



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO E ANÁLISE LONGITUDINAL DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO CENTRO JUVENIL DE S. JOSÉ

2023

ÍNDICE

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS JOVENS COM A CASA DE ACOLHIMENTO.....	4
INTRODUÇÃO	5
RESULTADOS.....	6
INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E SINALÉTICA	6
FIABILIDADE, COMPETÊNCIA TÉCNICA E RESPONSABILIDADE	6
ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO	8
SATISFAÇÃO GERAL.....	9
CONCLUSÃO	10
AGRADECIMENTOS.....	10
RELATÓRIO DE EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS JOVENS DA CASA DE ACOLHIMENTO.....	11
INTRODUÇÃO	12
RESULTADOS.....	13
INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTO E SINALÉTICA.....	13
FIABILIDADE, COMPETÊNCIA TÉCNICA E RESPONSABILIDADE	14
ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO	15
SATISFAÇÃO GERAL.....	16
CONCLUSÃO	18
RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA CRECHE ROSAS AMORIM VIEIRA	19
RESULTADOS.....	21
LOCALIZAÇÃO, INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	21
FIABILIDADE, COMPETÊNCIAS TÉCNICAS E RESPONSABILIDADE	22
ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO	23
SATISFAÇÃO GERAL.....	24
CONCLUSÃO	25
AGRADECIMENTOS.....	26
RELATÓRIO DE EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA CRECHE ROSAS AMORIM VIEIRA.....	27
INTRODUÇÃO	28
RESULTADOS.....	29
LOCALIZAÇÃO, INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS	29
FIABILIDADE, COMPETÊNCIA TÉCNICA E RESPONSABILIDADE	30
ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO	31
SATISFAÇÃO GERAL.....	32



Centro Juvenil S. José

CONCLUSÃO	35
RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL	36
INTRODUÇÃO	37
RESULTADOS.....	38
INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTO E SINALÉTICA.....	38
FIABILIDADE, COMPETÊNCIA TÉCNICA E RESPONSABILIDADE	39
ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO	40
SATISFAÇÃO GERAL.....	41
CONCLUSÃO	42
INTRODUÇÃO	44
RESULTADOS.....	45
INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTO E SINALÉTICA.....	45
FIABILIDADE, COMPETÊNCIA TÉCNICA E RESPONSABILIDADE	46
ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO	48
SATISFAÇÃO GERAL.....	49
CONCLUSÃO	53
ANEXOS.....	54



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS JOVENS COM A CASA DE ACOLHIMENTO

2023



Casa de Acolhimento



INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo espelhar os resultados e apresentar as principais conclusões da aplicação do questionário de avaliação da satisfação dos utentes da Casa de Acolhimento (CA) em 2023. Para este efeito, foi desenvolvido um questionário *online* com 35 questões (cf. anexo), sendo que as primeiras 33 detêm uma escala de resposta entre “*Discordo Totalmente*” e “*Concordo Totalmente*”, existindo ainda a opção de selecionar “*Não sei*” ou “*Não se aplica*”. As duas últimas questões são de escala dicotómica (“*Sim*” ou “*Não*”). O questionário foi respondido por quatro jovens. Todas as questões se enquadram em quatro categorias:

- (i) Localização, Instalações e Equipamentos;
- (ii) Fiabilidade, Competência Técnica e Responsabilidade;
- (iii) Atendimento e Comunicação;
- (iv) Satisfação geral.

O presente relatório foi elaborado para que as conclusões e interpretações obtidas sejam consideradas como potencializadoras da melhoria do desempenho organizacional, com o fim de focalizar as boas práticas de trabalho.

RESULTADOS

INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E SINALÉTICA

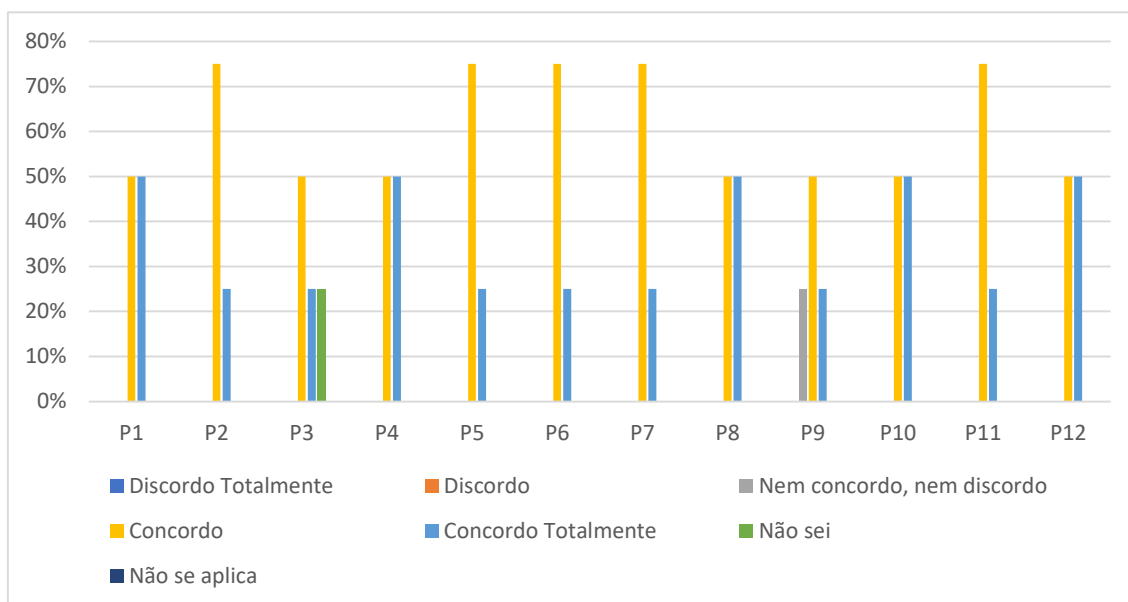


Gráfico 1. Instalações, Equipamento e Sinalética.

Os dados relativos à primeira categoria, “*Instalações, Equipamentos e Sinalética*”, podem ser observados no gráfico 1. Estes mostram que os jovens estão satisfeitos, uma vez que 35.41% das respostas foram “*Concordo totalmente*”, 60.41% foram “*Concordo*” e 2.08% “*Nem concordo nem discordo*” e “*Não sei*”, não existindo nenhuma resposta “*Discordo*” ou “*Discordo Totalmente*”.

Todas as questões, com a exceção de duas, apresentam apenas respostas nas opções “*Concordo Totalmente*” e “*Concordo*”. A questão 3 (“*O Centro Juvenil de S. José está em boas condições, limpo e arrumado*”) apresenta uma resposta na opção “*Não sei*” e a questão 9 (“*O Centro Juvenil de S. José assegura a nossa privacidade e individualidade*”) uma resposta na opção “*Nem concordo, nem discordo*”.

FIABILIDADE, COMPETÊNCIA TÉCNICA E RESPONSABILIDADE

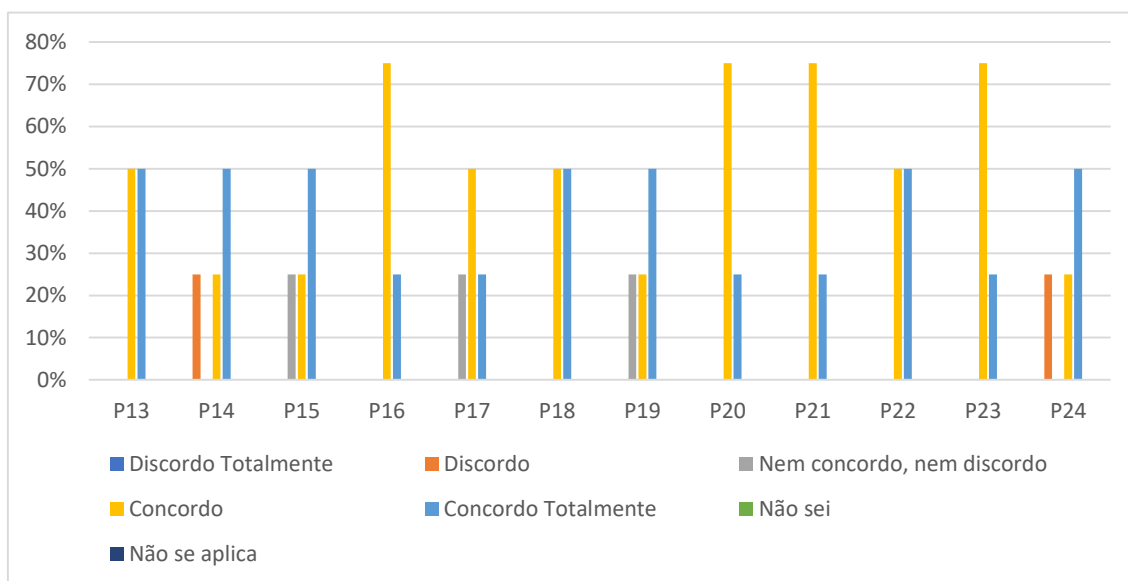


Gráfico 2. Fiabilidade, Competência Técnica e Responsabilidade.

Relativamente às respostas na segunda categoria do questionário, “*Fiabilidade, Competência Técnica e Responsabilidade*”, estas estão presentes no gráfico 2. Verifica-se que os jovens estão satisfeitos, sendo que aproximadamente 39.58% das respostas corresponde a “*Concordo Totalmente*”, 50.00% corresponde a “*Concordo*”, 6.25% corresponde a “*Nem concordo nem discordo*” e 4.17% corresponde a “*Discordo*”

As questões 14 (“*Estou satisfeito/a com as atividades organizadas pelo Centro Juvenil de S. José.*”) e 24 (“*O Centro Juvenil de S. José respeita-me e ajuda-me a pensar no melhor futuro para mim/minha família/meu educando.*”) apresentam 50% de respostas (N=2) “*Concordo Totalmente*”, 25% (N=1) “*Concordo*” e 25% (N=1) “*Discordo*”. As restantes questões têm as suas respostas divididas entre as opções “*Concordo Totalmente*”, “*Concordo*” e “*Nem concordo, nem discordo*”.

ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

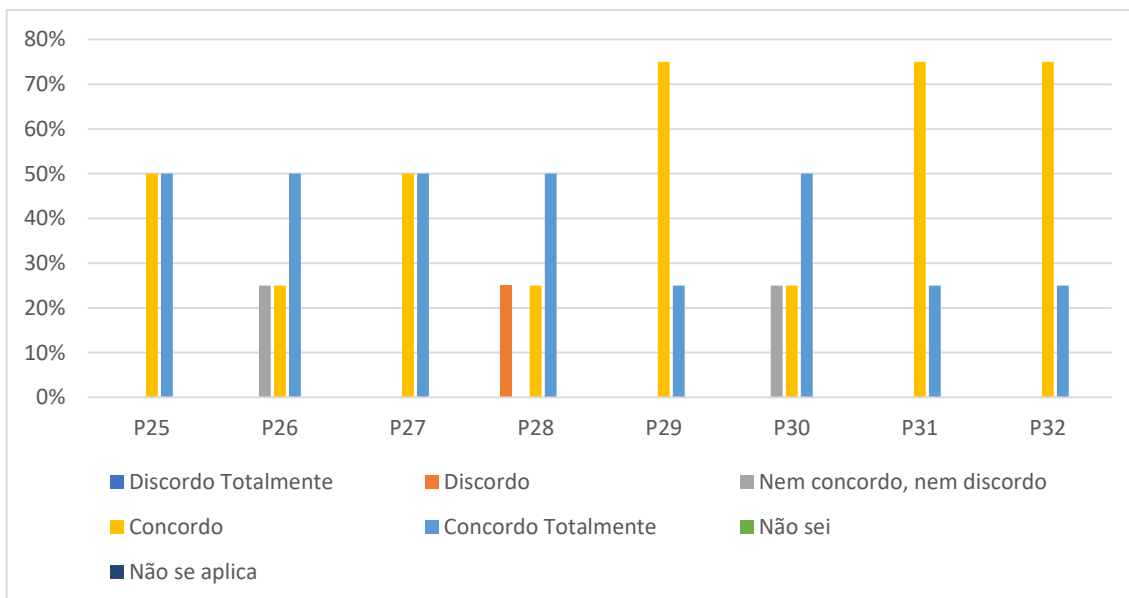


Gráfico 3. Atendimento e Comunicação.

A categoria “Atendimento e Comunicação” mostra também a satisfação dos jovens (gráfico 3), uma vez que 50.00% das respostas correspondem à opção “Concordo”, e 40.63% correspondem à opção “Concordo Totalmente”. A maioria das questões apresenta respostas nas opções “Concordo Totalmente” e “Concordo”, com a exceção da questão 28 (“Posso contar com a ajuda do Centro Juvenil de S. José para a resolução de problemas.”) que conta com uma resposta na opção “Discordo”, e as questões 26 (“O(a) Diretor(a)/Coordenador(a) Técnico(a) do Centro Juvenil de S. José está sempre disponível/contactável.”) e 30 (“Posso falar com o(a) Diretor(a)/Coordenador(a) Técnico para demonstrar insatisfação.”), que têm 25% (N=1) de respostas “Nem concordo, nem discordo”. As outras opções de resposta não foram selecionadas em nenhuma pergunta desta categoria.

SATISFAÇÃO GERAL

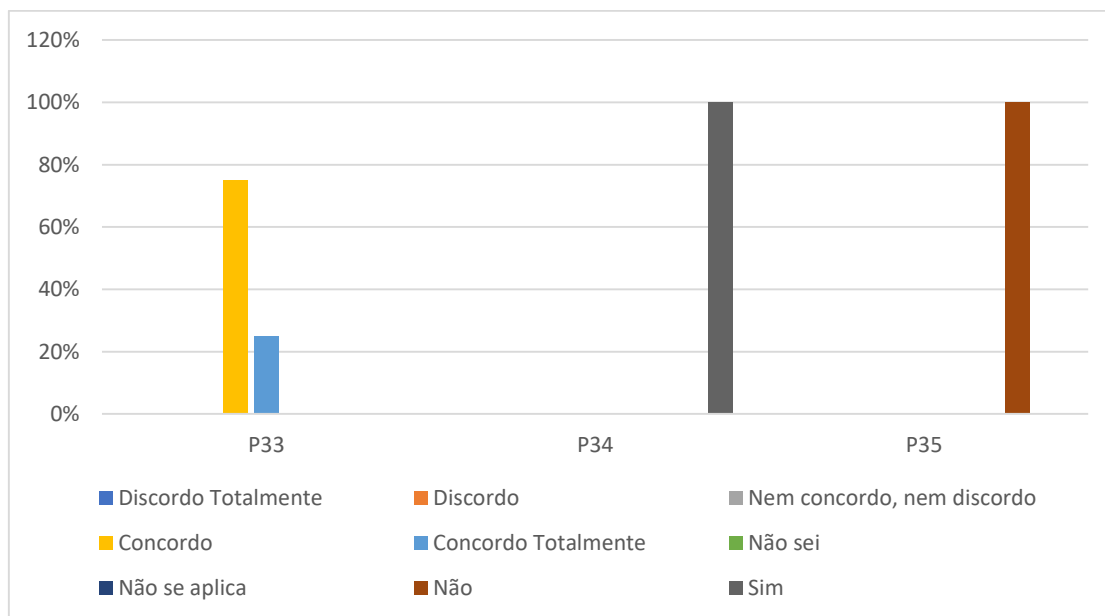


Gráfico 4. Satisfação Geral

As últimas três questões do questionário compõem a categoria “*Satisfação Geral*” (gráfico 4). Relativamente à questão 33 (“*Considerando todos os aspetos, estou satisfeito/a com o Centro Juvenil de S. José*”), 25.00% dos jovens assinalaram “*Concordo Totalmente*” e 75.00% assinalaram “*Concordo*”. A questão 34 (“*Se me solicitarem, recomendo o Centro Juvenil de S. José*”) permite concluir que todos os jovens recomendariam o CJSJ. Da mesma forma, nenhum jovem mostra vontade de mudar de Instituição.

CONCLUSÃO

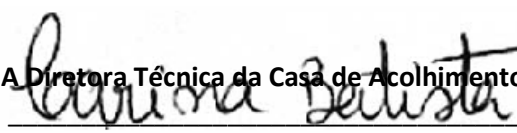
A análise das respostas dos jovens ao questionário de avaliação da satisfação com a Casa de Acolhimento permite concluir que os jovens se encontram satisfeitos com a mesma, visto que no total das questões elencadas no documento, 51.43% das respostas correspondem a “Concordo”, 35.71% a “Concordo Totalmente” e 4.29% a “Nem concordo nem discordo”, além de se registar apenas um total de 2.14% nas opções de discordância.

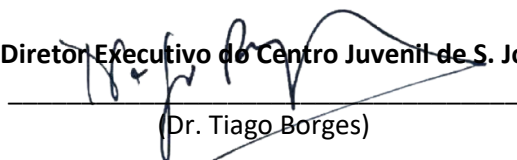
Adicionalmente, destaca-se que todos os jovens recomendariam o CJSJ e, se tivessem oportunidade, não mudariam de Instituição.

AGRADECIMENTOS

Agradecemos a colaboração de todos os jovens que se disponibilizaram a dar a sua opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela Casa de Acolhimento. Com este contributo acreditamos ser possível continuar a melhorar a qualidade dos N/ serviços e a corresponder às expectativas da Diretora Técnica, do Diretor Executivo e do Conselho de Administração do Centro Juvenil de S. José, bem como às expectativas dos próprios jovens.

Guimarães, 2 de fevereiro de 2024.


A Diretora Técnica da Casa de Acolhimento
(Dr.^a Carina Batista)


O Diretor Executivo do Centro Juvenil de S. José
(Dr. Tiago Borges)



RELATÓRIO DE EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS JOVENS DA CASA DE ACOLHIMENTO

2013-2023



Casa de Acolhimento



INTRODUÇÃO

O Centro Juvenil de São José (CJSJ) realiza questionários todos os anos para avaliar o grau de satisfação dos demais envolvidos, isto é, dos utentes, dos colaboradores e dos parceiros. De forma a agregar as três valências, em 2020, os questionários foram reformulados.

Para a análise da evolução da satisfação com o Centro Juvenil de S. José, foram selecionadas as seguintes variáveis:

- (i) Instalações, Equipamentos e Sinalética;
- (ii) Fiabilidade, Competência Técnica e Responsabilidade;
- (iii) Atendimento e Comunicação;
- (iv) Satisfação Geral.

O presente relatório de evolução compreende o período entre 2013 e 2023. Para esta comparação dos resultados dos diversos anos, ressalva-se que as diversas reformulações feitas nos questionários impactaram a interpretação de alguns dados. Destaca-se ainda que, em 2014, não foi realizado e partilhado o questionário, logo, não existem dados desse ano. Ainda, em 2015, a recolha de dados foi feita de forma qualitativa, e não quantitativa, como nos restantes anos. Desta forma, os seus dados não se irão encontrar dispostos nos gráficos, mas sim através de um comentário adicional.

RESULTADOS

INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTO E SINALÉTICA

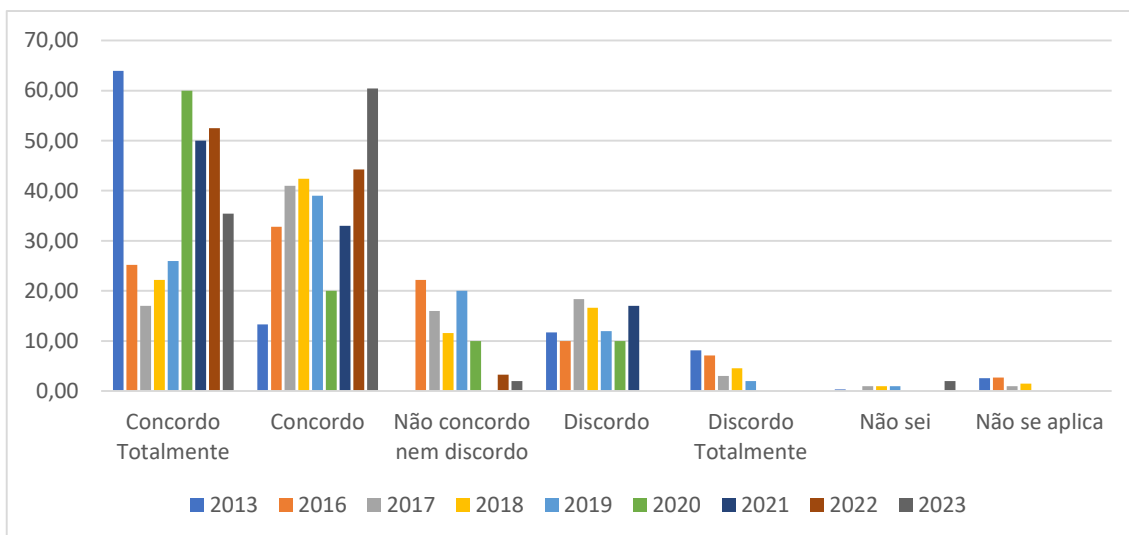


Gráfico 5. Instalações, Equipamentos e Sinalética – 2013-2023.

As percentagens das respostas às questões da variável “*Instalações, Equipamentos e Sinalética*” podem ser observadas no gráfico 5. Verifica-se que, de forma geral, e apesar de não acontecer de forma linear, ao longo dos anos, a satisfação tem aumentado, uma vez que a percentagem de respostas “*Concordo*” tem aumentado e de respostas “*Discordo Totalmente*” tem diminuído.

Relativamente à opção “*Discordo*”, esta tem oscilado. No entanto, em 2022 e 2023, esta opção não possui nenhuma percentagem. Importa realçar que o CJSJ realizou obras nas infraestruturas da Casa de Acolhimento, de forma a melhorar a qualidade das instalações, o que pode justificar essa redução. De forma geral, as percentagens correspondentes à resposta “*Discordo Totalmente*” têm diminuído ao longo do tempo, sendo que em 2023 não apresenta nenhum valor.

No ano 2015, segundo as respostas qualitativas, os jovens parecem satisfeitos nesta variável. Algumas questões não tiveram respostas muito unânimes entre os jovens, variando entre o “*Discordo Totalmente*” e “*Concordo*”. Em específico, correspondem a questões sobre a preferência pessoal da decoração do quarto e da sala e sobre o facto de poderem ir para o quarto fazerem o que mais gostam.

FIABILIDADE, COMPETÊNCIA TÉCNICA E RESPONSABILIDADE

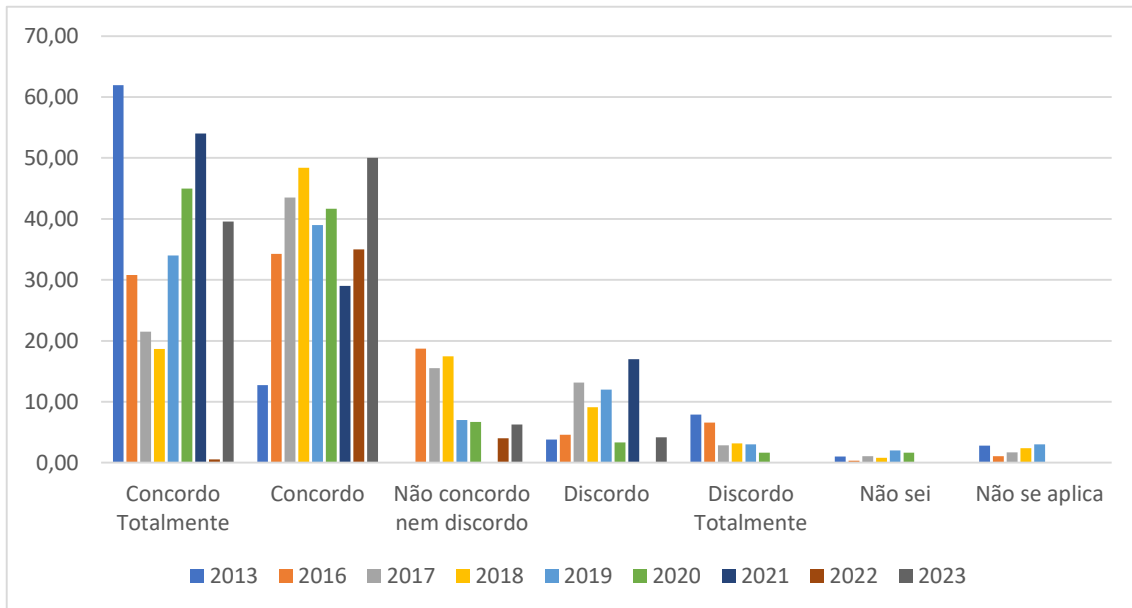


Gráfico 6. Fiabilidade, Competência Técnica e Responsabilidade – 2013-2023.

As percentagens das respostas às questões da variável “*Fiabilidade, Competência Técnica e Responsabilidade*” podem ser observadas no gráfico 6. A resposta “*Concordo Totalmente*” atingiu o seu pico em 2013, tendo este correspondido a 61.94%, diminuindo até 2018, sendo que a partir do ano seguinte a percentagem foi subindo consecutivamente até 2021. Em 2022 a percentagem desceu ligeiramente e em 2023 caiu para 39.58%. Por sua vez, a resposta “*Concordo*” atingiu o seu pico em 2018, oscilando nos anos seguintes, porém em 2023 regista o seu maior numero com 50% das respostas, passando assim a percentagem de 48.41% do ano de 2018.

Ao longo dos anos, de forma geral, os jovens têm diminuído as percentagens de resposta “*Discordo Totalmente*”. Nos anos 2021, 2022 e 2023 esta opção não apresenta nenhuma percentagem. A opção “*Discordo*” em 2022 não apresentou nenhum valor, porém em 2023 registou-se um total de 4.16% de respostas nesta opção.

No ano 2015, segundo as respostas qualitativas, os jovens mostraram-se satisfeitos com a competência técnica e responsabilidades dos colaboradores. As questões com maior oscilação dizem respeito à qualidade da comida, à arrumação, à limpeza da casa e ao controlo sobre as atividades de cada um dos jovens.

ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

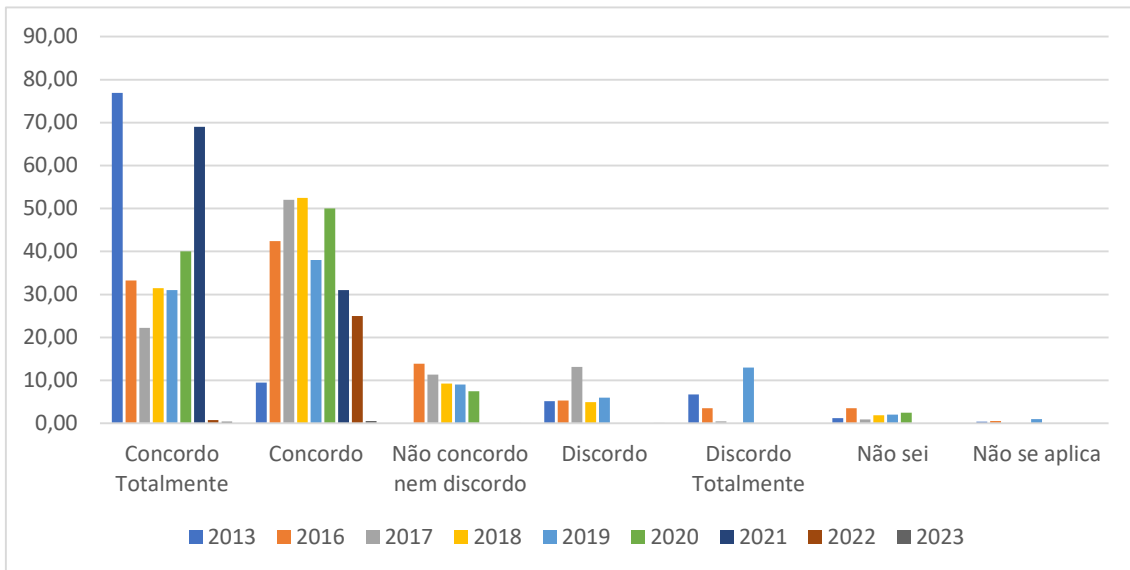


Gráfico 7. Atendimento e Comunicação – 2013-2023.

As percentagens das respostas às questões da variável “Atendimento e Comunicação” podem ser observadas no gráfico 7. Na opção “Concordo”, que tem vindo a aumentar desde 2013, em 2019 verificou-se uma diminuição, atingindo uma percentagem igual a 38%. Em 2020 aumentou, voltando a diminuir, nos dois anos seguintes, subindo para 50% em 2023. No entanto, apesar de se verificar que 2013 continua a ser o ano em que se obteve o maior número de respostas “Concordo Totalmente”, nos últimos anos este valor tem subindo, sendo que em 2022 obteve quase a mesma percentagem (75%) que em 2013. Contudo registou-se uma queda para 40.62% em 2023.

As opções “Discordo” e “Discordo Totalmente”, desde 2013, apresentam valores baixos, e, apesar de 2019 ser o ano que apresentou uma maior percentagem, nos anos seguintes nenhum jovem assinalou a opção “Discordo Totalmente”. No ano de 2023 houve apenas um total de 3.12% de respostas na opção “Discordo”.

No ano 2015, segundo as respostas qualitativas, os jovens mostraram satisfação com a Casa de Acolhimento, sendo que a questão sobre a afixação de regras num local próprio é a única que apresenta alguma discordância.

SATISFAÇÃO GERAL

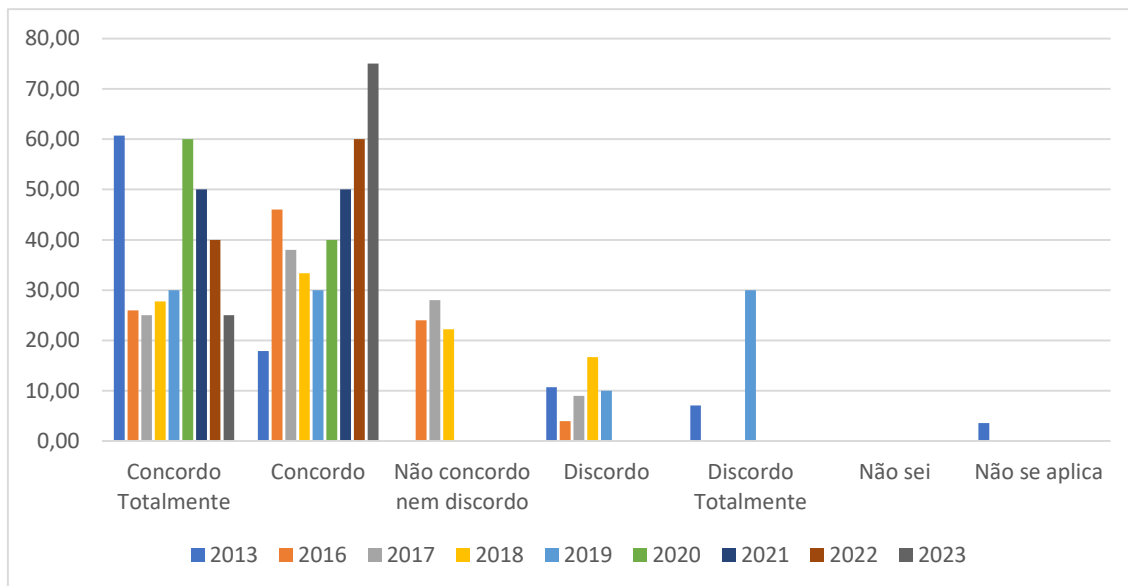


Gráfico 8. Satisfação Geral – 2013 - 2023.

As percentagens das respostas à questão “*Considerando todos os aspetos, estou satisfeito com o Centro Juvenil de S. José*”, pertencente à variável “*Satisfação Geral*”, podem ser observadas no gráfico 8.

A resposta “*Discordo Totalmente*” apenas apresentou percentagem nos anos 2013 e 2019. A resposta “*Discordo*” obteve percentagens baixas e, nos últimos três anos, nenhum jovem assinalou essa resposta. No ano 2013, a percentagem de respostas “*Concordo Totalmente*” foi de 60,7%, valor que, desde 2016, oscila entre os 25% e os 30%. Contudo, no ano 2020 recuperou-se a percentagem de respostas “*Concordo Totalmente*” do primeiro ano, diminuindo em 2021, 2022 e 2023. A resposta “*Concordo*” tem vindo a diminuir gradualmente até 2019, aumentando nos anos seguintes, notando-se que em 2023 atinge o pico (75%).

No ano 2015, segundo as respostas qualitativas, os jovens mostram-se satisfeitos. Algumas sugestões apresentadas passam por “*quem fizer alguma asneira na escola e no colégio deve pagar 2 euros*”, “*haver mais controlo em alguns meninos e fazer com que não roubem as coisas a ninguém*” e “*haver uma sala de informática para realizar trabalhos e para divertimento*”.

Em 2020 foram introduzidas duas questões na variável “Satisfação Geral”, nomeadamente a questão 34 (“Se me solicitarem, recomendo o Centro Juvenil de S. José”) e a questão 35 (“Se tivesse possibilidade mudaria de instituição”). A sua análise pode ser observada nos dois gráficos seguintes.

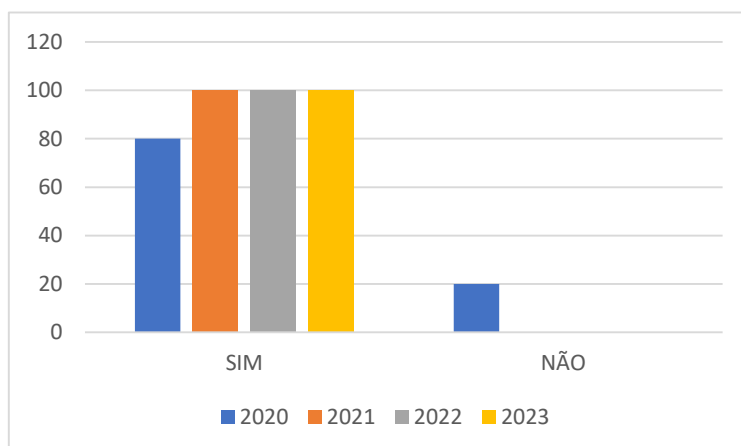


Gráfico 9. Satisfação Geral: Questão 34 – 2020, 2021 e 2023.

O gráfico 9 mostra que, em 2020, 80% dos jovens recomendariam a Casa de Acolhimento do CJSJ, e, em 2021, 2022 e 2023 todos os jovens a recomendariam.

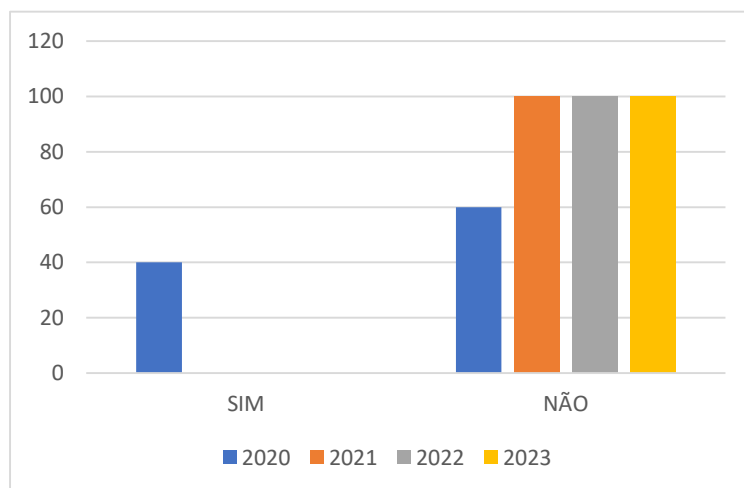


Gráfico 10. Satisfação Geral: Questão 35 – 2020, 2021 e 2023

No que concerne à possibilidade de mudança de Instituição, verificamos que, em 2020, 60% dos jovens não o faria e, em 2021, 2022 e 2023 nenhum jovem o faria (gráfico 10).



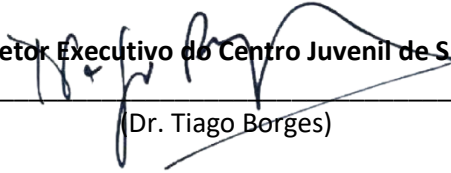
CONCLUSÃO

Analisando as respostas dos jovens em relação à Casa de Acolhimento do CJSJ ao longo dos anos, 2019 destaca-se como o ano de menor satisfação. A “*Satisfação Geral*” apresenta cerca de 40% de insatisfação. Contrariamente, o ano 2013 destaca-se como o ano de maior satisfação. O ano 2021 também se destaca pela positiva, uma vez que há um aproximar da satisfação de 2013. Adicionalmente, em 2022 e 2023 os dados indicam o continuar de satisfação.

O presente relatório apresenta algumas limitações. Uma delas diz respeito às alterações que o questionário foi sofrendo ao longo dos anos, ocorrendo a retirada ou a inclusão de algumas questões, ou mesmo a reformulação. Por outro lado, a continuidade da avaliação da satisfação também é afetada pela inexistência de dados de 2014 e pelo facto de, em 2015, os dados serem qualitativos, e não quantitativos como nos restantes anos.

Guimarães, 2 de fevereiro de 2024.

O Diretor Executivo do Centro Juvenil de S. José



(Dr. Tiago Borges)



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA CRECHE ROSAS AMORIM VIEIRA

2023





INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo analisar os resultados e apresentar as principais conclusões da aplicação do questionário de avaliação da satisfação dos utentes, referente ao ano de 2023, da Creche Rosas Amorim Vieira, do Centro Juvenil de S. José (CJSJ). Para esse efeito, foi desenvolvido um questionário *online* com 35 questões (cf. anexo), sendo que as primeiras 33 têm uma escala de resposta entre “*Discordo Totalmente*” e “*Concordo Totalmente*”, tendo ainda a opção de selecionar “*Não sei*” ou “*Não se aplica*”. As duas últimas questões são de escala dicotómica de “*Sim*” e “*Não*”. O questionário foi respondido por 34 Encarregados de Educação. Todas as questões enquadram-se em quatro categorias:

- (i) Localização, Instalações e Equipamentos;
- (ii) Fiabilidade, Competência Técnica e Responsabilidade;
- (iii) Atendimento e Comunicação;
- (iv) Satisfação geral.

O presente relatório foi elaborado para que as conclusões e interpretações obtidas sejam consideradas como potencializadoras da melhoria do desempenho organizacional, com o fim de focalizar as boas práticas de trabalho.

RESULTADOS

LOCALIZAÇÃO, INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

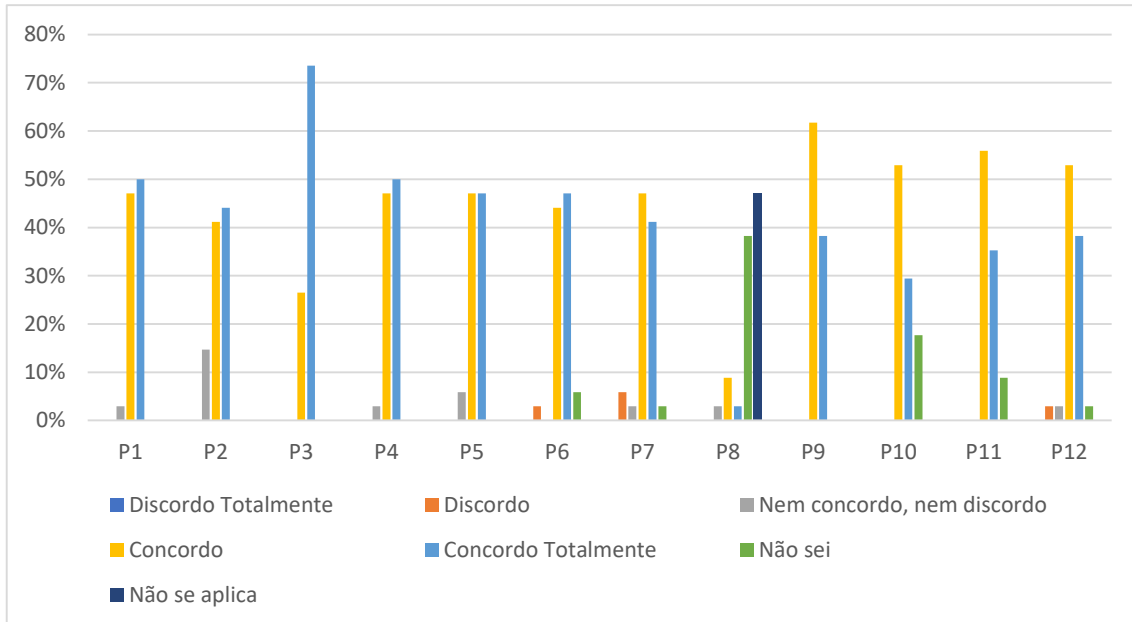


Gráfico 11. Instalações, Equipamentos e Sinaléticas.

Os valores da primeira variável do questionário, “*Instalações, Equipamento e Sinaléticas*”, podem ser observados no gráfico 11. De forma geral, os utentes mostram-se satisfeitos, sendo que 44.36% corresponde a “*Concorde*”, 41.42% a “*Concorde Totalmente*”, 3% a “*Não concordo nem discordo*”, a 6.37% a “*Não sei*”, a 1% “*Discordo*” e 3.92% a “*Não se Aplica*”. A opção “*Discordo Totalmente*” não foi assinalada.

O gráfico mostra que a questão com mais respostas em “*Concorde Totalmente*” foi a terceira (“*O centro Juvenil de S. José está em boas condições, limpo e arrumado.*”), com uma percentagem de 74.53% (N=25). A questão 6 (“*Os brinquedos e materiais estão em bom estado e são adequados*”) com 3% (N=1), a questão 7 (“*Estão asseguradas as condições de acessibilidade dentro do edifício do Centro Juvenil de S. José.*”) com 6% (N=2) e a questão 12 (“*Existe um espaço próprio para receber as famílias/encarregados de educação/amigos, que garante a privacidade necessária.*”) com 3% (N=1) foram as únicas em que os Encarregados de Educação assinalaram “*Discordo*”. A questão 8 (“*As viaturas do Centro Juvenil de S. José usadas para o transporte dos utentes estão limpas e em bom estado de conservação*”) foi a questão que



Centro Juvenil S. José

apresentou menor concordância, uma vez que 38% (N=13) corresponde a “Não Sei” e 47% (N=16) a “Não se Aplica”.

FIABILIDADE, COMPETÊNCIAS TÉCNICAS E RESPONSABILIDADE

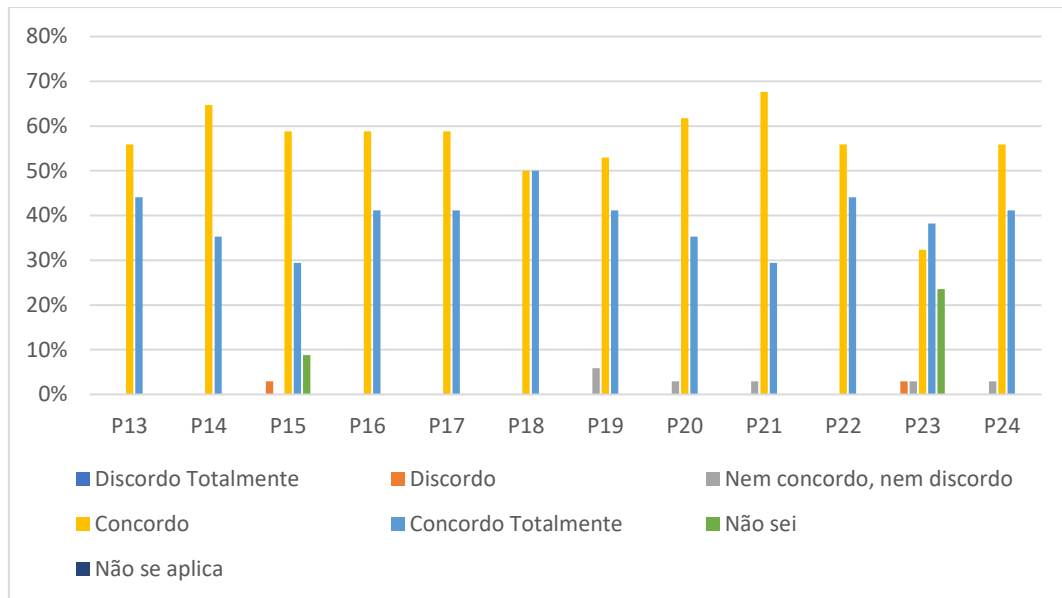


Gráfico 12. Fiabilidade, Competências Técnicas e Responsabilidade.

As percentagens da segunda categoria do questionário, “*Fiabilidade, Competência Técnica e Responsabilidade*”, estão dispostas no gráfico 12. Nesta variável, 56.12% corresponde a “Concordo”, 39.21% a “Concordo Totalmente”, 1.47% a “Não concordo nem discordo”, 0.50% a “Discordo”, 2.69% a “Não sei”. A opção “Discordo Totalmente” e “Não se Aplica” não foi assinalada.

A questão 21 (“*O Centro Juvenil de S. José promove autonomia na realização das atividades*”) constituiu a maior percentagem de “Concordo”, exibindo 67.65% (N=23) da totalidade de respostas, enquanto a questão 18 (“*Os colaboradores tratam de forma adequada os seus utentes*”) constituiu a maior percentagem de “Concordo Totalmente”, com 50% (N=17). A questão 15 (“*Estou satisfeito/a com as refeições fornecidas no Centro Juvenil de S. José.*”) e a questão 23 (“*Os profissionais têm formação técnica necessária às funções que desempenham*”) são as únicas que apresentam discordância, no entanto, apenas um utente da creche assinalou a opção “Discordo” em ambas as questões.

ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

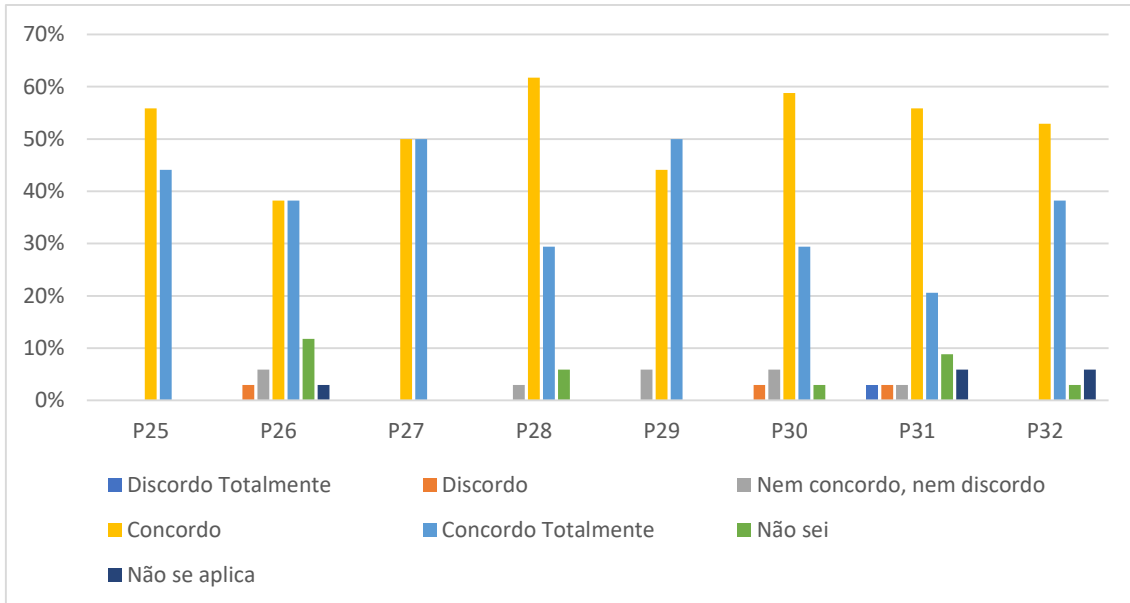


Gráfico 13. Atendimento e Comunicação.

O gráfico 13 dispõe os dados da terceira variável do questionário, “Atendimento e Comunicação”. Nesta, 52.20% corresponde a “Concordo”, 37.50% a “Concordo Totalmente”, 3% a “Não concordo nem discordo”, 4.04% a “Não Sei”, 1.83% a “Não se Aplica”, 1.10% a “Discordo” e 0.36% a “Discordo Totalmente”.

A questão 28 (“Posso contar com a ajuda do Centro Juvenil de S. José para a resolução de problemas”) teve a maior percentagem de “Concordo”, sendo que 62% (N=21) dos Encarregados de Educação assinalaram essa opção. A questão 27 (“Sei a quem me dirigir quando necessito de alguma informação”) e a questão 29 (“Os colaboradores ouvem-me com atenção e estão sempre prontos para me ajudar”) correspondem às questões com maior concordância total. A questão 26 (“O(a) Diretor(a)/Coordenador(a) Técnico(a) do Centro Juvenil de S. José está sempre disponível/contactável”, a questão 30 (“Posso falar com o(a) Diretor(a)/Coordenador(a) Técnico para demonstrar insatisfação”) e a questão 31 (“Sempre que tenho alguma reclamação é dada uma resposta/solução”) foram as únicas que apresentaram discordância, correspondente a 3% (N=1).

SATISFAÇÃO GERAL

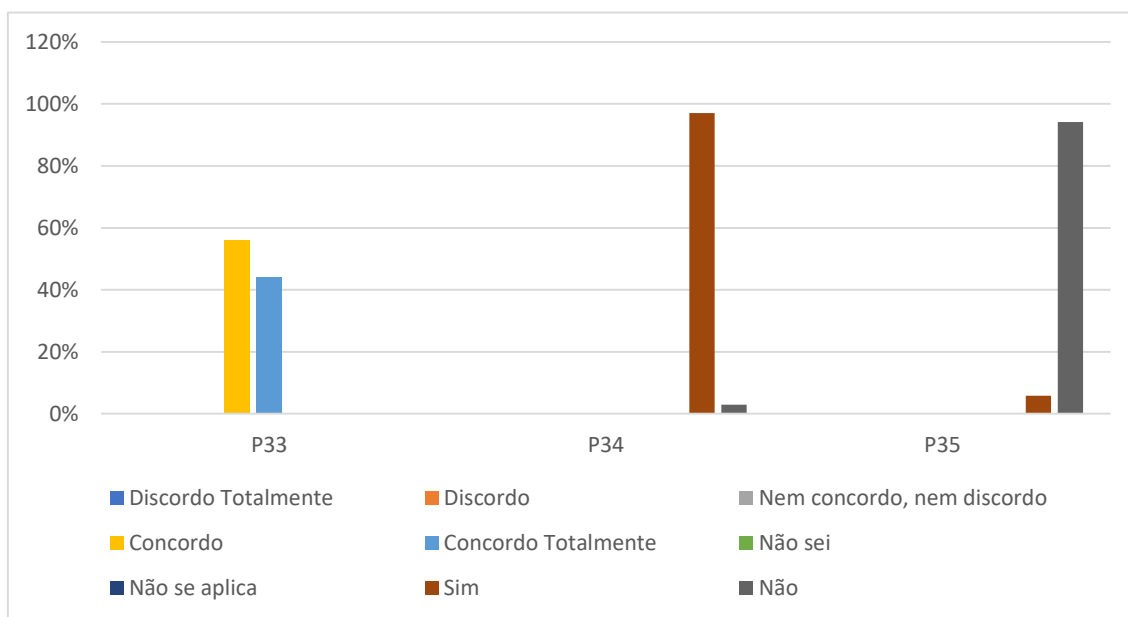


Gráfico 14. Satisfação Geral.

A última variável, “Satisfação Geral”, composta pela questão 33 (“*Considerando todos os aspetos, estou satisfeito com o Centro Juvenil de S. José*”), questão 34 (“*Se me solicitarem, recomendo o Centro Juvenil de S. José*”) e questão 35 (“*Se tivesse possibilidade mudaria de instituição*”), está descrita no gráfico 14. De forma resumida, a questão 33 mostra uma satisfação geral dos Encarregados de Educação, uma vez 56% (N=19) assinalaram “*Concordo*” e 44% (N=15) “*Concordo Totalmente*”. Todos os inquiridos recomendariam o CSJS à exceção de um, correspondente a 3% (N=1). Dois inquiridos afirmam que, se tivessem possibilidade, mudariam de instituição, com 6% (N=2).



CONCLUSÃO

A análise das respostas dos 34 Encarregados de Educação permitiu concluir que, de maneira geral, estes estão satisfeitos com o CJSJ. Isto é possível concluir-se, uma vez que, a maioria das respostas foram de concordância, em que 37.38% corresponde a “*Concordo Totalmente*” e 47.98% corresponde a “*Concordo*”, enquanto apenas 0.08% corresponde a “*Discordo Totalmente*”. De salientar, ainda, que 4.03% corresponde a “*Não sei*”, 1.76% corresponde a “*Não se Aplica*”, 2.18% corresponde a “*Não concordo nem discordo*” e 0.76% a “*Discordo*”.

Desta forma, a maioria das questões apresenta elevada percentagem de satisfação com o CJSJ, mais especificamente, a questão 3 (“*O Centro Juvenil de S. José está em boas condições, limpo e arrumado*”) destaca-se tendo a maior percentagem em “*Concordo Totalmente*”, possuindo 74% de respostas nessa opção, enquanto a questão 21 (“*O Centro Juvenil de S. José promove autonomia na realização das atividades*”) é a apresenta valores superiores em “*Concordo*”, com 68% de Encarregados de Educação a assinala-la. Por outro lado, a questão 8 (“*As viaturas do Centro Juvenil de S. José, usadas para o transporte dos utentes, estão limpas e em bom estado de conservação*”) possui menor concordância, uma vez que a opção “*Não Sei*” foi a mais selecionada pelos inquiridos. Esta percentagem pode resultar do facto de os utentes da creche não utilizarem as viaturas do Centro Juvenil de S. José, não conseguindo afirmar a sua satisfação.

Todos os respondentes recomendariam o CSJS e apenas dois afirmam que, se tivessem possibilidade, mudariam de Instituição



AGRADECIMENTOS

Agradecemos a colaboração de todos os Encarregados de Educação que se disponibilizaram a dar a sua opinião sobre a qualidade dos serviços prestados pela Creche. Com este contributo acreditamos ser possível continuar a melhorar a qualidade dos N/ serviços e a corresponder às expectativas, do Diretor Executivo e do Conselho de Administração do Centro Juvenil de S. José, bem como às expectativas dos Encarregados de Educação.

Guimarães, 2 de fevereiro de 2024

A Coordenadora Pedagógica da Creche Rosas Amorim Vieira

(Dr.^a Daniela Sampaio)

O Diretor Executivo do Centro Juvenil de S. José

(Dr. Tiago Borges)



RELATÓRIO DE EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DA CRECHE ROSAS AMORIM VIEIRA

2020-2023





INTRODUÇÃO

O Centro Juvenil de São José (CJSJ), todos os anos, realiza questionários para avaliar o grau de satisfação dos demais envolvidos, isto é, dos utentes, colaboradores e parceiros. De forma a agregar as três valências, em 2020, os questionários foram reformulados.

Para a análise da evolução da satisfação com o Centro Juvenil de S. José, foram selecionadas as seguintes variáveis:

- (v) Instalações, Equipamentos e Sinalética;
- (vi) Fiabilidade, Competência Técnica e Responsabilidade;
- (vii) Atendimento e Comunicação;
- (viii) Satisfação Geral.

A Creche começou o preenchimento deste questionário em 2020, então o período de comparação neste relatório corresponderá de 2020 a 2023.

RESULTADOS

LOCALIZAÇÃO, INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

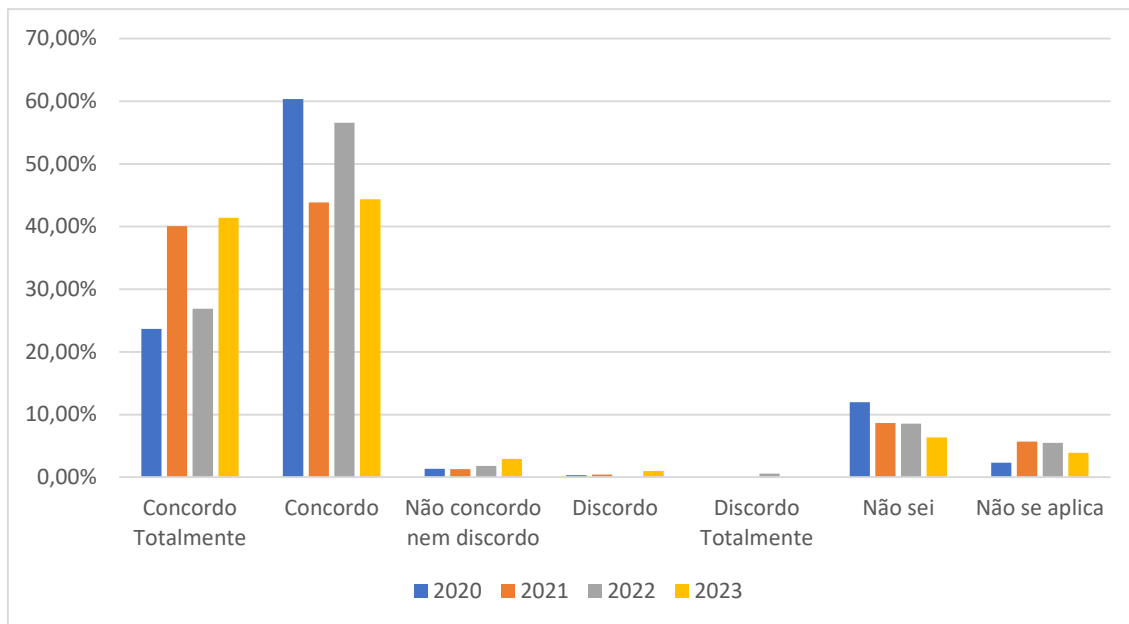


Gráfico 15. Instalações, Equipamentos e Sinalética – 2020, 2021, 2022 e 2023.

As percentagens das respostas às questões da variável “*Instalações, Equipamentos e Sinalética*” podem ser observadas no gráfico 15. Verifica-se que os utentes da creche estão satisfeitos, uma vez que os valores em “*Discordo*” e “*Discordo Totalmente*” são inexistentes ou quase inexistentes. Em relação à resposta “*Concordo*”, esta foi superior no ano de 2020, com 60,33% das respostas, diminuindo no ano seguinte (43,84%), mas aumentando para 56,57%, em 2022, e diminuindo novamente em 2023 (44,36%).

FIABILIDADE, COMPETÊNCIA TÉCNICA E RESPONSABILIDADE

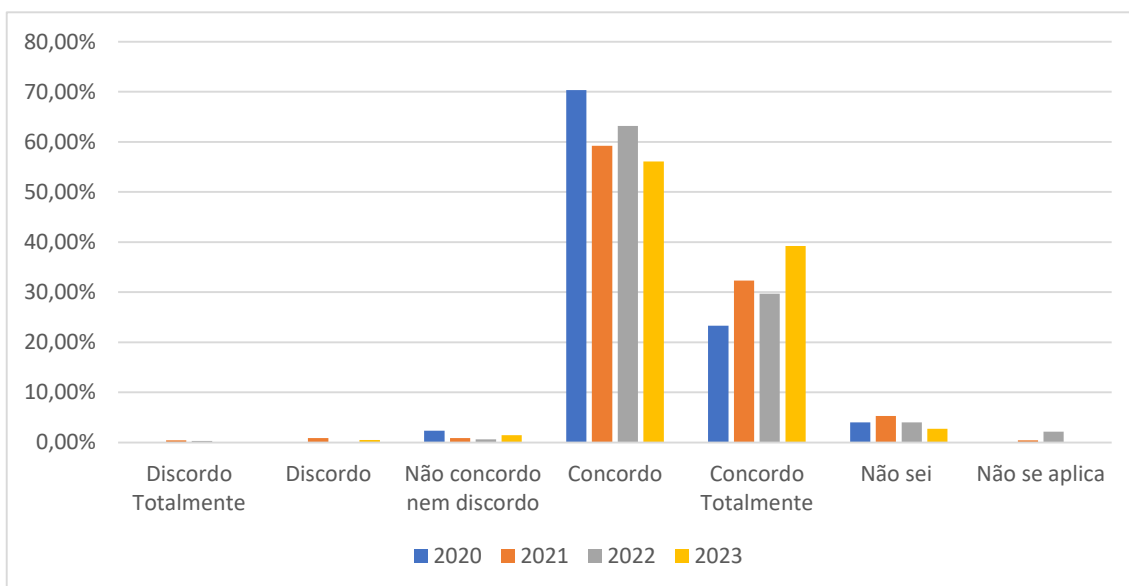


Gráfico 16. Fiabilidade, Competência Técnica e Responsabilidade – 2020, 2021, 2022 e 2023.

As percentagens das respostas às questões da variável “*Fiabilidade, Competência Técnica e Responsabilidade*” podem ser observadas no gráfico 16. Também neste grupo de questões, os Encarregados de Educação mostram satisfação, uma vez que a percentagem das respostas “*Discordo Totalmente*” e “*Discordo*” é mínima. Destaca-se que “*Concordo*” apresenta o pico de respostas em 2020, com 70.33%. No ano de 2021, esta percentagem diminuiu, no entanto, no ano seguinte, voltou a aumentar (63.16%), tendo a mesma diminuindo novamente em 2023 (56.12%). Por sua vez, a opção “*Concordo Totalmente*” apresentou maior percentagem em 2021, com 32.33%, diminuindo ligeiramente em 2022, porém em 2023 atingiu o seu pico com 39.21%.

ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

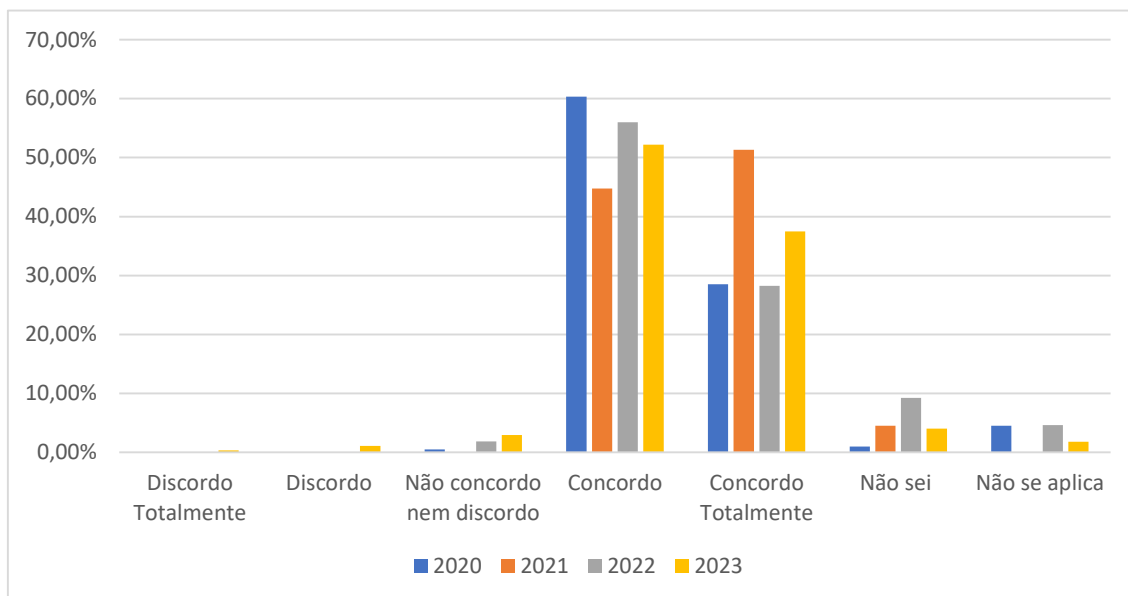


Gráfico 17. Atendimento e Comunicação – 2020, 2021, 2022 e 2023.

As percentagens das respostas às questões da variável “Atendimento e Comunicação” podem ser observadas no gráfico 17. Verifica-se que as opções “Discordo” e “Discordo Totalmente” só apresentam respostas no ano de 2023, com 0.36% de respostas na opção “Discordo Totalmente” e 1.10% na opção “Discordo”. A percentagem de respostas “Concordo” revela uma diminuição em 2021 (45%), no entanto, em 2022 volta a subir, contudo, esta volta novamente a descer em 2023 (52.20%). Em contrapartida, a percentagem de respostas “Concordo Totalmente” aumenta para 51.32% em 2021, diminuindo em 2022 (28.24%), e aumentando novamente em 2023 (37.50%).

SATISFAÇÃO GERAL

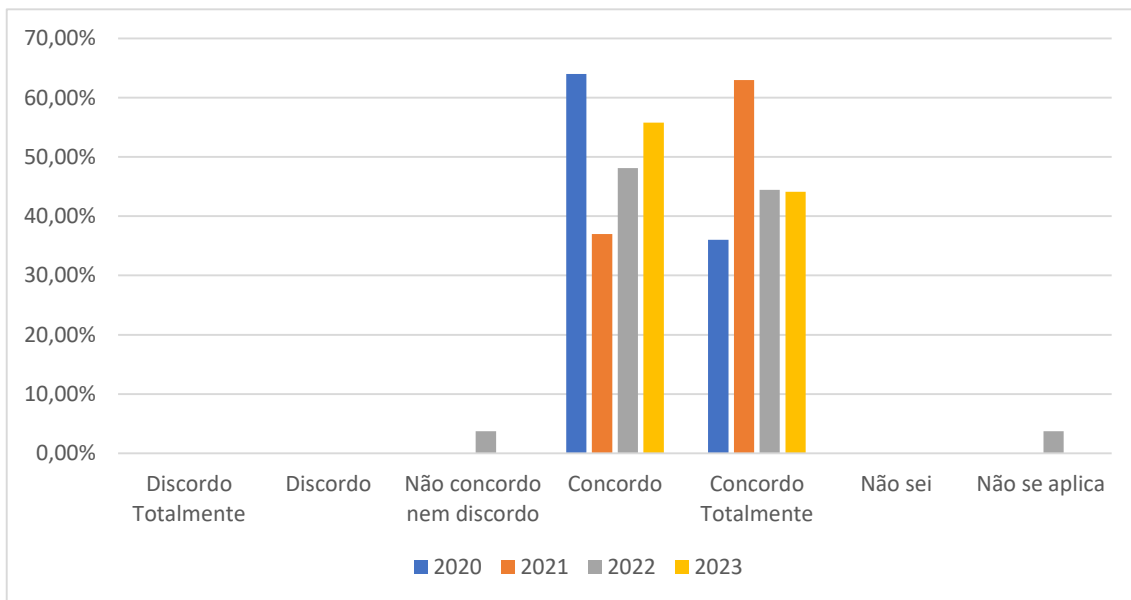


Gráfico 18. Satisfação Geral: Questão 33 “Considerado todos os aspetos, estou satisfeito com o Centro Juvenil de S. José” – 2020, 2021, 2022 e 2023.

As percentagens das respostas à questão 33 (“Considerando todos os aspetos, estou satisfeito com o Centro Juvenil de S. José”) da variável “Satisfação Geral” podem ser observadas no gráfico 18. Permite-nos afirmar que os inquiridos da Creche estão satisfeitos com o CJSJ, uma vez que, em nenhum ano, responderam “Discordo Totalmente” ou “Discordo”. Comparando as respostas de concordância, a percentagem correspondente de “Concordo”, em 2021, diminuiu, mas, em contrapartida, subiu a de “Concordo Totalmente”. Em 2022, esta mudança de dados já ocorreu de maneira inversa, tendo a percentagem da opção “Concordo Totalmente” ficando igual no ano de 2023 (44%), porém registou-se um aumento (55.80%) na opção “Concordo”. Salienta-se ainda que, 2022 foi o primeiro ano que “Não sei” e “Nem concordo nem discordo” apresentou alguma percentagem, no entanto, esta foi de apenas de 3.70% em cada.

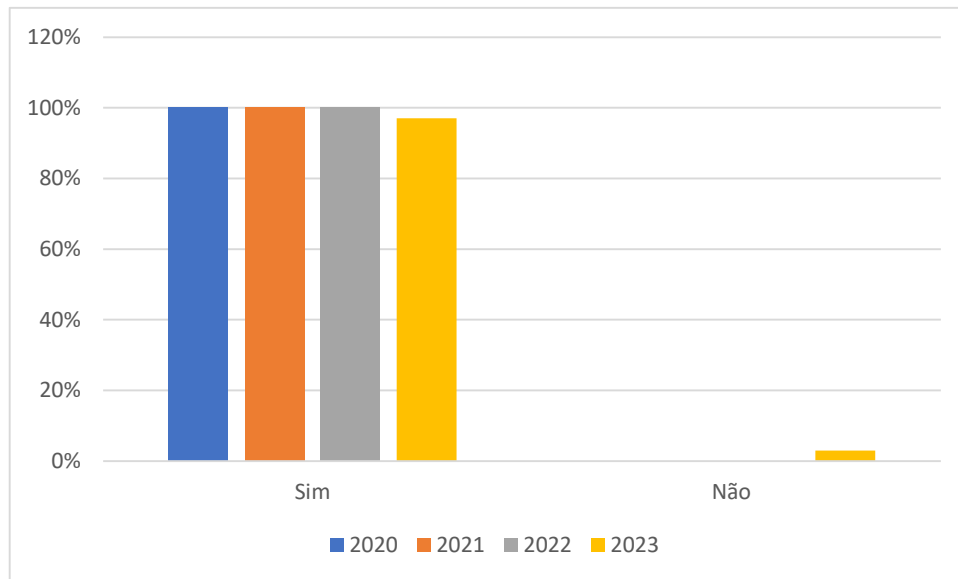


Gráfico 19. Satisfação geral: Questão 34 – 2020, 2021, 2022 e 2023.

As percentagens das respostas à questão 34 (*“Se me solicitarem, recomendo o Centro Juvenil de S. José”*), da variável *“Satisfação Geral”* podem ser observadas no gráfico 19. Congruente à conclusão que, nos diversos anos e apesar de no ano de 2023 3% dos utentes terem respondido *“Não”*, os utentes estão satisfeitos com o CJSJ, e que nos quatro anos em que estes foram questionados, a grande maioria recomendaria a instituição.

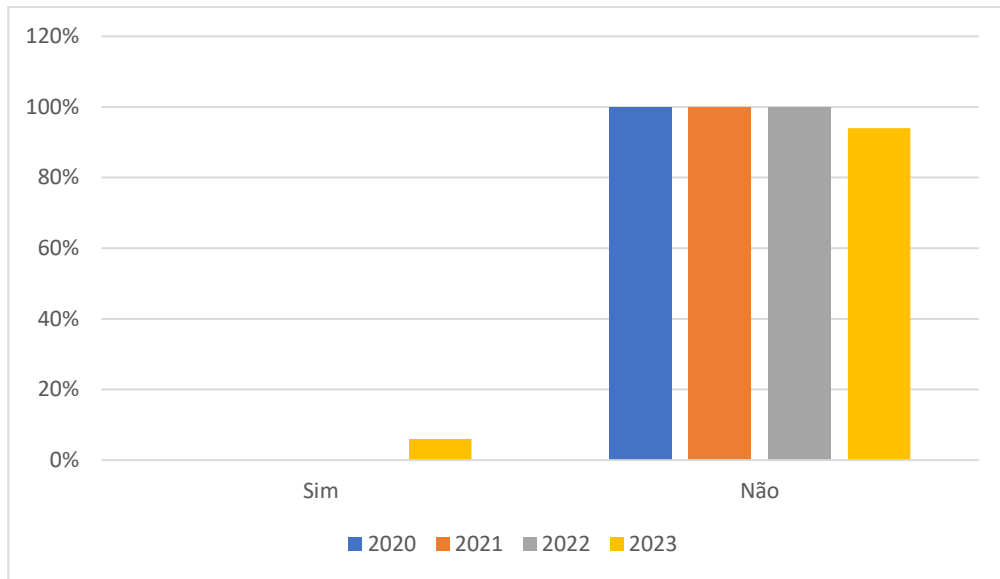


Gráfico 20. Satisfação Geral: Questão 35 – 2020, 2021, 2022 e 2023

As percentagens das respostas à questão 35 (“*Se tivesse possibilidade mudaria de instituição*”) da variável “*Satisfação Geral*” podem ser observadas no gráfico 20. Os dados mostram que, ao longo dos quatro anos, apenas 6% dos inquiridos em 2023, pretenderam mudar de instituição.



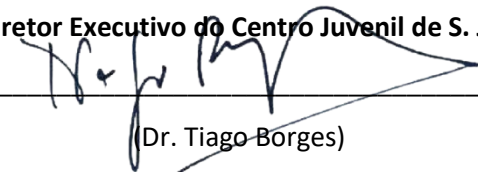
CONCLUSÃO

Uma vez que este questionário foi aplicado pelo quarto ano aos utentes da creche, já permite alguma análise longitudinal.

De modo geral, conclui-se que os inquiridos estão satisfeitos com o CJSJ, destacando-se que, ao serem questionados da globalidade da instituição, nenhum selecionou as opções de discordância. Adicionalmente, nas diferentes variáveis, a percentagem de resposta “*Discordo*” e “*Discordo Totalmente*” foi muito reduzida, como no caso da variável “*Fiabilidade Competência Técnica e Responsabilidade*” e da “*Localização, Instalações e Equipamentos*”.

Guimarães, 02 de fevereiro de 2024

O Diretor Executivo do Centro Juvenil de S. José



(Dr. Tiago Borges)



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL

2023



**Centro de Apoio Familiar e
Aconselhamento Parental**



INTRODUÇÃO

O presente relatório tem como objetivo analisar os resultados e apresentar as principais conclusões da aplicação do questionário de avaliação da satisfação dos utentes, referente ao ano de 2023, do Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental (CAFAP) do Centro Juvenil de S. José (CJSJ). Para esse efeito, foi utilizado o questionário com 35 questões (cf. anexo), respondido por 69 famílias. Todas as questões enquadram-se em quatro categorias:

- (i) Localização, Instalações e Equipamentos;
- (ii) Fiabilidade, Competência Técnica e Responsabilidade;
- (iii) Atendimento e Comunicação;
- (iv) Satisfação geral.

O presente relatório foi elaborado para que as conclusões e interpretações obtidas sejam consideradas como potencializadoras da melhoria do desempenho organizacional, com o fim de focalizar as boas práticas de trabalho.

RESULTADOS

INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTO E SINALÉTICA

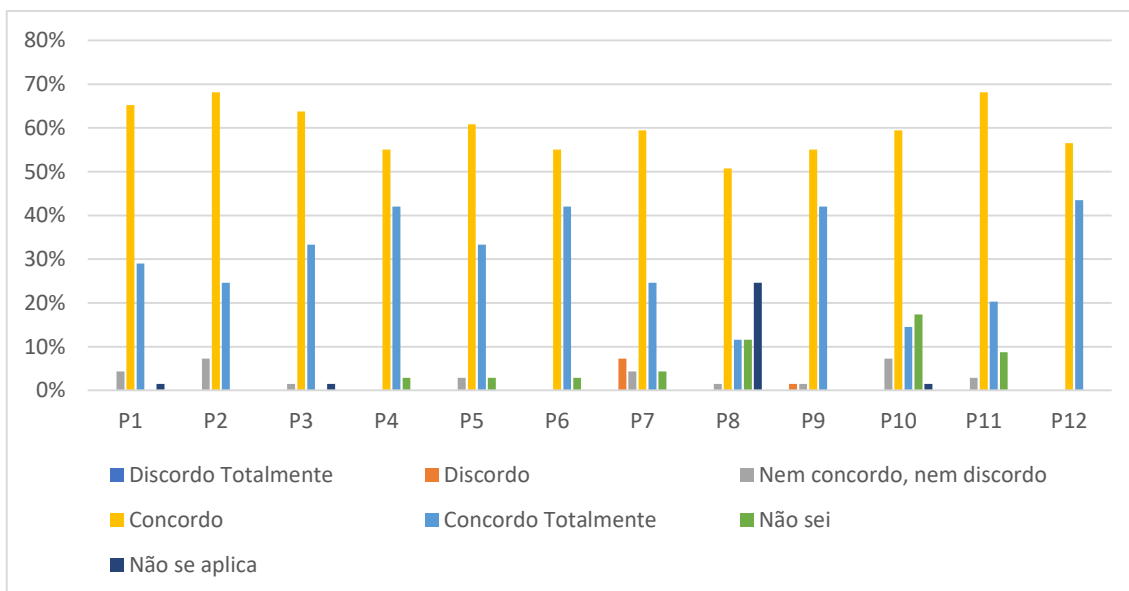


Gráfico 21. Instalações, Equipamento e Sinalética.

Relativamente à análise por categoria, a primeira, referente às “localização, instalações e equipamentos”, pode ser observada no gráfico 21. Verifica-se que, de forma geral, os utentes do CAFAP assinalaram 30% “Concordo Totalmente”, 60% “Concordo”, 1% “Discordo”, 3% “Não Concordo nem Discordo”, 2% “Não se Aplica” e 4% “Não Sei”.

A questão 12 (“Existe um espaço próprio para receber as famílias/encarregados de educação/amigos, que garante a privacidade necessária.”) apresenta maior percentagem de resposta “Concordo Totalmente”, com 43% (N=30). Existe 42% (N=29) de concordância total na questão 4 (“As instalações do Centro Juvenil de S. José são acolhedoras e confortáveis.”), questão 6 (“Os brinquedos e materiais estão em bom estado e são adequados.”) e questão 9 (“O Centro Juvenil de S. José assegura a nossa privacidade e individualidade.”). A questão 2 (“O Centro Juvenil de S. José está em bom estado de conservação”) é a pergunta com mais concordância, com cerca de 68% (N=47). A questão 7 (“Estão asseguradas as condições de acessibilidade dentro do edifício do Centro Juvenil de S. José”) é a que apresenta maior discordância, apresentando cerca de 7% (N=5) na opção de resposta “Discordo”.

FIABILIDADE, COMPETÊNCIA TÉCNICA E RESPONSABILIDADE

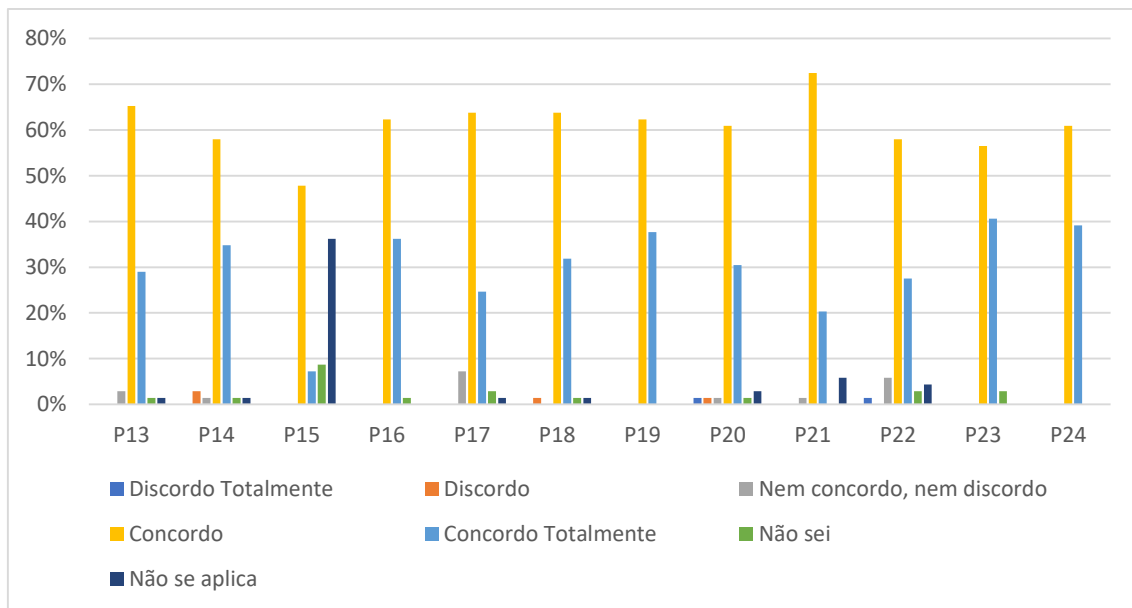


Gráfico 22. Fiabilidade, Competência Técnica e Responsabilidade.

Relativamente à segunda variável, “*Fiabilidade, Competência Técnica e Responsabilidade*”, esta apresenta-se disposta no gráfico 22. Consta-se que os utentes do CAFAP assinalaram 30% “*Concordo Totalmente*”, 61% “*Concordo*”, 0% “*Discordo*”, 0% “*Discordo totalmente*”, 2% “*Nem concordo nem discordo*”, 2% “*Não Sei*” e 5% “*Não se Aplica*”.

A questão em que foi mais assinalada a opção “*Concordo Totalmente*” foi a questão 23 (“*Os profissionais têm formação técnica necessária para as funções que desempenham.*”), com um valor de 41% (N=28). A questão 21 (“*O Centro Juvenil de S. José promove autonomia na realização das atividades.*”) foi a que obteve maior percentagem em “*Concordo*”, com 72% (N=50), seguindo-se pela questão 13 (“*O Centro Juvenil de S. José envolve-me nas atividades que realiza*”), com 65% (N=45). Em contrapartida, a questão 14 (“*Estou satisfeito/a com as atividades organizadas pelo Centro Juvenil de S. José.*”) apresenta maior discordância, com 3% (N=2) dos utentes a assinalarem a opção “*Discordo*”. A questão 15 (“*Estou satisfeito/a com as refeições fornecidas no Centro Juvenil de S. José*”) destaca-se na categoria de “*Não se Aplica*”, uma vez que esta opção foi assinalada por 36% dos inquiridos.

ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

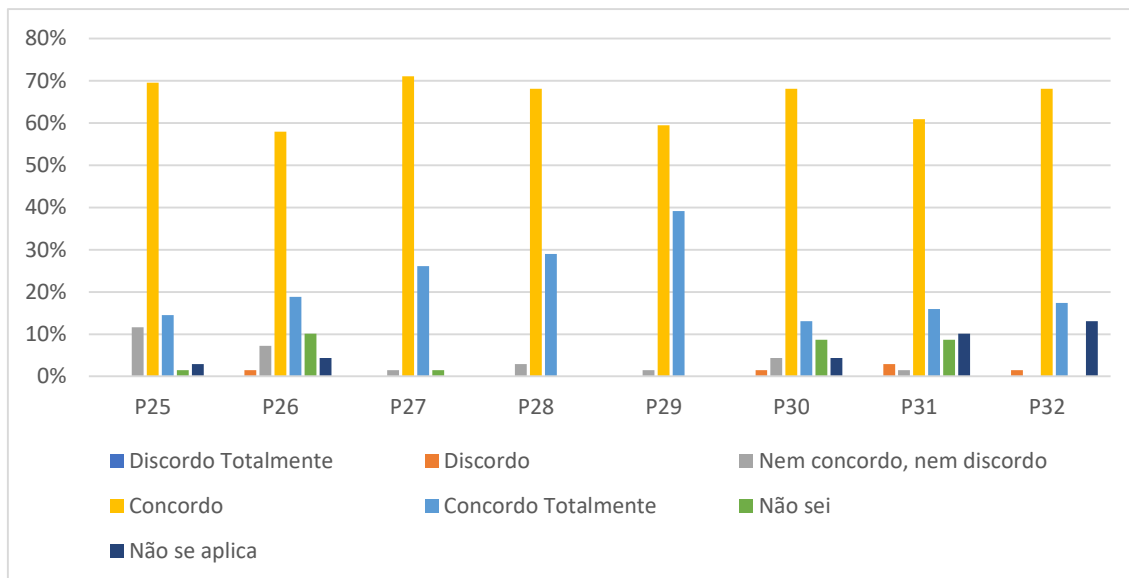


Gráfico 23. Atendimento e Comunicação.

Os valores correspondentes à categoria “Atendimento e Comunicação”, estão dispostos no gráfico 23. Este mostra que os utentes do CAFAP assinalaram 22% “Concordo Totalmente”, 65% “Concordo”, 1% “Discordo”, 4% “Nem concordo nem discordo”, 4% “Não Sei” e 4% “Não se Aplica”. A categoria “Discordo completamente” não foi assinalada por nenhum utente.

A questão 29 (“Os colaboradores ouvem-me com atenção e estão sempre prontos para me ajudar”) foi a questão em que os utentes mais assinalaram “Concordo Totalmente”, apresentando 39% (N=27), enquanto a questão 25 (“Conheço as regras do Centro Juvenil de S. José.”) foi a que mais assinalaram “Concordo”, com 70% (N=48). A questão 31 (“Sempre que tenho alguma reclamação é dada uma resposta/solução.”) foi a única a apresentar discordância, uma vez que dois utentes assinalaram essa opção.

SATISFAÇÃO GERAL

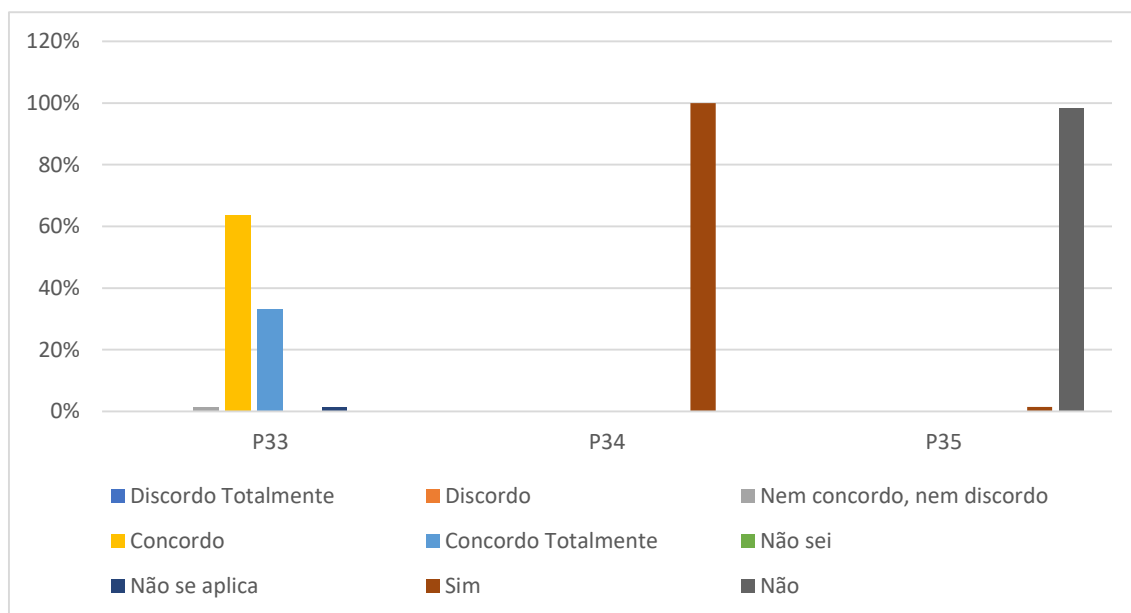


Gráfico 24. Satisfação Geral.

Da variável “Satisfação Geral, a questão 33 (“Considerando todos os aspetos, estou satisfeito com o Centro Juvenil de S. José”) apresenta 64% em “Concordo” e 33% em “Concordo Totalmente”.

As famílias do CAFAP, quando questionadas se recomendariam o CJSJ, através da questão 34, todas referem que sim. Por sua vez, através da questão 35 (“Se tivesse possibilidade mudaria de instituição”), verifica-se que 99% das famílias acompanhadas pelo CAFAP não mudariam de instituição.

CONCLUSÃO

Partindo da análise das respostas das 69 famílias acompanhadas pelo CAFAP, que responderam ao questionário, interpreta-se que, de maneira geral, os utentes estão satisfeitos com o CAFAP do CJSJ. Isto é possível concluir, uma vez que, a maioria das respostas foram de concordância, sendo que 23% corresponde a “*Concordo Totalmente*” e 52% corresponde a “*Concordo*”. De salientar, ainda, que 3% corresponde a “*Não sei*”, 3% corresponde a “*Não se Aplica*”, 17% corresponde a “*Não concordo nem discordo*”. A categoria “*discordo*” e “*discordo totalmente*” apresentam média de 0%.

Na categoria de maior concordância destaca-se a questão 12 (“*Existe um espaço próprio para receber as famílias/encarregados de educação/amigos, que garante a privacidade necessária.*”) na qual 39% dos utentes assinalaram “*Concordo Totalmente*”. Em contrapartida, a questão 7 (“*Estão asseguradas as condições de acessibilidade dentro do edifício do Centro Juvenil de S. José*”) apresenta maior discordância, com 7% dos utentes a assinalarem a opção de resposta “*Discordo*”.

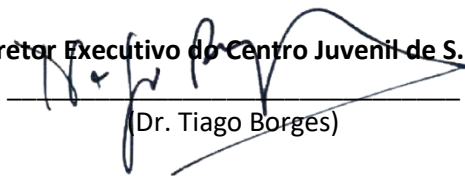
Guimarães, 2 de fevereiro de 2024

A Coordenadora Técnica do Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental



(Dr.ª Carla Oliveira)

O Diretor Executivo do Centro Juvenil de S. José



(Dr. Tiago Borges)



RELATÓRIO DE EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS UTENTES DO CENTRO DE APOIO FAMILIAR E ACONSELHAMENTO PARENTAL

2019-2023





INTRODUÇÃO

O Centro Juvenil de São José (CJSJ), todos os anos, realiza questionários para avaliar o grau de satisfação dos demais envolvidos, isto é, dos utentes, colaboradores e parceiros. De forma a agregar as três valências, em 2020, os questionários foram reformulados.

Para a análise da evolução da satisfação com o Centro Juvenil de S. José, foram selecionadas as seguintes variáveis:

- (i) Instalações, Equipamentos e Sinalética;
- (ii) Fiabilidade, Competência Técnica e Responsabilidade;
- (iii) Atendimento e Comunicação;
- (iv) Satisfação Geral.

O presente relatório corresponde à evolução entre os anos 2019 e 2023, no entanto, apenas serão utilizados dados quantitativos entre 2020 e 2023, uma vez que os dados de 2019 serão avaliados qualitativamente.

RESULTADOS

INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTO E SINALÉTICA

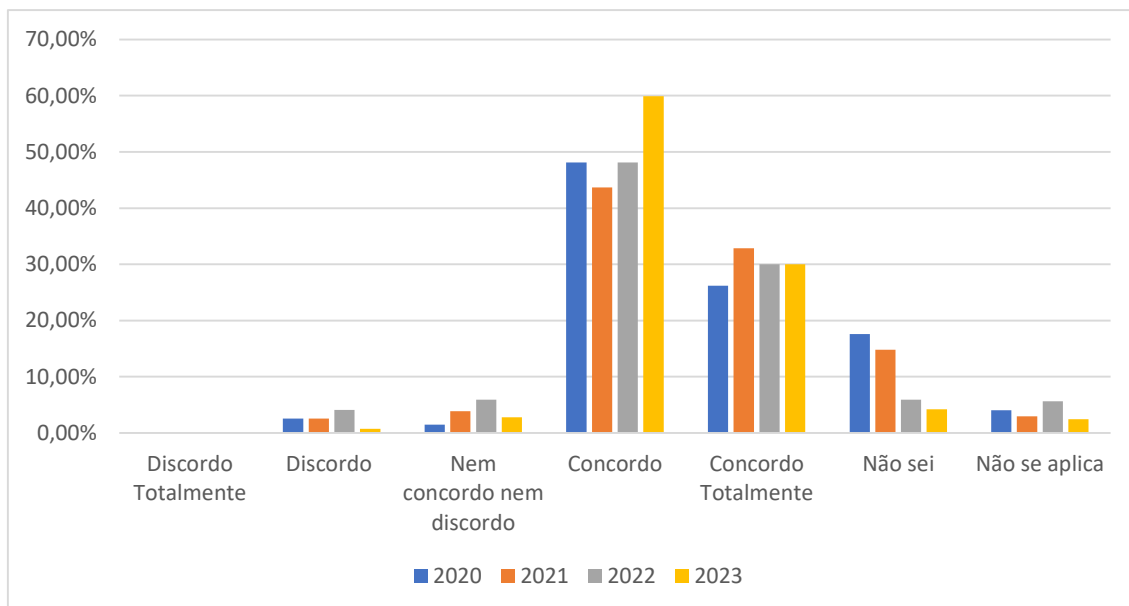


Gráfico 25. Instalações, Equipamento e Sinalética - 2020-2023.

As percentagens das respostas às questões da variável “*Instalações, Equipamentos e Sinalética*” podem ser observadas no gráfico 25. Salienta-se que a resposta “*Discordo Totalmente*” nunca foi selecionada, e a resposta “*Discordo*” apresenta baixas percentagens, sendo que foi em 2022 que mais utentes do CAFAP a selecionaram. A opção “*Concordo*” apresenta percentagens semelhantes em 2020 e 2022, corresponde a 48.12% e 48.10%, respetivamente, tendo aumentado significativamente em 2023 com 59.90%, e percentagens ligeiramente mais baixas em 2021 (43.67%). Em contrapartida, é em 2021 que a opção “*Concordo Totalmente*” apresenta valores superiores.

Relativamente ao ano de 2019, os dados do questionário partilhado nesse ano mostram a satisfação dos utentes na variável, “*Instalações, Equipamentos e Sinalética*”, sendo que 84% selecionaram as opções de concordância, isto é, “*Concordo*” e “*Concordo Totalmente*”.

FIABILIDADE, COMPETÊNCIA TÉCNICA E RESPONSABILIDADE

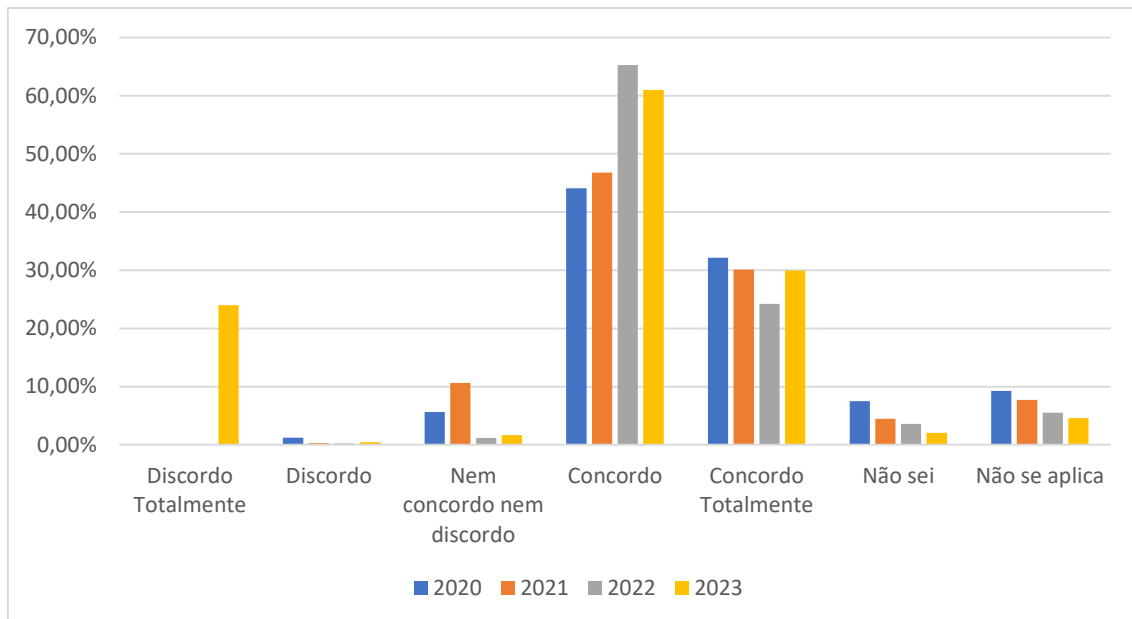


Gráfico 26. Fiabilidade, Competência Técnica e Responsabilidade - 2020-2023.

As percentagens das respostas às questões da variável “*Fiabilidade, Competência Técnica e Responsabilidade*” podem ser observadas no gráfico 26. Salienta-se que a opção “*Discordo Totalmente*” apenas foi selecionada em 2020 e 2023 e com uma percentagem mínima, assim como a opção “*Discordo*”, que apesar de ter sido escolhida nos quatro anos a analisar, os valores são mínimos. O número de utentes acompanhados pela equipa técnica do CAFAP que selecionam a opção “*Concordo*” tem aumentado ao longo dos anos, sendo o ano de 2022 o que apresenta maior percentagem (65.26%). Por sua vez, a escolha da opção “*Concordo Totalmente*” vem diminuindo ao longo dos anos, porém, em 2023 apresentou um aumento para 29.95%, apresentando o seu pico em 2020 (32.12%).

Relativamente ao ano de 2019, a variável “*Atividades*” do questionário desse ano, incluía questões, como “*Estou satisfeito com as atividades organizadas pelo Centro Juvenil de S. José.*” Destaca-se que 58% dos utentes mostram concordância, tendo selecionado “*Concordo*” ou “*Concordo Totalmente*”. A variável “*Privacidade e Confidencialidade*”, que inclui questões como “*Os meus assuntos e documentos pessoais são objeto de confidencialidade*”, apresentou 95% de concordância. Por fim, na variável *Perspetivas Futuras*”, estavam incluídas as questões “*Conversam comigo sobre o meu futuro depois de deixar de ser acompanhado pelo Centro*



Centro Juvenil S. José

Juvenil de S. José” e “Gosto daquilo que me dizem sobre o meu futuro e penso que é o melhor para mim”, 38% corresponde à resposta “Concordo” e 14% corresponde a “Concordo Totalmente”, sendo que as respostas de discordância não apresentam nenhum valor.

ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO

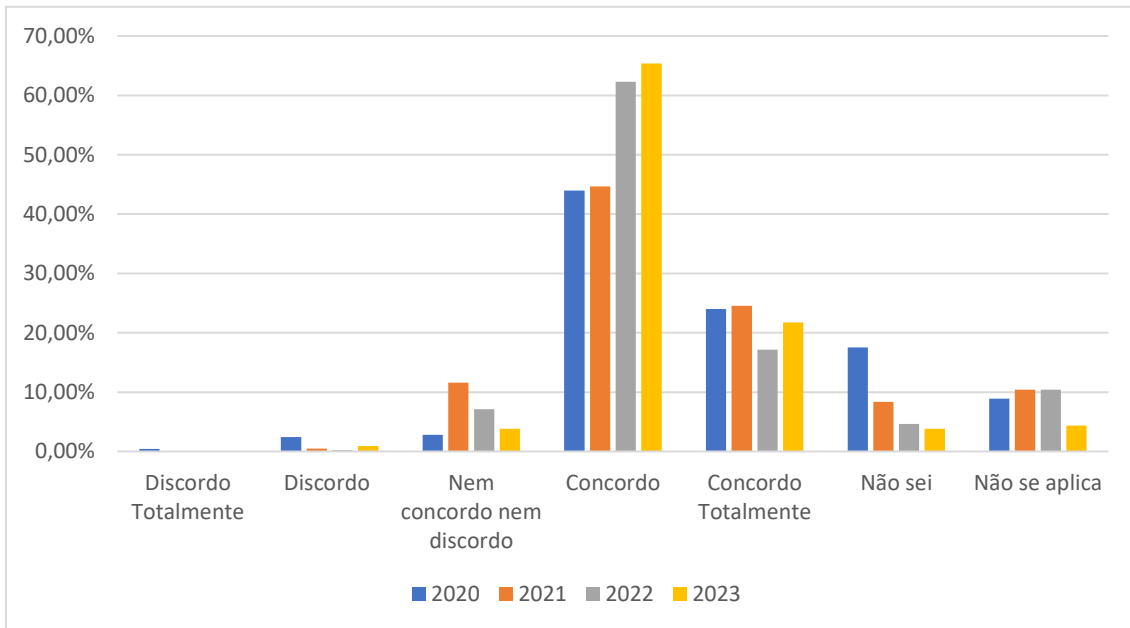


Gráfico 27. Atendimento e Comunicação - 2020-2023.

As percentagens das respostas às questões da variável “Atendimento e Comunicação” podem ser observadas no gráfico 27. Verifica-se que a opção “Discordo Totalmente” apenas foi selecionada em 2020, e com uma percentagem mínima, assim como a opção “Discordo”, que apesar de ter sido escolhida nos três anos a analisar, os seus valores são baixos. A opção “Concordo” foi selecionada de forma semelhante em 2020 e 2021, no entanto, no ano de 2022, a percentagem aumentou significativamente (62.30%), atingindo o seu pico em 2023 (65.39%). Também a opção “Concordo Totalmente” apresenta valores semelhantes nos dois anos anteriores, no entanto, em 2022, menos utentes escolheram essa opção, porém, em 2023 registou-se novamente um aumento para 21.73%.

SATISFAÇÃO GERAL

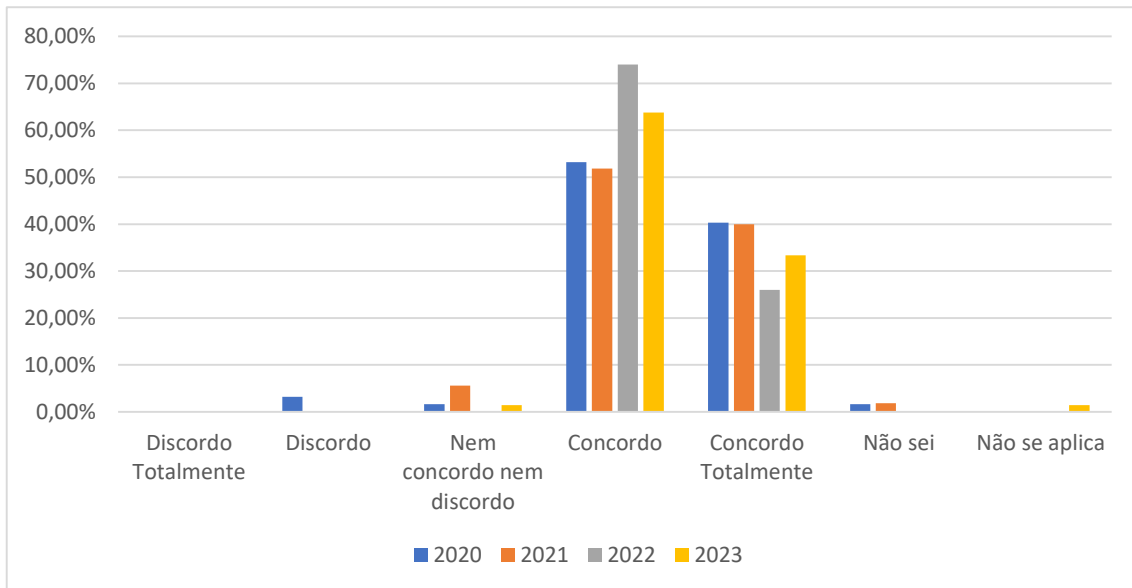


Gráfico 28. Satisfação Geral: Questão 33 (“Considerando todos os aspetos, estou satisfeito com o CJSJ”) - 2020-2023.

Em 2020, com a reestruturação do questionário, foram introduzidas duas questões à variável “Satisfação Geral”, nomeadamente a questão 34 (“Se me solicitarem, recomendo o Centro Juvenil de S. José”) e a questão 35 (“Se tivesse possibilidade mudaria de instituição”), assim como a questão “Considerando todos os aspetos, estou satisfeito com o Centro Juvenil de S. José” saindo da categoria “Qualidade”, e integrando agora a categoria “Satisfação Geral”. A análise das questões que compõem esta variável pode ser observada nos gráficos seguintes.

As percentagens das respostas à questão 33 (“Considerando todos os aspetos, estou satisfeito com o Centro Juvenil de S. José”) da variável “Satisfação Geral” podem ser observadas no gráfico 28. De maneira geral, é possível concluir que as famílias acompanhadas pelo CAFAP, ao longo dos anos, mostram-se satisfeitas, verificando-se que a maior parte da percentagem de resposta está inserida nas opções de concordância. Mais especificamente, salienta-se que a opção “Discordo Totalmente” nunca foi selecionada, e que a opção “Discordo” foi apenas selecionada em 2020, mas por uma pequena parte dos inquiridos. Os valores correspondentes a “Concordo Totalmente” e “Concordo” são semelhantes em 2020 e 2021, aumentando em 2022 (74,00%) e diminuindo em 2023 (63,77%). Por fim, também a seleção da opção “Concordo Totalmente” foi equivalente nos dois anos anteriores, aumentado em 2023 (33,33%).

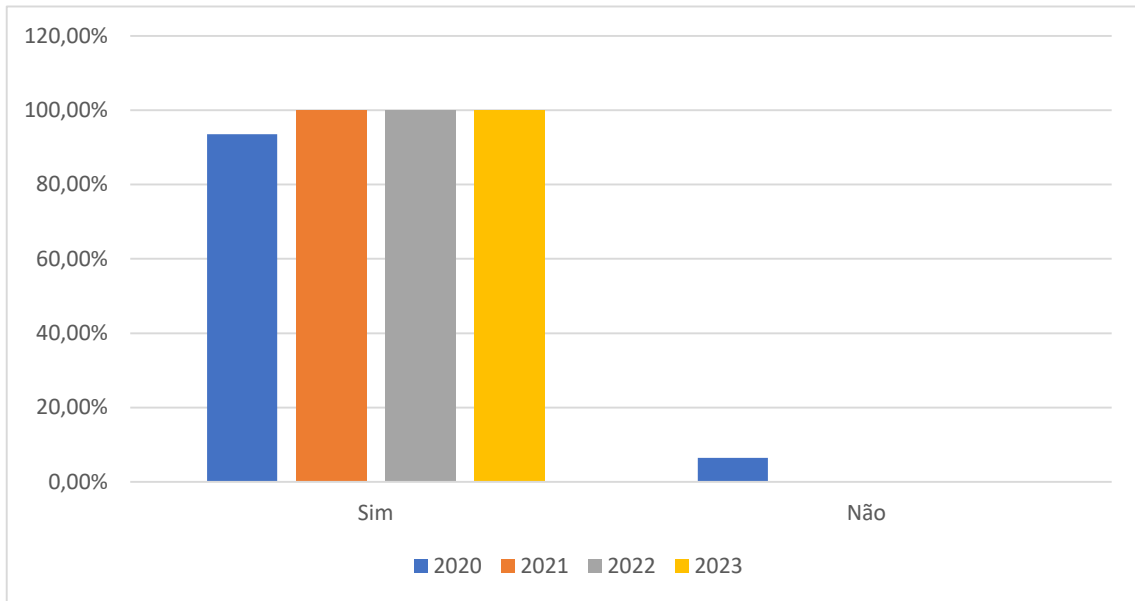


Gráfico 29. Satisfação Geral: Questão 34 (“Se me solicitarem, recomendo o Centro Juvenil de S. José”) – 2020-2023.

As percentagens das respostas à questão 34 (“Se me solicitarem, recomendo o Centro Juvenil de S. José”) da variável “Satisfação Geral” podem ser observadas no gráfico 29. Verifica-se que, apesar da opção “Sim” apresentar uma alta percentagem (93.55%), em 2020, nem todos os utentes recomendariam o CJSJ. No entanto, em 2021, ocorreu uma melhoria, sendo que todos os utentes recomendariam a instituição, mantendo-se assim também em 2022 e 2023.

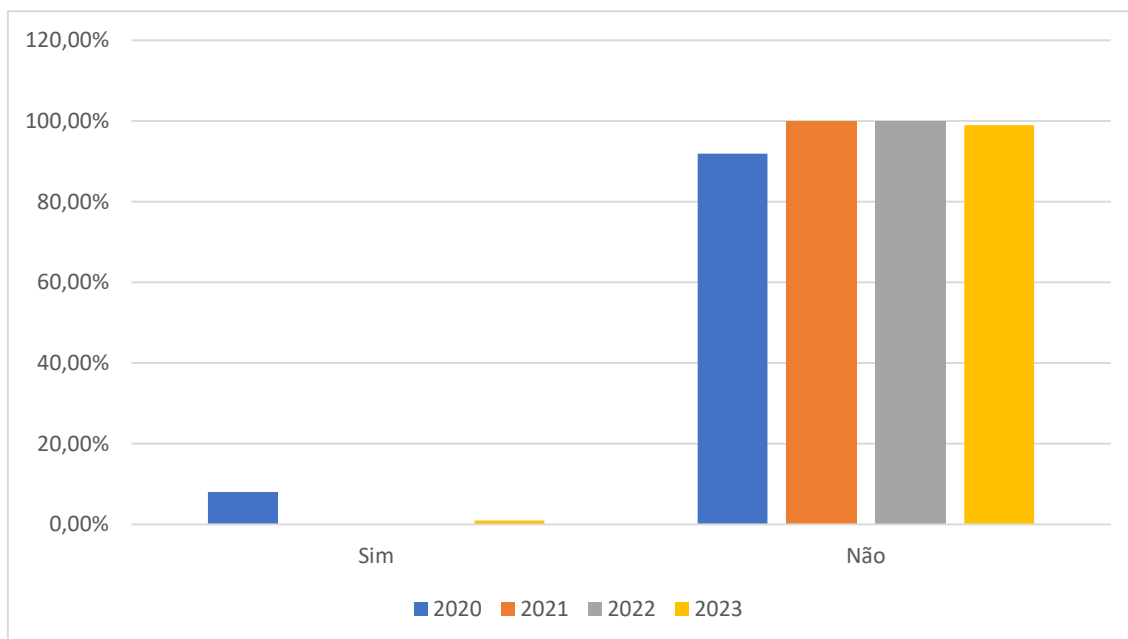


Gráfico 30. Satisfação Geral: Questão 35 (“Se tivesse possibilidade mudaria de instituição”) – 2020-2023.

As percentagens das respostas à questão 35 (“Se tivesse possibilidade, mudaria de instituição”) da variável “Satisfação Geral” podem ser observadas no gráfico 30. Os dados deste gráfico são congruentes com os do gráfico anterior. Isto é, em 2020, apesar de serem uma minoria, uma percentagem de utentes (8.06%) mudaria de instituição. No entanto, tanto em 2021, como em 2022, nenhum dos inquiridos, mesmo tendo essa possibilidade, mudaria de instituição. Contudo, em 2023 1% dos inquiridos responderam que mudariam de instituição.

Como mencionado anteriormente, em 2020, o questionário sofreu alterações. Desta forma, é fundamental descrever brevemente algumas alterações das variáveis, assim como os resultados obtidos em 2019.

A variável anteriormente designada por “Regras de Funcionamento” era composta pelas questões “Conheço as regras do Centro Juvenil de S. José” e, “As regras estão afixadas num local próprio e à vista de todos”. Com a nova reestruturação dos questionários as mesmas dividiram-se pelas variáveis *Atendimento e Comunicação* e *Instalações, Equipamento e Sinalética*, respetivamente. Contudo, no ano de 2019, as opções mais escolhidas foram “Não sei” (41.00%) e “Concordo” (36.00%). Destacar que as opções “Não se Aplica” e “Discordo Totalmente” não foram escolhidas pelos utentes e a opção “Discordo” foi escolhida apenas 1.00% das vezes.



A variável “Colaboradores” era composta pelas questões “Os colaboradores aparentam estar satisfeitos com o seu trabalho”, “Os colaboradores tratam de forma adequada os clientes”, “Os colaboradores têm um perfil adequado ao desempenho das suas funções” e “Sou bem tratado pelos colaboradores” que passaram a pertencer à nova variável *Fiabilidade, Competência Técnica e Responsabilidade*. As questões “O(a) Diretor(a)/Coordenador(a) Técnico(a) do Centro Juvenil de S. José está sempre disponível/contactável”, “Os colaboradores ouvem-me com atenção” e “Os colaboradores estão sempre prontos a ajudar-me” também pertencentes à anterior variável *Colaboradores* permutaram para a nova variável denominada “Atendimento e Comunicação”. Os utentes do CAFAP, no ano de 2019, responderam a todas estas questões com “Concordo”, 44.00% das vezes e com “Concordo Totalmente”, 46.00% das vezes. As opções “Não se Aplica”, “Discordo” e “Discordo Totalmente” nunca foram escolhidas pelas Famílias nesta variável, revelando assim a sua satisfação.

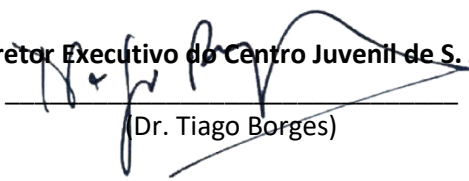
A anterior variável intitulada por “Qualidade” era composta pelas questões “Sei a quem me dirigir quando necessito de alguma informação.”, “Posso contar com a ajuda do Centro Juvenil de S. José para a resolução de problemas”, “Se tenho algum problema sei que o Centro Juvenil de S. José me ajuda a resolvê-lo”, “Posso falar com o(a) Diretor(a)/Coordenador(a) Técnico(a) para demonstrar insatisfação.”, “Sempre que tenho alguma reclamação é dada uma resposta/solução” e “Considerando todos os aspetos, estou satisfeito com o Centro Juvenil de S. José”. Com exceção da última questão que passou a pertencer à variável *Satisfação Geral*, as restantes deram lugar à nova variável *Atendimento e Comunicação*. No que respeita a estas questões, no ano de 2019, 54.00% das respostas foram “Concordo” e 26.00% “Concordo Totalmente”. Não foram escolhidas as opções “Discordo” e “Discordo Totalmente”, realçando-se, uma vez mais, a satisfação das Famílias com esta variável.

CONCLUSÃO

De modo geral, conclui-se que os inquiridos estão satisfeitos com o CJSJ. Relativamente ao ano de 2019, destaca-se quatro das sete variáveis, correspondendo estas a “*Perspetivas Futuras*”, “*Privacidade e Confidencialidade*”, “*Colaboradores*” e “*Qualidade*”, uma vez que não apresentam nenhuma percentagem nas opções “*Discordo*” e “*Discordo Totalmente*”. Em 2020, o grau de satisfação das famílias manteve-se, sublinhando-se apenas uma subida ligeira do número de respostas “*Discordo*”, variando entre 1.61% e 3.23%, e do número de respostas “*Discordo Totalmente*”, com valores inferiores a 1%. Em 2021, o grau de satisfação subiu ligeiramente, uma vez que, o número de utentes a assinalarem “*Discordo*” diminuiu, e nenhum assinalou “*Discordo Totalmente*”. Em 2022, os utentes mantiveram a sua satisfação, com um aumento ligeiro em algumas variáveis, sublinhando-se, ainda, que ninguém assinalou “*Discordo Totalmente*”. Por fim em 2023 notou-se também um aumento de satisfação, sendo o número de respostas de discordância quase inexistente. No entanto, o facto de em 2020 o questionário ter sido reformulado, constitui uma limitação à comparação dos diversos anos.

Guimarães, 2 de fevereiro de 2024

O Diretor Executivo do Centro Juvenil de S. José



(Dr. Tiago Borges)

ANEXOS

- P1: O Centro Juvenil de S. José está bem localizado.
- P2: O Centro Juvenil de S. José está em bom estado de conservação.
- P3: O Centro Juvenil de S. José está em boas condições, limpo e arrumado.
- P4: As instalações do Centro Juvenil de S. José são acolhedoras e confortáveis.
- P5: As instalações do Centro Juvenil de S. José estão decoradas e são atrativas.
- P6: Os brinquedos e materiais estão em bom estado e são adequados.
- P7: Estão asseguradas as condições de acessibilidade dentro do edifício do Centro Juvenil de S. José.
- P8: As viaturas do Centro Juvenil de S. José, usadas para o transporte dos utentes, estão limpas e em bom estado de conservação.
- P9: O Centro Juvenil de S. José assegura a nossa privacidade e individualidade.
- P10: No Centro Juvenil de S. José existem extintores e estão bem visíveis.
- P11: No Centro Juvenil de S. José existe um espaço destinado à divulgação das atividades, das regras e das normas de procedimento.
- P12: Existe um espaço próprio para receber as famílias/encarregados de educação/amigos, que garante a privacidade necessária.
- P13: O Centro Juvenil de S. José envolve-me nas atividades que realiza.
- P14: Estou satisfeito/a com as atividades organizadas pelo Centro Juvenil de S. José.
- P15: Estou satisfeito/a com as refeições fornecidas no Centro Juvenil de S. José.
- P16: Os assuntos e documentos pessoais são objeto de confidencialidade.
- P17: Os colaboradores aparentam estar satisfeitos com o seu trabalho.
- P18: Os colaboradores tratam de forma adequada os seus utentes.
- P19: Os colaboradores têm um perfil adequado ao desempenho das suas funções.
- P20: Estou satisfeito/a com os horários das atividades diárias/sessões agendadas.
- P21: O Centro Juvenil de S. José promove autonomia na realização das atividades.
- P22: O horário de funcionamento do Centro Juvenil de S. José é do meu conhecimento e é cumprido.
- P23: Os profissionais têm formação técnica necessária às funções que desempenham.
- P24: O Centro Juvenil de S. José respeita-me e ajuda-me a pensar no melhor futuro para mim/minha família/meu educando.
- P25: Conheço as regras do Centro Juvenil de S. José.
- P26: O(a) Diretor(a)/Coordenador(a) Técnico(a) do Centro Juvenil de S. José está sempre disponível/contactável.
- P27: Sei a quem me dirigir quando necessito de alguma informação.
- P28: Posso contar com a ajuda do Centro Juvenil de S. José para a resolução de problemas.
- P29: Os colaboradores ouvem-me com atenção e estão sempre prontos para me ajudar.
- P30: Posso falar com o(a) Diretor(a)/Coordenador(a) Técnico para demonstrar insatisfação.



Centro Juvenil S. José

P31: Sempre que tenho alguma reclamação é dada uma resposta/solução.

P32: Não me é feito qualquer impedimento na comunicação com o meu educando/ família/ amigo.

P33: Considerando todos os aspetos, estou satisfeito com o Centro Juvenil de S. José

P34: Se me solicitarem, recomendo o Centro Juvenil de S. José.

P35: Se tivesse possibilidade mudaria de instituição.

LEGENDA:

INSTALAÇÕES, EQUIPAMENTOS E SINALÉTICA 

FIABILIDADE COMPETÊNCIAS TÉCNICA E RESPONSABILIDADE 

ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO 

SATISFAÇÃO GERAL 