



# Casa do Povo de Água de Pau

Contribuinte nº 512 010 919

## Avaliação de satisfação dos utentes da Casa do Povo de Água de Pau Ano letivo 2023/2024





# Casa do Povo de Água de Pau

Contribuinte nº 512 010 919

A satisfação dos utentes de Instituições Particulares de Solidariedade Social (IPSS) é um indicador importante para avaliar a qualidade dos serviços prestados por essas instituições, que desempenham um papel fundamental no apoio social em áreas como saúde, educação, reabilitação e acolhimento de idosos. Avaliar a satisfação dos utentes, pode fornecer insights sobre o desempenho da instituição e identificar áreas de melhoria para garantir que as necessidades dos beneficiários estão sendo atendidas.

Foi com este propósito que a Casa do Povo de Água de Pau se propôs realizar um inquérito de satisfação referente ao ano letivo 2023/2024, destinado a todos os utentes das valências CATL e Creche.

**Dos 130 utentes, obtivemos cerca de 53 respostas, o que corresponde a 41% dos nossos clientes.**

A maior parte dos inquiridos têm idade compreendida entre os 30 e 35 anos, com o ensino secundário completo.

## Instalações e Equipamentos

As instalações e os equipamentos de uma IPSS são elementos fundamentais para garantir um ambiente seguro, confortável e funcional para os utentes. A qualidade das instalações e dos equipamentos impacta diretamente a experiência dos beneficiários e o desempenho dos profissionais, além de refletir o compromisso da instituição com a excelência nos serviços prestados.

Neste sentido, dos 53 inquiridos, todos concordam que o edifício **da respetiva resposta social encontra-se bem localizado**, e 88.7% considera que as instalações são atrativas.

Relativamente ao **recreio das crianças**, a mesma percentagem (88.7%) considera que as dimensões são suficientes e não têm receio que o seu educando o utilize.



# Casa do Povo de Água de Pau

Contribuinte nº 512 010 919

Não obstante, é importante realçar que cerca de 11% dos inquiridos discordam, considerando que o recreio não tem as dimensões adequadas e que têm receio que o seu educando utilize o espaço.

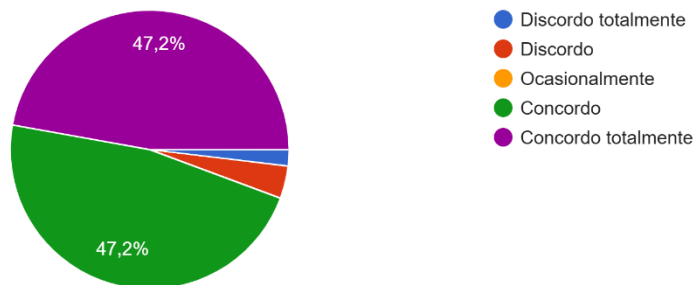
Relativamente aos sistemas de segurança do edifício, 92.5% afirma a existência de extintores nos edifícios e estes estarem bem visíveis.

## Funcionamento geral

Relativamente ao funcionamento geral das valências da Casa do Povo de Água de Pau, pretendia-se medir até que ponto os encarregados de educação conheciam o seu funcionamento, a sua organização pedagógica e que tipo de relação estabelecem com a equipa pedagógica.

Considera o projeto educativo apresentado no início do ano letivo, um projeto adequado ao desenvolvimento educativo do seu filho?

53 respostas





# Casa do Povo de Água de Pau

Contribuinte nº 512 010 919

Como podemos constatar, a grande maioria dos encarregados de educação tem **conhecimento do projeto educativo**, considerando-o adequado ao desenvolvimento integral do seu educando.

Dos inquiridos, 86.8% afirma **tomar conhecimento dos planos de atividades em tempo útil**, contudo é importante considerar 13% dos encarregados de educação que discordam dos anteriores, e não consideram tomar conhecimento dos planos de atividade.

O mesmo número considera que as atividades programadas não são executadas, muito embora 86.8% discorda, afirmando que normalmente as atividades são executadas.

Ainda no âmbito do desenvolvimento de atividades, 75.5% diz ser informado da razão quando uma atividade programada não é realizada, contudo, um número considerável de encarregados de educação (24.5%) diz nunca ser informado da razão do cancelamento.

Estes números, levam-nos a considerar que o planeamento e desenvolvimento das atividades devem ser repensadas no futuro, apostando numa melhor organização e comunicação com os encarregados de educação, sobretudo aquando do cancelamento ou alteração das planificações.

No que diz respeito ao **horário das valências**, a maioria (86.7%), considera que o horário da resposta social corresponde às suas necessidades, contudo, 13% acha que poderia ser efetuado um ajuste de horário de funcionamento. Sobre esta questão, poderá ser feita uma auscultação junto dos utentes, de modo a perceber qual o horário que mais se adequa às suas necessidades, não descurando a capacidade de resposta das respetivas valências, nomeadamente do número de funcionários de cada uma.

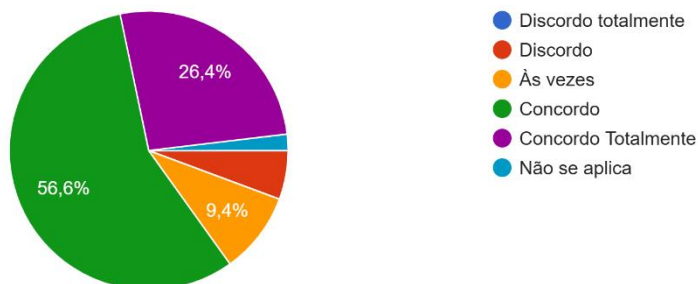


# Casa do Povo de Água de Pau

Contribuinte nº 512 010 919

O pessoal tem a formação técnica necessária à funções que desempenha.

53 respostas



Quando questionados sobre a **formação técnica dos colaboradores das valências**, a grande maioria considera que estas possuem formação adequada às funções que desempenham, contudo 17% (9 pessoas), discordam.

Cerca de 90% dos encarregados de educação inquiridos mantêm uma relação de confiança com os coordenadores e ajudantes de educação, contudo quando questionados sobre terem conhecimento a quem se dirigir para obter informações sobre o seu educando, 9% considera não saber a quem se dirigir, embora a grande maioria refira o contrário.

Ainda no âmbito do relacionamento com a equipa técnica e pedagógica, consideram que quando contatam a valência são atendidos com rapidez e eficiência, e que é fácil contatar o responsável da valência, embora 9.5% discorde desta situação.

Dentro do funcionamento das valências, os encarregados de educação foram questionados sobre o **tratamento das suas reclamações**, nomeadamente se consideravam que a sua reclamação era tomada em consideração. A este nível,



# Casa do Povo de Água de Pau

Contribuinte nº 512 010 919

79.2% está de acordo e considera que quando reclamam de alguma situação, são ouvidos e têm feedback, embora 17% ache que as reclamações deviam ter um outro tipo de tratamento.

A este nível, e sendo um número significativo de respostas, talvez fosse importante pensar no registo e tratamento de reclamações em todas as valências, de modo a que os encarregados de educação pudessem registar a sua reclamação e após análise ser dado um feedback com alguma proposta de melhoria ou resolução do problema.

## Refeições

No âmbito do serviço de refeições disponibilizado por cada valência, a grande maioria (85%) considera ser um serviço adequado, muito embora ainda se registre 11% de encarregados de educação que não se encontram satisfeitos com o serviço.

A este nível, a instituição considera proporcionar o melhor serviço possível, sendo o serviço disponibilizado pela creche uma subcontratação e prestação de serviços, e os lanches de todas as valências adequados à necessidades das crianças.

## Avaliação global

De uma maneira geral, a grande maioria dos encarregados de educação que responderam ao inquérito de satisfação do serviço prestado pela Casa do Povo de Água de Pau está satisfeito com a valência.

Prova disso é o que podemos constatar no gráfico abaixo, quando 100% dos inquiridos recomendaria a valência a outros, e não mudariam os educandos de valência.

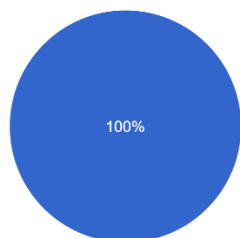


# Casa do Povo de Água de Pau

Contribuinte nº 512 010 919

Se me solicitarem, recomendo a valência?

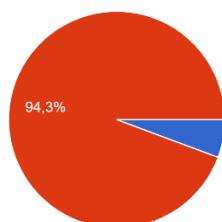
53 respostas



- Sim
- Não

Se tivesse possibilidade mudaria de valência?

53 respostas

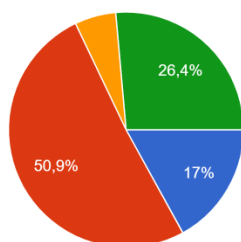


- Sim
- Não

Um dado importante para a instituição é perceber até que ponto os pais optaram por inscrever os seus educandos nas nossas valências.

Quando inscrevi o meu educando na valência fi-lo porque:

53 respostas



- Foi-me recomendado
- O conjunto de serviços oferecidos respondia às minhas necessidades
- Não tinha alternativa
- É próximo do local onde habito



# Casa do Povo de Água de Pau

Contribuinte nº 512 010 919

A maioria considera que o conjunto de serviços prestados responde às suas necessidades e dos seus educandos, o que nos leva a refletir que caminhamos diariamente para um serviço de excelência e de resposta às necessidades da população.

## **Conclusão dos resultados e Procedimentos de melhoria**

Uma avaliação de satisfação de utentes deverá servir para orientar melhorias e fortalecer a qualidade dos serviços oferecidos.

Neste sentido, e após análise dos resultados obtidos, gostaríamos que tivesse havido mais participação por parte dos encarregados de educação, havendo só uma amostra de menos de 50% do total dos utentes.

Não obstante, foi importante perceber as áreas onde será necessário mais empenho e estratégias de melhoria, nomeadamente: comunicação entre as valências e os encarregados de educação, planificações e alterações das mesmas e o tratamento de reclamações.

Relativamente à comunicação, sugerimos que seja definido e dado a conhecer os responsáveis de sala, de modo a que os encarregados de educação possam saber identificar os técnicos responsáveis. Este procedimento já foi adotado em algumas valências, sugerindo-se a repercussão nas restantes.

Por outro lado, sugere-se que os planos de atividades estejam acessíveis para os encarregados de educação, podendo estar afixados à entrada, de modo a que possam ter conhecimento dos temas abordados.



# Casa do Povo de Água de Pau

Contribuinte nº 512 010 919

Aquando dessas planificações, e sobretudo quando se trata de saídas para o exterior, é fundamental contatar e informar os pais relativamente a mudanças de planos.

Por último, uma das questões que surgiram na avaliação de satisfação de utentes, foi o facto de alguns encarregados de educação sentirem que as suas reclamações não são levadas em consideração.

Para o efeito, sugere-se a aplicação de uma metodologia de registo de reclamação, com vista a ser analisado pela equipa técnica, dado a conhecer à Direção que indicará qual o procedimento a seguir. O feedback destas situações é muito importante, de modo que os encarregados de educação sintam que as suas preocupações ou reclamações são ouvidas e tomadas em consideração.