



Resultados da Avaliação da Satisfação de Clientes



Ano de 2020



INDICE

1 – INTRODUÇÃO	3
2 – RESULTADOS OBTIDOS	3
2.1. Análise detalhada dos resultados das respostas às questões do questionário	6
2.2 Sugestões Apresentadas pelos Clientes	16
2.3 Ações a Desenvolver:.....	16
3. BENCHMARKING	17
4. CONCLUSÃO.....	18



1 – INTRODUÇÃO

O Questionário de Avaliação da Satisfação dos Clientes abrange um conjunto de questões que pretendem aferir o modo como os clientes percecionam o Centro Sócio Pastoral da Diocese de Viseu (CSPDV), o serviço que lhe é prestado e as atividades que lhe são proporcionadas, de modo a poder avaliar o grau de satisfação com a instituição, quer na sua globalidade, quer nalguns aspetos mais específicos.

Durante os meses de junho e Julho de 2020 foram distribuídos e aplicados, pela direção Técnica da Instituição, os questionários de satisfação aos clientes do CSPDV, referentes à avaliação do ano de 2020. O momento de realização da avaliação da satisfação de clientes teve de ser adiado, devido à crise epidémica provocado pelo COVID-19, que afetou de forma severa o funcionamento geral da Instituição.

No entanto, foram entregues 80 questionários referentes à totalidade dos clientes da Estrutura Residencial para idosos, tendo estes sido solicitados a responder à avaliação de acordo com a sua capacidade para compreender e efetuar o preenchimento do questionário. Com base nas respostas recebidas, obteve-se uma amostragem de 53% que representa 42 respostas de utentes.

De referir que o modelo de questionário foi revisto, tendo sido eliminadas algumas questões e alteradas outras, no sentido de criar um documento com uma linguagem mais compreensível tendo em conta o público-alvo.

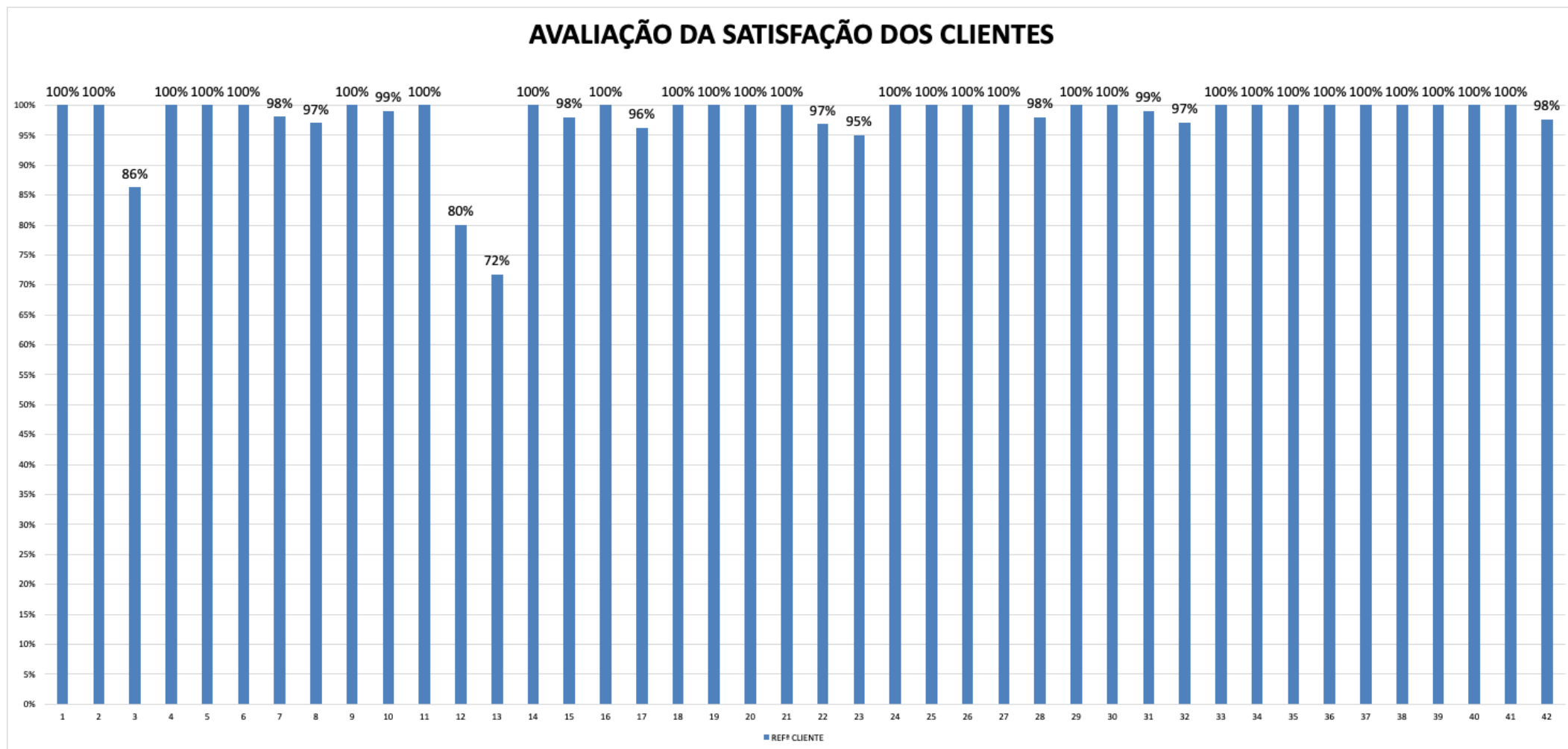
Os questionários foram todos recolhidos, para respetiva análise e tratamento dos dados e foram devidamente arquivados.

Relativamente ao tratamento dos dados, estes foram efetuados, respeitando obviamente, o anonimato dos clientes.

2 – RESULTADOS OBTIDOS

Da análise dos resultados, registou-se uma Taxa de Satisfação Global de **98%**, valor que aumentou substancialmente - 21% face à última avaliação (2019). O valor obtido superou largamente a meta definida (>75%). Este aumento significativo pdoerá estar relacionado com a alteração de questões no questionário.

Média por Questão foi de 4,9, que corresponde à classificação de Muito Satisfeito.

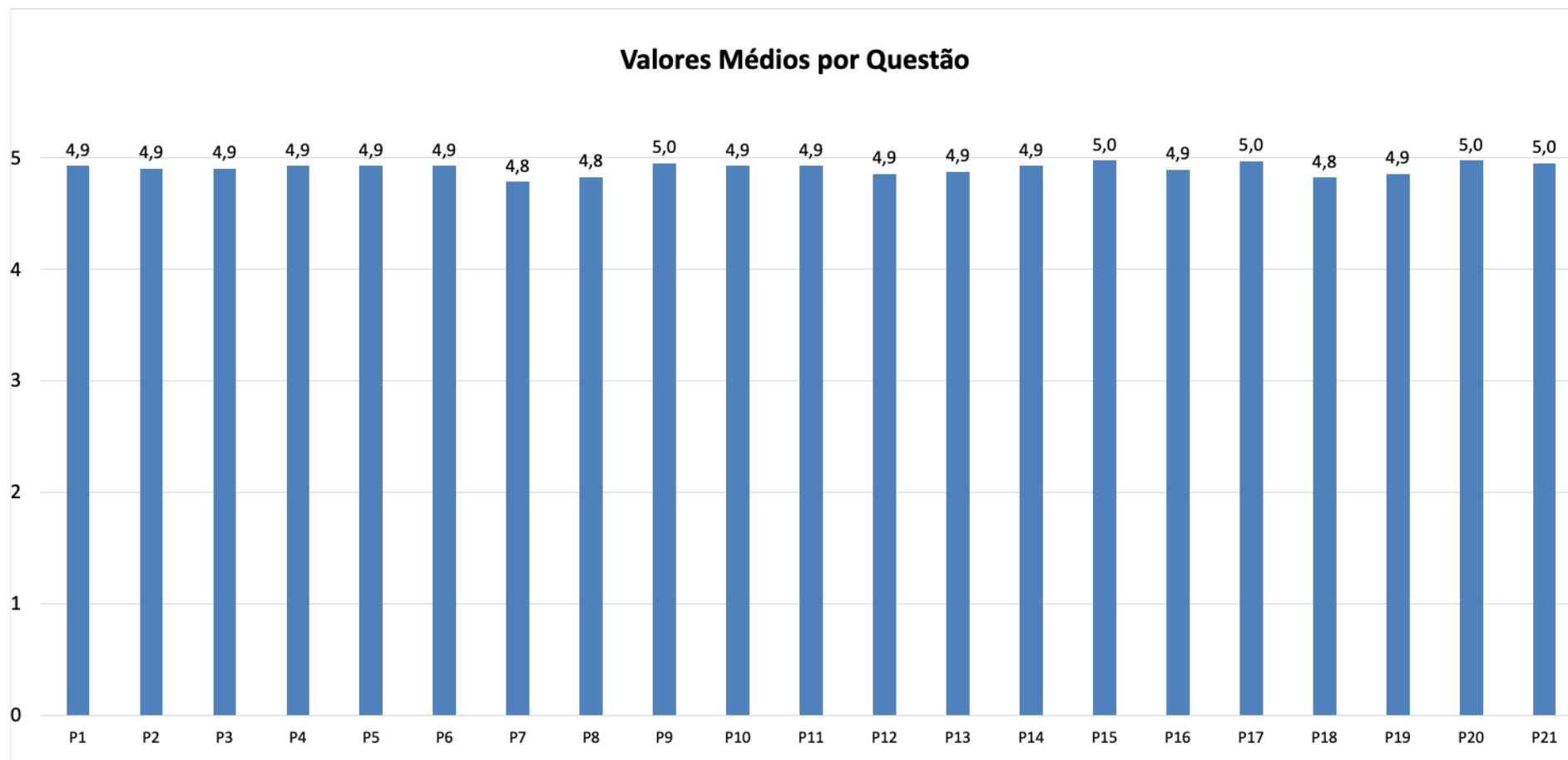




RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE CLIENTES

Data: 28/08/2020

Revisã 00

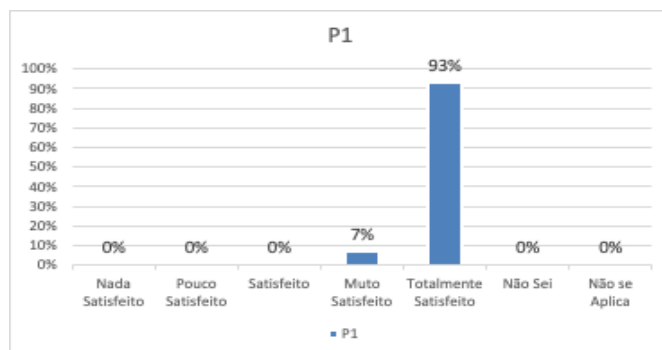




2.1. Análise detalhada dos resultados das respostas às questões do questionário

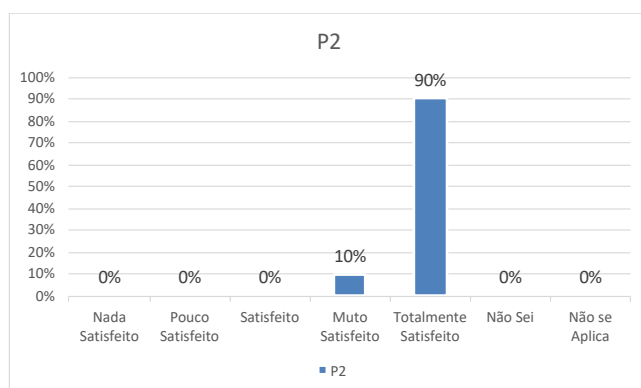
Questão: P1 Estado de conservação dos edifícios

Quando os clientes foram questionados sobre o estado de conservação do edifício, 93% responderam que se encontram Totalmente Satisfeitos, enquanto que 7% referiram que se encontram Muito Satisfeitos, pelo que se conclui que os clientes consideram adequadas as instalações do edifício. A Instituição ao longo dos anos tem realizado diversas intervenções de modo a manter o bom estado de conservação do edifício, garantindo desta forma o bem estar dos seus utentes.



Questão: P2 Limpeza e arrumação das instalações

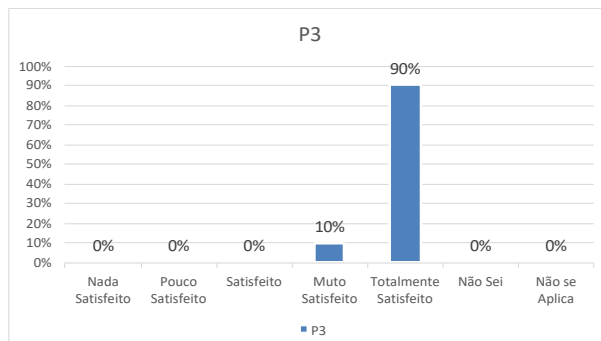
Quanto à questão P2 constata-se que 90% dos clientes encontram-se Totalmente Satisfeitos, enquanto 10% referiram que se encontram Muito Satisfeitos. Os resultados obtidos demonstram o elevado grau de satisfação no que consta a limpeza e arrumação das instalações. A Instituição cumpre de forma perentória os planos de limpeza e higienização que se encontram em vigor.





Questão: P3 Estado de conservação dos equipamentos

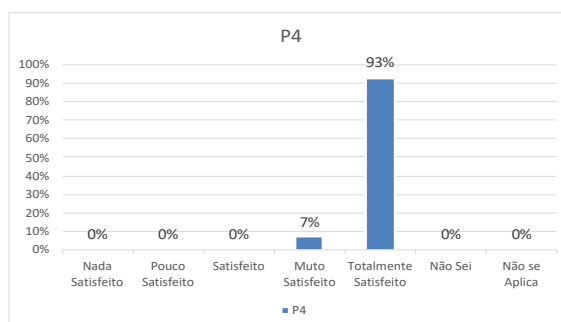
Quanto à questão P3 obteve-se uma Taxa de 90% de clientes Totalmente Satisfeitos, enquanto 10% referiram que se encontram Muito Satisfeitos. Os resultados obtidos demonstram o elevado grau de satisfação no que concerne ao estado de conservação dos equipamentos.



Questão: P4 Conforto e adequação das instalações

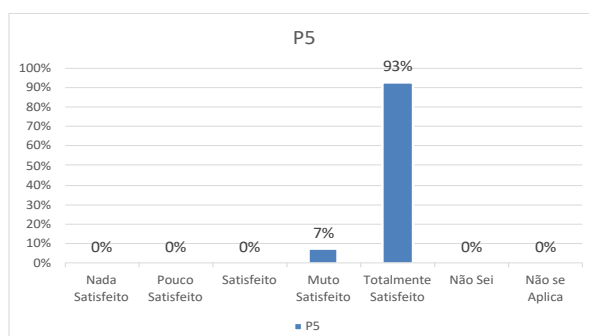
Quanto à questão P4 verificou-se que 93% dos estão Totalmente Satisfeitos, enquanto 7% referiram que se encontram Muito Satisfeitos.

De referir o esforço contínuo efetuado pela equipa técnica da instituição no sentido de garantir o adequado conforto de que necessitam os clientes.



Questão: P5 Regras e Sistemas de Segurança (intrusão, Incêndio, etc.)

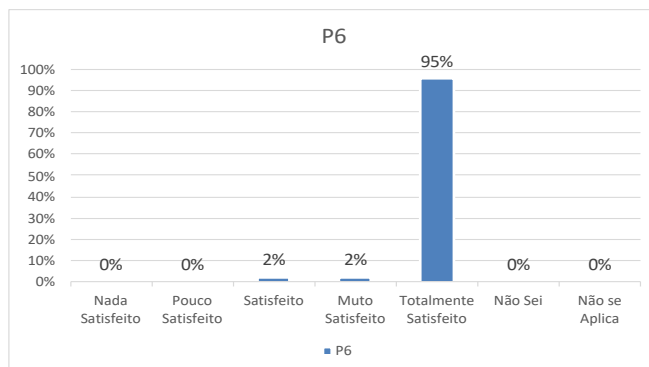
Quanto à questão P5 93% dos clientes consideram estar Totalmente Satisfeitos com as regras e sistemas de segurança, enquanto 7% estão Muito Satisfeitos. De forma a garantir a segurança dos clientes é realizado anualmente um simulacro de incêndio e evacuação, estando as instalações dotadas de um sistema de deteção e alarme de incêndio e de intrusão.





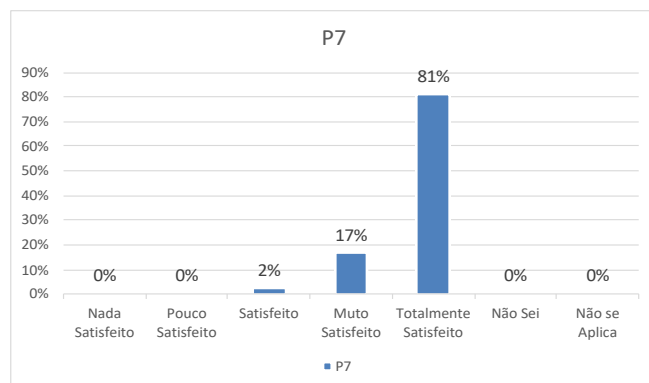
P6 Apresentação e imagem dos colaboradores

Quanto à questão P6 obteve-se uma Taxa de 95% de clientes Totalmente Satisfeitos, enquanto 2% estão Muito Satisfeitos e 2% estão apenas Satisfeitos. Os resultados obtidos demonstram o elevado grau de satisfação. Todos os colaboradores cumprem os protocolos instituídos em termos de utilização de equipamentos de trabalho e higiene pessoal.



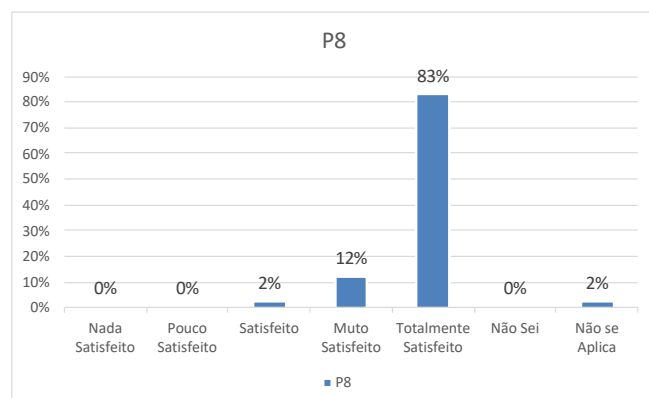
Questão: P7 Simpatia, educação e atenção dos colaboradores

Quanto à questão P19 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 81%, para o critério de avaliação Totalmente Satisfeito, enquanto 17% dos clientes estão Muito Satisfeitos e 2% Totalmente Satisfeitos.



Questão: P8 Organização e execução dos serviços e atividades

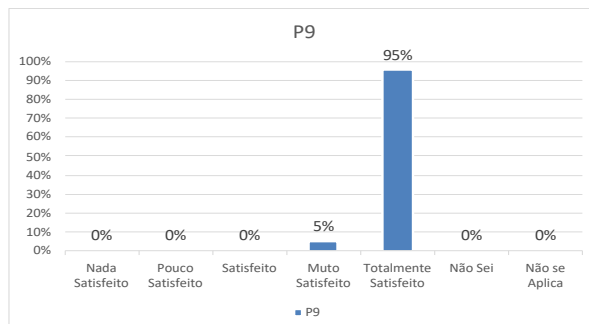
Quanto à questão P8, 83% dos clientes afirmam estar Totalmente Satisfeitos, 12% Muito Satisfeitos e 2% Satisfeitos, pelo que considera-se que a Instituição realiza os serviços e atividades de forma organizada, garantindo o bem-estar dos clientes.





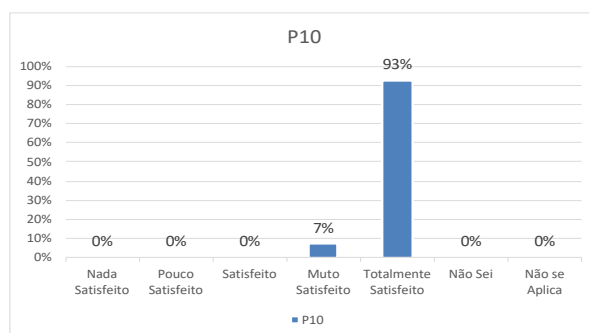
Questão: P9 Informação sobre o Regulamento e regras de funcionamento

Quanto à questão P9 obteve-se uma taxa de 93% de clientes que se encontram Totalmente Satisfeitos, enquanto 5% estão Muitos Satisfeitos. O regulamento interno é entregue a todos os clientes na fase de admissão, estando também permanentemente disponível para consulta na receção das instalações.



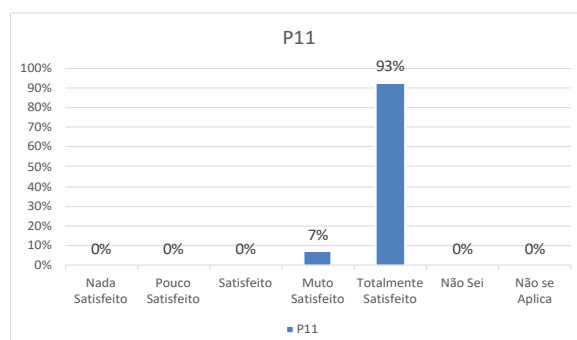
Questão: P10 Informação sobre o seu plano individual

Quanto à questão P10 obteve-se uma taxa de 93% de clientes que estão Totalmente Satisfeitos, enquanto 7% estão Muito Satisfeitos. Os resultados obtidos demonstram o elevado grau de satisfação. O Plano Individual é elaborado pela equipa multidisciplinar e com a participação do clientes e/ou familiares, anualmente e avaliado periodicamente.



Questão: P11 Qualidade das refeições

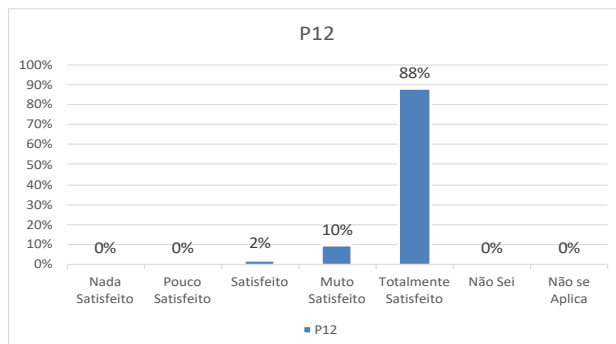
Quanto à questão P11 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 93%, para a classificação de Totalmente Satisfeitos, enquanto 7% dos clientes estão Muito Satisfeitos. Os resultados obtidos demonstram o grau de satisfação, sendo que as ementas são elaboradas de acordo com o plano de dieta alimentar definido pelos profissionais de saúde, consoante as necessidades dos clientes, e com um elevado grau de qualidade, apesar de que nem sempre estas vão ao encontro das suas preferências alimentares.





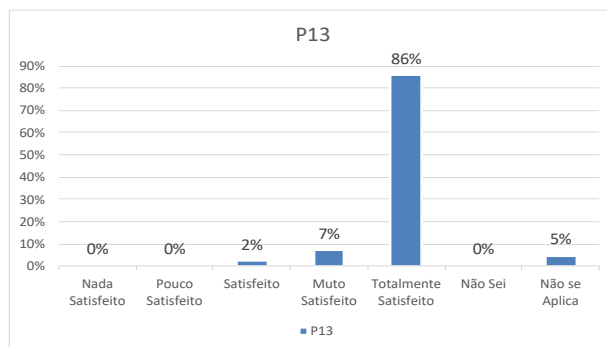
Questão: P12 Diversidade dos Alimentos

Quanto à questão P12 88% dos clientes afirmam estar Totalmente Satisfeitos com a diversidade dos alimentos, 10% Muito Satisfeitos e 2% Satisfeitos. A Instituição possui diversas ementas, elaboradas por uma nutricionista, adequadas às necessidades de cada cliente.



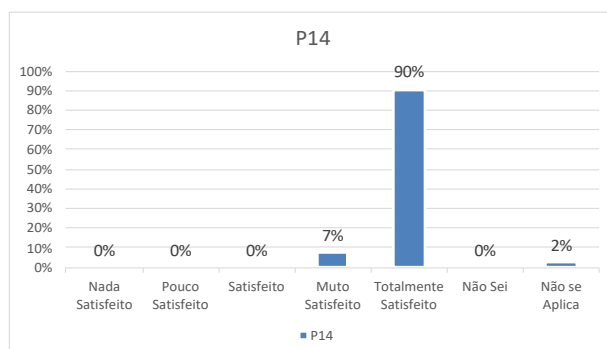
Questão: P13 Cuidados de higiene e imagem

Quanto à questão P13, 86% dos clientes afirmam estar Totalmente Satisfeitos com os cuidados de higiene e imagem realizadas pela Instituição, enquanto 7% estão Muito Satisfeitos e 2% Satisfeitos. Os cuidados de higiene e imagem são realizados diariamente e sempre que necessário de acordo com as necessidades individuais dos clientes.



Questão: P14 Cuidados de Enfermagem

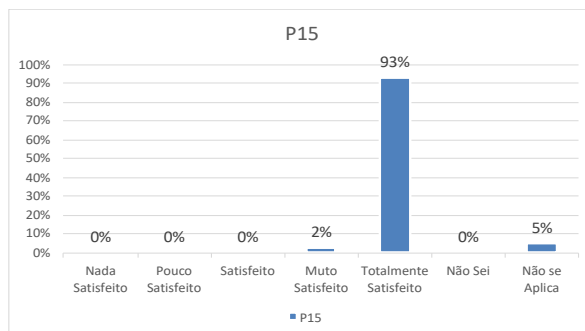
Quanto à questão P14 90% dos clientes demonstram estar totalmente satisfeitos com o apoio prestado nos cuidados de enfermagem pela instituição e 7% Muito Satisfeitos. A Instituição possui nos seus quadros 2 enfermeiras, cumprindo com as obrigações da SS e necessidades dos clientes.





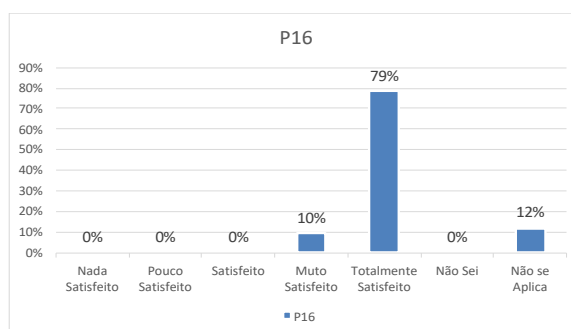
Questão: P15 Cuidados de Médicos

Quanto à questão P15 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 93%, para o critério de avaliação Totalmente Satisfeito, enquanto 2% dos clientes estão Muito Satisfeitos. Esta questão obteve a percentagem bastante elevada pelo que considera-se que os clientes demonstram estar totalmente satisfeitos com o apoio prestado nos cuidados de saúde pela instituição.



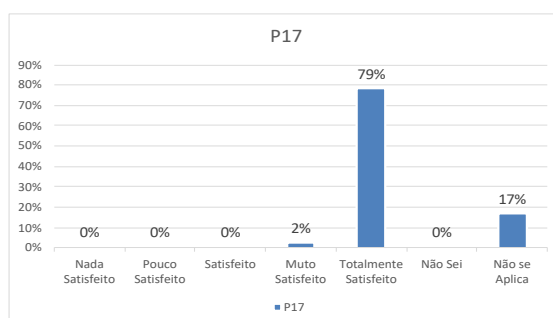
Questão: P16 Apoio na realização das suas atividades pessoais

No que respeita ao apoio prestado pela Instituição na realização de atividades pessoais, 79% dos clientes afirma estar Totalmente Satisfeitos e 10% Muito Satisfeitos. Sempre que necessitam os clientes são acompanhados ao exterior para a realização de atividades de índole pessoal.



Questão: 17 Diversidade e quantidade das atividades ocupacionais e de desenvolvimento pessoal

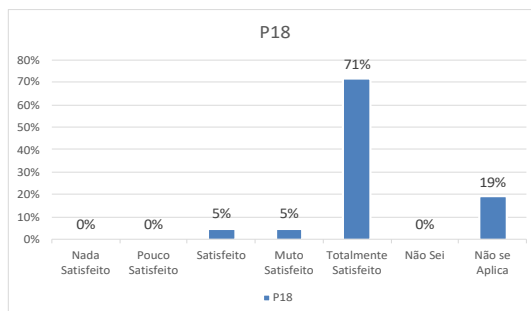
Quanto à questão P17 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 79%, para o critério de avaliação Totalmente Satisfeito, enquanto 2% dos clientes estão satisfeitos. De referir que 17% indica que a questão não se aplica, devido ao facto de alguns clientes não realizarem as atividades providas pelas Instituição por opção própria. Ao longo dos últimos anos a equipa responsável pelo planeamento e realização de atividade, tem desenvolvido todos os esforços para melhorar a taxa de participação dos clientes.





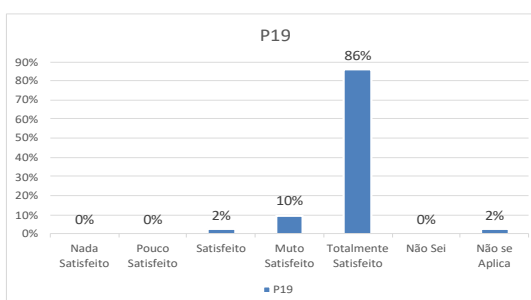
Questão: P18 Tratamento de reclamações / sugestões

Quanto à questão P18 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 71%, para o critério de avaliação Totalmente Satisfeito, enquanto 5% dos clientes estão Muitos Satisfeitos e 5% Satisfeitos. Esta questão obteve uma taxa de resposta baixa relativamente à maioria das outras questões pelo facto de não existirem reclamações efetivas pelos clientes.



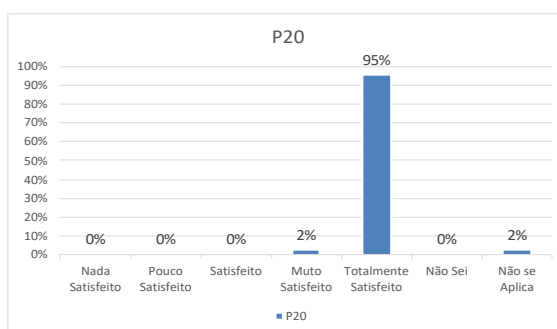
Questão: P19 Respeito da organização pelas suas decisões e opções

Quanto à questão P19 86% dos clientes afirma estar Totalmente Satisfeitos, 10% Muito Satisfeitos e 2% Satisfeitos. Todos os colaboradores da Instituição respeitam as decisões e opções dos clientes, no entanto alguns podem não compreender



Questão: P20 Cumprimento dos seus direitos

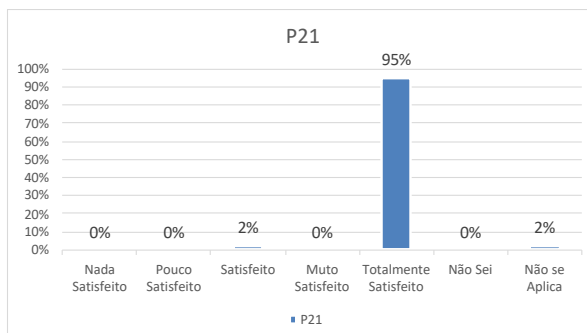
Quanto à questão P20 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 95%, para o critério de avaliação Totalmente Satisfeito, enquanto 2% dos clientes estão Muito Satisfeitos. Esta questão demonstra o grau de satisfação dos clientes perante o desempenho da Instituição, sendo uma preocupação constante a melhoria contínua dos serviços prestados.





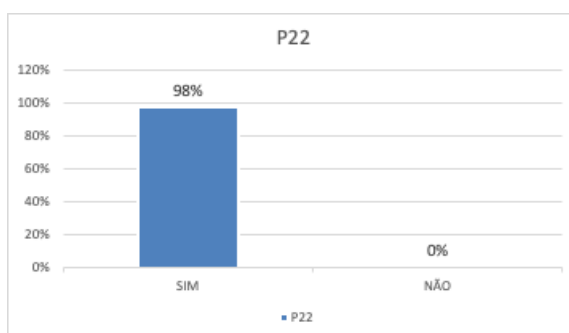
Questão: P21 De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com a organização?

Quanto à questão P21 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 95%, para o critério de avaliação Totalmente Satisfeito, enquanto 2% dos clientes estão Satisfeitos. Esta questão demonstra o grau de satisfação dos clientes perante o desempenho da Instituição, sendo uma preocupação constante a melhoria contínua dos serviços prestados.



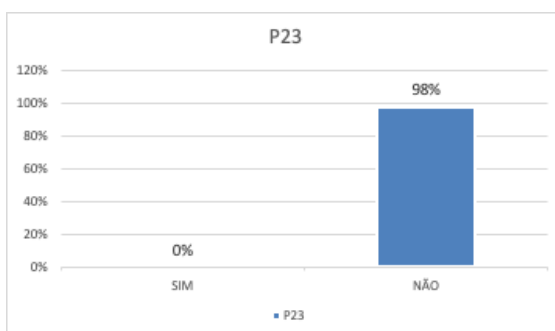
Questão: P22 Se um amigo seu precisasse, recomendaria o Centro Sócio Pastoral da Diocese de Viseu?

Quanto ao parâmetro “Recomendação” verifica-se que 98% dos clientes que responderam ao inquérito recomendariam a Instituição ao um amigo. É com enorme agrado que verificamos que os nossos clientes estão satisfeitos com o desempenho da Instituição.



Questão: P23 Se pudesse, mudaria de Instituição?

Por último os clientes foram questionados se mudariam de Instituição, tendo respondido de forma perentória que não mudariam de Instituição pelo que considera-se que estão totalmente agradados por residirem a Instituição.





2.2 Sugestões Apresentadas pelos Clientes

- Não foram registadas sugestões pelos clientes.

2.3 Ações a Desenvolver:

Após análise das respostas obtidas nos inquéritos de satisfação verifica-se que os clientes estão totalmente satisfeitos com o desempenho da Instituição. Deste modo, entendeu-se que não seria necessário definir ações complementares, para além das já definidas no plano de ação, pelo que a Instituição irá manter os seus padrões de qualidade.

3. BENCHMARKING

O benchmarking é uma ferramenta de avaliação mas, essencialmente, serve para orientar a aprendizagem da organização, representando um meio para apoiar o processo de melhoria contínua do Centro Sócio Pastoral da Diocese de Viseu, constituindo-se como uma forma de aprendizagem e permitindo a comparação da performance da instituição e respetivas funções/ processos.

O exercício efetuado engloba a apresentação dos resultados e posterior análise, acerca da avaliação de questionários de satisfação, aplicados a Clientes, referentes ao ano de 2019, comparando-os com os resultados obtidos da Estrutura Residencial para Idosos “Fundação COI”.

A análise comparativa de resultados da avaliação da satisfação de clientes utilizou como fonte a consulta do relatório de avaliação da satisfação de clientes publicado no sítio da internet da Fundação COI (https://www.fundacao-coi.pt/images/pdfs/instrumentos/Rel_Aval_de_Satisf_Clientes_Parceiros_2019.pdf).

Uma vez que a estrutura dos inquéritos de satisfação é diferente foi necessário selecionar questões em comum, passíveis de comparação, identificando-se as seguintes categorias em comum nos questionários a Clientes do CSPDV e Fundação COI:

Comparação de Resultados

Categorias	Taxa de Satisfação					
	CSPDV	Fundação COI	CSPDV	Fundação COI	CSPDV	Fundação COI
	2020		2019		2018	
Plano Individual	99%	98%	83%	98%	77%	82%
Cuidados Pessoais e de Saúde	99%	--	84%	--	81%	--
Nutrição e Alimentação	98%	75%	83%	75%	79%	63%
Atividades da Vida Quotidiana	98%	100%	84%	100%	80%	91%
Planeamento e Desenvolvimento Pessoal	98%	100%	80%	100%	80%	91%
Tratamento de Reclamações / Sugestões	96%	100%	78%	100%	78%	83%



Categorias	Taxa de Satisfação					
	CSPDV	Fundação COI	CSPDV	Fundação COI	CSPDV	Fundação COI
	2020		2019		2018	
Instalações, meios e equipamentos disponíveis	98%	100%	80%	100%	80%	92%
Satisfação Global	98%	100%	80%	100%	77%	86%

Após análise dos resultados podemos concluir que o CSPDV apresenta valores muito próximos em todas as categorias de avaliação.

Os valores obtidos refletem melhorias significativas relativamente à última avaliação, o que demonstra a consolidação das práticas/ medidas implementadas com o processo de certificação de acordo com os Manuais de Avaliação da Qualidade da Resposta Social ERPI.

De referir que os valores apresentados oferecem garantias de que a Instituição tem satisfeito e cumprido com as necessidades globais dos seus clientes.

4. CONCLUSÃO

O Índice Médio de Satisfação dos clientes do Centro Sócio Pastoral da Diocese de Viseu foi de 98% que corresponde à classificação de Totalmente Satisfeito.

A classificação média por questão foi de 4,9, numa escala de 1 a 5 que corresponde a Totalmente Satisfeito.

Relativamente à satisfação dos clientes com o desenvolvimento e implementação do Plano Individual foi obtido um índice de satisfação 99% - Totalmente Satisfeito.

Quanto aos Cuidados Pessoais e de Saúde foi obtido um índice de satisfação 99% - Totalmente Satisfeito.

Na Nutrição e Alimentação foi obtido um índice de satisfação 98% - Totalmente Satisfeito.

As Atividades da Vida Quotidiana obteve-se um índice de satisfação 98% - Totalmente Satisfeito e o Planeamento e Desenvolvimento Pessoal foi obtido um índice de satisfação 98% - Muito Satisfeito.

E quanto à satisfação com as instalações e equipamentos obteve-se um índice de satisfação de 98%.

Após análise de todos resultados conclui-se que os clientes estão globalmente Muito Satisfeitos com os serviços prestados pela instituição.