



CERCIGUI

Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados do Concelho de Guimarães

**RELATÓRIO
DE
AVALIAÇÃO**

«RELATÓRIO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES / FAMILIARES»

ANO 2010

1. Enquadramento Geral

Um dos procedimentos a realizar no Processo de Gestão e Melhoria é procurar e medir a satisfação dos nossos clientes e significativos/Encarregados de educação ao nível da prestação dos serviços de cada uma das Respostas Sociais / Serviços.

Para medir esta satisfação, recorreremos a Questionários denominados por “Questionário da Avaliação da Satisfação”, estes foram fornecidos aos directores técnicos das diversas Respostas Sociais / Serviços afim de posteriormente serem distribuídos pelos clientes e seus familiares.

Esta avaliação foi realizada no mês de Maio

Após o preenchimento dos questionários, cada director técnico procedeu à recolha dos mesmos e introduziu os dados no processo M03 da plataforma QualityAlive para que pudessem ser tratados e analisados.

2. Resultados Obtidos

O presente relatório de avaliação diz respeito ao ano de 2010 e destina-se a verificar o grau de cumprimento do objectivo expresso no Processo de Gestão e Melhoria.

2.1. Centro de Reabilitação e Formação Profissional

No CRFP foram distribuídos 60 questionários que foram preenchidos na sua totalidade. Para o preenchimento destes, alguns dos clientes solicitaram apoio da equipa técnico pedagógica pois não percebiam o conteúdo de algumas perguntas, outros levaram para casa e preencheram com os seus encarregados de educação. Nenhum dos questionários foi anulado obtendo uma taxa de aproveitamento de 100%.

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global foi bastante positivo, sendo a média final de 81,5%. É importante realçar a questão que obteve maior grau de satisfação (94,58%) e que se refere às actividades desportivas realizadas. Constatou-se, também, que a questão que obteve uma classificação mais baixa (57,5%) refere-se ao conhecimento do que (devo) fazer em caso de catástrofe.



2.2. Centro de Actividades Ocupacionais I/Ponte

No CAO I/ Ponte foram distribuídos 48 questionários que foram preenchidos na sua totalidade. Para o preenchimento destes, os clientes com deficiência mental ligeira e moderada tiveram apoio da equipa técnica para leitura do questionário e interpretação das questões, pois muitos não sabiam ler e não percebiam o conteúdo de algumas perguntas, mas revelaram vontade de serem eles a responder. Os clientes com deficiência mental grave e profunda levaram questionários para casa para serem preenchidos pelos significativos. Nenhum dos questionários foi anulado obtendo uma taxa de aproveitamento de 100%.

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global foi positivo, sendo a média final de 76.25%. Nesta Resposta Social, tal como na anterior realçamos a questão que obteve maior grau de satisfação (89,06%) e que se refere ao cumprimento dos horários das refeições. A questão que obteve uma classificação mais baixa (48,33%) refere-se aos cuidados médicos e enfermagem prestados. Em relação a esta resposta iremos promover a elaboração de um protocolo de parceria com uma entidade de saúde da área onde está inserida a nossa resposta social.

2.3. Centro de Actividades Ocupacionais II/Sede

No CAO II/ Sede foram distribuídos 49 questionários que foram preenchidos na sua totalidade. Para o preenchimento destes, os clientes com deficiência mental ligeira e moderada tiveram apoio da psicóloga para leitura do questionário e interpretação das questões, pois muitos não sabiam ler e não percebiam o conteúdo de algumas perguntas, mas revelaram vontade de serem eles a responder. Os clientes com deficiência mental grave e profunda levaram questionários para casa para serem preenchidos pelos significativos. Nenhum dos questionários foi anulado obtendo uma taxa de aproveitamento de 100%.

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global foi razoável, sendo a média final de 63.25%. Nesta Resposta Social, tal como nas anteriores realçamos a questão que obteve maior grau de satisfação (76,53%) e que se refere à alimentação fornecida. A questão que obteve uma classificação mais baixa (49,49%) refere-se ao conhecimento do que (devo) fazer em caso de catástrofe. Em relação a esta questão vamos realizar uma acção de formação para colmatar esta necessidade.

2.4. Lares Residenciais I/Rendufe e II/Ponte

Nos Lares foram distribuídos 21 questionários que foram preenchidos na sua totalidade. Para o preenchimento destes, todos os clientes com deficiência mental ligeira e moderada tiveram apoio do director técnico para leitura do questionário e interpretação das questões, pois muitos não sabiam ler e não percebiam o conteúdo de algumas perguntas, mas revelaram vontade de serem eles a responder. Os clientes com deficiência mental grave e profunda levaram questionários para casa para serem preenchidos pelos significativos. Nenhum dos questionários foi anulado obtendo uma taxa de aproveitamento de 100%.

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global foi muito positivo, sendo a média final de 80%. Nesta Resposta Social, tal como nas anteriores



CERCIGUI

Cooperativa de Educação e Reabilitação de Cidadãos Inadaptados do Concelho de Guimarães

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

realçamos as questões que obtiveram maior grau de satisfação (97,62%) e que se referem aos cuidados de higiene pessoal prestados e adequação das viaturas às (minhas) dificuldades de mobilidade. A questão que obteve uma classificação mais baixa (71.43%) refere-se ao conhecimento do que (devo) fazer em caso de catástrofe.

2.5. Serviço de Apoio Domiciliário

No Serviço de Apoio Domiciliário foram distribuídos 17 questionários que foram preenchidos na sua totalidade. Para o preenchimento destes, todos os clientes com deficiência mental ligeira e moderada tiveram apoio das técnicas para leitura do questionário e interpretação das questões, pois muitos não sabiam ler e não percebiam o conteúdo de algumas perguntas. Os clientes com deficiência mental grave e profunda, que vêm à instituição, levaram questionários para casa para serem preenchidos pelos significativos. Os restantes que estão a receber apoio em casa, foi-lhes entregue para posterior recolha. Nenhum dos questionários foi anulado obtendo uma taxa de aproveitamento de 100%.

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o índice médio de satisfação global foi razoável, sendo a média final de 63.5%. Nesta Resposta Social, houve cerca de 9 questões que obtiveram o maior grau de satisfação (75%) e que dizem respeito ao envolvimento dos clientes e significativos no plano de desenvolvimento individual. A questão que obteve uma classificação mais baixa (50%) refere-se ao cumprimento dos horários previstos dos cuidados de saúde.

3. Conclusão

Esta avaliação proporciona uma melhor percepção do nível de satisfação dos clientes e dos seus significativos/encarregados de educação, face aos serviços prestados, indicando quais os pontos fortes e fracos em cada Resposta Social / Serviços.

Sendo que um dos principais objectivos da implementação de um sistema da qualidade é a melhoria contínua pretendemos continuar a elevar o grau de satisfação dos nossos clientes, tomando medidas preventivas e correctivas, primordialmente nos itens que obtiveram um resultado menos positivo.

Elaborado por: Ofélia Lestre Data: 24 / 10 / 2010

Verificado por: Virgínia Fernandes Data: 24 / 10 / 2010