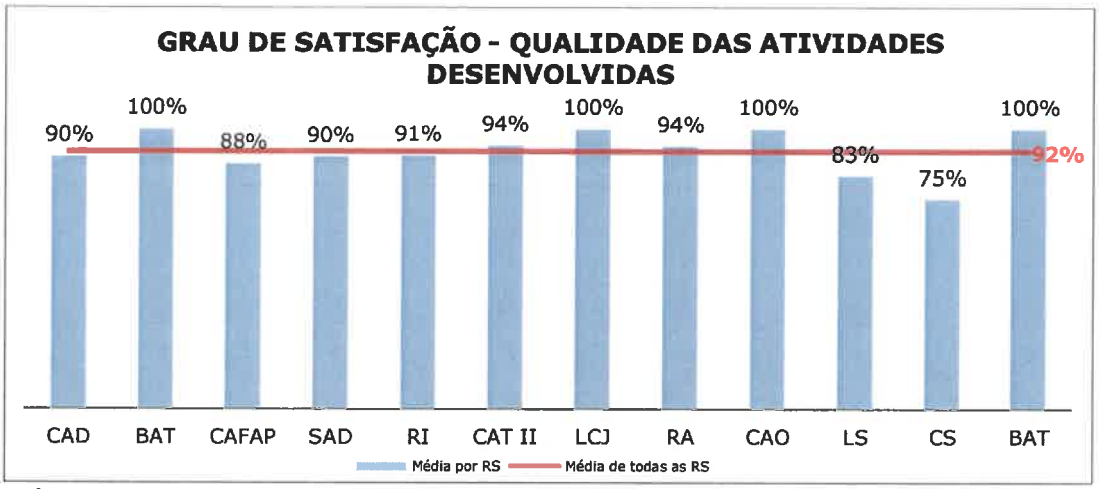

Gráfico 49. Grau de satisfação dos clientes relativamente à qualidade das atividades desenvolvidas.

Quanto à "Qualidade das atividades desenvolvidas", o grau médio de satisfação foi de 92%. As respostas sociais que obtiveram melhor grau de classificação foram o BAT, LCJ, CAO e BAT, com 100%. A resposta social que registou o menor grau de satisfação foi a Cantina Social, com 75%.

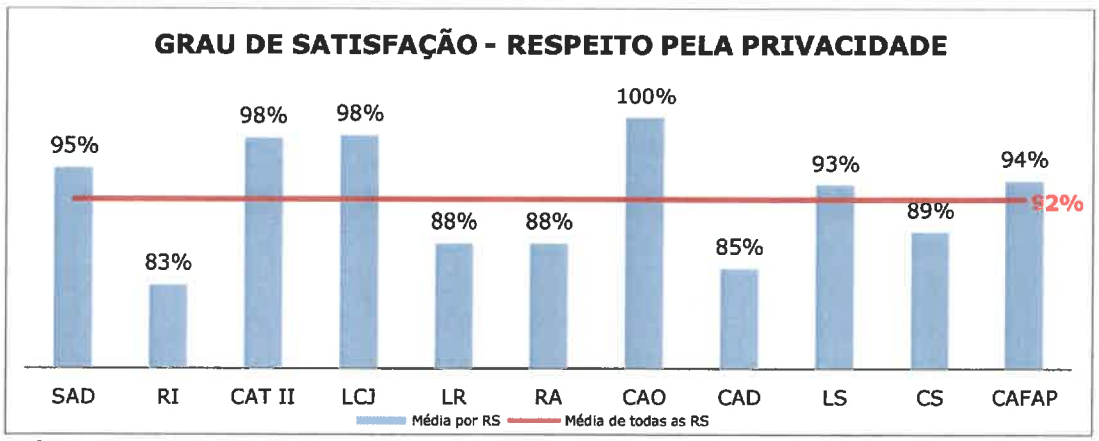

Gráfico 50. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao respeito pela privacidade.

O grau médio de satisfação na questão sobre o "Respeito pela privacidade" foi de 92%. A resposta social em que foi atribuída o grau mais elevado de satisfação, foi o CAO, com 100%. A resposta social que obteve a pontuação mais reduzida foi a RI, com 83%.

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

Benchmark

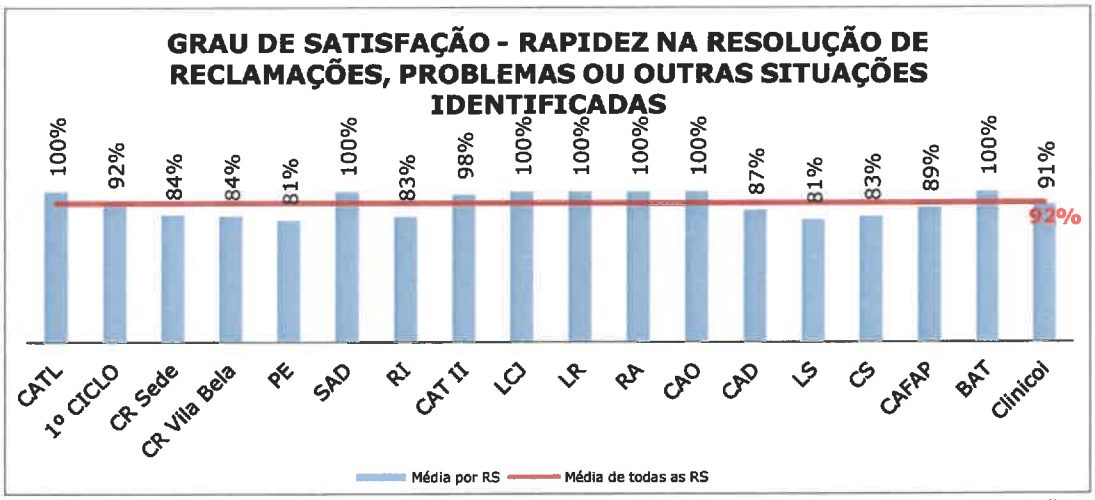

Gráfico 51. Grau de satisfação dos clientes relativamente à rapidez na resolução de reclamações, problemas ou outras situações identificadas.

Quanto ao "Rapidez na resolução de reclamações, problemas ou outras situações identificadas", o grau médio de satisfação foi de 92%. As respostas sociais com grau mais elevado de satisfação foram o CATL, SAD, LCJ, LR, RA, CAO e BAT, com 100%. As respostas sociais que registaram o grau de satisfação mais reduzido, nesta questão, foram o Pré-escolar e a Loja Social, com 81%.

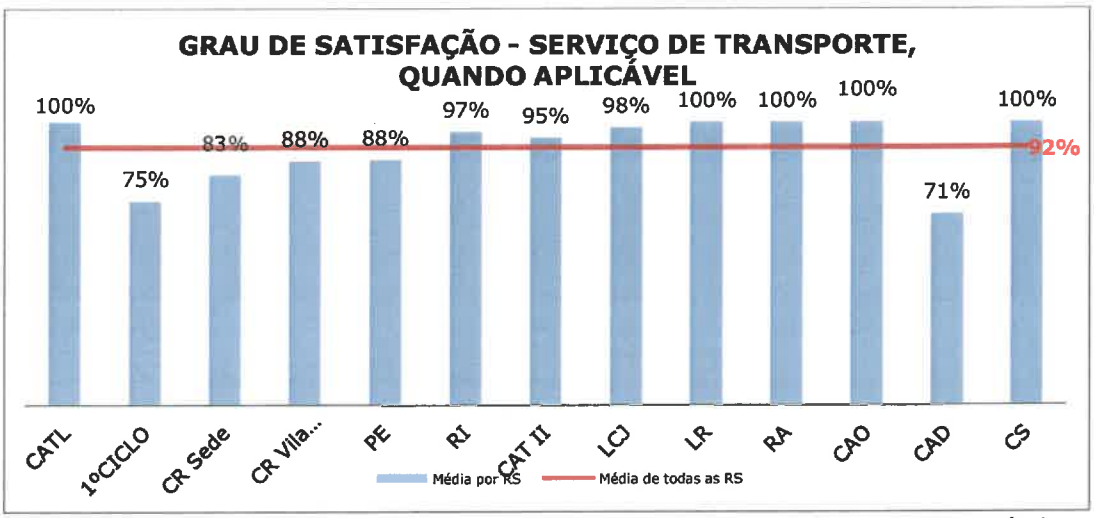

Gráfico 52. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao serviço de transporte, quando aplicável.

A média de satisfação relativamente à "Serviço de transporte, quando aplicável" foi de 92%. O CATL, LR, RA, CAO e Cantina Social foram as respostas sociais que atingiram o grau mais elevado de satisfação, com 100%. A resposta social que registou o grau mais reduzido de satisfação foi a CAD, com 71%.

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

Benchmark

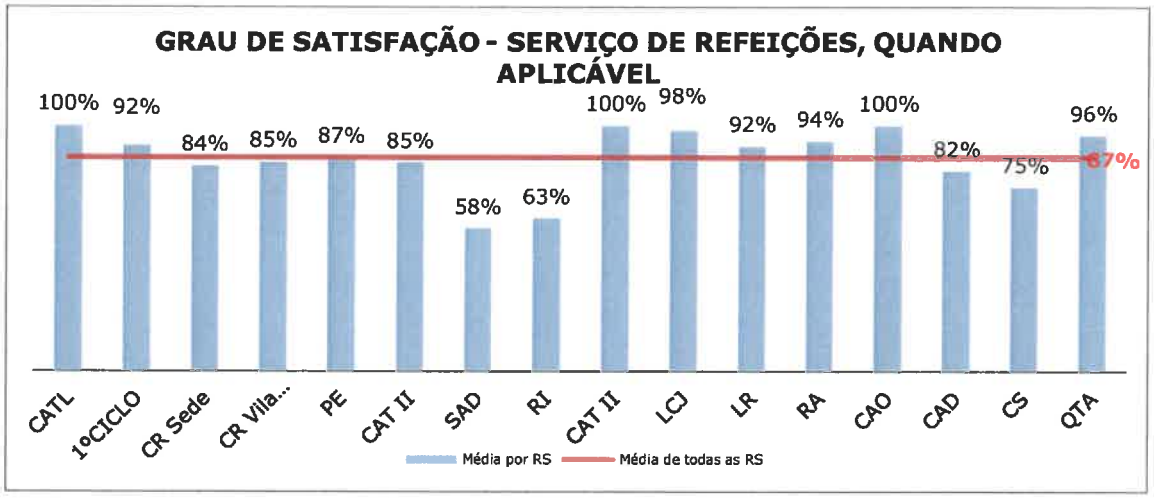

Gráfico 53. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao serviço de refeições, quando aplicável.

A média de satisfação, quanto ao "Serviço de refeições, quando aplicável" foi de 87%. O CATL, CAT II e CAO foram as respostas sociais que obtiveram a pontuação máxima nesta questão, com 100%. A resposta social com menor índice foi o SAD, com 58%.

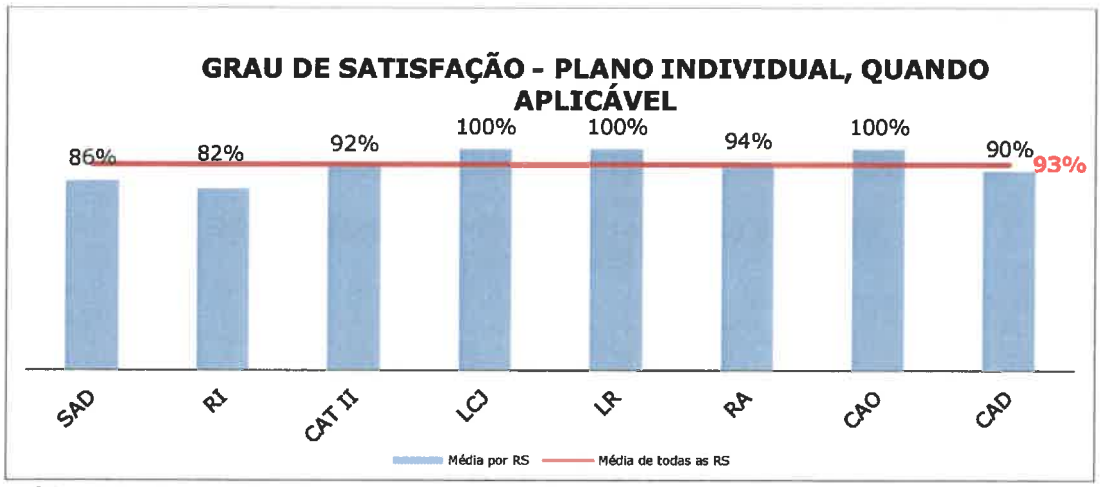

Gráfico 54. Grau de satisfação dos clientes relativamente ao plano individual, quando aplicável.

A média de satisfação, quanto ao "Plano individual, quando aplicável" foi de 93%. Os índices mais elevados foram verificados no LCJ, LR e CAO, tendo estas respostas sociais registado o valor máximo neste indicador (100%). Por outro lado, a RI obteve o valor mais reduzido, com 82%.

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

Benchmark

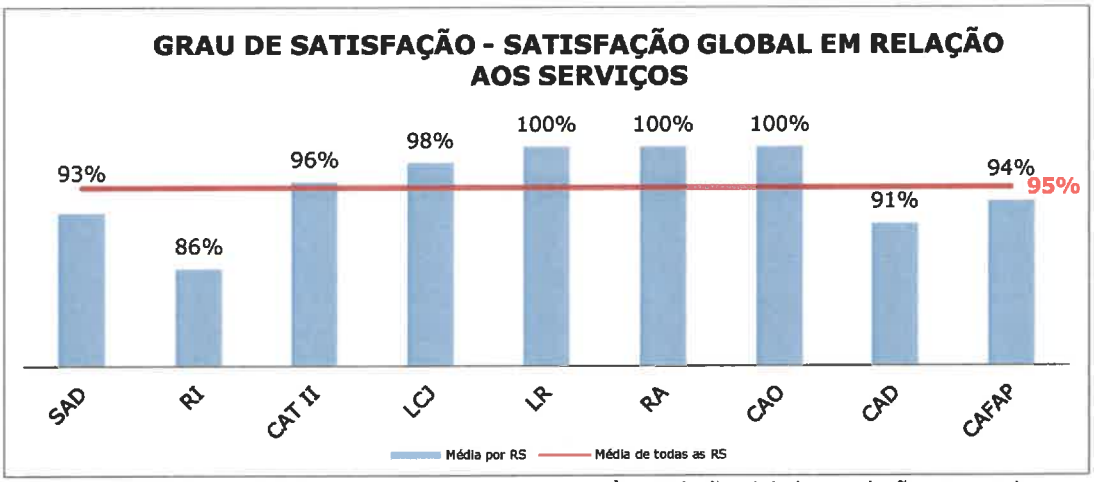

Gráfico 55. Grau de satisfação dos clientes relativamente à satisfação global em relação aos serviços.

A média de satisfação, quanto à "Satisfação global em relação aos serviços" foi de 95%. Os índices mais elevados foram verificados no LR, RA e CAO, tendo estas respostas sociais registado o valor máximo neste indicador (100%). Por outro lado, a RI obteve o valor mais reduzido, com 86%.

4.1.3 Análise comparativa do grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos nas questões transversais *(não aplicável à CAD)*

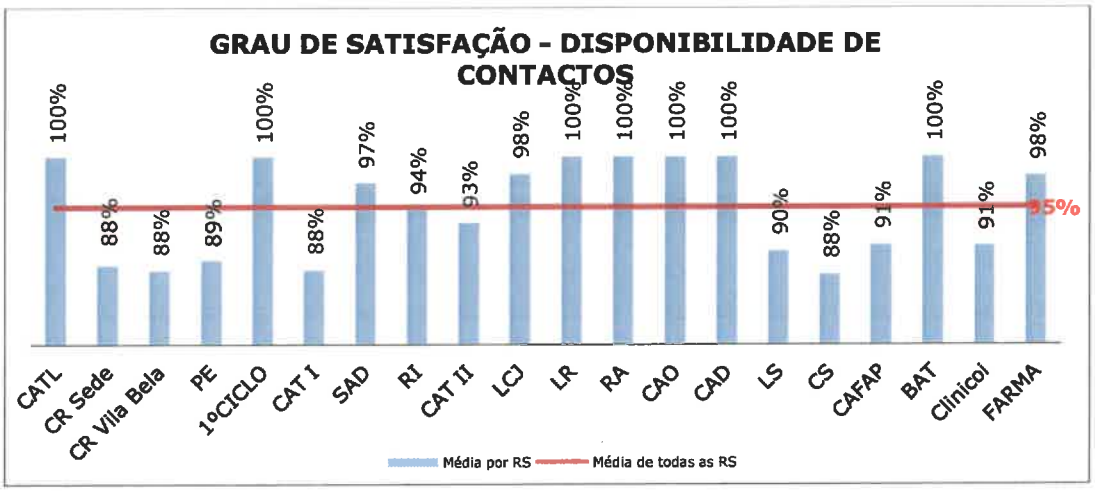

Gráfico 56. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos relativamente à disponibilidade de contactos.

A média de satisfação, quanto à "Disponibilidade de contactos" foi de 95%. Os índices mais elevados foram verificados no CATL, 1º Ciclo, LR, RA, CAO, CAD e BAT, tendo estas respostas sociais registado o valor máximo neste indicador

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

Benchmark

(100%). Por outro lado, a Creche Vila Bela, Creche Sede, CAT I e Cantina Social, obtiveram o valor mais reduzido, com 88%.

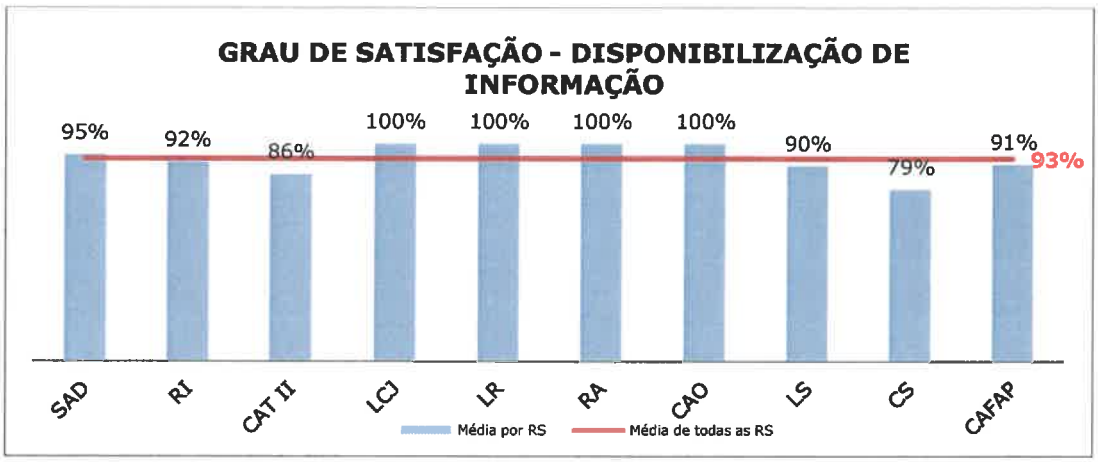

Gráfico 57. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos relativamente à disponibilidade de informação.

A média de satisfação, quanto à "Disponibilidade de informação" foi de 93%. Os índices mais elevados foram verificados no LCJ, LR, RA e CAO, tendo estas respostas sociais registado o valor máximo neste indicador (100%). Por outro lado, a Cantina Social, obtive o valor mais reduzido, com 79%.

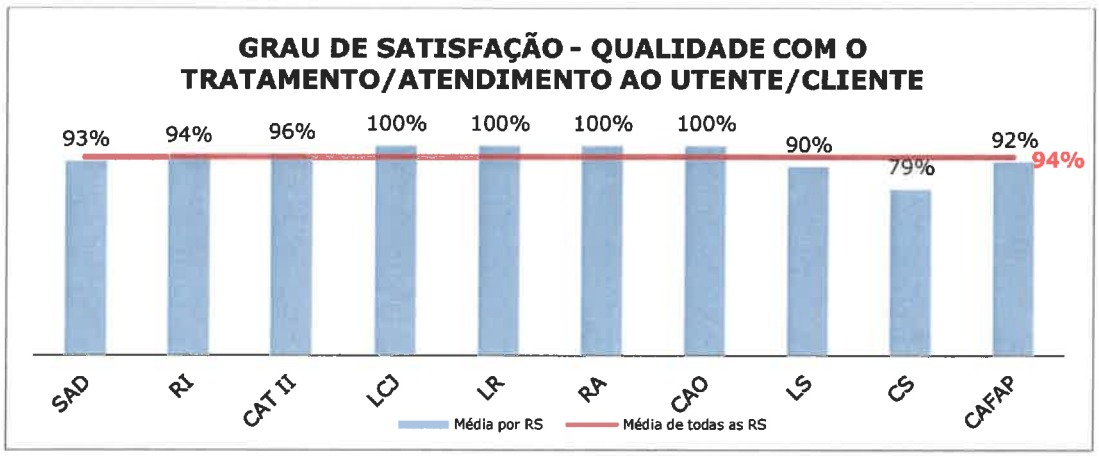

Gráfico 58. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos relativamente à qualidade com o tratamento/atendimento ao utente/cliente.

A média de satisfação, quanto à "Qualidade com o tratamento/atendimento ao utente/cliente" foi de 94%. Os índices mais elevados foram verificados no LCJ, LR, RA e CAO, tendo estas respostas sociais registado o valor máximo neste indicador (100%). Por outro lado, a Cantina Social, obteve o valor mais reduzido, com 79%.

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

Benchmark

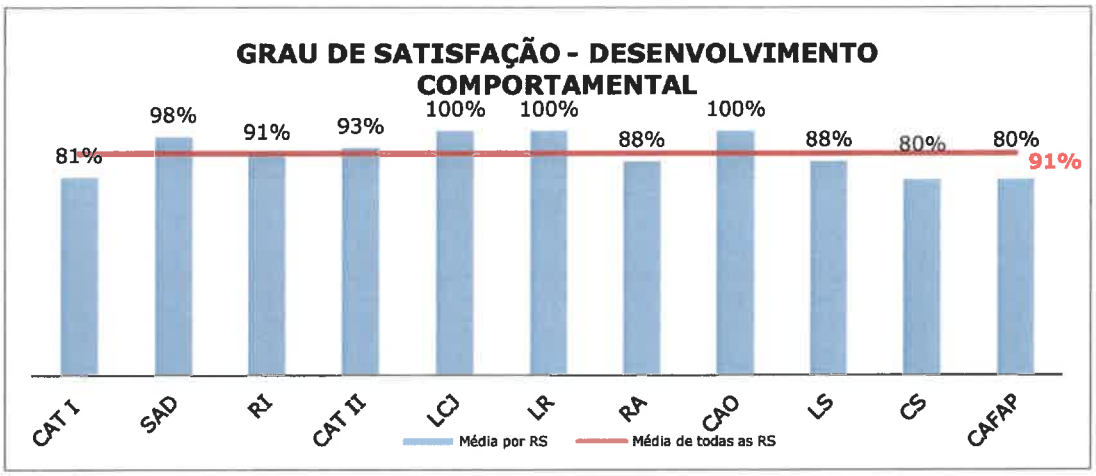

Gráfico 59. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos relativamente ao desenvolvimento comportamental.

A média de satisfação, quanto ao "Desenvolvimento comportamental" foi de 91%. Os índices mais elevados foram verificados no LCJ, LR e CAO, tendo estas respostas sociais registado o valor máximo neste indicador (100%). Por outro lado, a Cantina Social e o CAFAP, obtiveram o valor mais reduzido, com 80%.

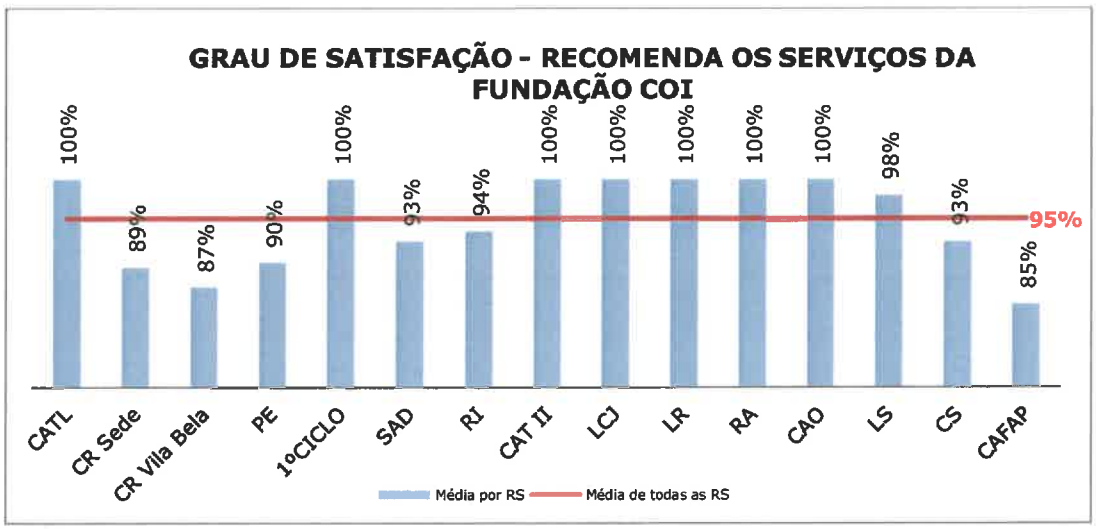

Gráfico 60. Grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos relativamente a se recomenda os serviços da Fundação COI

A média de satisfação, quanto a se "Recomenda os serviços da Fundação COI" foi de 95%. Os índices mais elevados foram verificados no CATL, 1º Ciclo, CAT II, LCJ, LR, RA e CAO, tendo estas respostas sociais registado o valor máximo neste indicador (100%). Por outro lado, o CAFAP registou o valor mais reduzido, com 85%.

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

Benchmark

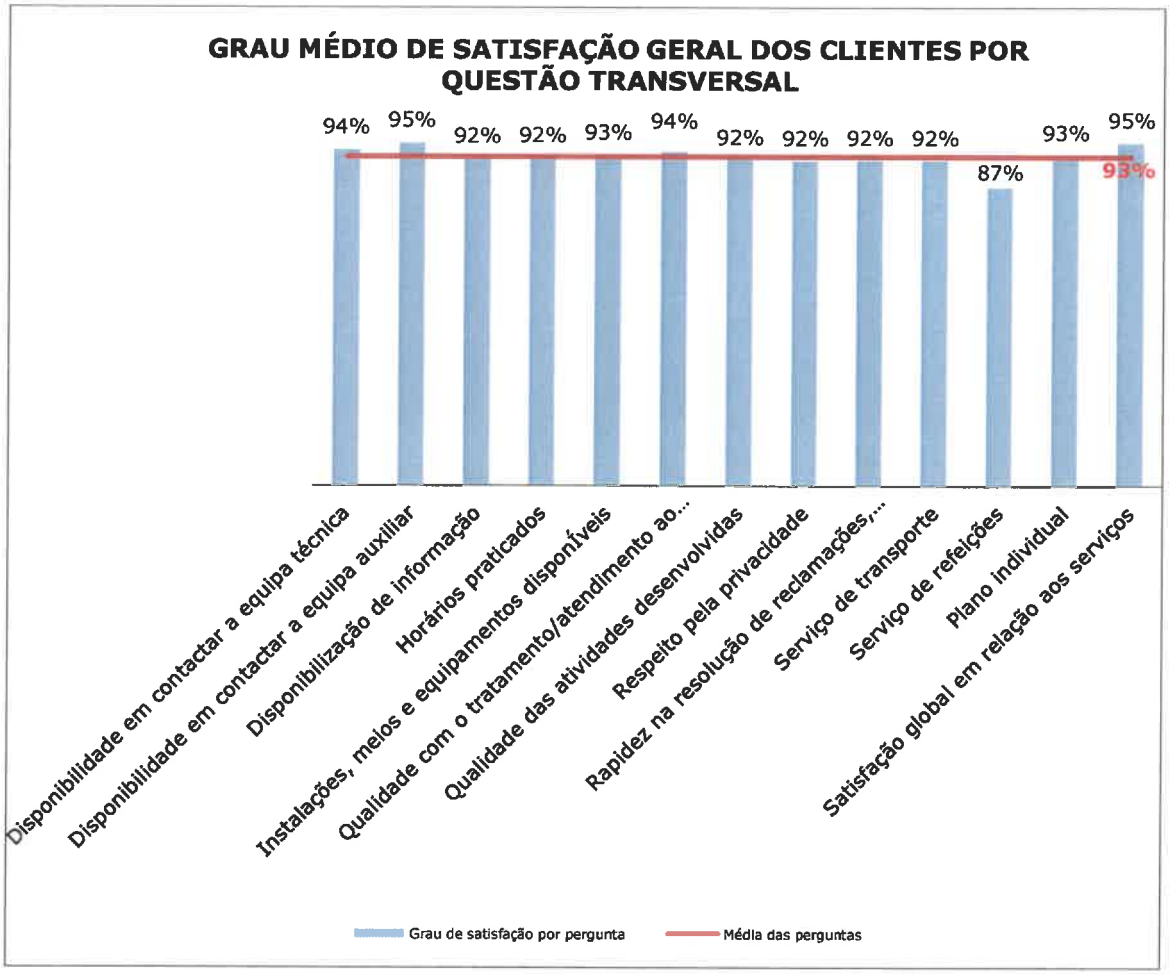

Gráfico 61. Grau médio de satisfação geral dos clientes por questão transversal.

Por fim, conforme se observa no gráfico acima, o grau médio de satisfação geral dos clientes por questão transversal às respostas sociais da Fundação COI foi de 93%. As perguntas que obtiveram maior grau de satisfação foram Disponibilidade em contactar a equipa técnica auxiliar", "Satisfação global em relação ao serviço", obtiveram a melhor classificação de 95% de satisfação.

A questão que obteve um grau de satisfação menos satisfatório foi "Serviço de refeições", com 87%.

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

Benchmark

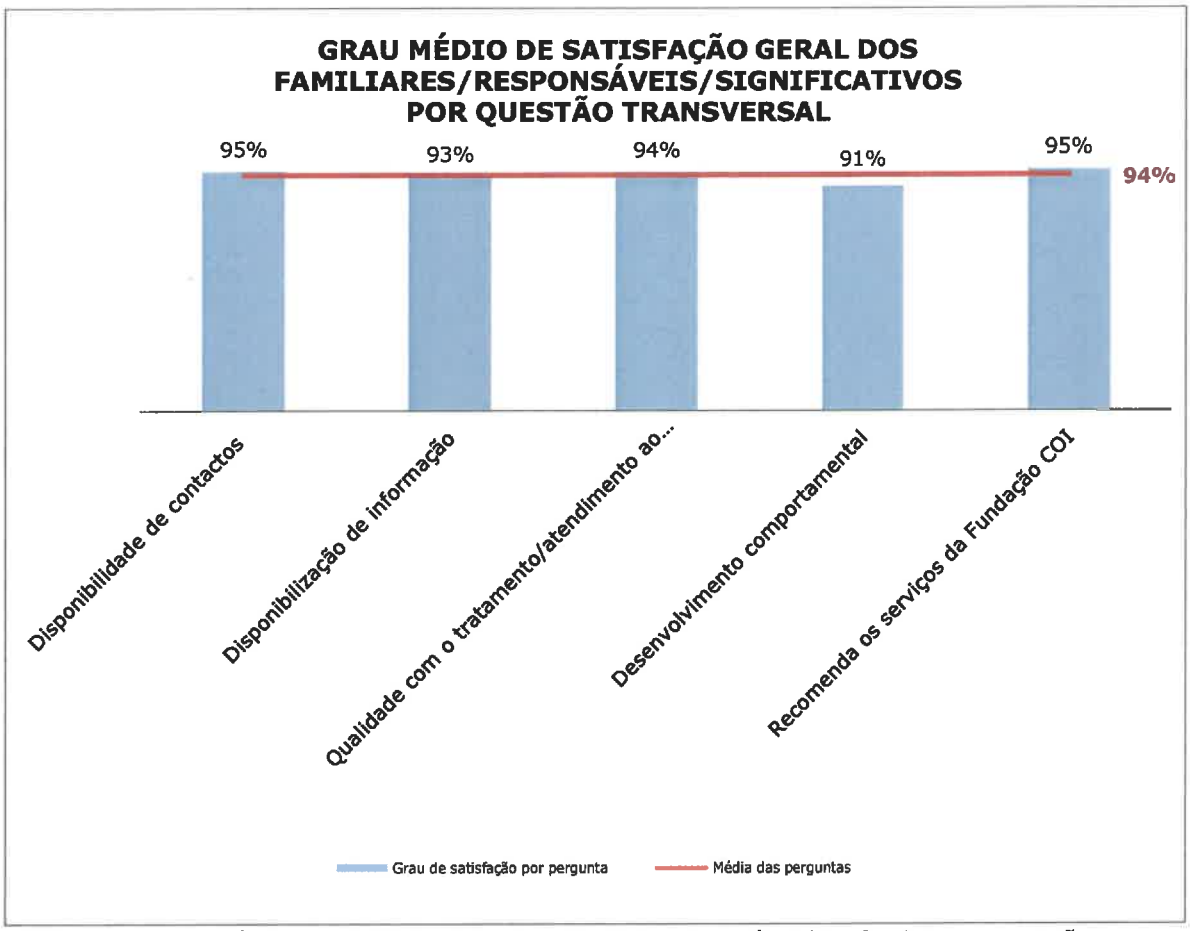

Gráfico 62. Grau médio de satisfação geral dos familiares/responsáveis/significativos por questão transversal.

Por fim, conforme se observa no gráfico acima, o grau médio de satisfação geral dos familiares/responsáveis/significativos por questão transversal às respostas sociais da Fundação COI foi de 94%. As perguntas que obtiveram maior grau de satisfação foram "Disponibilidade nos contactos" e "Recomenda os serviços da Fundação COI", obtiveram a melhor classificação de 95% de satisfação.

A questão que obteve um grau de satisfação menos satisfatório foi "Desenvolvimento comportamental", com 91%.

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

4.1.4 Satisfação dos clientes nas questões transversais: área de sustentabilidade económico-financeira (Clinicoi e Farmatural)

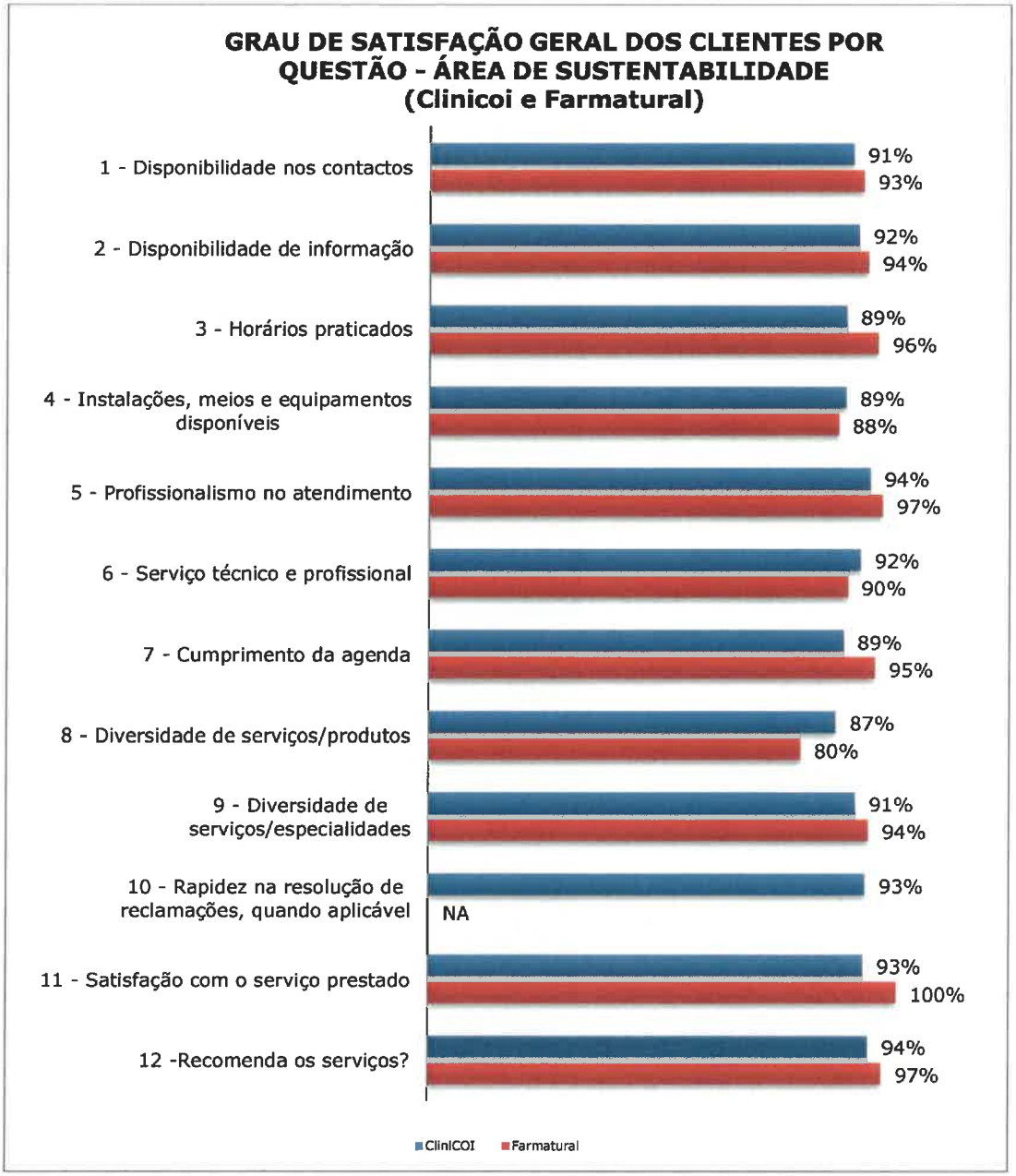

Gráfico 63. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais à área de sustentabilidade económico-financeira (CliniCOI e Farmatural).

Conforme se observa no gráfico acima, efetuada a comparação da média por resposta ao questionário das áreas de sustentabilidade económico-financeira (Clinicoi e Farmatural). A questão que obteve melhor média de desempenho foi a "Satisfação com o serviço prestado", com 100% de satisfação, para a Farmatural. E

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

Benchmark

a questão que obteve menor resultado médio foi "Diversidade de serviços/produtos", com 80% de satisfação, para a Farmatural.

4.1.5 Satisfação dos clientes nas questões transversais: área pedagógica (Creche, Pré-escolar, CATL e 1º ciclo do ensino básico)

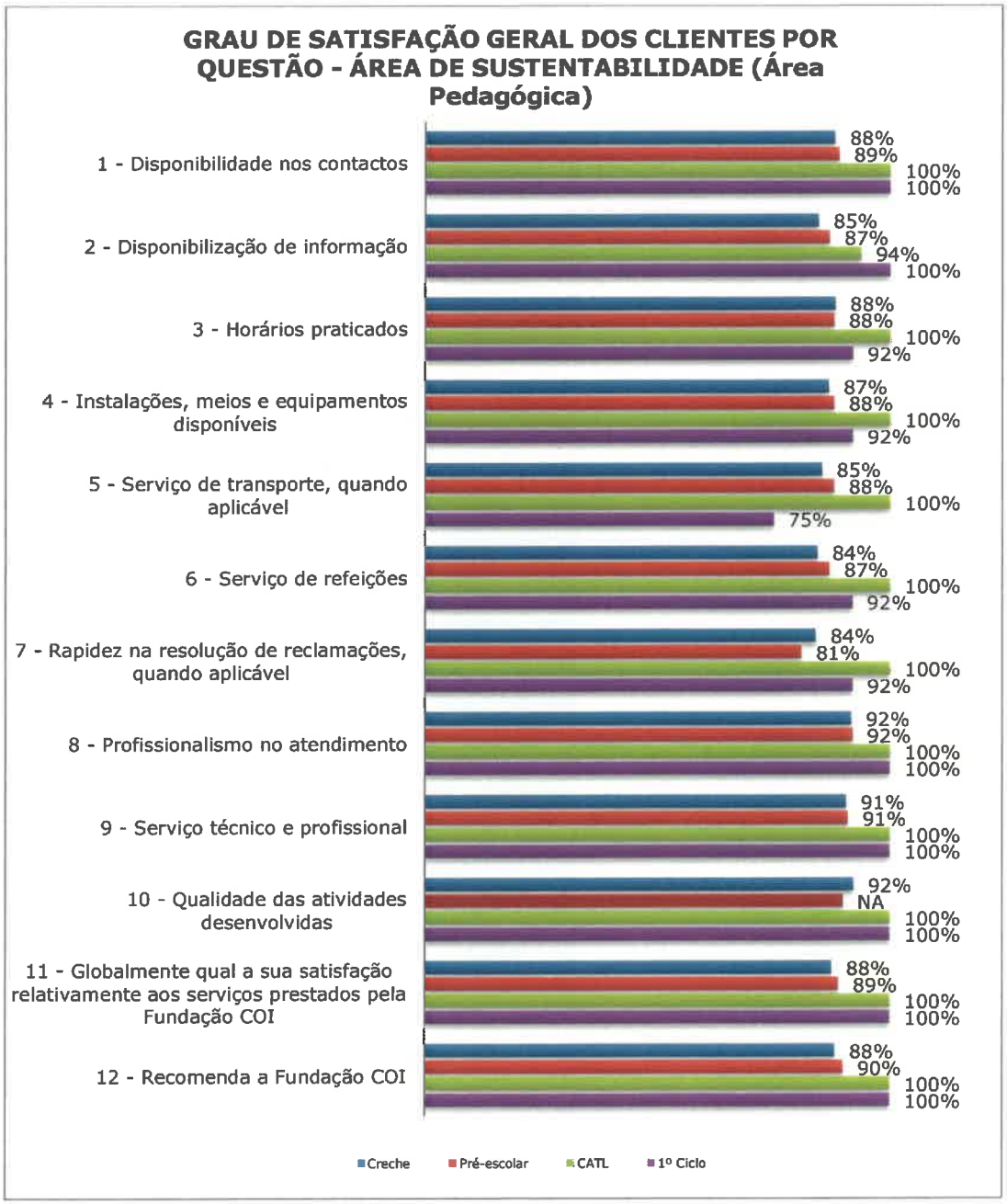

Gráfico 64. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais à área pedagógica (Creche, Pré-Escolar, CATL e 1º ciclo do ensino básico).

Conforme se observa no gráfico acima, efetuada a comparação da média por resposta ao questionário da área pedagógica (Creche, Pré-Escolar, CATL e 1º ciclo

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

do ensino básico). As questões que obtiveram melhor média de desempenho foram a "Profissionalismo no atendimento" e "Qualidade das atividades desenvolvidas", ambas com 96% de satisfação médio. E a questão que obteve menor resultado médio foi "Serviço de transporte", com 87% de satisfação.

4.1.6 Satisfação dos clientes e familiares/responsáveis/significativos nas questões transversais: área de acolhimento (CAT II e LCJ)

Gráfico 65. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais à área acolhimento (CAT II e LCJ).

Conforme se observa no gráfico acima, efetuada a comparação da média por resposta ao questionário da área de acolhimento (CAT II e LCJ), destinada aos clientes. As questões que obtiveram melhor média de desempenho foram "Horários praticados", "Rapidez na resolução de reclamações" e "Serviço de refeições", ambas com 96% médio de satisfação. E a questão que obteve menor resultado médio foi

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

Benchmark

"Disponibilidade em contactar a equipa técnica" e "Disponibilidade de informação", com 96% de satisfação.

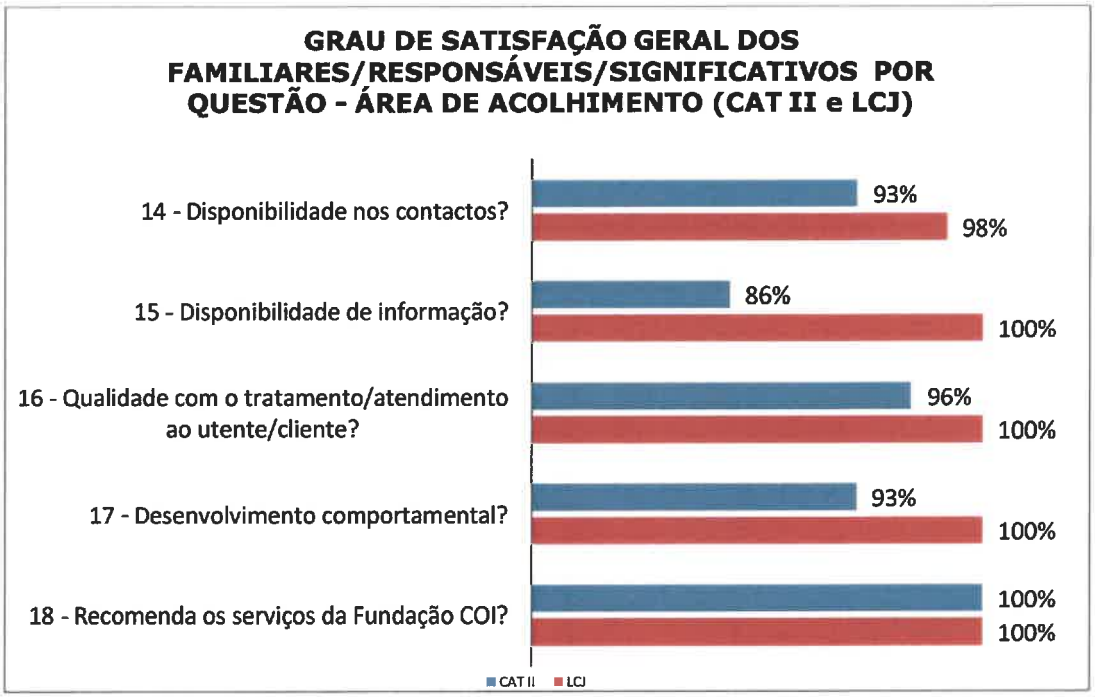

Gráfico 66. Comparação do grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos nas questões transversais à área acolhimento (CAT II e LCJ).

Conforme se observa no gráfico acima, efetuada a comparação da média por resposta ao questionário da área de acolhimento (CAT II e LCJ), destinada aos familiares/responsáveis/significativos. As questões que obtiveram melhor média de desempenho foram "Recomenda os serviços da FCOI", com 100% de satisfação. E a questão que obteve menor resultado médio foi "Disponibilidade de informação", com 93% de satisfação.

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

4.1.7 Satisfação dos clientes nas questões transversais: área de idosos (RI e SAD)

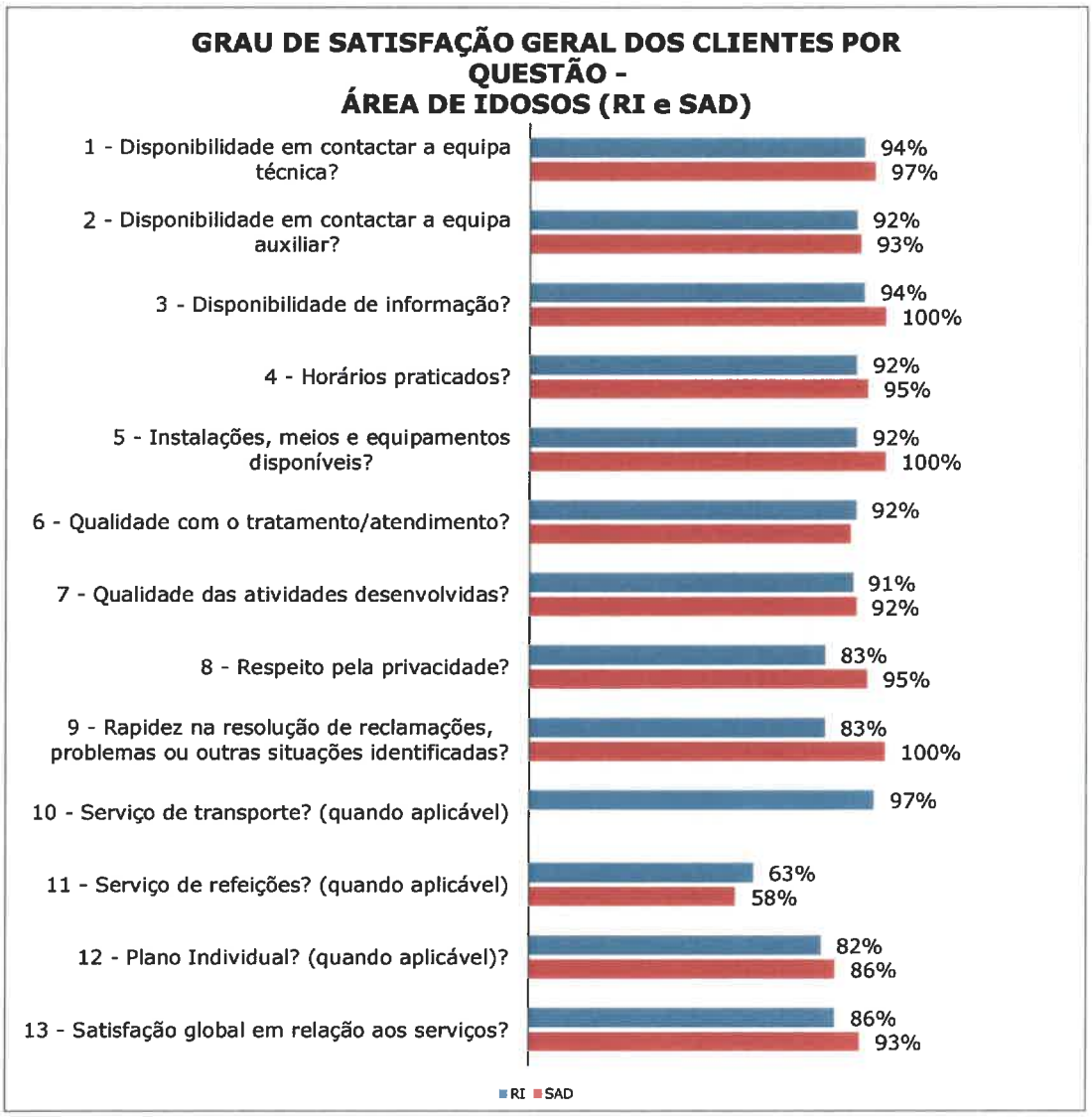

Gráfico 67. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais à área de idosos (RI e SAD).

Conforme se observa no gráfico acima, efetuada a comparação da média por resposta ao questionário da área de idosos (RI e SAD) destinados aos clientes. As questões que obtiveram melhor média de desempenho foram "Disponibilidade de informação" e "Serviço de transporte", com 100% de satisfação. E a questão que obteve menor resultado médio foi "Serviço de refeições", com 61% de satisfação.

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

Benchmark

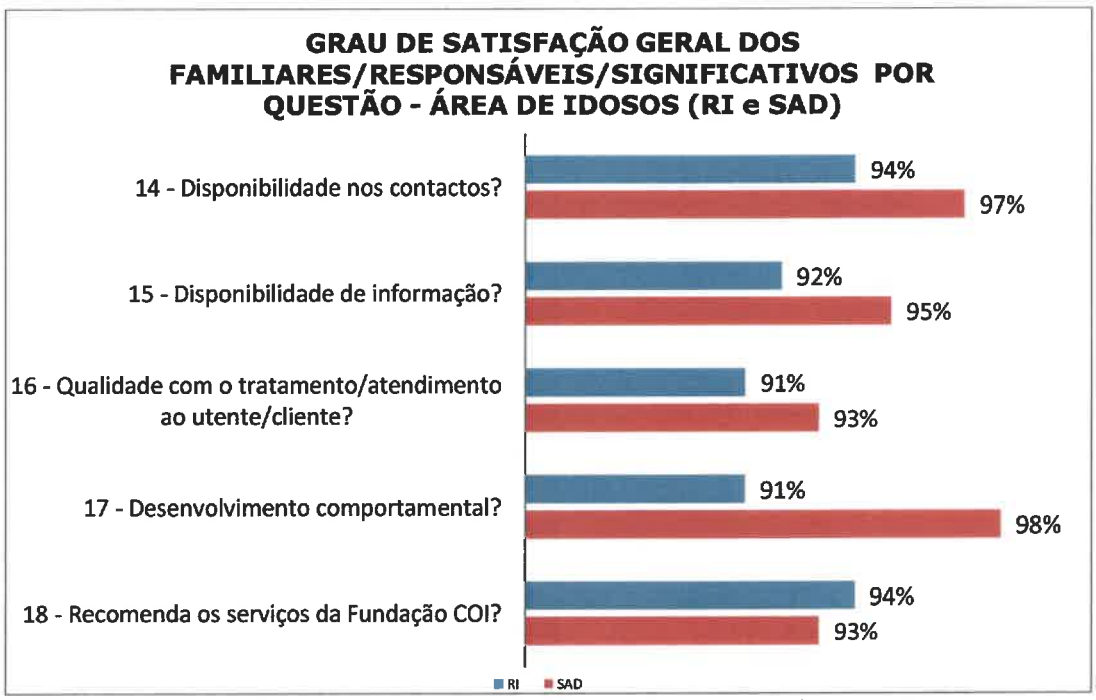

Gráfico 68. Comparação do grau de satisfação dos familiares/responsáveis/significativos nas questões transversais à área idosos (RI e SAD).

Conforme se observa no gráfico acima, efetuada a comparação da média por resposta ao questionário da área de idosos (RI e SAD) nas questões destinadas aos familiares/responsáveis/significativos. As questões que obtiveram melhor média de desempenho foram "Disponibilidade nos contactos", com 96% de satisfação. E a questão que obteve menor resultado médio foi "Qualidade com o tratamento/atendimento ao utente/cliente", com 92% de satisfação.

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

Benchmark

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

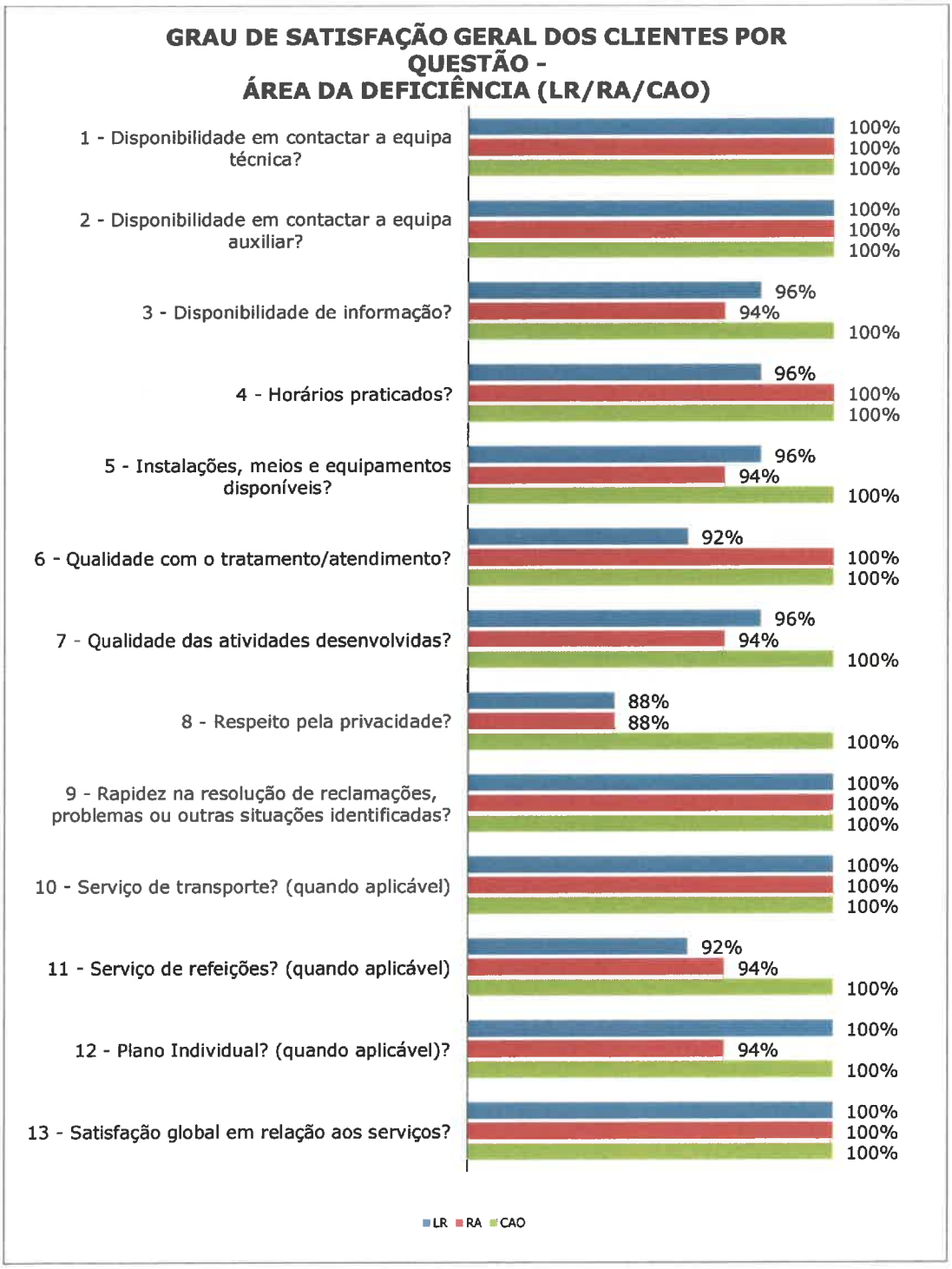

Gráfico 69. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais à área de deficiência (LR/RA/CAO).

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

Benchmark

Conforme se observa no gráfico acima, efetuada a comparação da média por resposta ao questionário da área da deficiência (LR/RA/CAO). As questões que obtiveram melhor média de desempenho foram "Disponibilidade em contactar a equipa técnica", "Disponibilidade em contactar a equipa auxiliar", "Rapidez na resolução de reclamações, problemas ou outras situações identificadas" e "Serviço de transporte, quando aplicável" e "Satisfação global em relação aos serviços", com 100% de satisfação. E a questão que obteve menor resultado médio foi "Respeito pela privacidade", com 92% de satisfação.

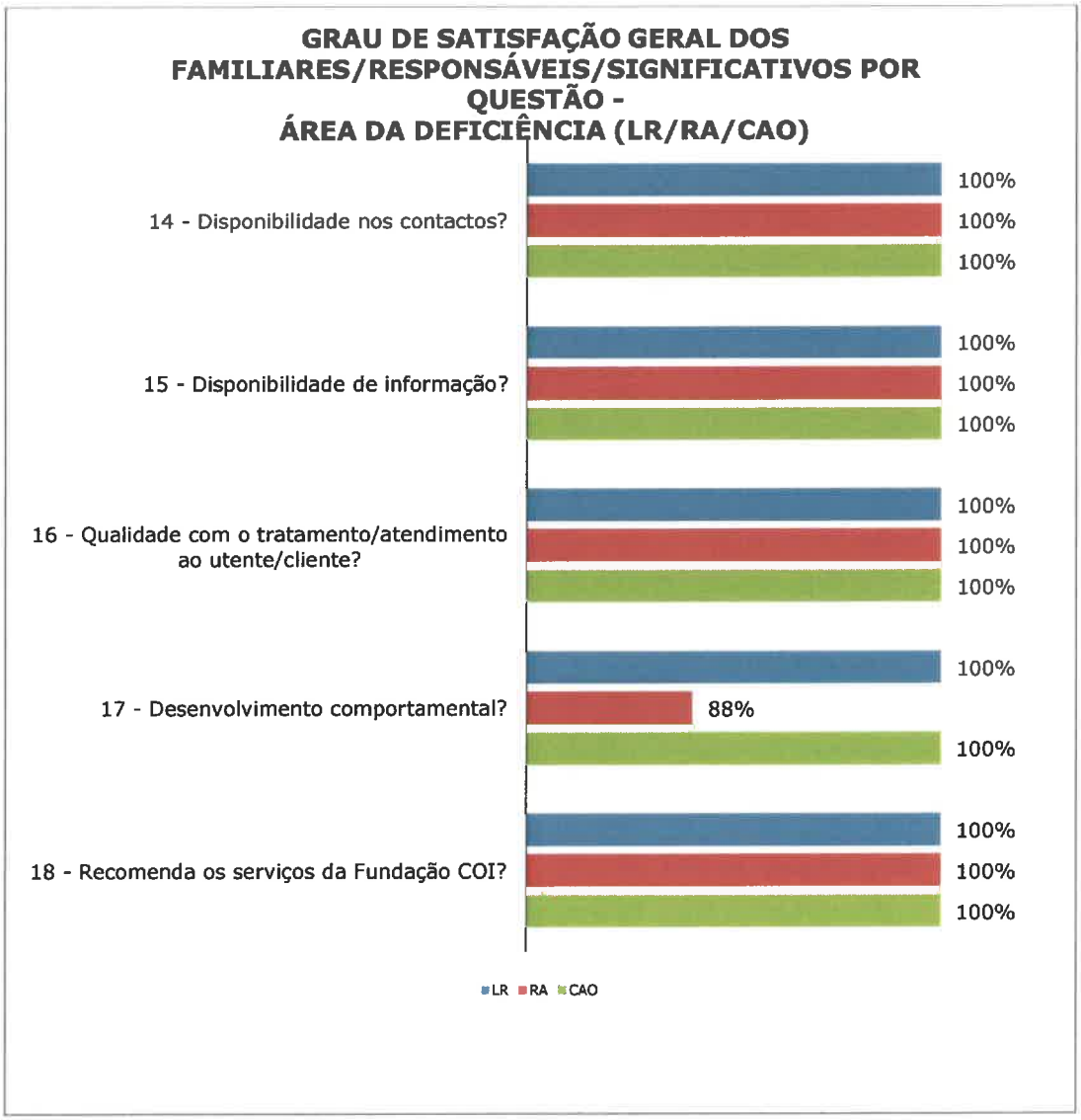

Gráfico 70. Comparação do grau de satisfação dos clientes nas questões transversais à área da deficiência (LR/RA/CAO).

Conforme se observa no gráfico acima, efetuada a comparação da média por resposta ao questionário da área da deficiência (LR/RA/CAO). Todas as questões

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

obtiveram o nível médio máximo de desempenho, com 100%, expeto a pergunta "Desenvolvimento comportamental", que obteve nível mais baixo com 96% de satisfação.

4.1.9 Satisfação dos clientes por áreas de intervenção

a) Área de Infância e Juventude

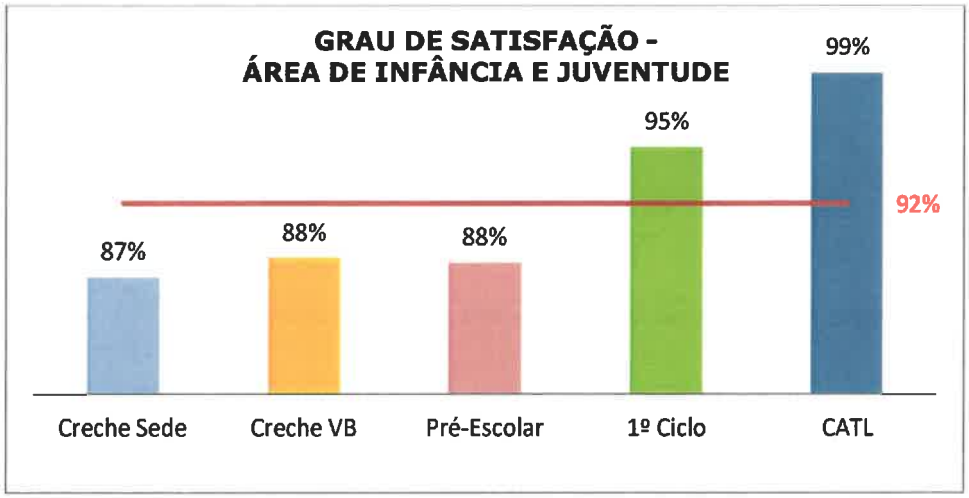

Gráfico 71. Grau de satisfação dos clientes na área de infância e juventude.

O CATL foi a que obteve melhor resultado (99%), face ao menor resultado obtido na Creche sede (87%).

b) Área de Acolhimento

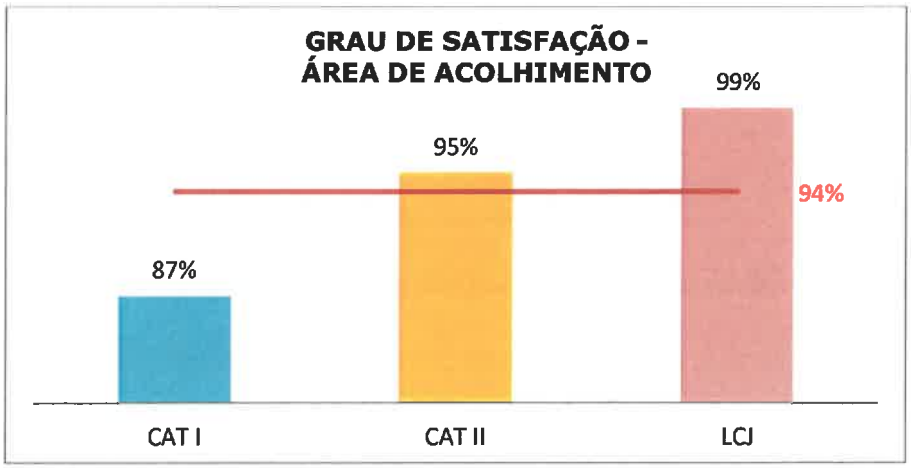

Gráfico 72. Grau de satisfação dos clientes na área de acolhimento.

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

Benchmark

O LCJ foi a que obteve melhor resultado (99%), face ao menor resultado obtido pelo CAT I (87%).

c) Área de Idosos

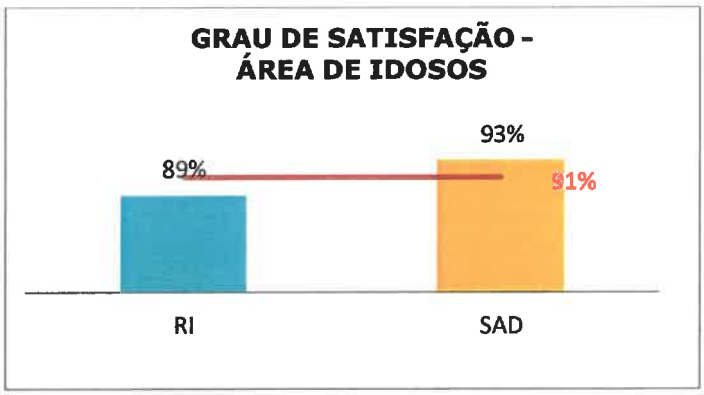

Gráfico 73. Grau de satisfação dos clientes na área dos idosos.

O Serviço de Apoio Domiciliário foi a que obteve melhor resultado (93%), face à Residência de Idosos (89%).

d) Área de Sustentabilidade Económico-Financeira

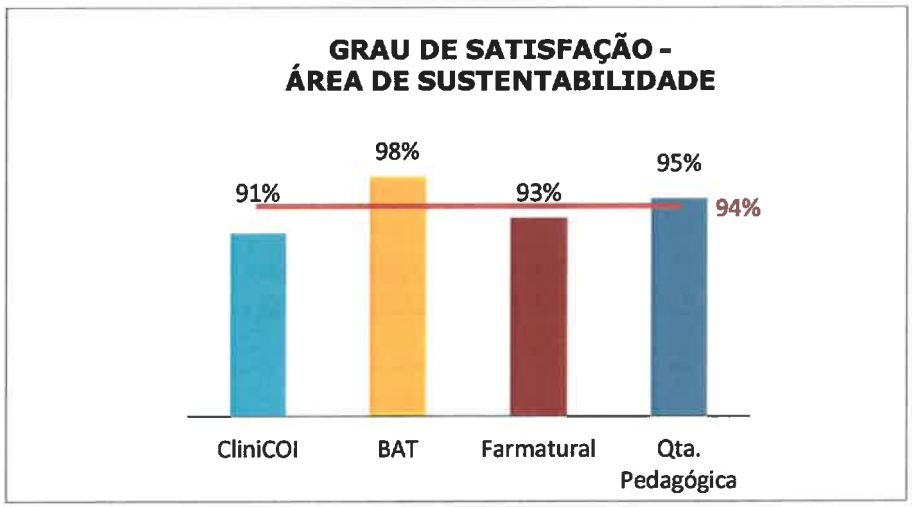

Gráfico 74. Grau de satisfação dos clientes na área da sustentabilidade económico-financeira.

O BAT foi a que obteve melhor resultado (98%), face à CliniCOI (91%).

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

Benchmark

Área de Inserção Social (Clientes)

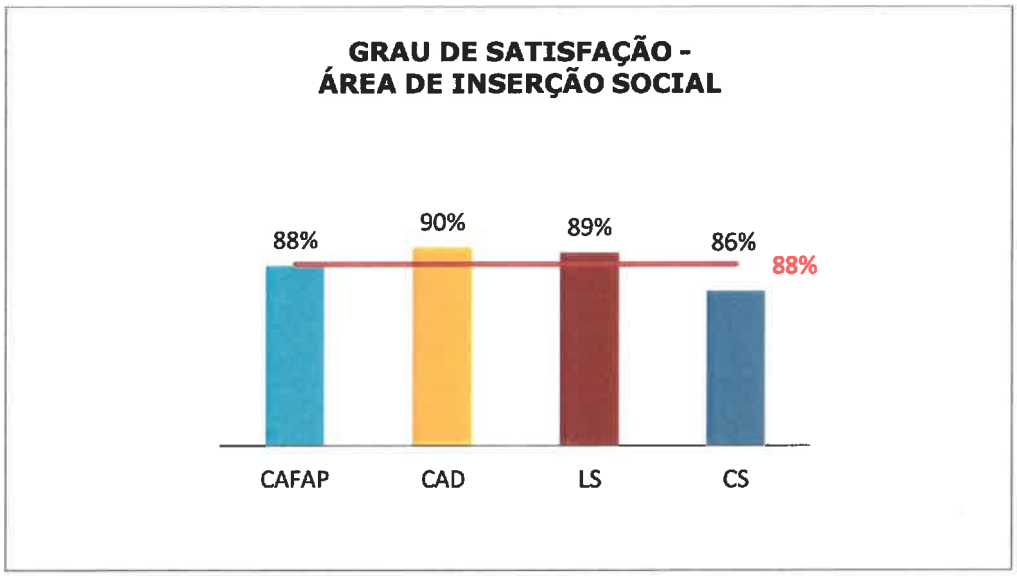

Gráfico 75. Grau de satisfação dos clientes na área de inserção social.

A CAD foi a que obteve melhor resultado (90%), face à Cantina Social (86%).

f) Análise Global

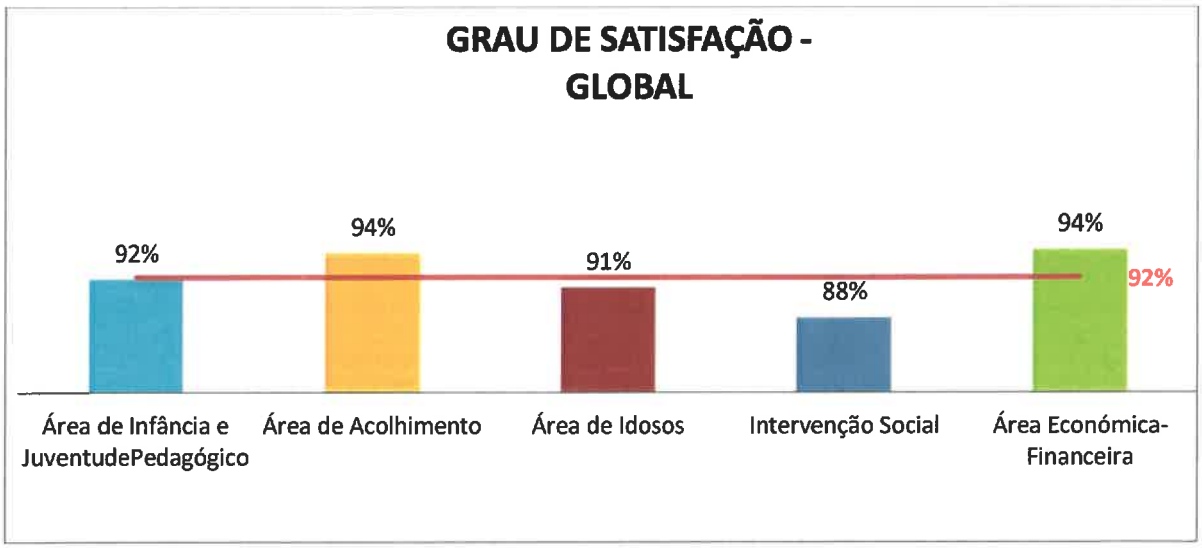

Gráfico 76. Grau de satisfação global, por área de intervenção.

Ao comparar-se os resultados obtidos por áreas de intervenção, verifica-se que a Área de Acolhimento e a Área de Económico-financeira foram as que atingiram resultados mais elevados, com um grau de satisfação de 94%,

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

Benchmark

respetivamente. Em seguida situa-se a Área de Infância e Juventude - Pedagógico com 92%, em seguida a Área de Idosos com 91%. A área de Intervenção Social foi a que apresentou os valores mais baixos, com 88%.

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

Benchmark

4.1.10 Análise do grau de satisfação dos clientes em 2018, 2017 e 2016

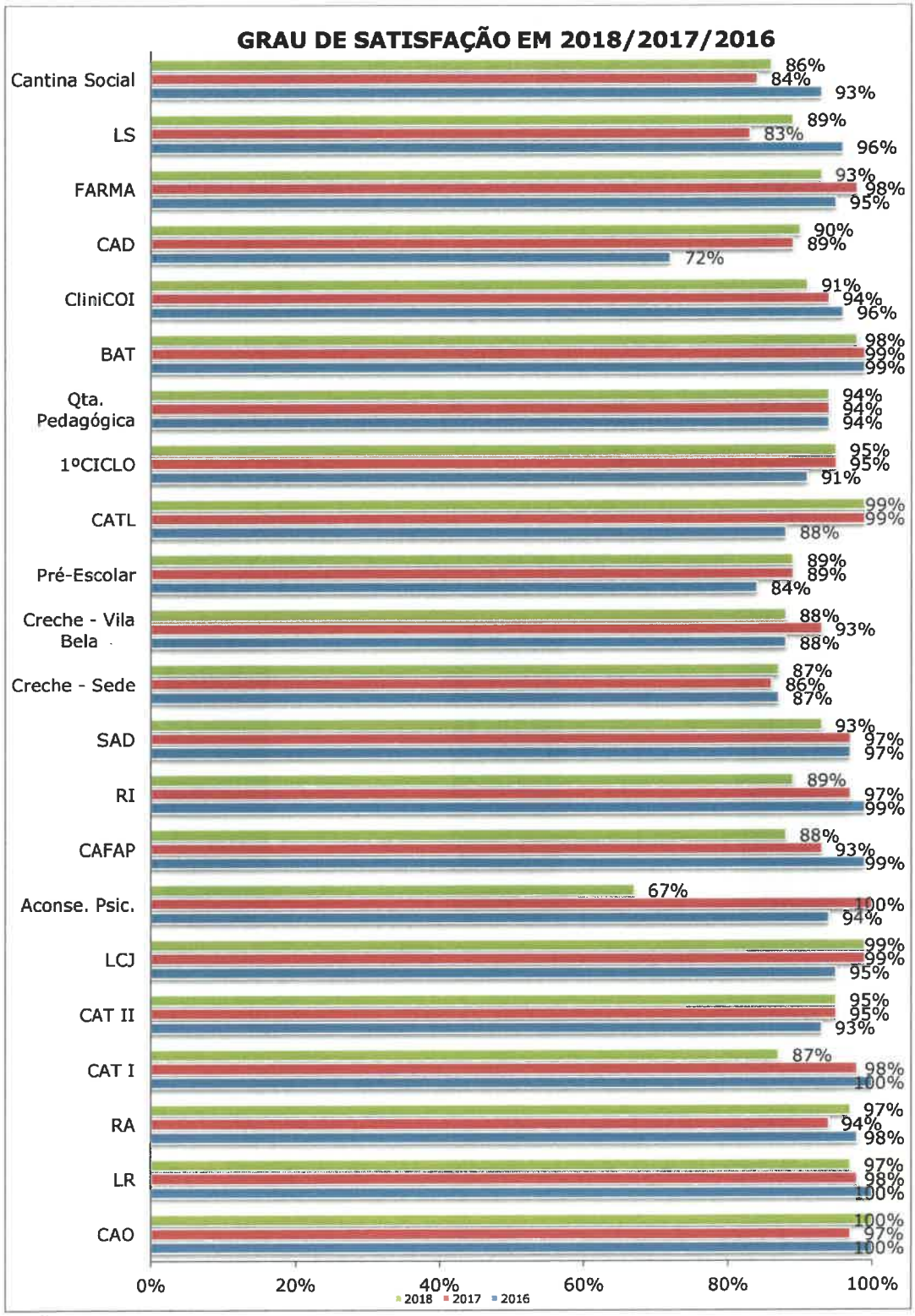

Gráfico 77. Análise do grau de satisfação dos clientes por resposta social em 2018, 2017 e 2016.

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

Benchmark

Conforme demonstra o gráfico anterior, verificou-se uma estabilização dos resultados de avaliação de satisfação dos clientes, face ao ano transato, a resposta social que obteve maior aumento de satisfação dos clientes, relativamente aos serviços prestados, foi a Loja Social (+6%). A resposta social que obteve menor resultado de satisfação foi o Aconselhamento Psicológico (-33%) e em seguida o CAT I (-11%). Nas restantes respostas sociais as oscilações verificadas não foram significativas.

4.2 Parceiros

O gráfico abaixo apresenta o grau de satisfação global dos parceiros nos anos de 2018, 2017 e 2016.

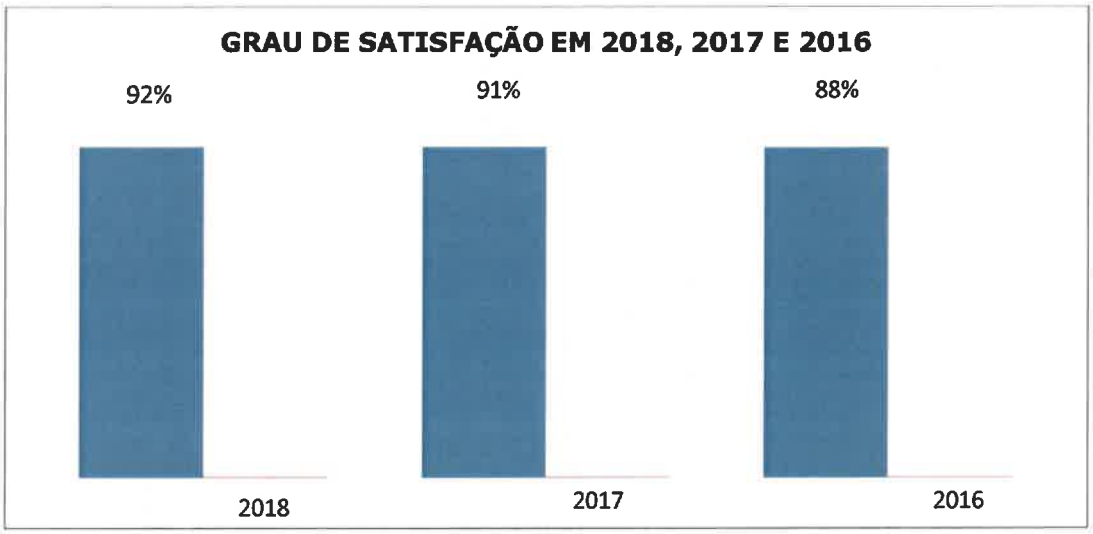

Gráfico 78. Análise do grau de satisfação global dos clientes em 2018, 2017 e 2016.

O gráfico acima demonstra que, no ano de 2018 há uma estabilização dos resultados obtidos (+1%), face a 2017 e de (+4%) face a 2016.

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

Benchmark

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 (100%);
- 2º Centro de Atividades de Tempos Livres e Lar de Crianças e Jovens (99%);
- 3º Banco de Ajudas Técnicas (98%);
- o menor grau de satisfação foram obtidos na Cantina Social e Aconselhamento Psicológico, com 86% e 67% de satisfação, respetivamente.

Importa referir que, globalmente, o grau de satisfação médio dos clientes atingiu os 91%.

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 diminuiu 3%, face ao ano transato (2017), e diminuiu 2% face aos resultados obtidos em 2016.

Relativamente, ao grau de satisfação de parceiros, verifica-se um aumento de 1%, face ao ano de 2017 e um aumento de 4% face a 2016.

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 a todas as partes envolvidas, desde os colaboradores, clientes/utentes, responsáveis/representantes legais dos clientes, familiares, parceiros, comunidade, fornecedores entre outros, tendo como objetivo envolver todos e a todos os níveis da intervenção, procurando desenvolver as competências destes, tendo em conta sempre as suas necessidades e expetativas.

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 continua a ser uma ferramenta de apoio à gestão, com foco no cliente; em promover a confiança de todos; na melhoria dos objetivos e metas; na melhoria e eficácia dos processos, entre outros aspetos.

A avaliação de satisfação permite à Instituição ter um maior conhecimento das expetativas e necessidades dos clientes e de todos as partes interessadas, relativamente à prestação de serviços, parcerias e trabalhos realizados.

As análises no presente relatório possibilitam ainda, identificar áreas a melhorar, visto que haver sempre melhorias a implementar e ainda efetuar comparações 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 (**91%**) e aos parceiros (**92%**).

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, 15 março de 2019

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

Benchmark

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

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