



Centro Sagrada Família

Fundação Obra Social das Religiosas Dominicanas Irlandesas



2016/2017

QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES





Índice

Introdução	3
Metodologia	3
Resultados e comentários	3
Instalações e equipamentos	4
Segurança, sinalética e identificação	5
Funcionamento e comunicação	6
Alimentação e higiene	7
Atendimento e acesso	7
Mensalidade	8
Satisfação geral	8
Conhecimento e recomendação	9
Mudança do Centro Sagrada Família	9
Observações	10
Instalações e acessos	10
Funcionamento interno	10
Atendimento e mensalidades	11
Conclusões	11





Introdução

A avaliação da satisfação dos clientes é um dos momentos do Sistemas de Gestão da Qualidade que permite, por um lado, promover o envolvimento dos mesmos na melhoria contínua dos serviços da Instituição e, por outro, conhecer o seu nível de satisfação direcionado para áreas específicas e o seu nível de satisfação global.

Metodologia

A avaliação foi realizada entre os dias 26 de junho e 17 de julho de 2017. Este ano, pela primeira vez, o questionário teve uma versão *online* através do *Google Forms* com o objetivo de aumentar a comodidade dos respondentes e também facilitar a posterior análise. No entanto, na tentativa de abranger todos os pais, a versão em papel foi opção para os que a preferiram ou não tiveram possibilidade de preencher a versão *online*. Ambas as versões garantiram a confidencialidade, embora na versão *online* tenha sido criado um campo opcional para identificação da criança. Foram respondidos 94 questionários, o que perfaz uma taxa de resposta de 54% (uma ligeira diminuição em relação aos 56% anteriores), dos quais 23% foram entregues em papel e os restantes 77% foram respondidos *online*.

As respostas dos questionários *online* foram exportadas para o *software Microsoft Office Excel 2007®* e as respostas aos questionários em papel foram introduzidas manualmente no mesmo ficheiro, após o se construiu uma tabela de frequências e foram elaborados os gráficos ilustrativos das várias questões colocadas.

Resultados e comentários

Nas páginas seguintes apresentam-se os resultados das respostas dos questionários, divididos em temas, sob a forma gráfica e acompanhados de alguns comentários considerados pertinentes.

Na análise dos gráficos apresentados, o nível de concordância refere-se às respostas concordo e concordo totalmente, enquanto os níveis de discordância se referem às respostas discordo e discordo totalmente.

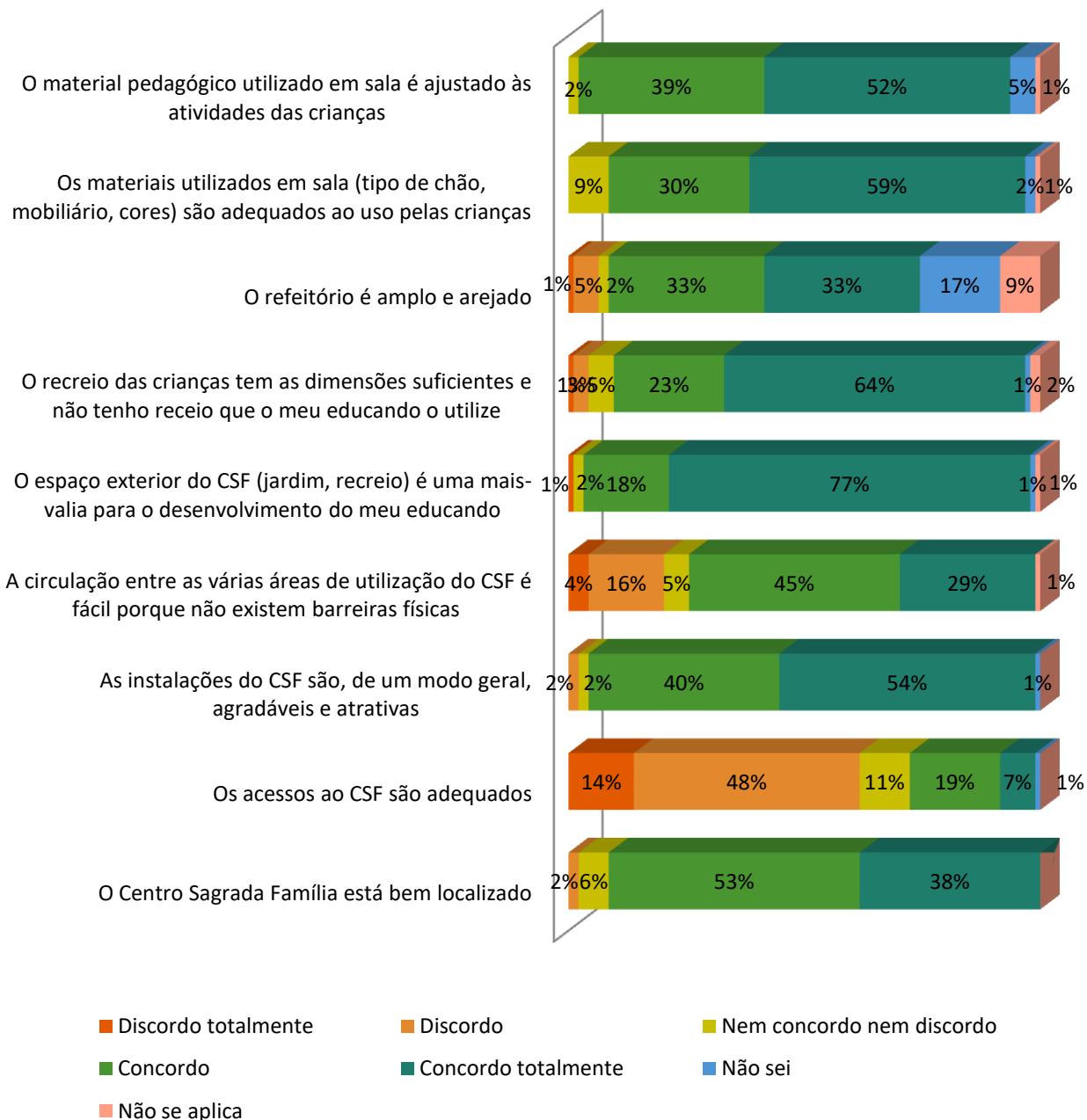




Instalações e equipamentos

Em relação às instalações e equipamentos, os resultados foram no geral bastante positivos, destacando-se, mais uma vez este ano, o espaço exterior do Centro Sagrada Família, o qual 95% dos encarregados de educação concordaram ou concordaram totalmente ser uma mais-valia para o desenvolvimento do seu educando. Por outro lado, os acessos ao Centro Sagrada Família são os aspetos que mais desagradam aos encarregados de educação, com pelo menos 62% a considerá-los desadequados. Também a circulação entre as várias áreas do edifício é considerada problemática por 20% dos pais.

Instalações e equipamentos



- Discordo totalmente
- Concordo
- Não se aplica
- Discordo
- Concorde totalmente
- Nem concordo nem discordo
- Não sei



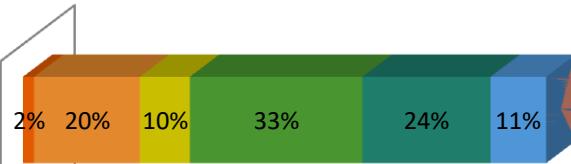


Segurança, sinalética e identificação

No tema da segurança e sinalética, 27% dos encarregados de educação referem não saber se existem os meios adequados e 11% discordam da sua adequação. Quanto à adequada identificação do pessoal, o nível de concordância é de 96% relativamente à equipa educativa mas de apenas 86% em relação aos restantes funcionários, situação a melhorar.

Segurança, sinalética e identificação

Os restantes funcionários/elementos do CSF encontram-se devidamente identificados



Os elementos da equipa educativa encontram-se identificados de forma adequada e visível



A equipa educativa usa vestuário apropriado ao exercício da função



As diferentes áreas do CSF, para utilização dos utentes, estão devidamente identificadas e sinalizadas



Reconheço a existência dos meios de emergência no CSF (extintores, plantas de emergência, simulacro)



■ Discordo totalmente

■ Discordo

■ Nem concordo nem discordo

■ Concordo

■ Concordo totalmente

■ Não sei

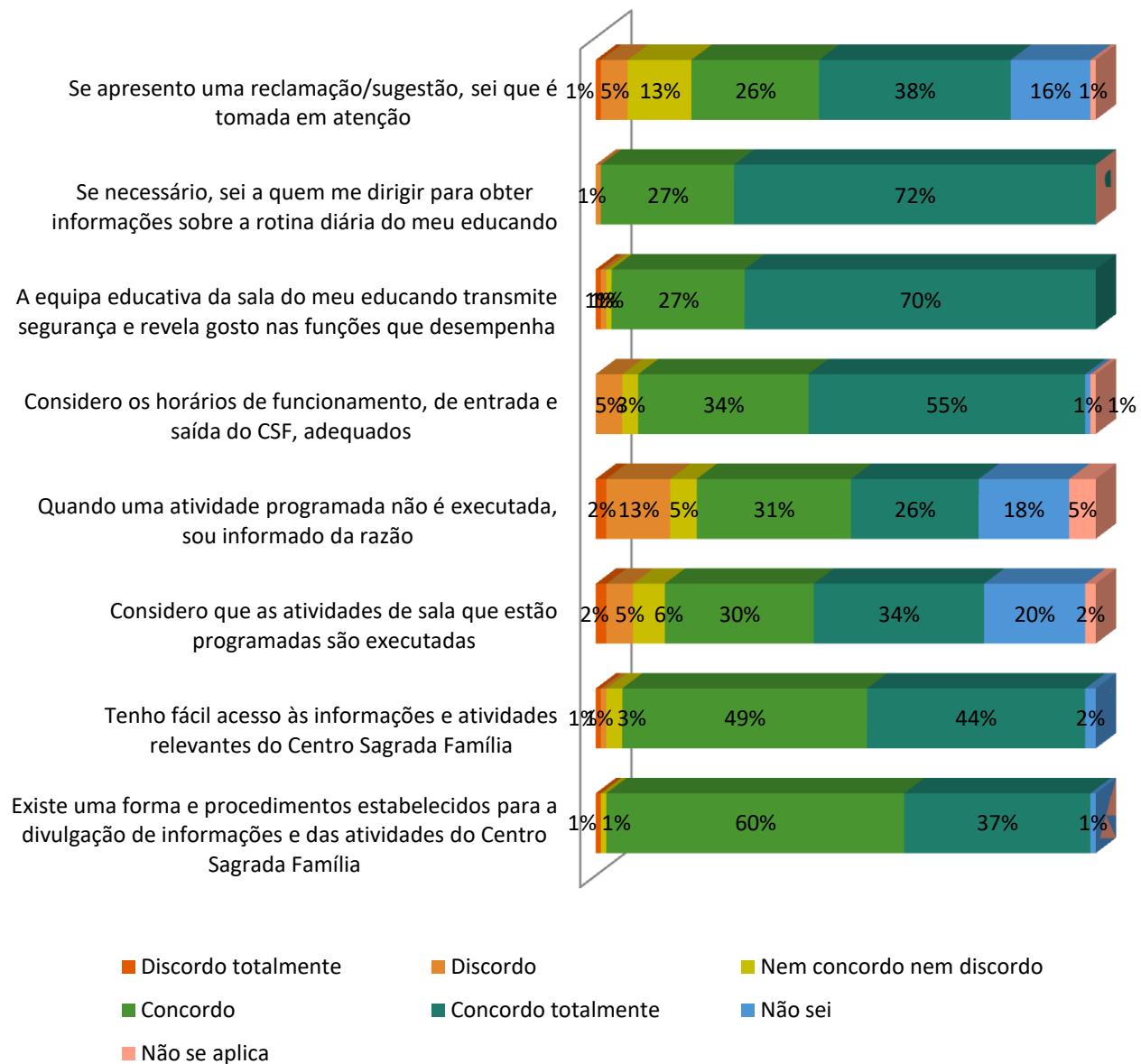
■ Não se aplica



Funcionamento e comunicação

Em relação ao funcionamento e comunicação, as respostas foram no geral muito positivas, com 97% dos encarregados de educação a considerar que existe uma forma e procedimentos de divulgação de informações e das atividades do Centro Sagrada Família, num aumento em relação à edição anterior. Também 99% dos encarregados de educação sabem a quem se dirigir para obter informações sobre a rotina diária dos educandos e 97% considera que a equipa educativa transmite segurança e revela gosto nas suas funções. 89% dos encarregados de educação consideram os horários de funcionamento adequados. Por outro lado, apenas 57% referem ser informados das razões de atividades não serem executadas. Na questão relativa às reclamações e sugestões, 16% dos encarregados de educação não sabem se estas são tomadas em atenção e 6% discordam que tal aconteça.

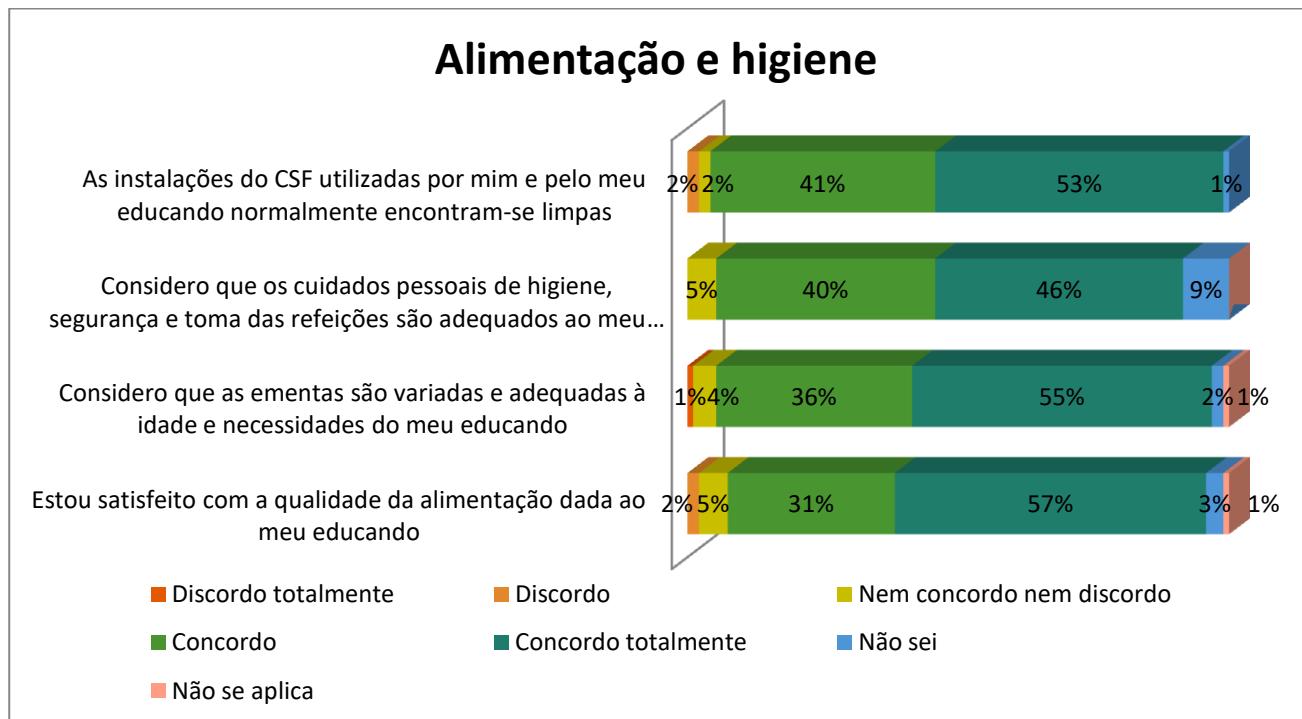
Funcionamento e comunicação





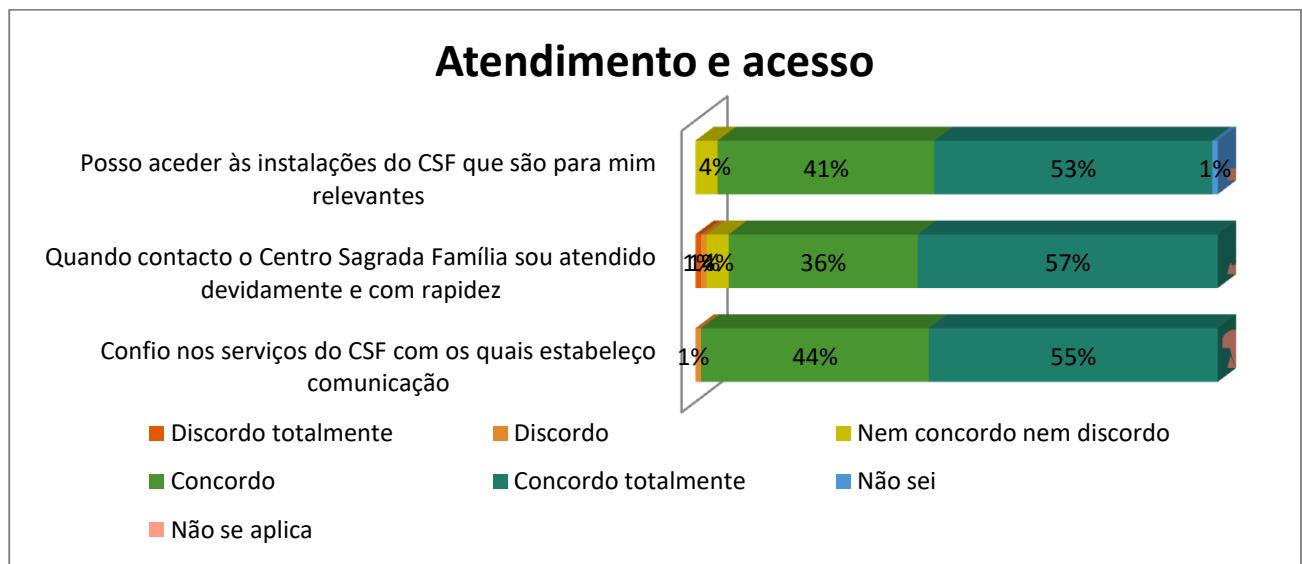
Alimentação e higiene

As questões desta temática obtiveram também respostas muito positivas, com 88% dos pais satisfeitos com a qualidade da alimentação dada aos seus educandos e 91% a considerar as ementas variadas e adequadas às necessidades do seu educando. Em relação aos cuidados pessoais, 86% dos encarregados de educação consideram os cuidados adequados. Ainda 94% considera que as instalações se encontram limpas.



Atendimento e acesso

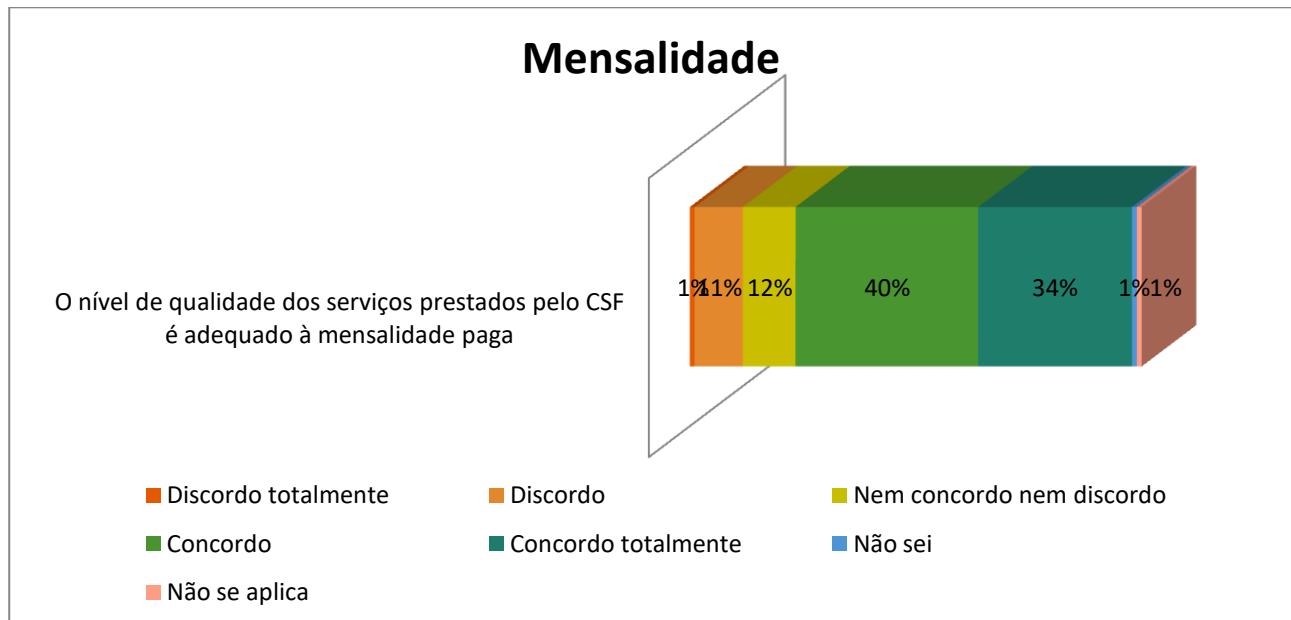
Quanto ao atendimento, 99% dos encarregados de educação confiam nos serviços do Centro Sagrada Família com os quais comunicam (um aumento de 3% em relação à edição anterior) e 93% considera ser atendido devidamente e com rapidez. 94% dos encarregados de educação considera aceder às instalações para si relevantes.





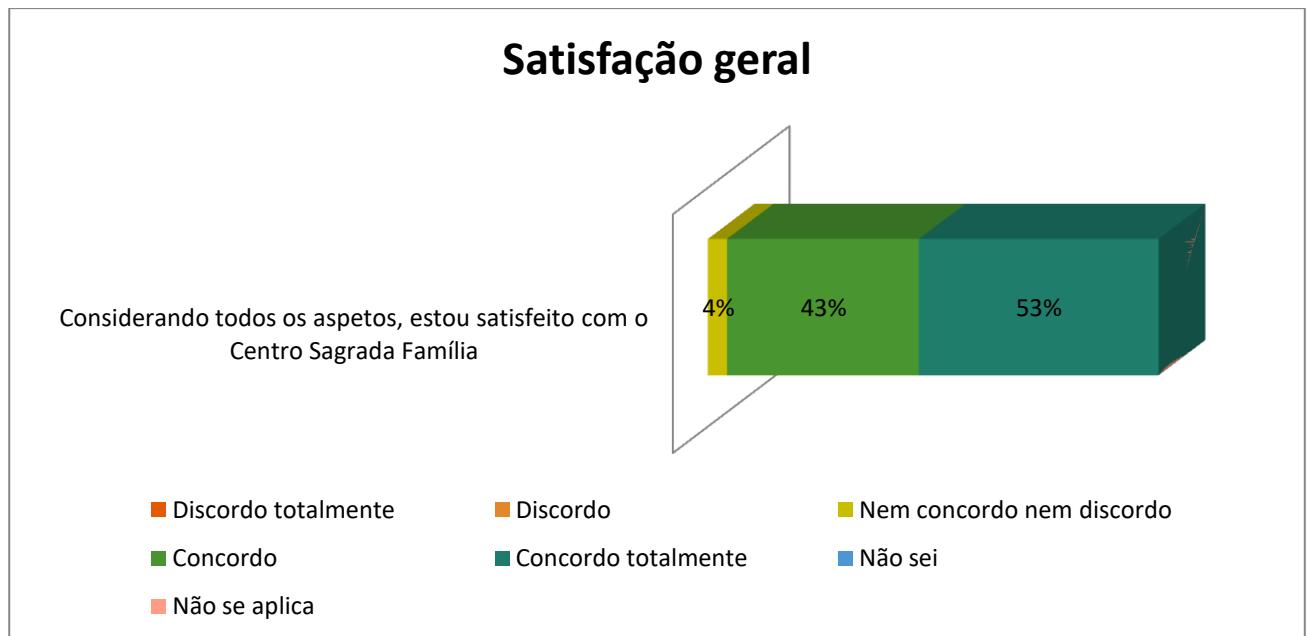
Mensalidade

A maioria dos encarregados de educação, 74%, considera a mensalidade paga adequada à qualidade dos serviços prestados, enquanto 12% discorda (um aumento de 5% em relação à edição anterior) e os restantes não concordam nem discordam ou não sabem.



Satisfação geral

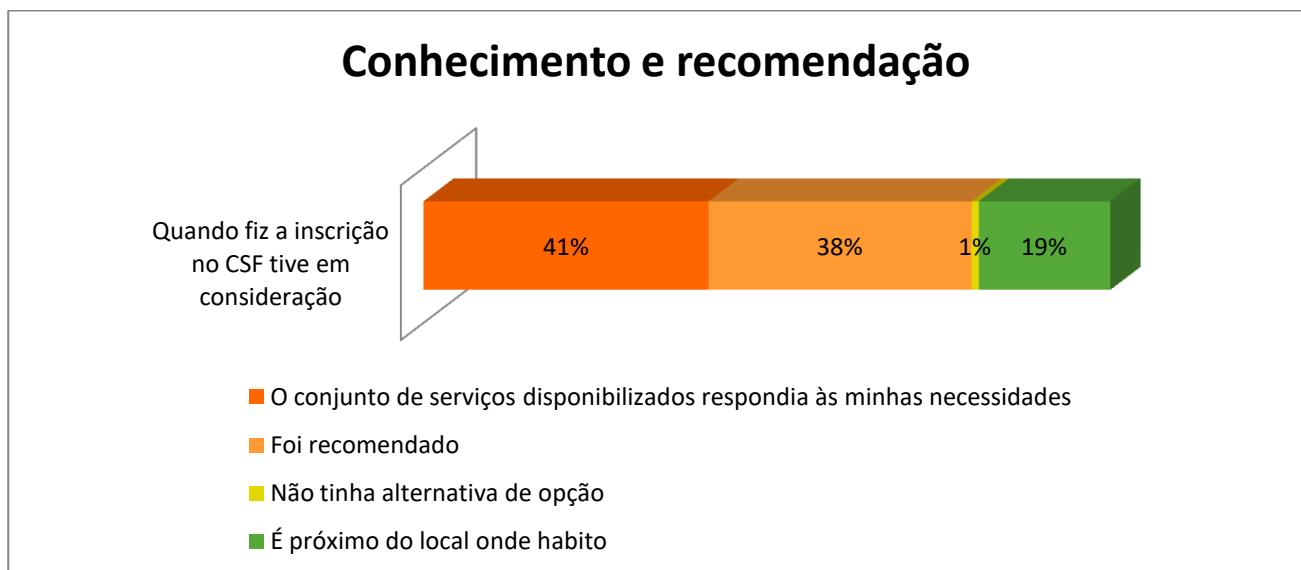
Talvez a questão mais importante do questionário seja a referente ao grau de satisfação global, com a qual 96% dos encarregados de educação concordaram, uma melhoria em relação aos 94% na anterior edição do questionário. Esta questão engloba todos os aspetos e permite ter uma perspetiva mais ampla da opinião dos encarregados de educação.





Conhecimento e recomendação

Ao escolherem o Centro Sagrada Família, 41% dos encarregados de educação tiveram em conta o conjunto de serviços disponibilizados, outros 38% tinham tido uma recomendação, 19% escolheram por ser próximo da sua habitação e apenas 1% considerou não ter outra opção. A totalidade dos encarregados de educação recomendaria o Centro Sagrada Família.



Mudança do Centro Sagrada Família

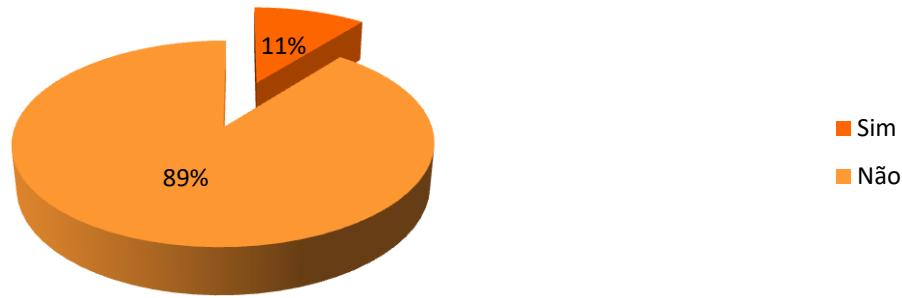
Em relação à mudança do Centro Sagrada Família, apenas 11% dos encarregados de educação referem que mudariam os seus educandos se tivessem possibilidade. Ao serem questionados porquê, as razões apresentadas prendem-se com as dificuldades de acesso, o número de crianças por sala, os dias de fecho da instituição e a mensalidade paga.

Também muitos dos encarregados de educação justificaram a opção de não mudar os seus educandos, referindo a satisfação com os serviços prestados e a confiança com o acompanhamento dos educandos.





Se tivesse possibilidade mudaria do Centro Sagrada Família.



Observações

Na totalidade dos questionários entregues, 45 encarregados de educação aproveitaram o espaço de observações sugestões no final do questionário para deixarem mensagens de incentivo e elogio ao Centro Sagrada Família ou para fazerem sugestões de melhoria, um aumento significativo em relação às 29 observações/sugestões da edição anterior. Para uma análise mais clara estas sugestões foram divididas em 3 áreas gerais:

Instalações e acessos

Na área das instalações e acessos existiram 16 observações. A dificuldade dos acessos foi referida várias vezes. Uma das melhorias sugeridas foi a continuação do passeio em cimento por cima da vala desde o portão novo até ao sítio do antigo portão e melhorar o estacionamento disponível. Foi também sugerido colocar uma mola que mantenha o portão fechado; uma barreira em frente que sirva de obstáculo entre as crianças e a estrada e melhorar as acessibilidades internas para carrinhos de bebé.

Para o recreio da creche foi sugerido a instalação de um sistema de sombra que não faça efeito de estufa; a colocação de uma borracha ou outro material que previna ferimentos nos degraus das portas dos berçários e reparação ou substituição das redes que delineiam o espaço. Para o pré-escolar foi sugerida uma zona coberta para recreio nos dias de chuva e a colocação de um piso antichoque em algumas zonas.

Para o interior dos espaços foi sugerida a climatização das salas, a alteração do refeitório do pré-escolar de forma a aumentar a luz natural e ficou também o alerta para que na creche existem alguns cantos aguçados no alumínio em volta dos vidros das portas.

Funcionamento interno

Os períodos de férias foram referidos em 22 observações. Algumas das sugestões de melhoria passam por encerrar apenas 2 a 3 semanas no mês de agosto e encurtar também as pausas de natal e páscoa

As restantes questões de funcionamento mereceram 17 observações ou sugestões. Em relação às atividades foi referida a expectativa dos pais da concretização de algumas atividades programadas, o que não terá acontecido. Ficou o pedido de partilha com os pais de registos fotográfico das atividades executadas ao longo do ano e/ou no final do ano letivo. Foi ainda considerado por um dos encarregados de educação que as atividades durante o mês de julho são insuficientes para o valor pago pela colónia de férias.



Quanto às atividades extracurriculares, foi sugerida a redução do valor pago por estas atividades, ou a sua inclusão na mensalidade; o aumento de atividades desportivas e a existência de atividades como música e ginástica para o berçário. Ficou ainda a sugestão de incluir todas as meninas da mesma sala na aula de *Ballet*, independentemente da idade.

Em relação à farda, foi sugerida a substituição do forro do chapéu por algodão fino e a existência de um modelo de verão da bata, semelhante aos aventais de pintura.

No que concerne à alimentação, foi sugerida a substituição do pão branco por pão escuro; a diminuição do fiambre utilizado nas sandes; acompanhar a fruta a meio da manhã como mais algum alimento; inclusão de fruta no reforço dado ao final da tarde às crianças que saem mais tarde e a existência de um menu opcional sem lactose e sem glúten. Um dos encarregados de educação de berçário sugeriu a substituição das colheres usadas ao almoço por uma opção mais pequena e de silicone.

Em relação à equipa, foi sugerida uma maior interação entre a educadora e os pais; a identificação dos elementos da equipa educativa e um maior cuidado com o aspeto visual e formação aos jovens voluntários de verão.

Foi ainda sugerido o reforço da vigilância durante as idas à casa de banho por parte das crianças do pré-escolar, durante o dia, e principalmente ao final da tarde.

Atendimento e mensalidades

Foi referido por um encarregado de educação o seu desagrado com a mensalidade, que considera elevada, e o facto de poderem existir casos de pais com rendimentos não declarados, o que determinará um apuramento de mensalidade que não se coaduna com a realidade. Foi ainda referido por outros dois encarregados de educação não considerarem justo o pagamento da parcela da mensalidade de agosto, sem usufruto dos serviços. Em relação ao atendimento, foi referido por um encarregado de educação a existência de algumas falhas na transmissão de recados à educadora.

Conclusões

O questionário de Satisfação dos Clientes 2016/2017 teve uma ligeira diminuição (2%) na taxa de resposta, não sendo considerado significativo mas ficando aquém do objetivo de aumento da taxa com a introdução do questionário *online*. De modo geral, as respostas aos questionários foram bastante positivas, destacando-se 96% dos encarregados de educação satisfeitos.

Da análise dos questionários destacaram-se alguns pontos a melhorar.

Na secção de instalações e equipamentos destaca-se a necessidade de melhoria dos acessos exteriores e da circulação entre edifícios. A questão do ordenamento exterior encontra-se a ser trabalhado entre o Centro Sagrada Família e a Câmara Municipal de Oeiras. Em relação à circulação exterior, existe já um projeto de ligação entre os edifícios mas que não foi ainda financeiramente possível concretizar. Com a entrada em vigor das salas reformuladas, 94% dos encarregados de educação consideram as instalações atrativas e a única sugestão de melhoria em relação às salas foi a climatização.





No campo da segurança, sinalética e identificação é de referir que são cumpridas todas as diretrizes legais para as escolas. Apesar disto, não foi realizado nenhum simulacro de emergência com a participação das crianças, ponto que deverá ser cumprido no próximo ano letivo. Outro ponto a melhorar será a identificação do pessoal não educativo.

Nas questões de funcionamento e comunicação, muitos dos pais não sabem se as suas reclamações são tomadas em atenção. Aqui é de referir que as reclamações, assim como as sugestões, devem preferencialmente ser feitas por escrito, no formulário próprio disponível na secretaria, ou na impossibilidade deste procedimento podem também ser enviadas por correio eletrónico, indicando claramente tratar-se de uma reclamação ou sugestão. Os questionários de satisfação dos clientes são também uma oportunidade para realizar sugestões. No entanto, por estes questionários serem anónimos, não permitirá uma resposta individualizada, tendo sido um dos motivos para colocar a opção de identificação da criança no questionário *online*.

Ao longo dos questionários foram identificados como pontos fortes as instalações agradáveis e atrativas, em especial o espaço exterior, a equipa educativa competente e motivada, o atendimento e a qualidade da alimentação.

Destacamos alguns dos comentários escritos nas observações, os quais muito alegraram a equipa:

“Por estar muito satisfeita com o que a escola oferece aos meus filhos. Pelo desenvolvimento que têm tido e acima de tudo a alegria com que vão para a escola”.

“Porque o meu filho é feliz no Centro Sagrada Família e gosto da forma de trabalhar da equipa educativa”.

“Continuem a desempenhar o ótimo trabalho que prestam”.

“Porque gosto muito do ambiente, dos serviços e do pessoal. Somos bem tratados sempre. PARABÉNS”

“Prima pela qualidade profissional e humana, e pela melhoria contínua das instalações físicas”.

“Numa primeira linha, não posso deixar de agradecer à Educadora toda a dedicação, carinho, empenho, disponibilidade e atenção que dedica à minha filha, e ao seu percurso escolar, e aos Pais. Ela é, seguramente, a principal razão pela qual a [minha filha] não sairá no próximo ano letivo do CSF para ingressar o Ano 0 da Escola Pública! Não posso ainda deixar de agradecer a toda a Equipa Educativa e ao Corpo Administrativo, pelo enorme carinho e disponibilidade com que trata quaisquer dúvidas ou problemas apresentados”.

Relatório finalizado em julho de 2017