



# Resultados da Avaliação da Satisfação de Clientes



**Ano de 2023**

Elaborado por: Andrea Marinho

Aprovado por: Pe Miguel Abreu



## 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 o 4.º Trimestre de 2023 foram distribuídos e aplicados, pela direção Técnica da Instituição, os questionários de satisfação aos clientes do CSPDV, referentes à avaliação do ano de 2023.

Foram entregues 66 questionários referentes aos 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 84% que representa 57 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.

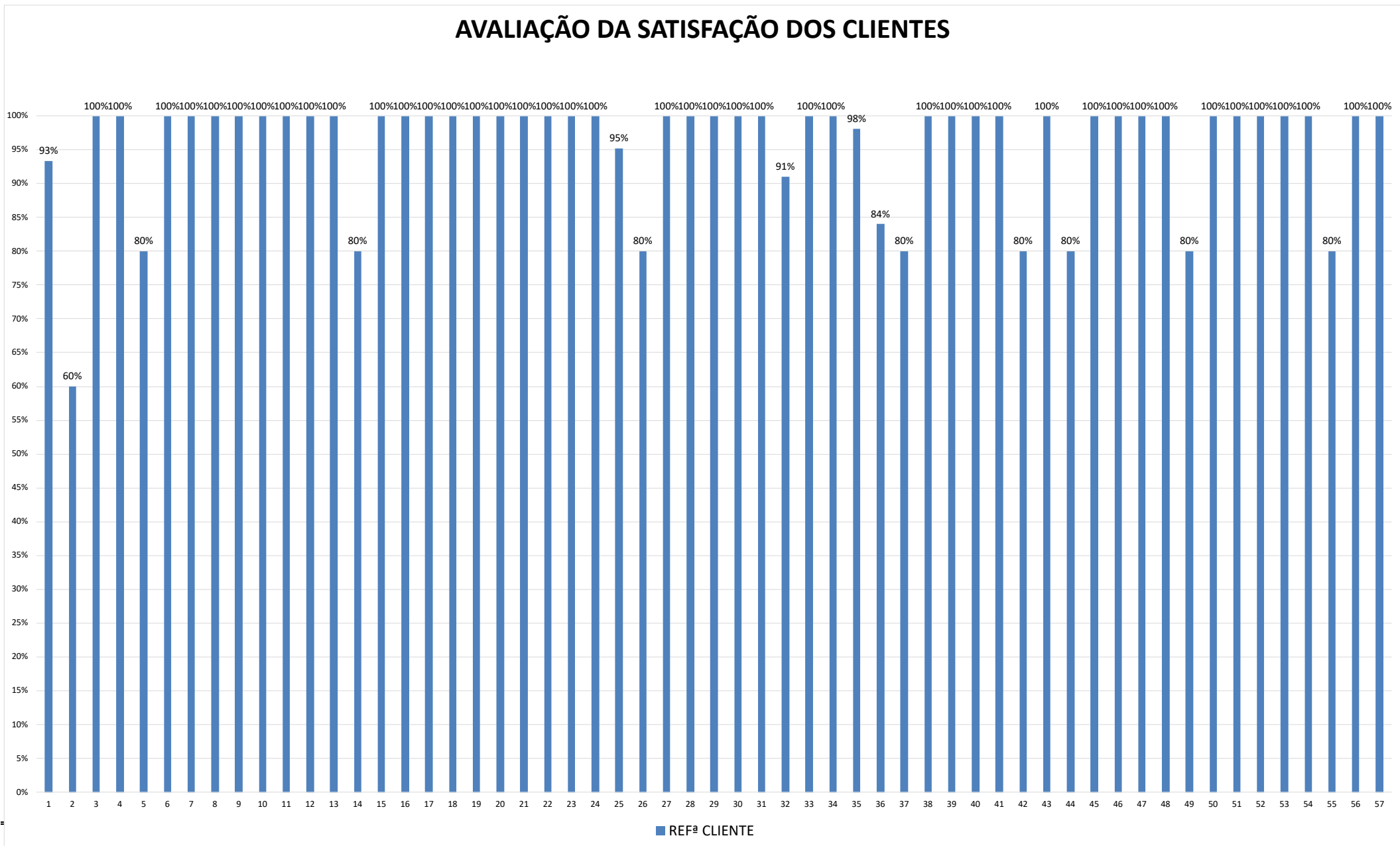
Relativamente ao tratamento dos dados, estes foram efetuados, respeitando obviamente, o anonimato dos clientes.

## 2 – RESULTADOS OBTIDOS

Da análise dos resultados, registou-se uma Taxa de Satisfação Global de **96%**, valor que aumentou face à última avaliação (85%). Em relação à meta ( $\geq 85\%$ ) foi atingido o valor pré-estabelecido para o ano de 2023. Quanto ao valor médio por questão o valor obtido foi de 4,8 que corresponde à classificação de Muito Satisfeito numa escala de 1 a 5.

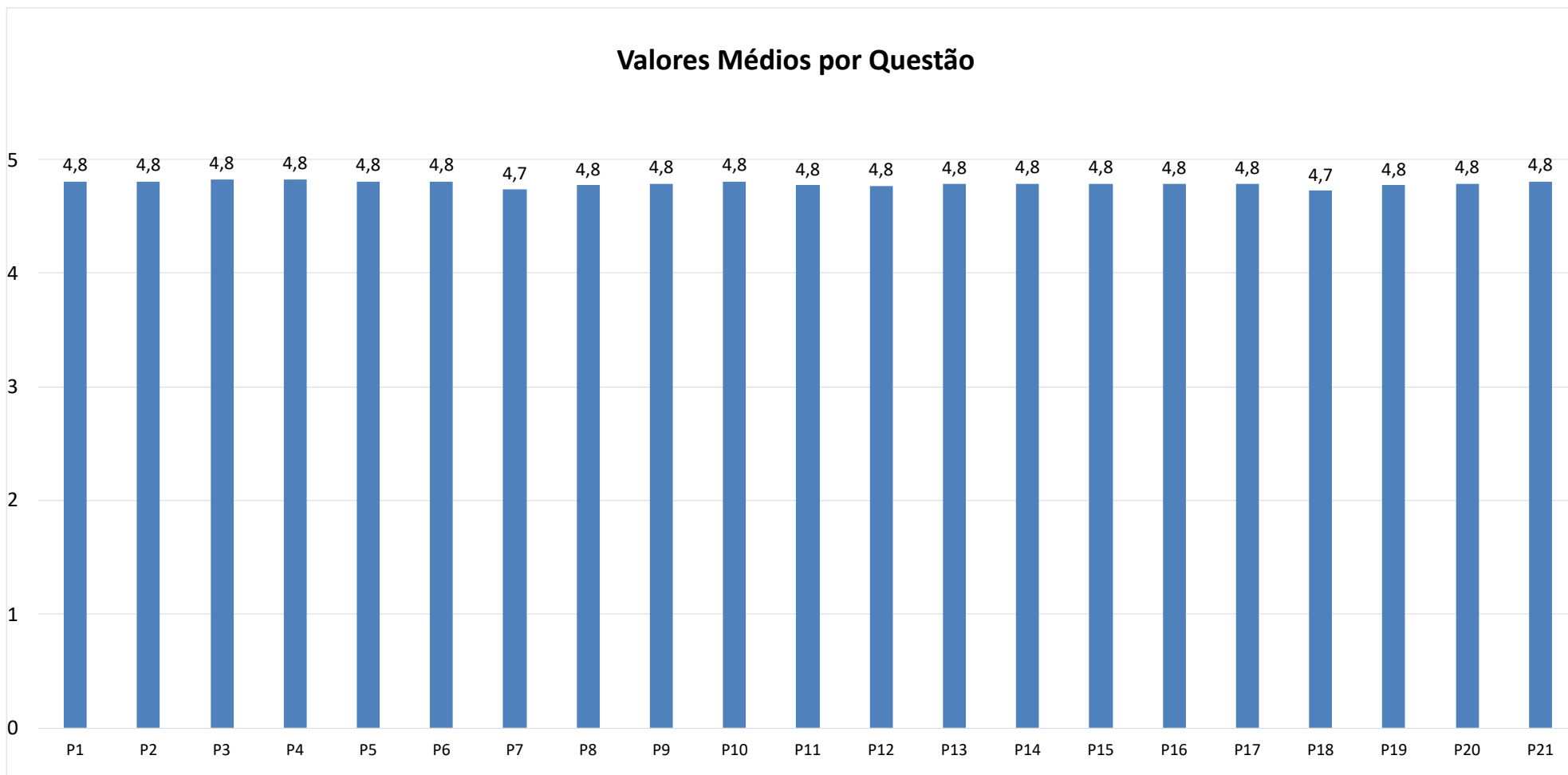


### AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



REFª CLIENTE

Centro Socio Pastoral da Diocese de Viseu



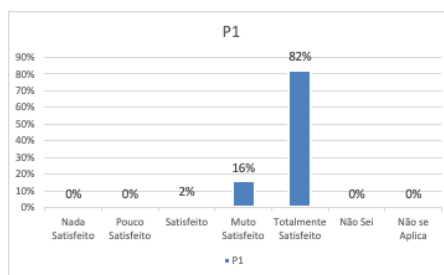


## 2.1. Análise detalhada dos resultados das respostas às questões do questionário

### Questão: P1 Estado de conservação dos edifícios

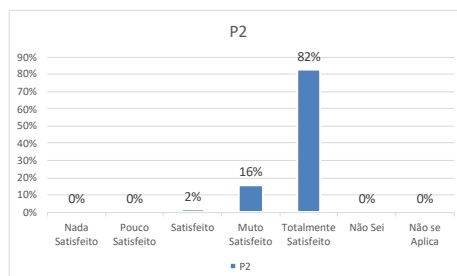
Quando os clientes foram questionados sobre o estado de conservação do edifício, 82% responderam que se encontram Totalmente Satisfeitos, 16% referiram que se encontram Muito Satisfeitos, pelo que se conclui que os clientes consideram bastante adequadas as instalações do edifício, enquanto que 2% responderam que se encontram Satisfeitos.

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. De referir que ao longo de 2023 foram efetuadas obras de reparação do telhado e impermeabilização das paredes.



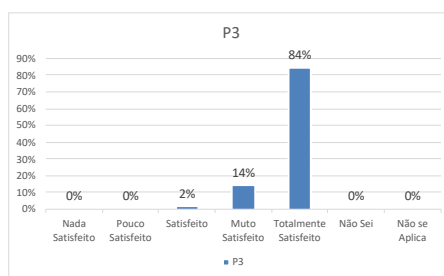
### Questão: P2 Limpeza e arrumação dos espaços

Quanto à questão P2 constata-se que 82% dos clientes encontram-se Totalmente Satisfeitos, 16% referiram que se encontram Muito Satisfeitos e 2% 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 84% de clientes Totalmente Satisfeitos, 14% referiram que se encontram Muito Satisfeitos. Enquanto que 2% está Satisfeitos Os resultados obtidos demonstram o elevado grau de satisfação no que concerne ao estado de conservação dos equipamentos. O Plano de Manutenção é cumprido de forma a manter o estado de conservação dos equipamentos.

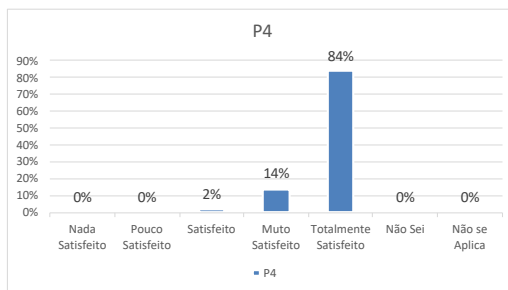




**Questão: P4 Conforto e adequação das instalações**

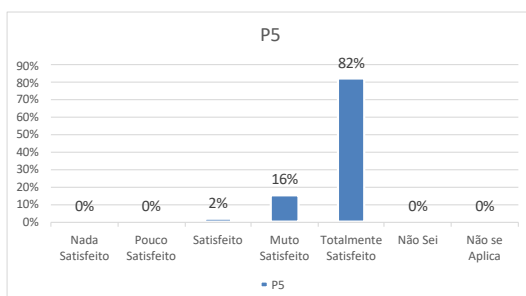
Quanto à questão P4 verificou-se que 84% dos estão Totalmente Satisfeitos, enquanto 14% referiram que se encontram Muito Satisfeitos, enquanto que 2% dos clientes encontram-se Satisfeitos.

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



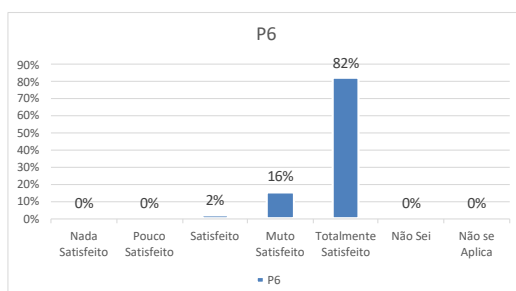
**Questão: P5 Regras e Sistemas de Segurança (intrusão, Incêndio, etc.)**

Quanto à questão P5 82% dos clientes consideram estar Totalmente Satisfeitos com as regras e sistemas de segurança, 16% estão Muito Satisfeitos, enquanto que 2% estão 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(as) colaboradores(as)**

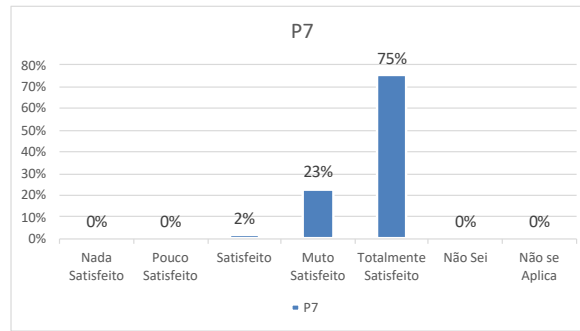
Quanto à questão P6 obteve-se uma Taxa de 82% de clientes Totalmente Satisfeitos, enquanto 16% estão Muito Satisfeitos e 2% estão apenas Satisfeitos. Os resultados obtidos demonstram o elevado grau de satisfação. Todos os colaboradores cumprem os protocolos instituídos em termos de utilização de equipamentos de trabalho e higiene pessoal.





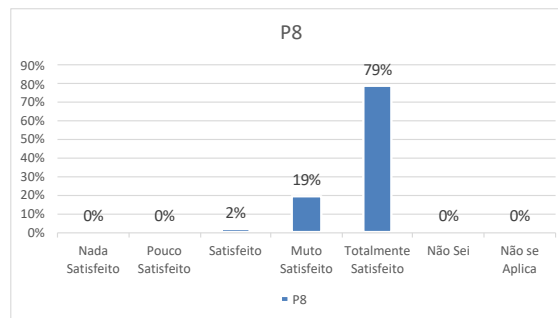
**Questão: P7 Simpatia, educação e atenção dos(as) colaboradores(as)**

Quanto à questão P7 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 75%, que corresponde à satisfação de Totalmente Satisfeito, enquanto 23% dos clientes estão Muito Satisfeitos e 2% Satisfeitos. Periodicamente a Instituição promove reuniões internas de forma a envolver todos(as) os(as) colaboradores(as) na identificação de pontos de melhoria.



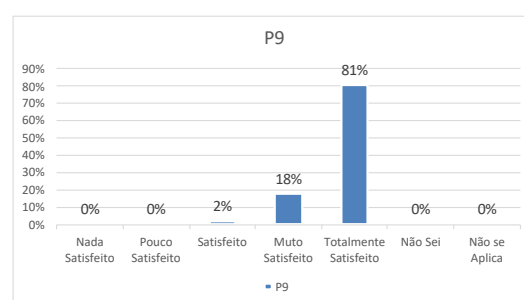
**Questão: P8 Organização e execução dos serviços e atividades**

Quanto à questão P8, 79% dos clientes afirmam estar Totalmente Satisfeitos, 19% 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 81% de clientes que se encontram Totalmente Satisfeitos, 18% estão Muitos Satisfeitos, enquanto que 2% está Satisfeito. O regulamento interno é entregue a todos os clientes na fase de admissão, estando também permanentemente disponível para consulta na receção das instalações.

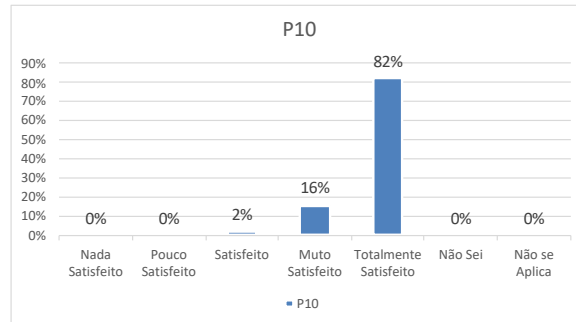






**Questão: P10 Informação sobre o seu plano individual**

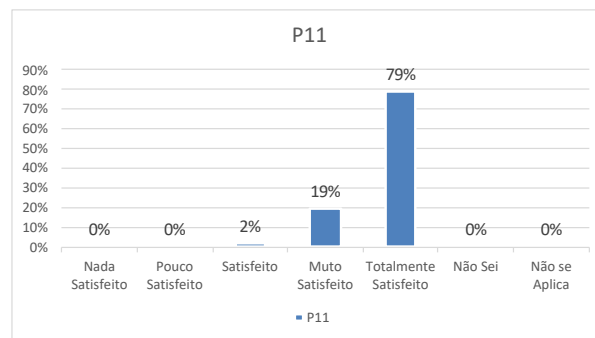
Quanto à questão P10 obteve-se uma taxa de 82% de clientes que estão Totalmente Satisfeitos, 16% estão Muito Satisfeitos e 2% Satisfeitos Os resultados obtidos demonstram o elevado grau de satisfação. O Plano Individual é elaborado pela equipa multidisciplinar e com a participação do clientes e/ou familiares, anualmente e avaliado periodicamente.



**Questão: P11 Qualidade das refeições**

Quanto à questão P11 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 79%, para a classificação de Totalmente Satisfeitos, 19% dos clientes estão Muito Satisfeitos e 2% 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.

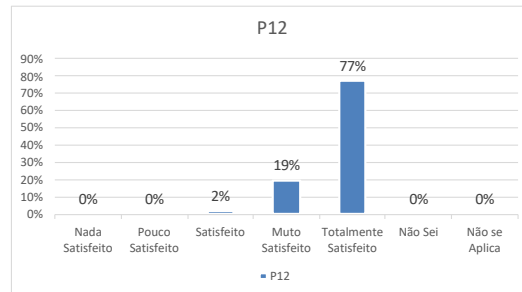
Para melhorar a qualidade das refeições ao longo de 2023 o nutricionista efetua atualizações periódicas às ementas.





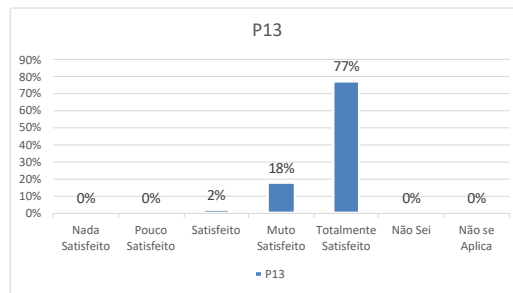
**Questão: P12 Diversidade dos Alimentos**

Quanto à questão P12 7% dos clientes afirmam estar Totalmente Satisfeitos com a diversidade dos alimentos, 19% Muito Satisfeitos e 2% Satisfeitos. À semelhança da questão P11 também 2% afirma estar pouco satisfeito com a diversidade dos alimentos. A Instituição possui diversas ementas, elaboradas por uma nutricionista, adequadas às necessidades de cada cliente.



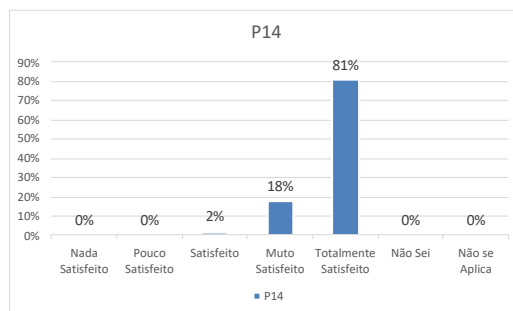
**Questão: P13 Cuidados de higiene e imagem**

Quanto à questão P13, 77% dos clientes afirmam estar Totalmente Satisfeitos com os cuidados de higiene e imagem realizadas pela Instituição, 18% 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**

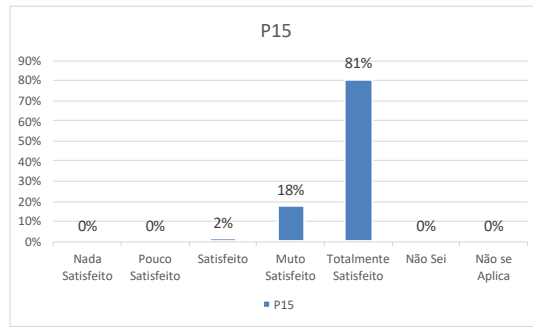
Quanto à questão P14 45% dos clientes demonstram estar totalmente satisfeitos com o apoio prestado nos cuidados de enfermagem pela instituição, 81% Totalmente Satisfeitos, 18% Muito Satisfeitos, 2% Satisfeito. A Instituição possui nos seus quadros 3 enfermeiros, cumprindo com as obrigações da SS e necessidades dos clientes, tendo em conta a taxa de ocupação da Instituição.





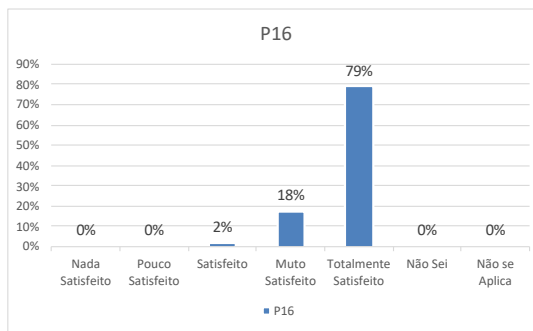
**Questão: P15 Cuidados de Médicos**

Quanto à questão P15 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 81%, para o critério de avaliação Totalmente Satisfeito, 18% dos clientes estão Muito Satisfeitos e 2% Satisfeitos. Esta questão obteve a percentagem bastante positiva pelo que considera-se que os clientes demonstram estar totalmente satisfeitos com o apoio prestado nos cuidados de saúde pela instituição.



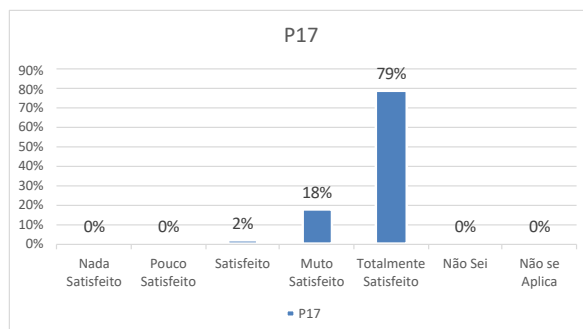
**Questão: P16 Apoio na realização das suas atividades pessoais**

No que respeita ao apoio prestado pela Instituição na realização de atividades pessoais, 79% dos clientes afirma estar Totalmente Satisfeitos, 18% Muito Satisfeitos e 2% 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**

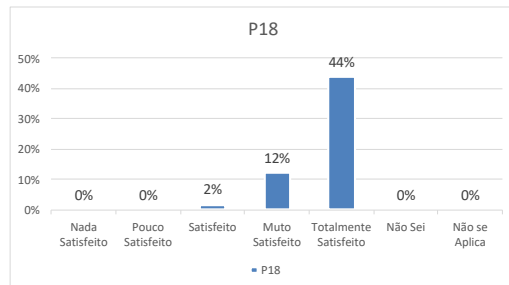
Quanto à questão P17 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 79%, para o critério de avaliação Totalmente Satisfeito, 18% dos clientes estão Muito Satisfeitos e 2% Satisfeitos. Ao longo dos últimos anos a equipa responsável pelo planeamento e realização de atividade, tem desenvolvido todos os esforços para melhorar a taxa de participação dos clientes, pelo que em 2023 a taxa de participação melhorou significativamente.





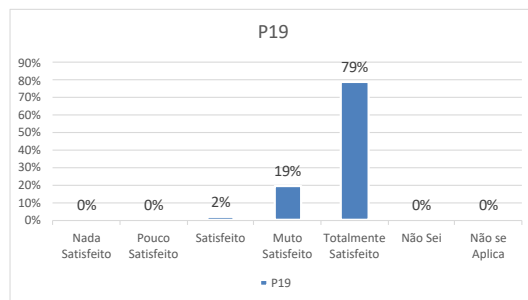
**Questão: P18 Tratamento de reclamações / sugestões**

Quanto à questão P18 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 44%, para o critério de avaliação Totalmente Satisfeito, 12% dos clientes estão Muitos Satisfeitos e 2% Satisfeitos. Esta questão obteve uma taxa de resposta baixa relativamente à maioria das outras questões pelo facto de não existirem reclamações efetivas pelos clientes, pelo que a maioria dos clientes indicam que não se aplica e que não sabe.



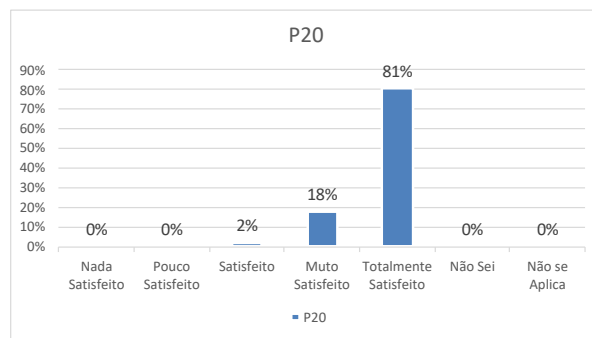
**Questão: P19 Respeito da organização pelas suas decisões e opções**

Quanto à questão P19 79% dos clientes afirma estar Totalmente Satisfeitos, 19% Muito Satisfeitos e 2% Satisfeitos. Todos os colaboradores da Instituição respeitam as decisões e opções dos clientes, no entanto alguns podem não compreender apesar de serem decisões para o bem-estar dos utentes.



**Questão: P20 Cumprimento dos seus direitos**

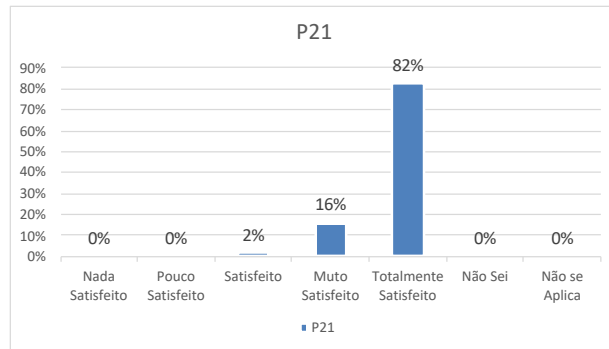
Quanto à questão P20 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 81%, para o critério de avaliação Totalmente Satisfeito, 18% dos clientes estão Muito Satisfeitos e 2% Satisfeitos. Esta questão demonstra o grau de satisfação dos clientes perante o desempenho da Instituição, sendo uma preocupação constante a melhoria contínua dos serviços prestados.





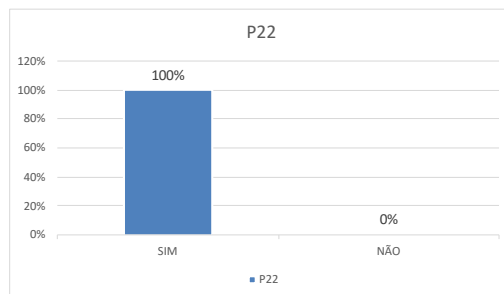
**Questão: P21 De uma forma geral, qual é o seu grau de satisfação com a organização?**

Quanto à questão P21 obteve-se uma Taxa de Satisfação de 82%, para o critério de avaliação Totalmente Satisfeito, 16% dos clientes estão Muito Satisfeitos e 2% 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.



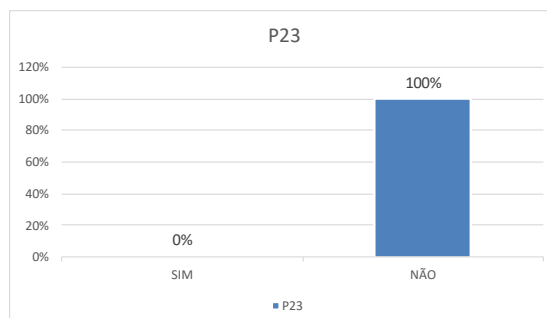
**Questão: P22 Se um amigo seu precisasse, recomendaria o Centro Sócio Pastoral da Diocese de Viseu?**

Quanto ao parâmetro “Recomendação” verifica-se que 100% 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 a globalidade dos clientes está bastante satisfeita com o desempenho da Instituição, tendo em conta o valor médio de 4,8 por questão.

Deste modo, entendeu-se que não seria necessário definir ações complementares, para além das já definidas no plano de ação e estratégico, 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, 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/Relatorio\\_Aval\\_Satisf\\_Clientes\\_Parceiros\\_2022.pdf](https://www.fundacao-coi.pt/images/pdfs/instrumentos/Relatorio_Aval_Satisf_Clientes_Parceiros_2022.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	CSPDV	Fundação COI
	2023		2022		2021		2020	
Plano Individual	96%	80%	87%	100%	99%	98%	83%	98%
Cuidados Pessoais e de Saúde	96%	--	87%	--	99%	--	84%	--
Nutrição e Alimentação	95%	75%	85%	94%	98%	75%	83%	75%
Atividades da Vida Quotidiana	95%	83%	75%	100%	98%	100%	84%	100%
Planeamento e Desenvolvimento Pessoal	96%	83%	84%	100%	98%	100%	80%	100%
Tratamento de Reclamações /	95%	80%	69%	100%	96%	100%	78%	100%



Categorias	Taxa de Satisfação							
	CSPDV	Fundação COI	CSPDV	Fundação COI	CSPDV	Fundação COI	CSPDV	Fundação COI
	2023		2022		2021		2020	
Sugestões								
Instalações, meios e equipamentos disponíveis	96%	83%	98%	100%	80%	100%	80%	92%
<b>Satisfação Global</b>	<b>96%</b>	81%	<b>98%</b>	100%	<b>80%</b>	100%	<b>77%</b>	86%

Após análise dos resultados podemos concluir que o CSPDV apresenta valores superiores aos apresentados pela Fundação COI, resultado da maturidade do sistema da qualidade de avaliação da resposta social.

Os valores obtidos refletem valores superiores à última avaliação, que poderá estar relacionado o fim das limitações impostas na prestação dos serviços implementadas durante o período de pandemia, que afetou psicologicamente os utentes da Instituição.

No entanto, podemos 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 96% que corresponde à classificação de Muito Satisfeito.

A classificação média por questão foi de 4,8, numa escala de 1 a 5 que corresponde a Muito Satisfeito.

Relativamente à satisfação dos clientes com o desenvolvimento e implementação do Plano Individual foi obtido um índice de satisfação 96% - Muito Satisfeito.

Quanto aos Cuidados Pessoais e de Saúde foi obtido um índice de satisfação 96% - Muito Satisfeito.

Na Nutrição e Alimentação foi obtido um índice de satisfação 95% - Muito Satisfeito.

As Atividades da Vida Quotidiana obteve-se um índice de satisfação 95% - Muito Satisfeito e o Planeamento e Desenvolvimento Pessoal foi obtido um índice de satisfação 96% - Muito Satisfeito.

E quanto à satisfação com as instalações e equipamentos obteve-se um índice de satisfação de 96%.

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