



Resposta Social/Serviço: Creche “Os Amiguinhos”

Relatório N.º: 1

Data de Aplicação: Início: 07/07/2016

Fim: 07/07/2016

Local:

Não se aplica

Tipo de Questionário:

Avaliação da Satisfação dos Clientes/Utentes  Avaliação da Satisfação dos Familiares   
 Avaliação da Satisfação/Motivação dos Colaboradores  Avaliação da Satisfação das Atividades   
 Avaliação da Satisfação dos Parceiros  Outro:

Resultados:

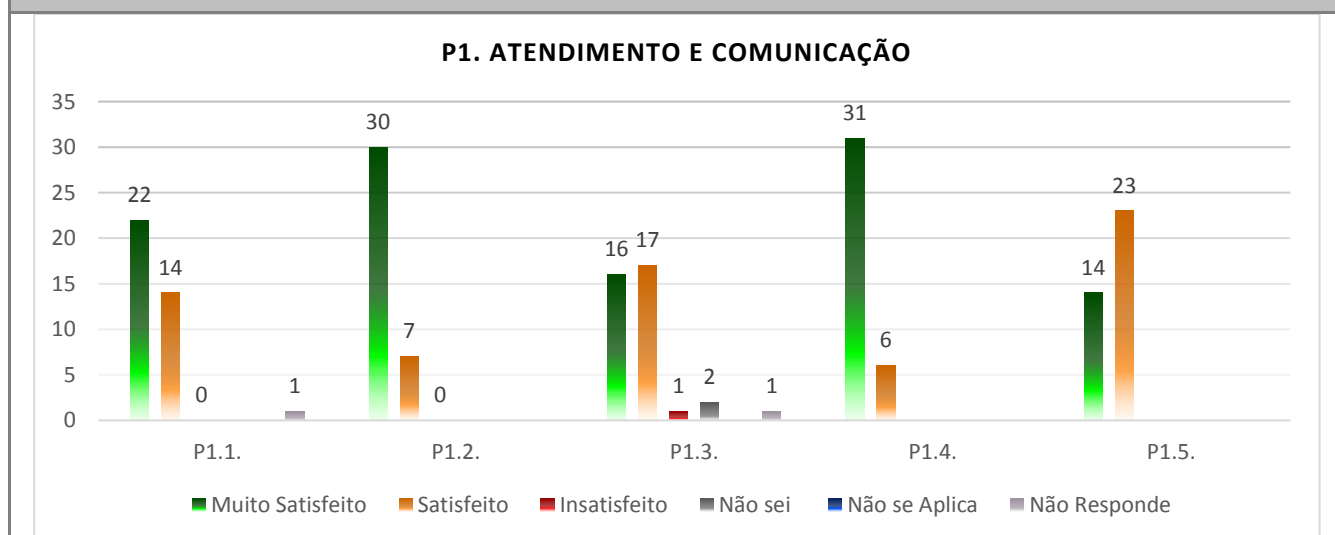
Resposta Social/Serviço	Objetivo Operacional	Atividade	Destinatários	N.º Inquiridos
Creche “Os Amiguinhos”	Avaliar o Grau de Satisfação	Aplicar os questionários de avaliação da satisfação	Clientes/utentes (52)	37
Indicador	Meta	Resultado	Concretização	
Grau de Satisfação	50% dos clientes/utentes satisfeitos e muito satisfeitos	99%	Concretizado	

### Análise dos Resultados

#### P1. Atendimento e Comunicação

Os inquiridos mostraram-se muito satisfeitos e satisfeitos em todos os pontos, à exceção da qualidade do atendimento telefónico, em que um inquirido revelou insatisfação.

#### Gráfico



**P1.1** – Atendimento e informações prestadas.

**P1.2**– Qualidade do atendimento pessoal

**P1.3** – Qualidade do atendimento telefónico

**P1.4** – Simpatia na comunicação

**P1.5** – Espaço para o atendimento

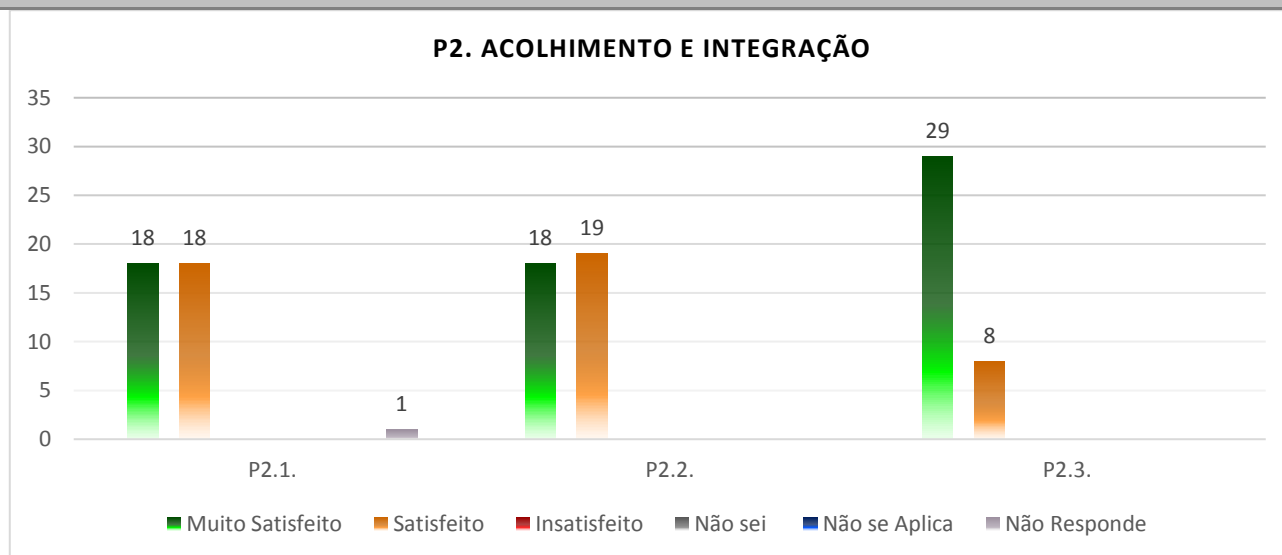


## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

### P2. Acolhimento e Integração

A maioria dos inquiridos mostraram-se muito satisfeitos e satisfeitos.

#### Gráfico



**P2.1** – Entrega e/ou explicação do Regulamento Interno

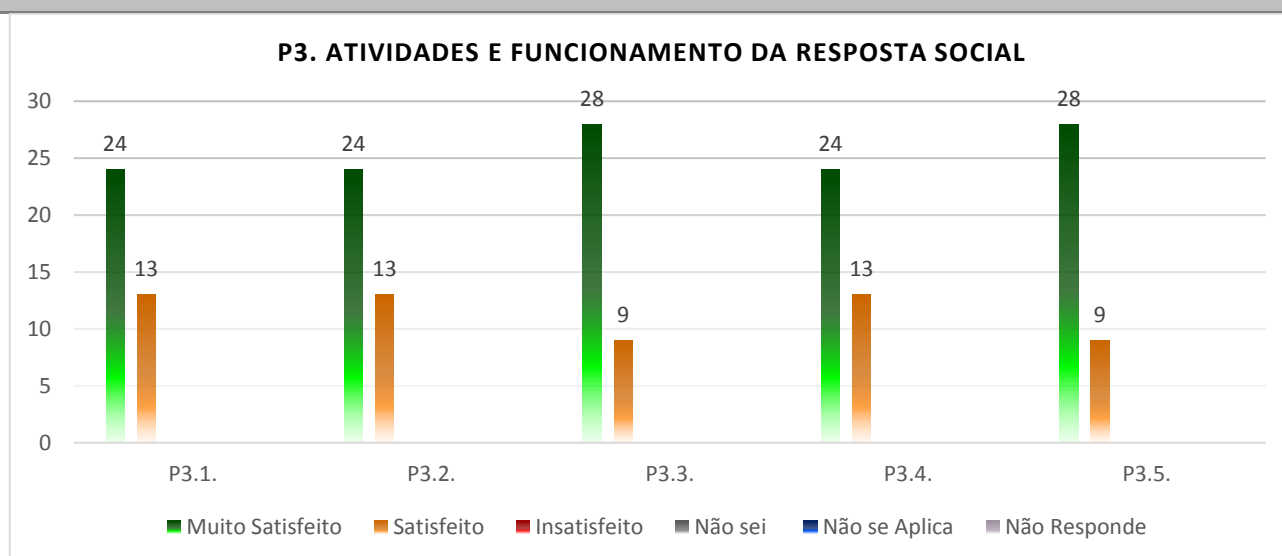
**P2.2** – Conhecimento dos Direitos e Deveres

**P2.3** – Acolhimento e integração da criança

### P3. Atividades e Funcionamento da Resposta Social

A maioria dos inquiridos mostraram-se muito satisfeitos e satisfeitos.

#### Gráfico



**P3.1** – Informação e participação no Plano Individual (PI)

**P3.2** – Capacidade de resposta às necessidades e expetativas

**P3.3** – Atividades desenvolvidas (plano de atividades)

**P3.4** – Participação e envolvimento nas atividades

**P3.5** – Horário de funcionamento

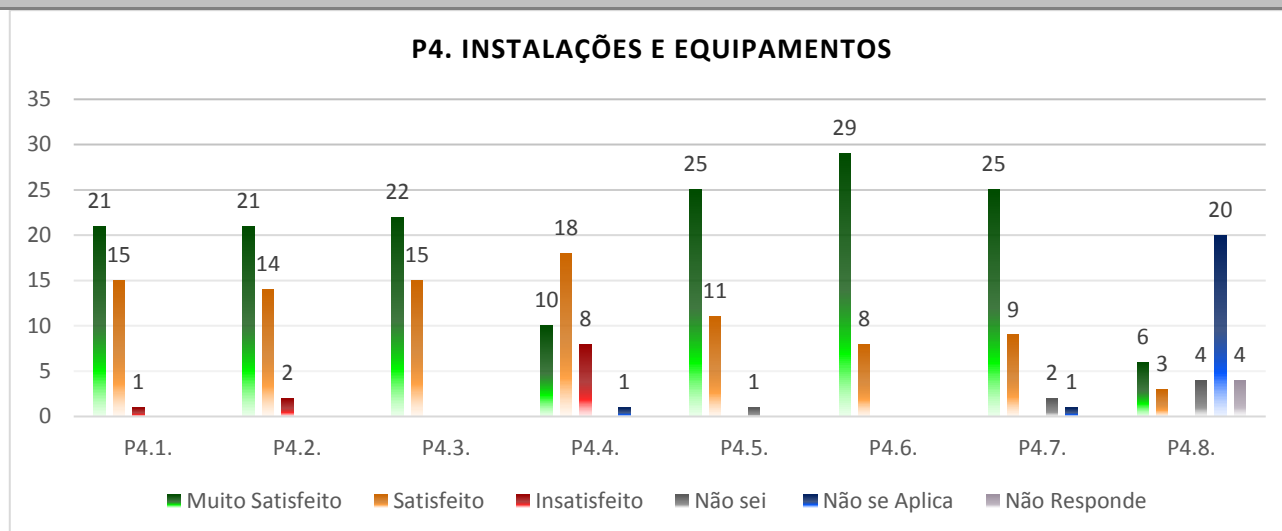


## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

### P4. Instalações e Equipamentos

As condições do recreio foi o ponto onde um maior número de inquiridos se mostrou insatisfeitos. Nos restantes pontos a maioria dos inquiridos mostraram-se muito satisfeitos e satisfeitos.

#### Gráfico



**P4.1** – Localização /acessibilidade

**P4.2** – Segurança das instalações

**P4.3** – Condições/qualidade das instalações/equipamentos

**P4.4** – Condições do recreio

**P4.5** – Adequação do mobiliário e dos materiais utilizados no chão

**P4.6** – Higiene e limpeza das instalações

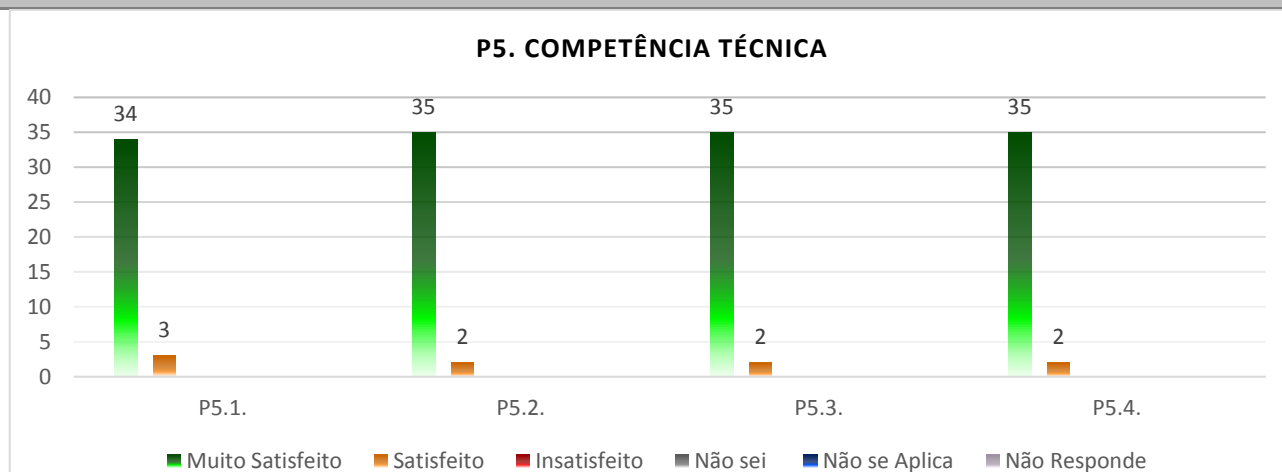
**P4.7** – Qualidade das refeições

**P4.8** – Transporte da Instituição

### P5. Competência Técnica

Neste ponto foi onde obtivemos o maior nº de inquiridos muito satisfeitos.

#### Gráfico





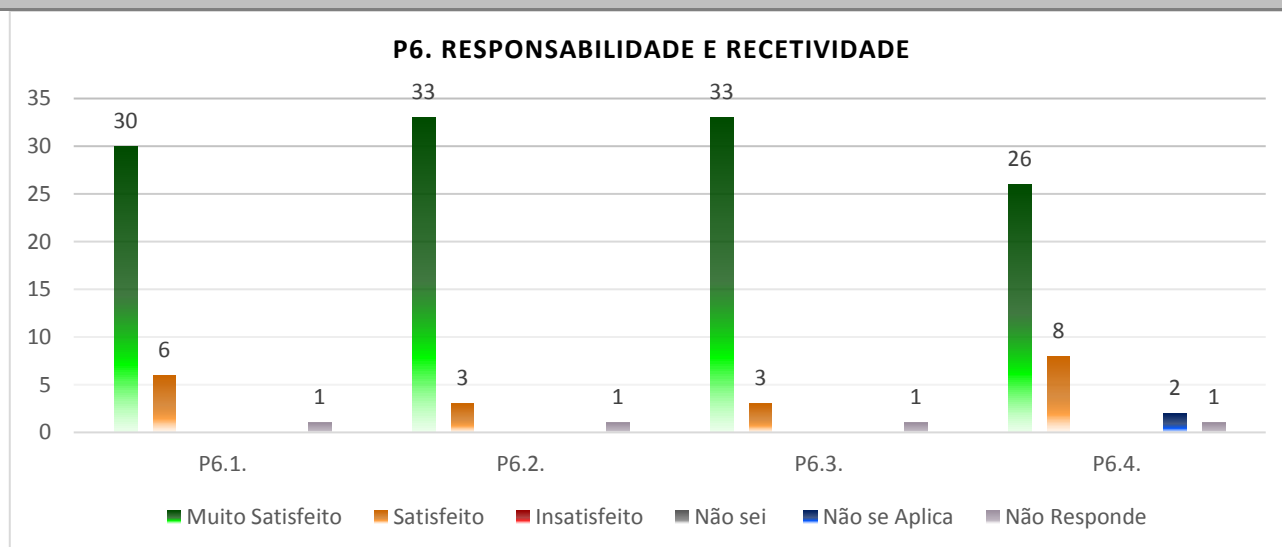
## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

- P5.1 – Competência dos(as) colaboradores(as)
- P5.2 – Disponibilidade dos(as) colaboradores(as)
- P5.3 – Simpatia, educação e atenção dos(as) colaboradores(as)
- P5.4 – Apresentação dos(as) colaboradores(as)

### P6. Responsabilidade e Recetividade

Neste ponto também obtivemos um maior número de inquiridos muito satisfeito.

#### Gráfico

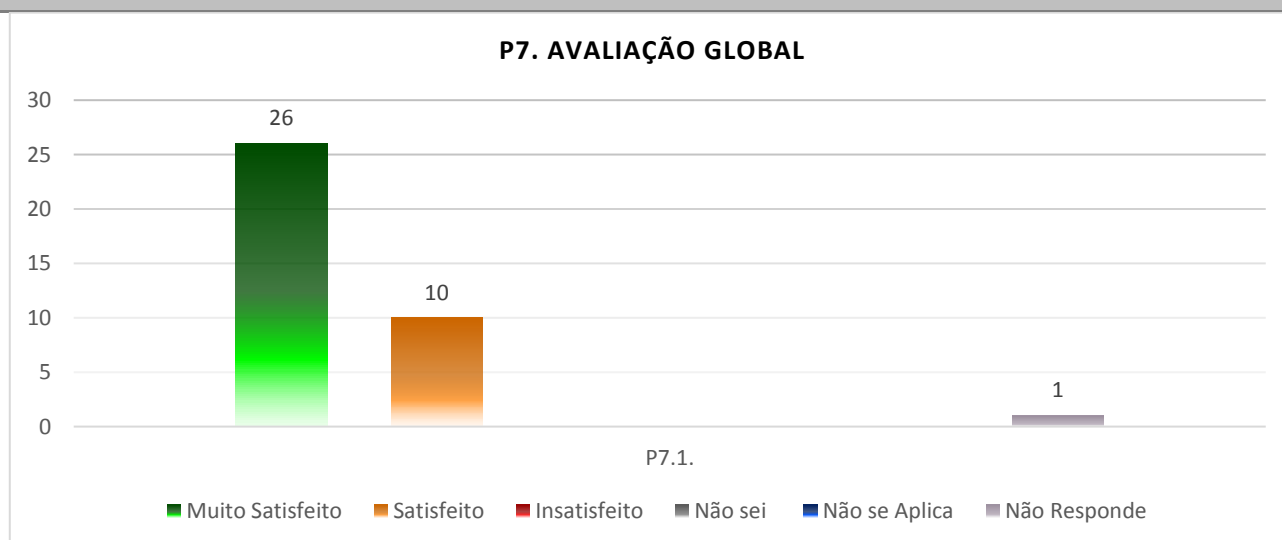


- P6.1 – Conhecimento das funções/responsabilidades dos(as) colaboradores(as)
- P6.2 – Confiança nos(as) colaboradores(as) da Instituição
- P6.3 – Relação com a equipa de trabalho
- P6.4 – Respeito e consideração pelas suas sugestões/reclamações

### P7. Avaliação Global

99% dos inquiridos avaliaram positivamente o estabelecimento.

#### Gráfico



- P7.1 – Como avalia globalmente o estabelecimento

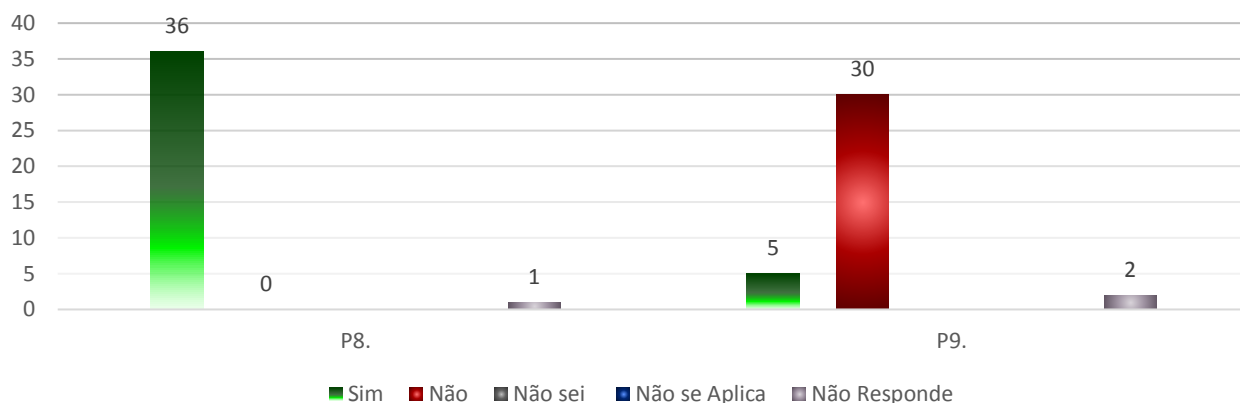


## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

### P8 / P9 – Avaliação Geral

Os inquiridos estão satisfeitos com o estabelecimento.

#### Gráfico



**P8** – Recomendaria este estabelecimento a um(a) amigo(a) ou familiar?

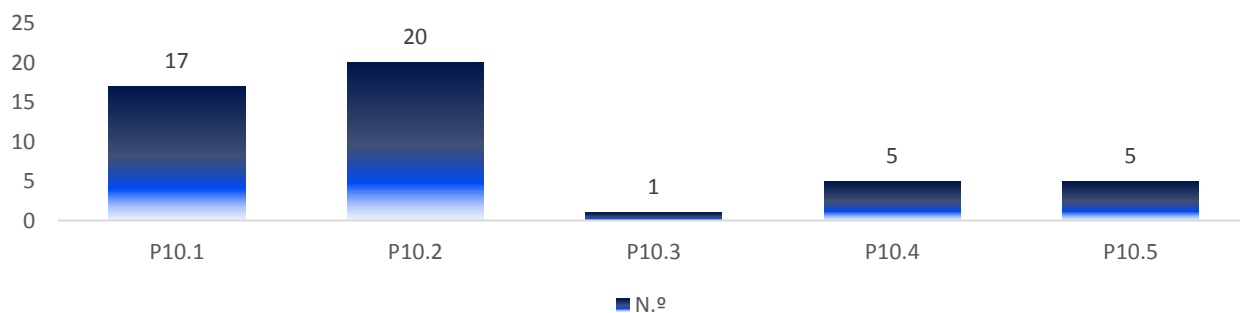
**P9** – Se tivesse possibilidade mudaria de estabelecimento?

### P10 – Avaliação Geral

A maioria dos inquiridos inscreveram as crianças no nosso estabelecimento porque a oferta dos serviços correspondia às suas necessidades ou porque lhes foi recomendado.

#### Gráfico

#### P10 - QUANDO INSCREVI O(A) MEU(MINHA) EDUCANDO(A) NESTE ESTABELECIMENTO FI-LO PORQUE:



#### 10.6 – Outra. Qual?

A forma como fui recebida pela coordenadora (Rita Pais).

Confiança na equipa!

Irmãos a frequentar a instituição.

Os meus filhos mais velhos frequentaram a creche, da qual eu fiquei muito satisfeita

**P10.1** – Foi-me Recomendado

**P10.2** – O conjunto de serviços oferecidos respondia às minhas necessidades

**P10.3** – Não tinha alternativa

**P10.4** – É próximo do local onde habito

**P10.5** – É próximo do local onde trabalho

**P10.6** – Outra. Qual?



### Comentários e/ou Sugestões Apresentadas

O questionário foi disponibilizado aos pais, durante o mês de julho de 2016 e corresponde ao ano letivo de 2015/2016.

Os comentários e/ou sugestões apresentados pelos pais foram:

- “Fazer também uma festa de natal só para as crianças (continuar com a festa das várias valências da SCMS, e fazer mais uma só para as crianças). Maior pontualidade na abertura do infantário. Abrir às 7h45 e não às 7h50 (não acontece sempre, mas por vezes acontece).”

- “Parece-nos que o espaço de recreio (na rua) c/ ou s/ equipamento é importante para as crianças, sendo neste caso inexistente.”

- “Um recreio ao ar livre com as devidas condições.”

- “Melhoramento das casas de banho. - Melhoramento do espaço exterior.”

- “Não tenho nenhum ponto a criticar em relação à creche exceto a inexistência de um espaço verde/jardim para recreio das crianças. Já em relação ao pré-escolar sou bastante crítico em relação a várias normas adotadas pela instituição.”

- “O espaço exterior apresenta vários riscos, nomeadamente as pedras que delimitam os jardins. O número de colaboradoras parece-me reduzido tendo em conta o horário da instituição, o facto de não encerrar o mês de Agosto.”

- “Inexistência de desinfetante no espaço, pedido para reposição sem resposta. - Cancela das escadas frequentemente aberta. - Retirar pedras do espaço exterior do jardim (delimitação da zona verde).”