Relatório sobre os Questionários de Satisfação aos Clientes da Fundação AFID Diferença

|2022-2023|

Realizado a: 02/11/2023

ÍNDICE

1. INTRODUÇÃO 2
2. AVALIAÇÃO GLOBAL DA TENDÊNCIA DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES 3
3. AVALIAÇÃO DA TENDÊNCIA DA SATISFAÇÃO POR ÁREA DE INTERVENÇÃO (RESPOSTAS SOCIAIS E SERVIÇOS) 6
   - 3.1. AFID KIDS 6
     - *1.1.1. Creche Venteira* *8*
     - *1.1.2. Creche Geração* *16*
     - *1.1.3. Creche e Pré-Escolar CRZ* *21*
   - 3.2. AFID REAB 29
     - *3.2.1. Formação Profissional (FP)* *30*
     - *3.2.2. Lar Residencial (LAR)* *35*
     - *3.2.3. Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI)* *40*
   - 3.3. AFID SENIOR 49
     - *3.3.1. Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)* *51*
     - *3.3.2. Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)* *56*
   - 3.4. OUTROS SERVIÇOS 60
     - *3.4.1. Centro de Medicina Física e de Reabilitação (CMFR)* *60*
     - *3.4.2. Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)* *66*
4. PRINCIPAIS CONCLUSÕES E AÇÕES A DESENVOLVER 70

1. Introdução

A Avaliação de Satisfação é um processo fundamental para conhecer a experiência das partes interessadas, em todas as interações com a instituição, iniciando-se com a criação ou revisão do questionário, aplicação e transformação dos dados recolhido para melhoria dos fatores que impactam com a satisfação dos mesmos.

A Avaliação de Satisfação conduzida às partes interessadas da Fundação AFID Diferença, foi efetuada via mail, com link ao formulário digital, e via papel, tendo sido disponibilizado durante um mês para preenchimento (22 de Junho de 2023 a 23 de Julho de 2023) e sendo o seu preenchimento de natureza confidencial e anónima. A avaliação contemplou os últimos quatro meses de 2022 e o primeiro semestre de 2023.

Estabeleceu-se como prioridade identificar os pontos fortes e áreas prioritárias de atuação tendo em vista aumentar a satisfação dos clientes, através de questões de resposta fechada e aberta. A escala métrica de valorização utilizada, variou de 1 a 4, correspondendo 1 a Nada Satisfeito e 4 a Muito Satisfeito:

Classificação	Avaliação Qualitativa
1	Nada Satisfeito
2	Pouco Satisfeito
3	Satisfeito
4	Muito Satisfeito

2. Avaliação Global da Tendência da Satisfação dos Clientes

De acordo com o estabelecido como prioridade a avaliar, cada resposta social e serviço contempla o seu questionário de satisfação, por forma ir ao encontro dos pontos fortes e constrangimentos:

- Questionário de Satisfação dos Clientes de Creche e Pré-Escolar
- Questionário de Satisfação dos Clientes de CACI e Formação Profissional
- Questionário de Satisfação dos Clientes de Lar Residencial
- Questionário de Satisfação dos Clientes de SAD
- Questionário de Satisfação dos Clientes de ERPI
- Questionário de Satisfação dos Clientes de CRI
- Questionário de Satisfação dos Clientes de CMFR

Os questionários de satisfação foram enviados a todos os clientes que usufruem das respostas sociais e serviços da Fundação AFID Diferença (701 questionários). Deste, foram obtidas 227 respostas, o que se traduz na diminuição de 40,11% de respostas (152 respostas a menos), face ao ano de 2021 (379 respostas).

O quadro 1 faz uma análise comparativa do número geral respostas obtidas em 2022-2023 e ao longo dos últimos 3 anos. Tendencialmente, verifica-se a diminuição dos questionários enviados (950 para 701) o que, por sua vez, leva à diminuição do número de respostas obtidas:

	2019	2020	2021	2022-2023
Nº de Questionários Enviados	950	950	950	701
Nº de Respostas Obtidas	496	382	379	227
% de Respostas	52,21 %	40,21 %	39,89 %	32,38 %

Quadro 1 – Análise comparativa do número geral de respostas obtidas, relativas à avaliação de satisfação

(anos 2019, 2020, 2021, 2022 e 1º semestre de 2023)

De uma forma geral, a média da satisfação dos clientes que usufruem das respostas e serviços da AFID, tem vindo a diminuir, como se pode verificar no gráfico I – média de satisfação geral dos clientes da fundação, através da linha de tendência:

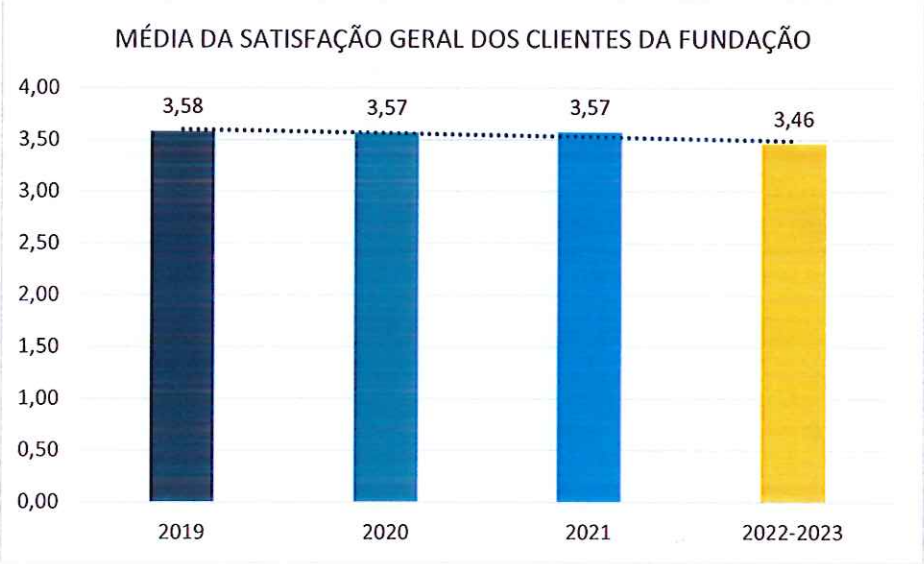


Gráfico I – Média da Satisfação Geral dos Clientes da Fundação

O quadro 2 faz uma análise comparativa do número de respostas obtidas entre as várias respostas sociais e serviços da fundação, em 2022-2023; verifica-se que, com exceção da Creche Venteira (93,10%), Lar Residencial (69,44%) e do CRI (66,67%), todas as respostas sociais e serviços tiveram uma taxa de adesão dos clientes, aos questionários de satisfação, inferior a 65%.

Área	AFID KIDS			AFID REAB			AFID SENIOR		OUTROS SERVIÇOS	
Resposta Social / Serviço	Creche Venteira	Creche Geração	Creche e Pré-Escolar CRZ	CACI	LAR	FP	ERPI	SAD	CMFR	CRI
Nº de Questionários Enviados	58	40	54	122	36	30	63	139	150	9
Nº de Questionários Recebidos	54	8	29	53	25	13	13	38	44	6
Taxa de Adesão	**93,10%**	20,00%	53,70%	43,44%	**69,44%**	43,33%	20,63%	27,33%	29,33%	**66,67%**

Quadro 2 – Análise comparativa do número de respostas obtidas entre as várias respostas sociais e serviços da Fundação, em 2022-2023

Comparando os resultados gerais da satisfação dos clientes por resposta social/ serviços, é possível constatar que com exceção do CRI e Lar Residencial, todos diminuíram a satisfação, comparando com o ano de 2021; consta-te ainda que, embora tenham diminuído a satisfação de um ano para o outro, as respostas sociais e serviços com maior classificação foram a Creche Venteira (3,68), Lar (3,64) e CMFR (3,62), tal como se pode verificar no gráfico II – Satisfação Geral dos Clientes por Resposta Social / Serviço, ao longo dos anos:

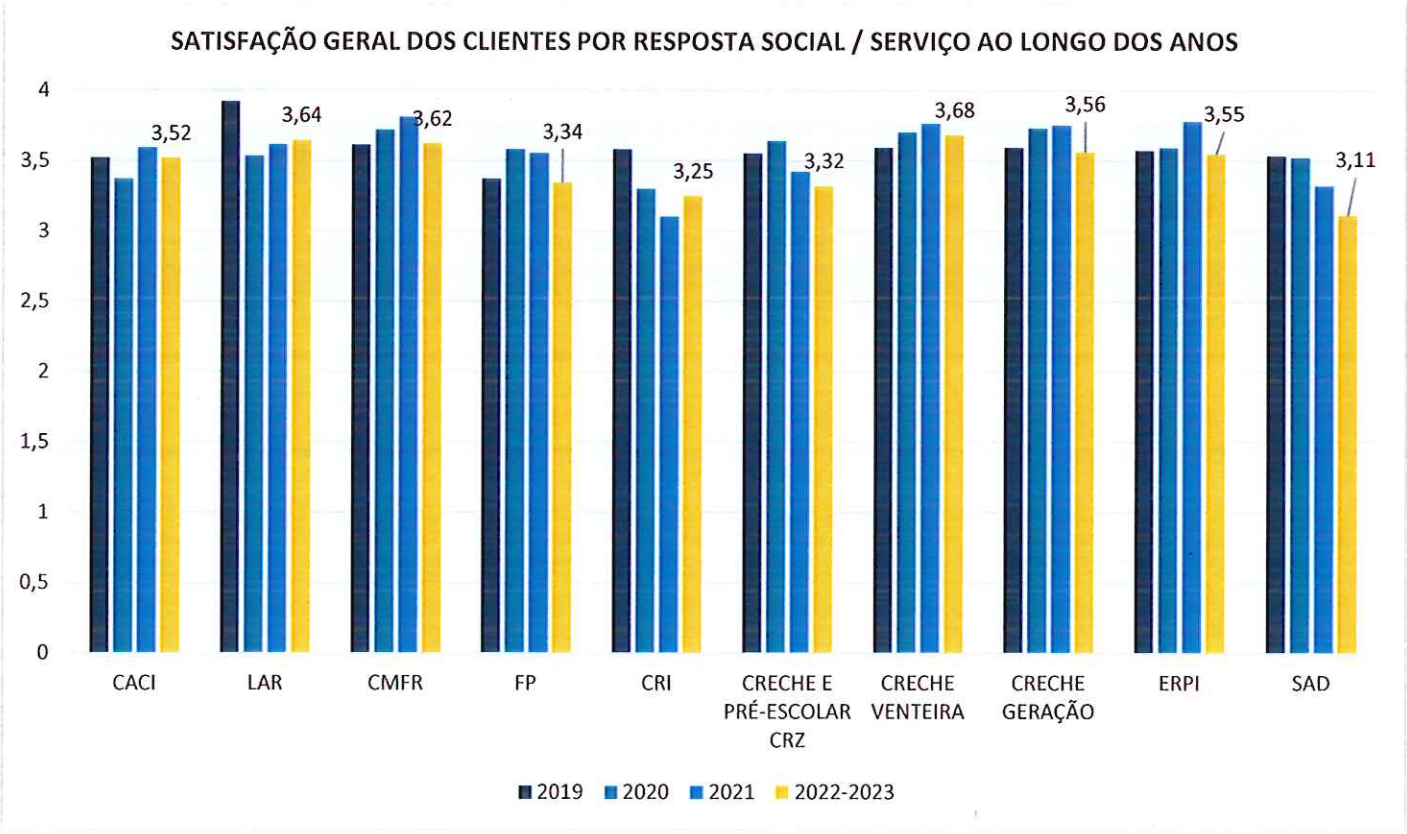


Gráfico II – Satisfação Geral dos Clientes por Resposta Social / Serviço, ao longo dos anos

3. Avaliação da Tendência da Satisfação por Área de Intervenção (Respostas Sociais e Serviços)

3.1. AFID KIDS

A AFID KIDS contempla três creches (Venteira, Geração e CRZ) e um pré-escolar. Até 2022, os questionários eram realizados por ano civil, ou seja, a aplicação do questionário era realizada aos novos clientes AFID KIDS que tinham sido admitidos em Setembro, ao invés dos clientes que tinham usufruído dos serviços no ano letivo anterior. Deste modo as respostas dadas eram apenas com base numa experiência dos serviços de, sensivelmente, 3 meses. Assim, e para tornar os resultados mais fiáveis, os questionários passaram a ser realizados por ano letivo, tendo não tendo existido questionários de satisfação no ano de 2021, para ajuste. Para o ano letivo de 2022-2023, foram enviados 152 questionários e foram obtidas 70 respostas (taxa de adesão geral de 46,05%). O quadro 3 faz uma comparação dos valores obtidos e taxa de adesão, entre as creches e pré-escolar, verificando-se uma maior taxa de adesão na Creche Venteira, seguido de Creche e Pré-Escolar CRZ e por fim Creche Geração:

	Creche Venteira	Creche Geração	Creche e Pré-Escolar CRZ
Nº de Questionários Enviados	58	40	54
Nº de Respostas Obtidas	54	8	29
Taxa de Adesão	93,10 %	20,00 %	53,70 %

Quadro 3 – Análise comparativa do número de respostas obtidas entre as várias creches e pré-escolar, em 2022-2023

Através da análise do gráfico III – comparação da satisfação global entre creche e pré-escolar da AFID KIDS, é possível constatar que a classificação da satisfação em todas, é superior a 3,00; contudo, todos os resultados são inferiores ao ano anterior sendo, por isso, necessário aplicar estratégias. Verifica-se ainda que as classificações de satisfação são diretamente proporcionais à taxa de adesão, ou seja, a creche Venteira teve a maior taxa de adesão e, consequentemente, foi também a que teve maior classificação (3,68).

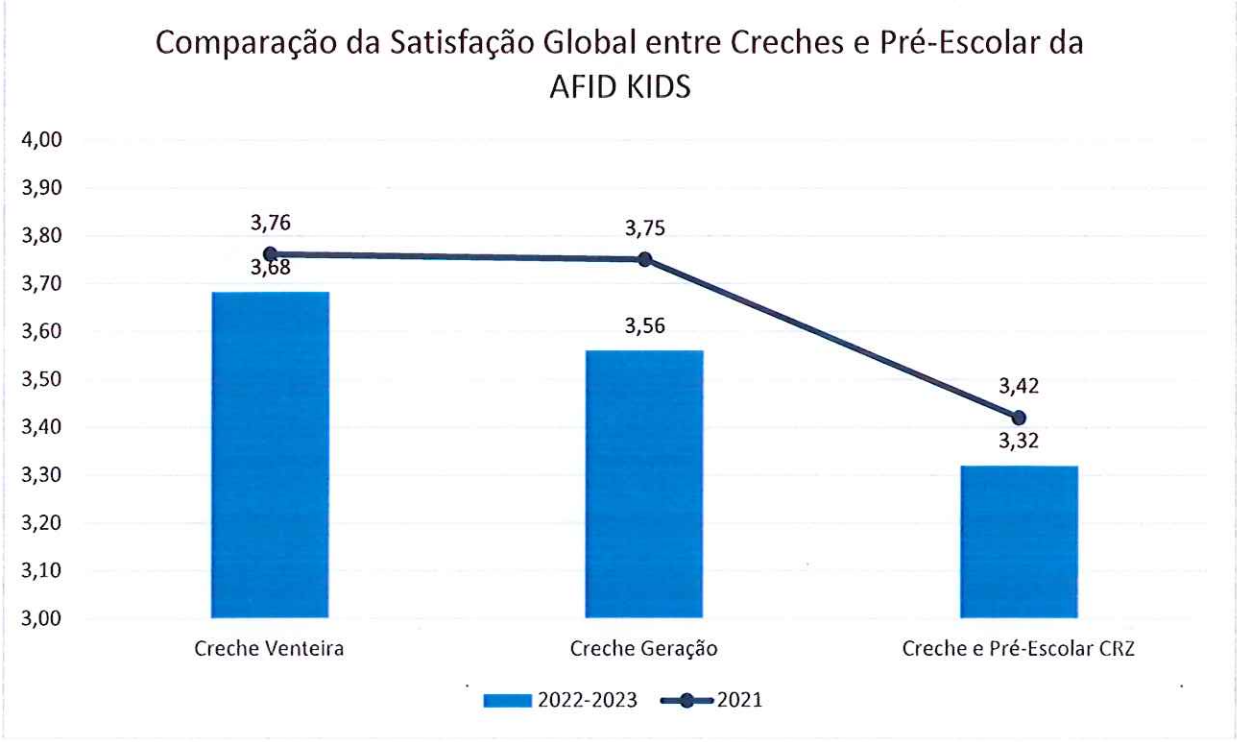


Gráfico III – Comparação da satisfação global entre creches e pré-escolar da AFID KIDS

3.1.1 Creche Venteira

Tal como acima referido, foram enviados 58 questionários, tendo-se obtido 19 respostas. Observando o gráfico IV – satisfação dos clientes da creche Venteira, ao longo dos anos, é possível verificar que a satisfação tem estado sempre acima do 3,50, e que a linha de tendência é crescente; ainda assim, de 2021 para o ano letivo 2022-2023, houve um aumento de 0,17 na classificação de satisfação:

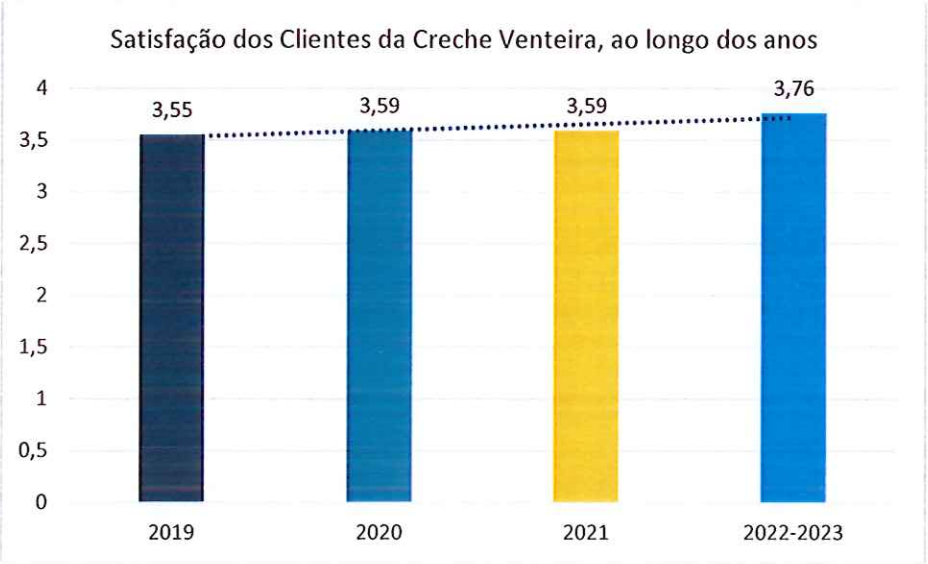


Gráfico IV – Satisfação dos clientes da creche Venteira, ao longo dos anos

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode verificar-se através do gráfico V – Resultados ao Questionário dos Clientes da Creche Venteira 2022-2023, por questão, com marcador 2021, que todas as questões obtiveram resultados inferiores ao ano anterior com exceção de 3 questões.

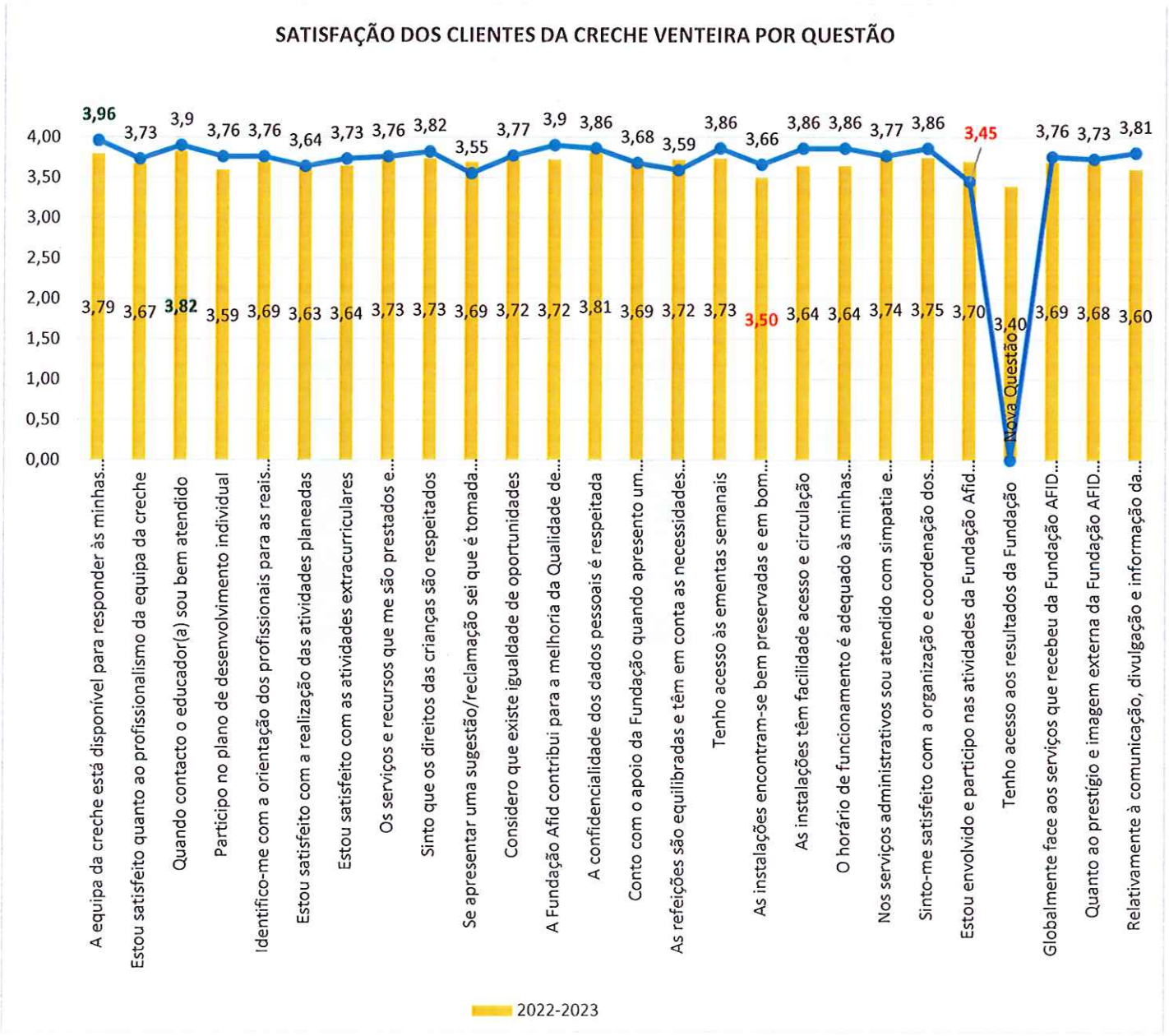


Gráfico V – Resultados ao Questionário dos Clientes da Creche Venteira 2022-2023, por questão, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que a questão com maior classificação foi relativa ao atendimento "Quando contacto o educador(a), sou bem atendido" para o ano de 2022-2023 (3,82); a questão com menor classificação foi relativa às instalações "As instalações encontram-se bem preservadas e em bom estado de conservação" para o ano de 2022-2023 (3,50).

É ainda importante considerar a diferença entre as respostas obtidas de um ano para o outro. Observando o mesmo gráfico, constata-se que, embora não tenham sido as questões com menor classificação, as que têm maior decréscimo de um ano para o outro são:

- "As instalações têm facilidade acesso e circulação" – decréscimo de 0,22 (classificação de 3,86 para 3,64);
- "O horário de funcionamento é adequado às minhas necessidades" – decréscimo de 0,22 (classificação de 3,86 para 3,64);
- "A Fundação AFID contribui para a melhoria da Qualidade de Vida das crianças" – decréscimo de 0,18 (classificação de 3,90 para 3,72).

De salientar ainda que as áreas de melhoria obtidas, ou seja, as questões com maior acréscimo no ano 2022-2023, face ao ano de 2021, foram:

- "Estou envolvido e participo nas atividades da Fundação Afid Diferença" – acréscimo de 0,25 (classificação de 3,45 para 3,70);
- "Se apresentar uma sugestão/reclamação sei que é tomada em consideração" – acréscimo de 0,14 (classificação de 3,55 para 3,69);
- "As refeições são equilibradas e têm em conta as necessidades nutricionais das crianças" – acréscimo de 0,13 (classificação de 3,59 para 3,72).

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto é creche/ pré-escolar é...

- "Gosto de ver a minha filha bem e confiante, e isso ela tem na creche";
- "Higiene, disponibilidade e transparência.";
- "Da equipa que trabalhou com a minha filha, no acolhimento e na sala";
- "O cuidado com as crianças.";
- "As atividades propostas";"
- "Ser um meio pequeno, onde temos possibilidade de conhecer todos pais e proximidade funcionários/família da criança";
- "É o profissionalismo das funcionárias da Creche";
- "Disponibilidade de várias formas, tanto a nível presencial e não só de estarmos/sabermos do dia a dia dos nossos filhos";
- "Da envolvência";

- "Diversificação das atividades, pois têm sempre ideias inovadoras.";
- "Atenção dada as crianças";
- "As educadoras e auxiliares são extraordinárias.";
- "Gosto das atividades propostas e o cuidado que têm com as crianças.";
- "A simpatia e competência que toda a equipa da venteira tem para comigo e com o meu bebé.";
- "A diretora e a equipa :)";
- "As festas e as atividades com as crianças também!";
- "A proximidade com a equipa de educadoras e auxiliares que se mostram sempre disponíveis.";
- "Gosto muito do carinho e atenção que é dado às crianças. Elas sentem a escola como a casa delas.";
- "Este ano fiquei satisfeita com atividades extras que foram realizadas, nomeadamente a ida ao teatro e à praia.";
- "Também gostei bastante de poder passar uma manhã com as crianças e participar no dia delas.";
- "Entendo que a cresce da venteira oferece um serviço de excelência.";
- "Educadoras, muito amáveis.";
- "Nossa filha desenvolveu muito na creche";
- "Desde à diretora, à senhora da limpeza, o meu filho é tratado sempre com simpatia e profissionalismo. A equipa este ano teve um desempenho maravilhoso. Desde a compra de material novo para as crianças brincarem como o simples fato de incluírem os pais numa manhã na creche. Isso fez com que me sentisse ainda mais confiante em deixar o meu filho pois sei que está em boas mãos!";
- "A atenção das educadoras e o cuidado que têm com as crianças.";
- "Com tratam as crianças";
- "Das Educadores e Auxiliares";
- "O ambiente familiar, inclusão, respeito pela individualidade";
- "Gosto da forma como tratam as crianças, da forma que ensinam.";
- "A forma como tratam as crianças com respeito pelos seus interesses e pelas suas características individuais. A ementa é sem dúvida um ponto forte, com alimentação saudável em todas as idades. As iniciativas para envolver as famílias também foram muito importantes para as crianças.";
- "O ambiente familiar, o excelente trabalho de toda a equipa e vê se que têm amor no que fazem. O meu filho é muito feliz na afid...adora ir para a escola e fala de todas as funcionárias com muito carinho.";
- "Tenho muita pena de este ser o último ano do meu filho. A equipa é fantástica! Muito obrigada por tudo";
- "A creche da venteira tem um calor humano a crianças sentem-se muito acolhidas e sempre respeitadas";
- "A AFID Venteira tem uma equipa maravilhosa.";
- "Há quase 7 anos que temos ligação com a AFID Venteira (a nossa filha mais velha também frequentou a mesma creche) e não tenho nada a apontar relativamente ao profissionalismo e dedicação das profissionais que lá trabalham.";

- "Quero deixar um agradecimento muito especial (espero que isto lhe seja comunicado) à Carla Martins. Foi educadora dos meus dois filhos. É uma educadora/mulher absolutamente incrível!";
- "Da equipa";
- "A forma articulada que se trabalha com a comunidade escolar e familiar";
- "O espaço livre que a creche tem. O facto de serem ouvidas as opiniões dos pais";
- "A preocupação, a atenção, o carinho que demonstram pelo bem-estar das crianças. A alimentação equilibrada também é extremamente importante";
- "As pessoas que lá trabalham, desde auxiliares a educadoras, sempre muito prestáveis e muito atentas aos meninos.";
- "Do cuidado, simpatia e compreensão dos trabalhadores e da diversidade do espaço. Da forma carinhosa como alguns funcionários tratam as crianças. Do espaço em si ser muito familiar.";
- "Gosto do ambiente familiar que existe na creche, entre crianças, educadores/ auxiliares e os pais. A disponibilidade e o carinho sempre presente são fundamentais.";
- "Gosto no cuidado que têm no plano alimentar para as crianças, a ausência de açúcar e comida processada.";
- "Dou os parabéns à equipa de educadores e auxiliares que dão alegria às crianças e segurança aos pais todos os dias.";
- "A simpatia, disponibilidade, o projeto educativo";
- "Gosto do ambiente familiar e sempre que faço um pedido aos auxiliares, é logo correspondido.";
- "O facto de as crianças serem respeitadas e tratadas todas como iguais. As educadoras excelentes e super prestáveis.";"
- "O quanto se empenham para o bom desenvolvimento de cada criança e acima de tudo o carinho e cuidado";
- "Sinto-me segura";
- "O facto de ser uma creche pequena tornando o ambiente muito familiar e notar-se que as crianças gostam de lá estar e são bem tratadas";
- "Dos cuidados e a atenção, que as educadoras têm com os miúdos.";
- "Sinto-me segura em deixar meu filho na creche e na sua rotina.";
- "Sem dúvida a equipa de educadoras a auxiliares de educação. Nota se claramente que gostam dos meninos e do que fazem e isso transmite muita segurança a nós, pais.";
- "Às necessidades e especificidades dos pais são respeitadas. Estamos muito contentes com a escola.";
- "Simpatia dos funcionários, cuidam bem das crianças";
- "Tem tudo o que as crianças necessitam para uma boa aprendizagem";
- "O bom acompanhamento no crescimento do meu educando.";
- "Simpatia e profissionalismo dos educadores e auxiliares.".

O que acho que devem melhorar é...

- "Instalações";
- "A comunicação de pequenos acidentes que são normais, mas acho importante que os pais sejam informados, sem terem que ser eles a questionar a origem, por exemplo de um arranhão...";
- "Aumentar o horário de forma a ajudar os pais que trabalham por turnos";
- "Um pouco mais de cuidado na forma como se dirigem as crianças, evitar gritos e contatos mais bruscos.";
- "Em relação ao horário de funcionamento, poderia ser um pouco mais prolongado sem ter que ser cobrada taxa de atraso, pois quem sai dos empregos às 17h ou 17h30, e não trabalha na zona da Amadora, nem sempre é possível estar as 18h na creche.";
- "A parte do parque das crianças";
- "As instalações, remodelação total";
- "Mais vagas, sei que não é da vossa competência mas como pais sentimo-nos impotentes, por não ter onde colocar os nossos pequenos.";
- "A direção devia dar mais ouvidos aos pais. Poderíamos ter tido ajuda económica do pingo doce no Natal para melhorar as instalações não o tiveram por pura cabeça dura da vossa parte. (peço desculpa a expressão) nós queremos os melhores para os nossos filhos e tentamos ao máximo ter todas as redes disponíveis, mas não aceitam as ajudas que obtemos torna-se difícil.";
- "Penso que deveriam manter as equipas durante o processo.";
- "Nestes 2 anos, mudaram a educadora e mudaram a auxiliar. Estas mudanças tiveram um grande impacto nas crianças";
- "Espaço exterior melhorado para as nossas crianças. Fazer uma cancela para que as crianças não possam sair do pátio sozinhas.";
- "Acho que as ementas semanais deviam estar organizadas por datas para ser mais fácil a sua consulta.";
- "No caso da creche da venteira acho que o espaço exterior deveria ser melhorado, com uma infraestrutura de madeira tipo escorrega. A infraestrutura que existia foi demolida por não estar em condições, mas não foi substituída por nenhuma semelhante.";
- "A creche da venteira bem como instituições parecidas, merecem maior investimento público. Julgo que as instalações podem ser beneficiadas, os colaboradores merecem certamente maior reconhecimento pelo mérito e excelência.";
- "Acho que seria útil à cresce abrir às 7 horas da manhã. Daria muito jeito.";
- "A creche da Venteira tem um ótimo espaço, mas entendo que necessitava de uma atualização. Este inverno que passou foi duro tanto para o staff que deu o seu melhor com os materiais que tinham, mas também para as crianças. Acho que um sistema novo de aquecimento e umas novas janelas e portas ajudariam no isolamento.";
- "As aulas de Adaptação ao Meio Aquático não correram bem este ano."

- "Mais atividades ao ar livre e visitas de estudos";
- "Climatização, redes mosquiteiras porque há muitas melgas na zona";
- "Melhorar a comunicação de todos os acontecimentos da creche.";
- "O feedback diário";
- "As instalações ainda podem melhorar.";
- "Diminuir a quantidade de açúcar nas refeições, por exemplo, retirar o bolo de sexta-feira e fazer uma versão sem açúcar e sem farinhas refinadas e trocar os iogurtes de sabores por iogurtes naturais.";
- "Em vez da quantidade de pão que existe aos lanches, podíamos trocar por panquecas de banana e aveia, de vez em quando.";
- "As instalações são muito frias no inverno e quentes no Verão, e necessitavam de uma melhoria no espaço.";
- "A única coisa que não gostei foi terem trocado a educadora antes do término da sala e de terem dispensado a auxiliar a meio do ano letivo";
- "Mudem o horário de atendimento, pois há pessoas que trabalham até às 19h e nem sempre têm quem apanhe o filho";
- "Seria bom fazerem mais publicações na aplicação, das atividades realizadas diariamente com as crianças. Colocarem individualmente informação relevante na aplicação sobre como correu o dia da criança (se fez cocó, se esteve bem-disposta, se comeu bem, material necessário... alguma particularidade) porque muitas vezes na entrega da criança, por variados motivos nem todas as informações são transmitidas. Um registo informático seria uma ótima melhoria.";
- "Quanto à alimentação poderia ser mais diversificada no que toca ao tipo de alimentos e na apresentação dos mesmos passados ou inteiros de forma a adequar às necessidades individuais de cada criança. Assoarem as crianças com mais frequência. Regularmente vê-se crianças muito ranhosas, que é um vetor de transmissão de doenças.";
- "Na creche deveriam por um telheiro para o inverno é muito complicado no inverno com as crianças ao colo";
- "Acho que este ano a creche perdeu a dinâmica do ano anterior. Não houve visita de estudo de finalistas, faltaram sessões fotográficas e até há data não houve a sessão de piscinas no exterior que no ano passado me pareceu dos melhores eventos para ser feito na creche em dias de calor.";
- "Sinto também que houve um maior distanciamento por parte da direção para com os pais ao longo deste ano letivo.";
- "Falta de continuidade pedagógica no pré-escolar. Acabando o ciclo da creche não há muitas respostas para crianças com 3 anos. A creche do CRZ é inacessível para a maioria das crianças";
- "Acho que devia melhorar a comunicação com os pais. A plataforma serve apenas para partilhar algumas atividades, mas não é muito alimentada. A parte mais importante é que se dediquem às crianças, mas também é importante fazer chegar aos pais as atividades que fazem no dia-a-dia.";
- "A única coisa a melhorar era a creche ter uma continuação pelo menos até as crianças entrarem na escola, porque é uma pena a evolução que ele tem na AFID e depois começam a regredir ou estagnar porque não encontram a

mesma dedicação na educação e aprendizagem. E deveriam ir buscar a Educadora Marta era uma excelente educadora a melhor que já vi.";

- "Resolução de problemas quando são apresentados relativamente ao início de cada ano letivo";
- "Devem utilizar com mais frequência o espaço exterior da instituição, tanto no inverno como no verão";
- "Atividades externas ";
- "Mais lazer externo, porque as crianças precisam revezar o parque.";
- "As crianças passam demasiado tempo dentro de sala.";
- "Talvez mais atividades extracurriculares";
- "Penso que seja necessário fazer algumas intervenções de manutenção no espaço.";
- "Algumas melhorias no parque exterior, com equipamentos adequados ao gosto e desenvolvimento das crianças.".

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico VI – questões gerais sobre a Fundação, que a maioria das pessoas responde positivamente às questões; de salientar que a questão com menos respostas positivas (51,58%) foi "Tem acesso aos resultados da Fundação AFID Diferença".

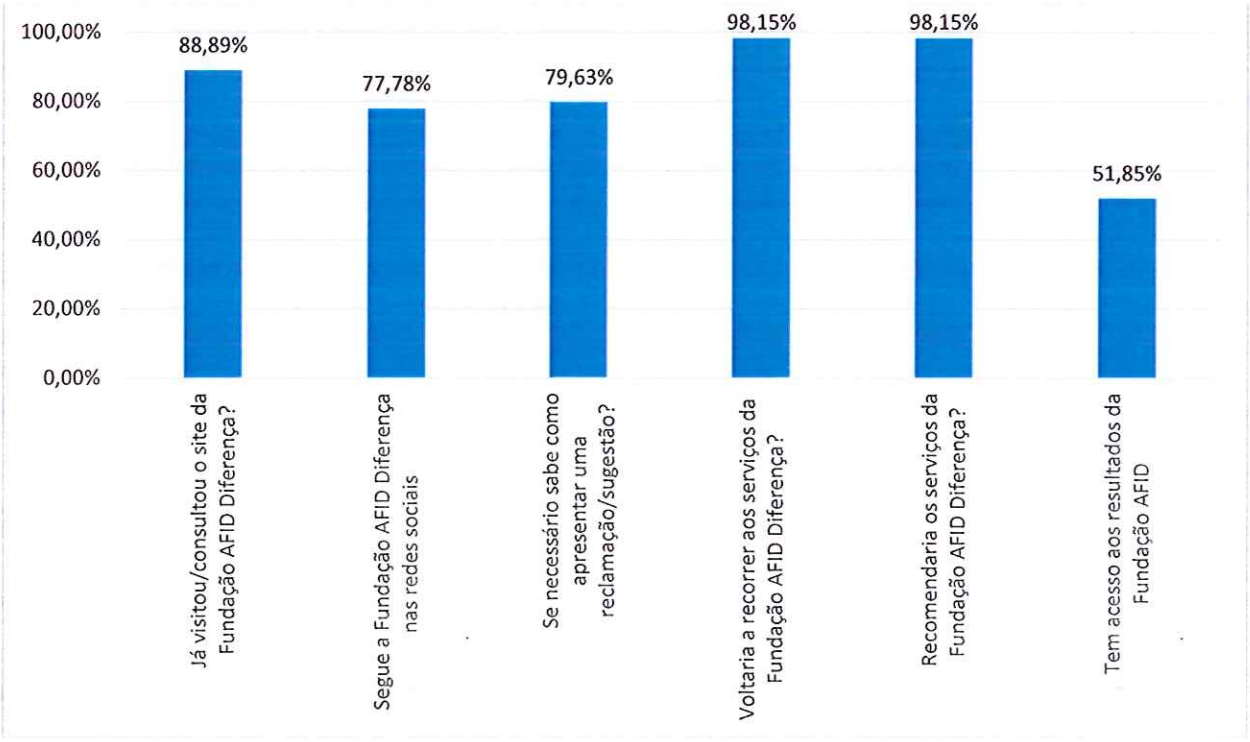


Gráfico VI – Questões gerais sobre a Fundação

Por fim, e procurando conhecer de que forma os clientes da Creche Venteira tomaram conhecimento dos serviços da AFID, verificou-se que a maioria (64,81%) foi através de um Amigo/ Conhecido; a segunda maior forma de tomar conhecimento (24,07%) foi através de outras formas, nomeadamente, pesquisa na internet, viver ao pé da creche ou ser colaborador da Fundação.

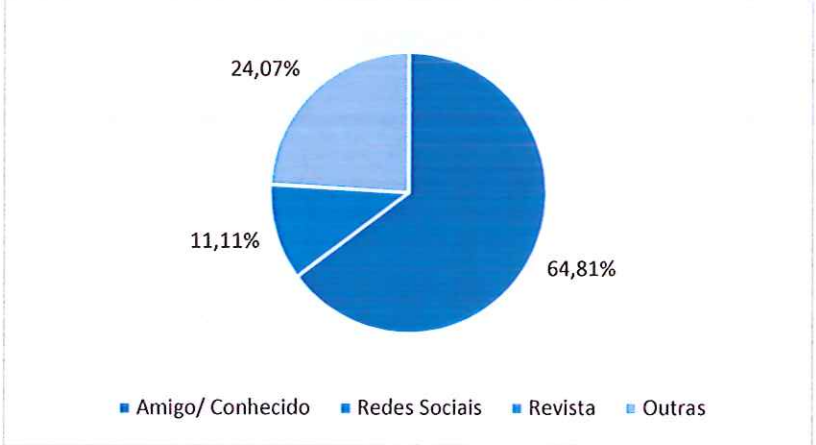


Gráfico VII – Como tomou conhecimento dos serviços da AFID

3.1.2 Creche Geração

Tal como acima referido, foram enviados 40 questionários, tendo-se obtido 8 respostas. Observando o gráfico VIII – satisfação dos clientes da creche Geração, ao longo dos anos, é possível verificar que a satisfação tem estado sempre acima do 3,50, mas que a linha de tendência é decrescente, salientando-se um acréscimo de 0,16 na classificação de 2020 para 2021:

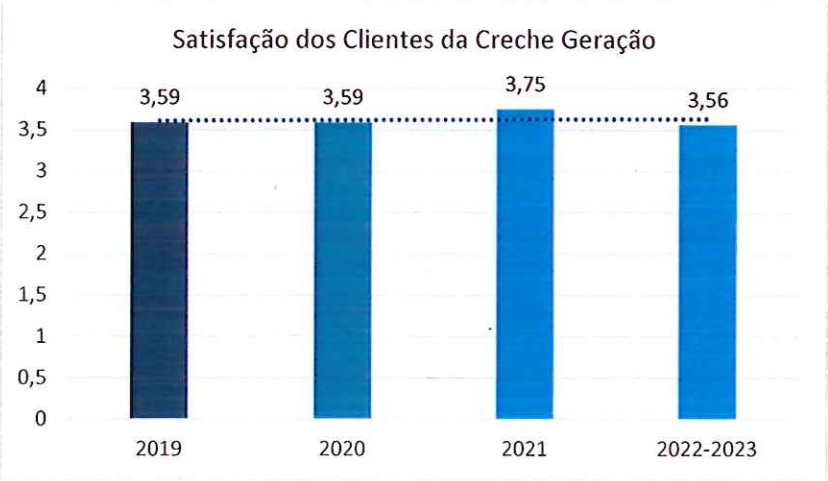


Gráfico VIII – Satisfação dos clientes da creche Geração, ao longo dos anos

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode verificar-se através do gráfico IX – Resultados ao Questionário dos Clientes da Creche Geração 2022-2023, por questão, com marcador 2021, que todas as questões obtiveram resultados inferiores ao ano anterior com exceção de 5 questões.

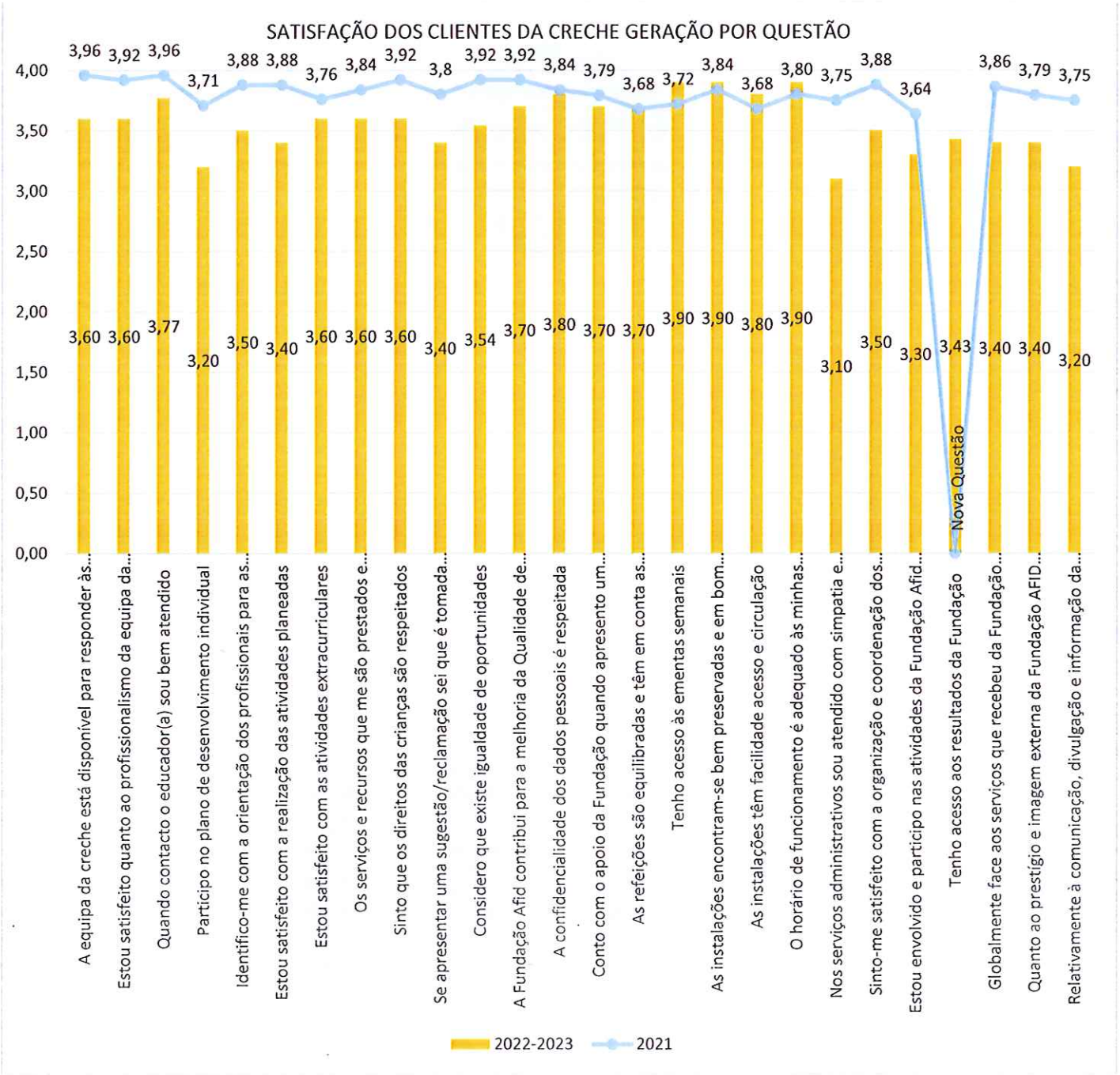


Gráfico IX – Resultados ao Questionário dos Clientes da Creche Geração 2022-2023, por questão, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que as questões com maior classificação (3,90) para o ano de 2022-2023, foram "Tenho acesso às ementas semanais", "As instalações encontram-se bem preservadas e em bom estado de conservação" e "O horário de funcionamento é adequado às minhas necessidades"; a questão com menor classificação (3,10) foi "Nos serviços administrativos sou atendido com simpatia e competência".

É ainda importante considerar a diferença entre as respostas obtidas de um ano para o outro. Observando o mesmo gráfico, constata-se que, embora não tenham sido as questões com menor classificação, as que têm maior decréscimo de um ano para o outro foram:

- "Nos serviços administrativos sou atendido com simpatia e competência" – decréscimo de 0,65 (classificação de 3,75 para 3,10);
- "Relativamente à comunicação, divulgação e informação da Fundação (revista, site, redes sociais)" – decréscimo de 0,55 (classificação de 3,75 para 3,20);
- "Globalmente face aos serviços que recebeu da Fundação AFID Diferença" – decréscimo de 0,46 (classificação de 3,86 para 3,40).

De salientar ainda as questões com maior acréscimo para o ano de 2022-2023, face ao ano de 2021 foram:

- "Estou envolvido e participo nas atividades da Fundação Afid Diferença" – acréscimo de 0,34 (classificação de 3,55 para 3,69);
- "Tenho acesso às ementas semanais" – acréscimo de 0,18 (classificação de 3,72 para 3,90);
- "As instalações têm facilidade acesso e circulação" – acréscimo de 0,12 (classificação de 3,68 para 3,80).

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto é creche/ pré-escolar é...

- "É um ligar acolhedor e preocupado com o desenvolvimento das crianças.";
- "A disponibilidade a afetividade com as crianças.";
- "A forma como tratam o meu filho. O carinho e o respeito que têm pelas crianças.";
- "A educadoras. Extraordinárias!";
- "Horário";
- "Gosto de tudo.";

- "A forma como tratam meu filho. Sempre que vou buscá-lo as vezes observo como se comportam com ele, o cuidado com que falam com ele e tudo o que me faz admirar as cuidadoras.".

O que acho que devem melhorar é...

- "Estruturalmente por vezes sentimos que a segurança podia ser melhor, ou seja, os acessos por vezes encontram-se abertos e assim como os pais e colaboradores entram livremente também alguém mal-intencionado o pode fazer. Contudo, sabemos que esta é uma situação onde a culpa não é essencialmente da instituição mas sim de todos os que usam (nomeadamente os pais).;";
- "A direção não respeita os seus utentes, tomando decisões que impactam grandemente a nossa vida, sem ter isso em conta. É vergonhoso a forma como não respondem a e-mails nem permitem reunir com os pais.";
- "Direcção técnica, equipa e interacção com pais";
- "Só preferia que existisse plataforma para vermos o que as crianças comem, quando dormem, se fez as nessidades, etc";
- "Deveriam haver mais vagas. Sempre sinto que tive muita sorte de ter conseguido esta vaga.".

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico X – questões gerais sobre a Fundação, que a maioria das pessoas responde positivamente às questões, com exceção da questão "Segue a Fundação AFID Diferença nas redes sociais" em que apenas 37,50% respondeu positivamente.

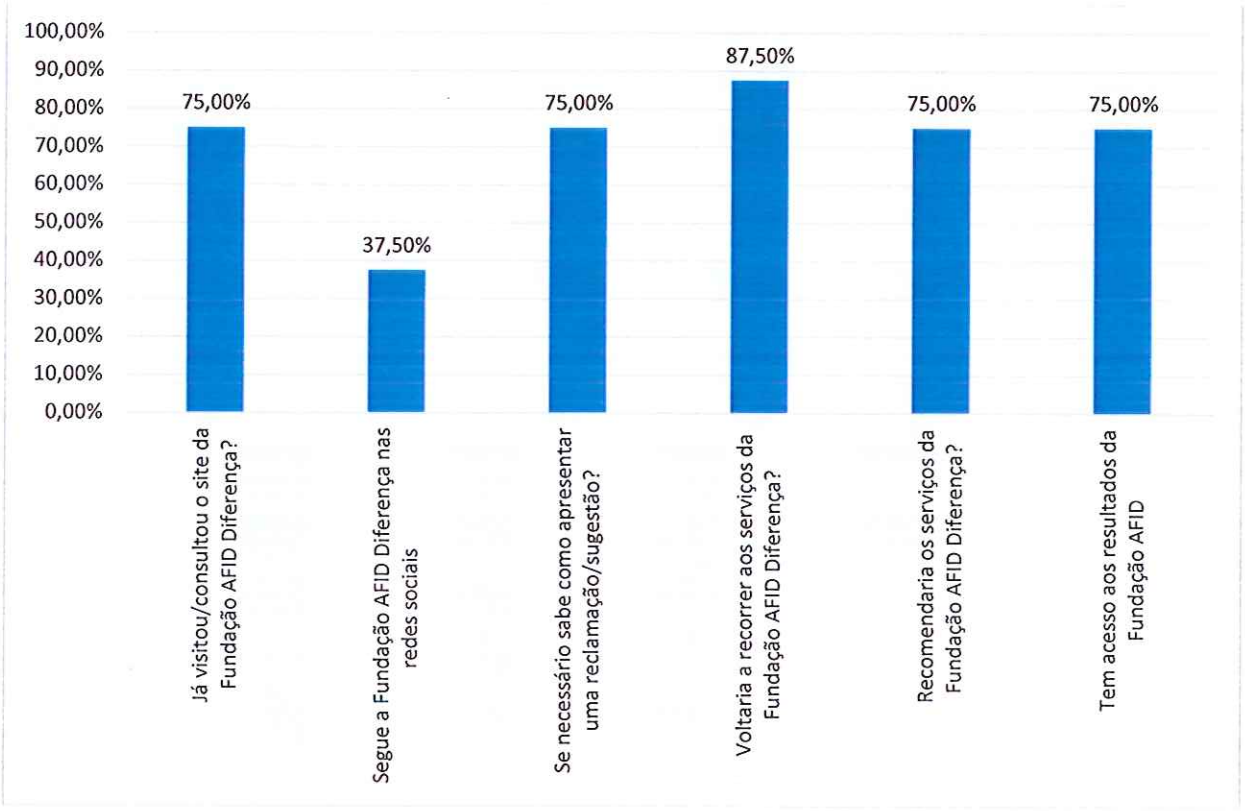


Gráfico X – Questões gerais sobre a Fundação

Por fim, e procurando conhecer de que forma os clientes da Creche Geração tomaram conhecimento dos serviços da AFID, verificou-se que a maioria (62,20%) foi através de um Amigo/ Conhecido; a segunda maior forma de tomar conhecimento (25,00 %) foi através de outras formas, nomeadamente, pesquisa na internet.

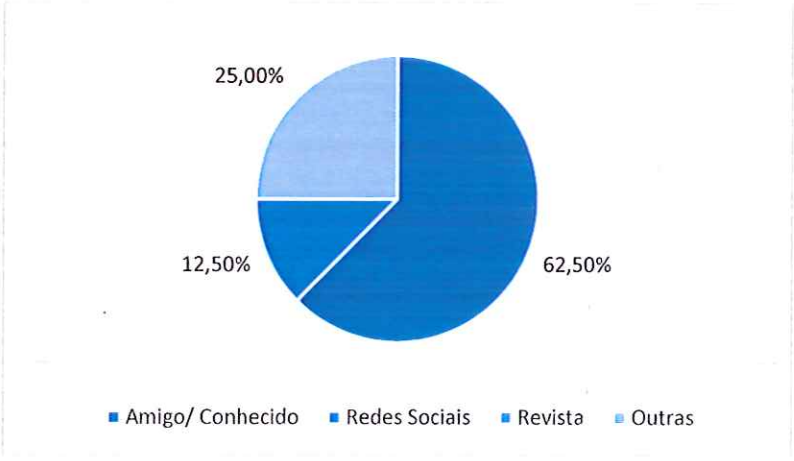


Gráfico XI – Como tomou conhecimento dos serviços da AFID

3.1.3 Creche e Pré-Escolar CRZ

Tal como acima referido, foram enviados 54 questionários, tendo-se obtido 29 respostas. Observando o gráfico XII – satisfação dos clientes da creche e pré-escolar CRZ, ao longo dos anos, é possível verificar que a satisfação tem vindo tendencialmente a descer:

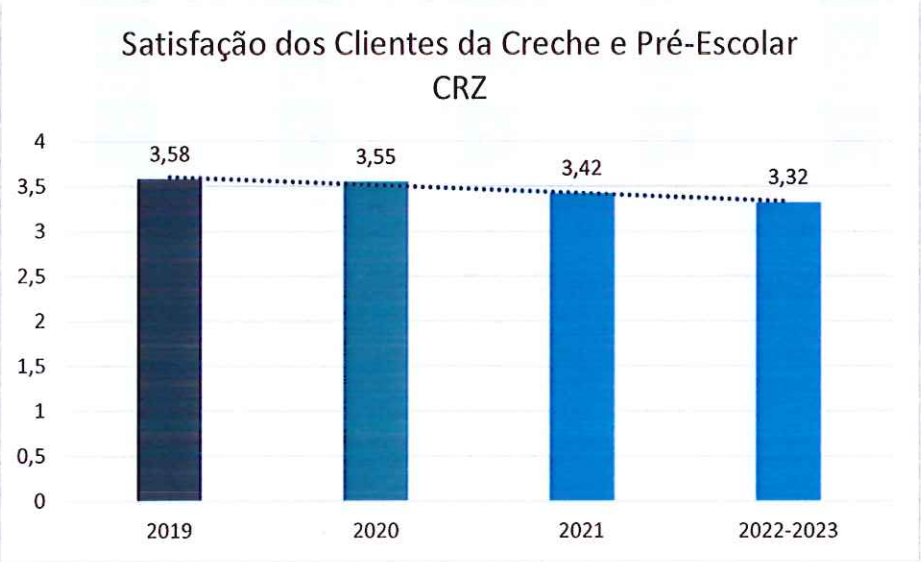


Gráfico XII – Satisfação dos clientes da creche e pré-escolar CRZ, ao longo dos anos

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode verificar-se através do gráfico XIII – Resultados ao Questionário dos Clientes da Creche e Pré-Escolar CRZ 2022-2023, por questão, com marcador 2021, que todas as questões obtiveram resultados inferiores ao ano anterior com exceção de 10 questões.

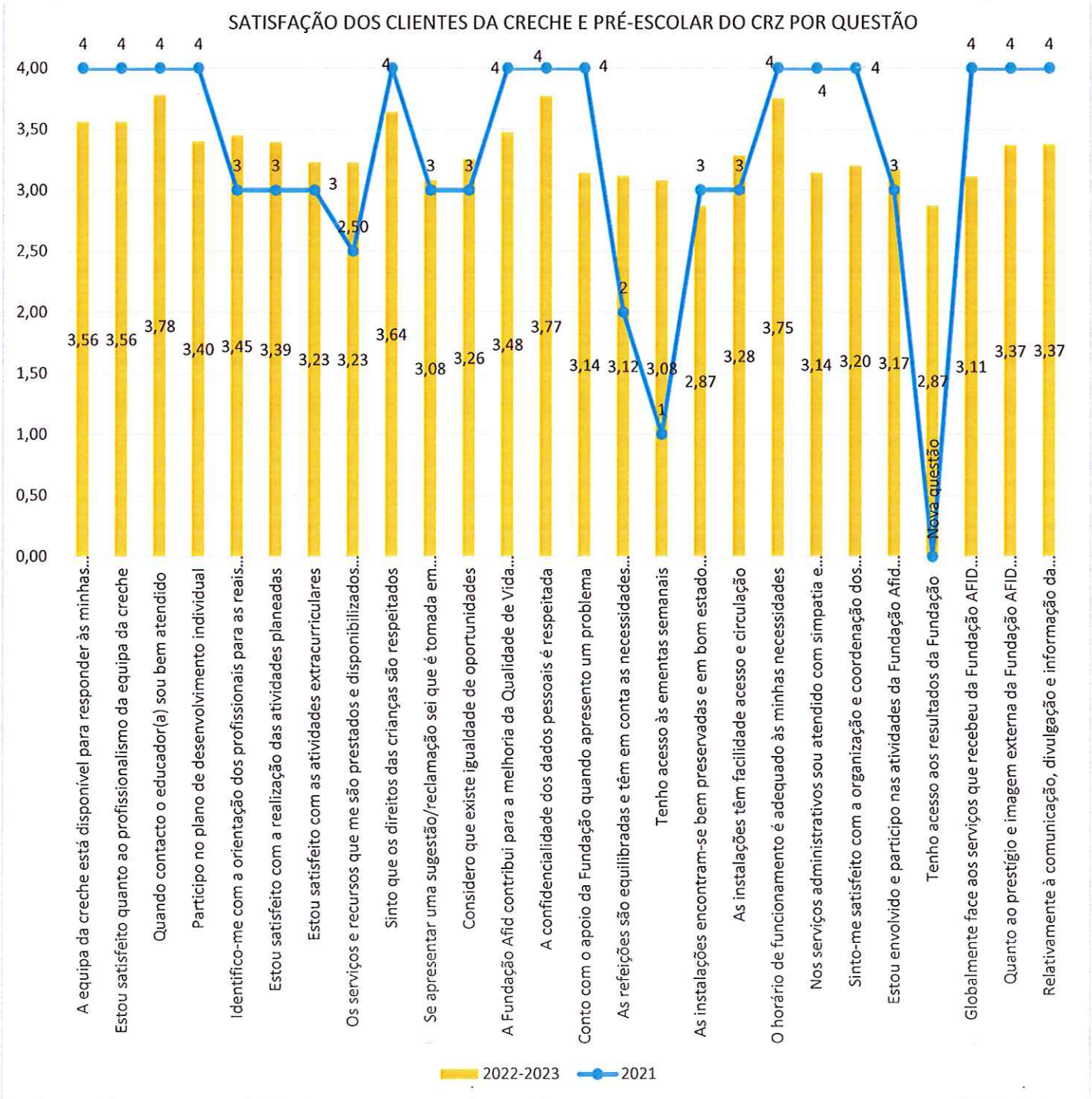


Gráfico XIII – Resultados ao Questionário dos Clientes da Creche e Pré-Escolar CRZ 2022-2023, por questão, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que a questão com maior classificação (3,78) para o ano de 2022-2023, foi "Quando contacto o educador(a) sou bem atendido"; a questão com menor classificação (2,87) foi "As instalações encontram-se bem preservadas e em bom estado de conservação).

"Tenho acesso às ementas semanais", "As instalações encontram-se bem preservadas e em bom estado de conservação" e "O horário de funcionamento é adequado às minhas necessidades"; a questão com menor classificação (3,10) foi "Nos serviços administrativos sou atendido com simpatia e competência".

É ainda importante considerar a diferença entre as respostas obtidas de um ano para o outro. Observando o mesmo gráfico, constata-se que, embora não tenham sido as questões com menor classificação, as que têm maior decréscimo de um ano para o outro foram:

- "Nos serviços administrativos sou atendido com simpatia e competência" – decréscimo de 0,65 (classificação de 3,75 para 3,10);
- "Relativamente à comunicação, divulgação e informação da Fundação (revista, site, redes sociais)" – decréscimo de 0,55 (classificação de 3,75 para 3,20);
- "Globalmente face aos serviços que recebeu da Fundação AFID Diferença" – decréscimo de 0,46 (classificação de 3,86 para 3,40).

De salientar ainda as questões com maior acréscimo para o ano de 2022-2023, face ao ano de 2021 foram:

- "Estou envolvido e participo nas atividades da Fundação Afid Diferença" – acréscimo de 0,34 (classificação de 3,55 para 3,69);
- "Tenho acesso às ementas semanais" – acréscimo de 0,18 (classificação de 3,72 para 3,90);
- "As instalações têm facilidade acesso e circulação" – acréscimo de 0,12 (classificação de 3,68 para 3,80).

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto é creche/ pré-escolar é...

- "A atenção, cuidado e carinho que dispensam às crianças.";
- "Todo o atendimento e atenção que são dadas as crianças, toda a informação é passada e retiradas dúvidas quando existem, nota se a felicidade quando entram e saem as crianças. O meu teve muita

dificuldade em habituar se ao ambiente sempre foi muito apegado aos pais hoje em dia fica e não quer vir embora por nada";

- "Horário, o afeto dado às crianças";
- "Os profissionais";
- "Instalações, atividades, profissionais que nela trabalham!";
- "É um sitio onde o meu filho gosta de estar e se sente feliz";
- "Quem mais gosto na creche e Pré-Escolar é das educadoras e das colaboradoras que dão muito amor e carinho as crianças, mais não fazem porque não podem ou não deixam..."
- "A educadora Soraia é uma excelente profissional, sempre atenta às necessidades das crianças e dos pais, ao longo destes 3 anos de creche, foi um grande pilar para eu sentir confiança em deixar o meu filho na creche.";
- "O espaço interior, as salas são adequadas e o espaço exterior para as crianças brincarem é muito bom.";
- "Gosto muito do trato educadoras e auxiliares/ criança";
- "O espaço ao ar livre é a privilegiarem às catividades sensoriais e ao ar livre";
- "Espaço e infraestruturas";
- "Disponibilidade das colaboradoras e dedicação às crianças";
- "O cuidado de deixar as crianças explorarem à vontade o que as rodeia e incentivarem a experimentar/vivenciar coisas novas e variadas";
- "O que mais gosto é dos funcionários que AFID tem, pois, mesmo haver falta de funcionários são profissionais preocupados simpáticos e dedicados";
- "O sorriso que o meu filho me transmite quando fala da escolinha, diz-me muito. Acredito que tem a ver com o respeito, a amizade e o trabalho exímio das educadoras, auxiliares e restantes pessoas que se juntam na missão da fundação. Quando falo da AFID a outros falo muito no espírito familiar, e no facto de terem animais e um enorme espaço ao ar livre para brincar, além da piscina para as aulas de AMA, das aulas de expressão musical e de Yoga. Tudo isto de faz-me crer que estou a fazer bem o meu papel de mãe.";
- "Equipa";
- "A entrega da criança na sala";
- "A equipa e todo o carinho demonstrado!";
- "Espaço exterior da creche";

- "A liberdade que as crianças têm para se expressar, os espaços verdes, a educadora que é muito atenciosa.";
- "A simpatia e disponibilidade das funcionárias; o espaço exterior, é um excelente espaço para as crianças brincarem";
- "A forma como o meu filho é tratado, não é apenas mais um, o saber que é tratado como criança, vem todos os dias para casa com um sorriso na cara.";
- "A parte exterior onde as crianças podem brincar e desfrutar de um ambiente ao ar livre.";
- "Os funcionários. Todas as educadoras e funcionarias são extremamente simpáticas, acolhedoras e afáveis. O meu coração fica descansado quando deixo o meu filho.";
- "A equipa";
- "Do cuidado, carinho e atenção de todos os profissionais.";
- "Gosto de cuidado que tem com as nossas crianças, o facto de terem um espaço exterior fantástico para explorarem a natureza e se desenvolverem";
- "A dedicação da equipa educativa em toda a creche e pré-escolar.";
- "A simplicidade com que nos recebem sempre e a abertura para a participação dos pais.".

O que acho que devem melhorar é...

- "Os acessos, aconteceram situações constrangedoras, no acesso ao parque. Quando o portão da parte de baixo do edifício deixou de dar acesso dos pais ao parque, estes passaram a aceder via refeitório, ou seja, para irem ao cabide dos seus filhos e depois para o parque tinham de subir as escadas de acesso interior. Acontece que no cimo das escadas é onde algumas funcionárias trocam de roupa (situação completamente inaceitável que viola grosseiramente a privacidade das mesmas) e os pais sem qualquer aviso e até com encorajamento para subirem as escadas, deparavam-se com uma situação inaceitável. Outra questão com a qual nunca concordei, e que manifestei a quem de direito, é que o meu filho que está prestes a fazer quatro anos, frequenta a sala dos dois. Não me parece que o regular desenvolvimento da criança esteja garantido nestas condições, e julgo que estas situações deveriam ser revistas.";
- "A única coisa que tenho que apontar é mesmo as aulas de piscinas que é muito pouco tempo e que muitas vezes é só uma criança a ir ou então existe atrasos da professora que depois não são compensados de resto nada apontar";

- "Deveria de haver mais disponibilidade e interesse nos colaboradores para a realização de atividades no exterior (teatros, visitar museus, cinema)";
- "Maior número de vagas no pré-escolar. Inadmissível o número reduzido de vagas tendo em conta a procura face oferta!";
- "Mais atividades fora da creche, visitas e passeios";
- "Gostaria que tirassem a areia do recreio, onde os animais (pombos, gatos,...) fazem necessidades e onde os nossos filhos andam a brincar; podiam melhorar o toldo que têm recreio que esta sempre rasgado e nada faz; acho que podiam melhorar as casas de banho das crianças, todos os dias de manha cheiram muito mal, penso que seja da canalização, e a higienização das mesmas deveria ser pelo menos duas vezes ao dia, pois as crianças sentam-se nas sanitas e bebem agua das torneiras da casa de banho; quanto as refeições, acho que devia havia mais pessoas ajudar a dar de comer, há muitas crianças que ainda não são dependentes; a área envolvente das instalações estão cheias de lixo, penso que não custava nada aos serviços administrativos solicitarem a vossa junta de freguesia que viesse limpar as bermas; os utentes que vivem no prédio a volta, colocam comida na rua para os pombos onde as nossas crianças passam todos os dias, animais cheios de doenças sem controlo.";
- "Dar a conhecer a ementa semanal, apesar de estar afixada, por vezes não mudam a folha e eu desisti de consultar pois muitas vezes não correspondia à realidade."
- "Na comunicação/partilha com o dia a dia dos filhos que gostavam de forma simples que fosse partilhado connosco.";
- "Acho que por vezes a sobrecarga sobre as poucas funcionárias para a quantidade de crianças."
- "Melhoria a nível de instalações";
- "Articulação com os pais";
- "Deveria existir uma "sala intermédia" ou dependendo do seu grau de desenvolvimento serem integrados já na sala de um ano, de modo aos bebés mais velhos não estarem tão limitados pelos mais pequenos, ou seja, sendo o meu bebé dos mais pequenos, e tento ele começado a caminhar tarde, acabou por limitar os restantes meninos, que já andam bem desde o inicio do ano. se existisse essa passagem para a sala dos mais crescidos, talvez tivessem oportunidade de fazer mais atividades, por já serem mais independentes.";
- "Remodelação da creche e maior número de funcionários";
- "Estou desiludida pelo facto do meu filho não ter vaga para o pré-escolar. Ele tem um problema respiratório e a AFID reúne as condições ambientais para que não piore. Abrirem mais uma turma de pré-escolar seria o ideal, não só por mim, mas para todos os pais insatisfeitos com esta situação, pois

não faz sentido saírem da creche e não darem continuidade no pré-escolar. Ainda assim vou estar atenta às desistências e surgimento de vagas. Quero ainda acreditar que o meu filho vai conseguir!";

- "Mais atenção à comida, que os pais não querem que as crianças comam.";
- "Mostrar aos pais o que as crianças fazem durante o dia - criação de um grupo no WhatsApp, por exemplo.";
- "Quando vamos buscar a criança, deveriam ser mais específicos sobre o que fizeram durante o dia, se caiu, se brincou, fez coco, etc.";
- "Gostaria que fosse disponibilizado mais informações e ou fotos das atividades feitas diariamente";
- "Poucas atividades extracurriculares";
- "Atenção das auxiliares que ficam com as crianças depois das 16h, pois algumas vezes estão a conversar, ou a fazer outras atividades e não estão atentas as crianças. Se acontece algo, uma criança se machuca ou se estão a brigar, ninguém sabe bem o que aconteceu.";
- "O parque devia ser limpo semanalmente, pois as crianças passam lá muito tempo a brincar e andam constantemente com as mãos no chão, houve alturas deste ano que até ortigãos havia dentro do parque junto às vedações.";
- "As instalações da casa de banho do piso de baixo, também está em muito mau estado e acho que devia ser melhorada. E a alimentação das crianças devia ser mais diversificada, pois já reparei na ementa que quando é peixe, é quase sempre peixe com batata cozida.";
- "Colocar diariamente as atividades / brincadeiras das crianças no Weduc.";
- "O acesso à entrada devia ser controlado, para uma maior segurança das crianças e tranquilidade dos pais.";
- "Comunicação com os pais.";
- "Não existe partilha de informação do dia a dia das crianças. Durante 1 ano inteiro não vi fotos nem vídeos de por exemplo uma aula de Yoga.";
- "Não sei se o meu filho fez as necessidades básicas.";
- "Já sugeri varias vezes, à semelhança do que existem em outras escolas/ creches a utilização de uma rede social (WhatsApp) para partilhar estas informações. A lei de proteção de dados não se aplica se os pais assinarem um consentimento informado que irá ser partilhado informações dos filhos.";
- "As instalações, renovação de mobiliário.";
- "Acho que para o ano deveria diminuir o número de doces que as crianças levam para o pré-escolar. Gomas, chupas e rebuçados é algo q faz parte do quotidiano e não deveria ser assim";

- "As instalações precisam de ser melhoradas, a limpeza do espaço do pré-escolar deveria ser melhor e os espaços exteriores (junto ao estacionamento) e parque infantil deveriam ser melhores cuidados, considero que estão sujos e com pouca relva. Desde 2016 que conheço os espaços interiores e exteriores e nota-se uma degradação que não está a ser devidamente cuidada.";
- "As ementas poderiam ser mais variadas incluindo alimentos vegan/vegetarianos. O momento das refeições poderia envolver mais a criança dando-lhe mais tempo para explorar os alimentos, mas compreendo que seja uma logística difícil.".

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico XIV – questões gerais sobre a Fundação, que a maioria das pessoas responde positivamente às questões, com exceção da questão "Tem acesso aos resultados da Fundação AFID" em que apenas 44,83% respondeu positivamente.

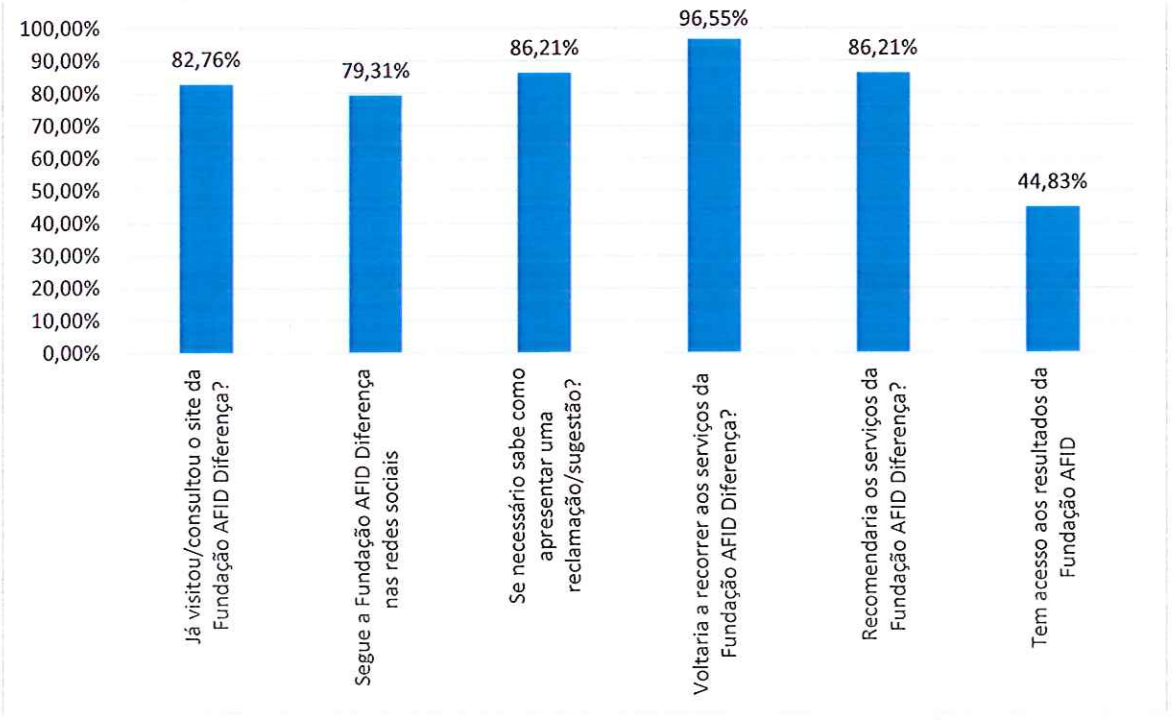


Gráfico XIV – Questões gerais sobre a Fundação

Por fim, e procurando conhecer de que forma os clientes da Creche e Pré-Escolar CRZ tomaram conhecimento dos serviços da AFID, verificou-se que a maioria (68,97%) foi através de um Amigo/ Conhecido; a segunda maior forma de tomar conhecimento (31,03 %) foi através de outras formas, nomeadamente, pesquisa na internet e ter sido colaboradora da AFID.

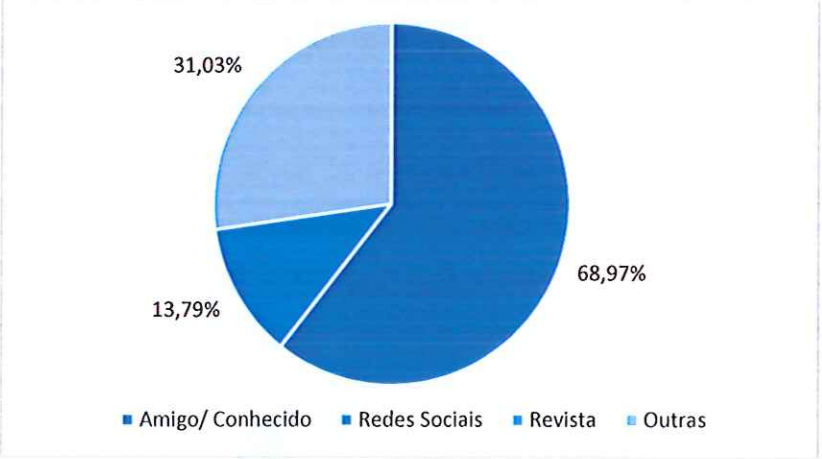


Gráfico XV – Como tomou conhecimento dos serviços da AFID

3.2. AFID REAB

A AFID REAB contempla a Formação Profissional (FP), o Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI) e o Lar Residencial para Pessoas com Deficiências (LAR).

Foram enviados 188 questionários e foram obtidas 91 respostas (taxa de adesão geral de 48,40%). O quadro 4 faz uma comparação dos valores obtidos e taxa de adesão, entre as respostas da AFID REAB, verificando-se uma maior taxa de adesão no Lar Residencial, seguido de CACI e por fim Formação Profissional:

	Formação Profissional	Lar Residencial	CACI
Nº de Questionários Enviados	30	36	122
Nº de Respostas Obtidas	13	25	53
Taxa de Adesão	43,33 %	69,44 %	43,44 %

Quadro 4 – Análise comparativa do número de respostas obtidas entre as várias respostas da AFID REAB, em 2022-2023

Através da análise do gráfico XV – comparação da satisfação global entre respostas da AFID REAB, é possível constatar que a classificação da satisfação em todas, é superior a 3,00; contudo, a maioria resultados são inferiores ao ano anterior sendo, com exceção do Lar Residencial que subiu 0,03 sendo, por isso, necessário aplicar estratégias.

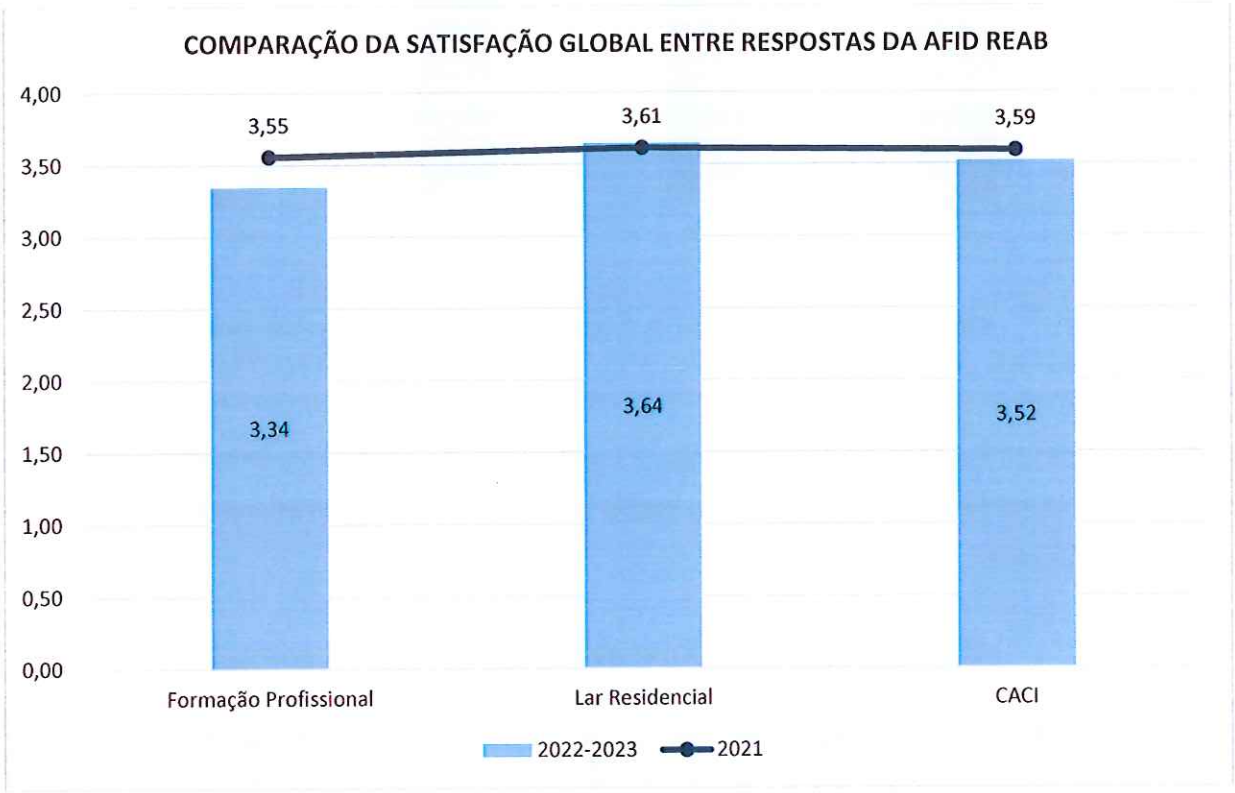
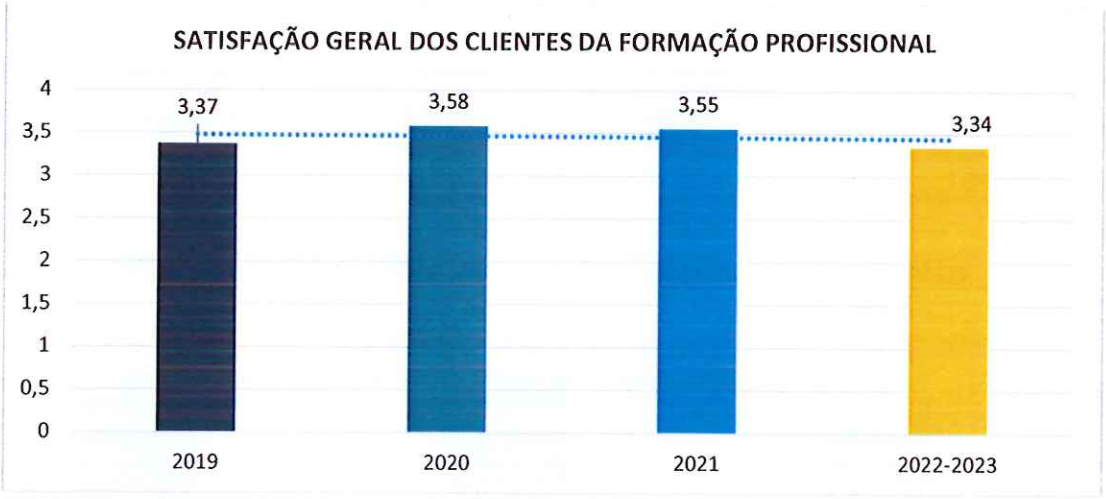


Gráfico XV – comparação da satisfação global entre respostas sociais da AFID REAB

3.2.1. Formação Profissional (FP)

Tal como acima referido, foram enviados 30 questionários, tendo-se obtido 13 respostas. Observando o gráfico XVI – satisfação dos clientes da Formação Profissional, ao longo dos anos, é possível verificar que a satisfação subiu até 2020, contudo deu continuidade a um decréscimo, apresentando assim uma linha de tendência decrescente:



GráficoXVI– satisfação clientes da Formação Profissional, ao longo dos anos

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode verificar-se através do gráfico XVII – Resultados ao Questionário dos Clientes da Formação Profissional, por questão, com marcador 2021, que todas as questões obtiveram resultados inferiores ao ano anterior com exceção de 2 questões.

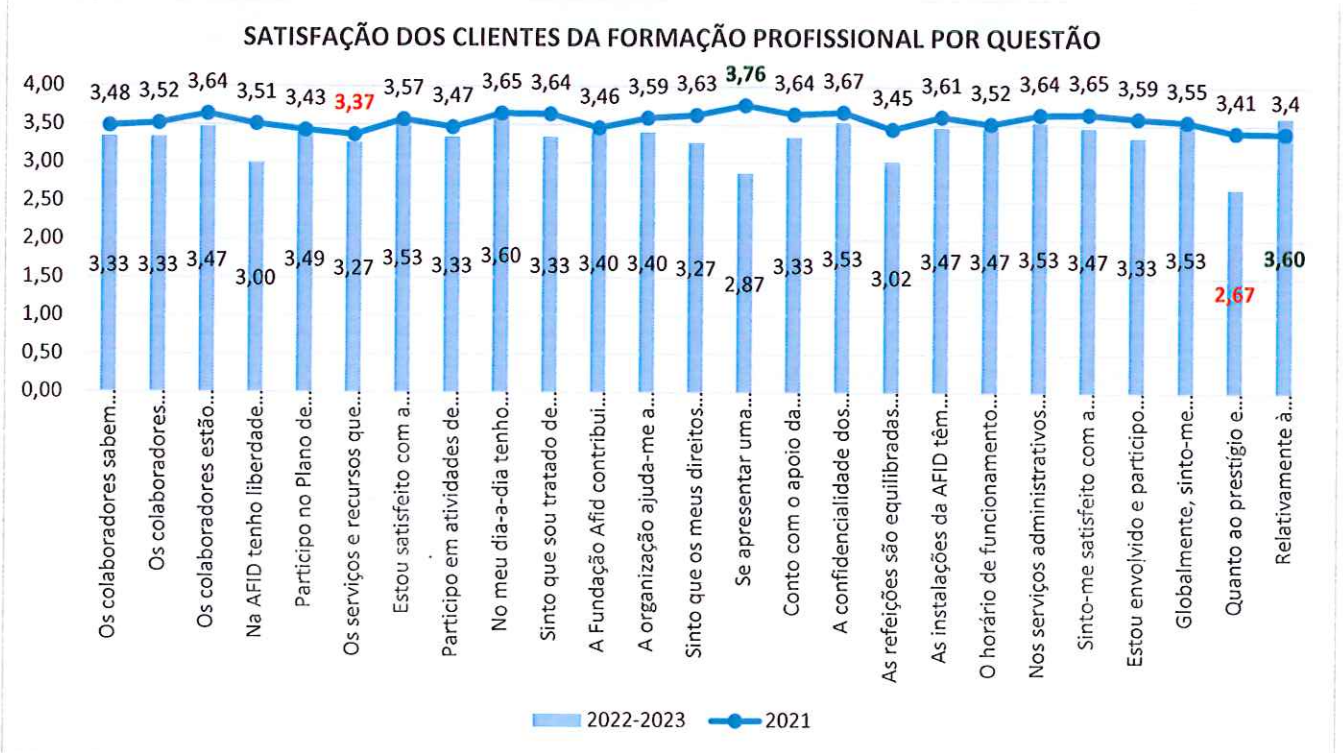


Gráfico XVII – Resultados ao Questionário dos Clientes da Formação Profissional, por questão, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que a questão com maior classificação (3,60) para o ano de 2022-2023, foi "Relativamente à comunicação, divulgação e informação da Fundação AFID Diferença"; a questão com menor classificação (2,67) foi "Quanto ao prestígio e imagem externa da Fundação AFID Diferença".

É ainda importante considerar a diferença entre as respostas obtidas de um ano para o outro. Observando o mesmo gráfico, constata-se que, embora não tenham sido as questões com menor classificação, as que têm maior decréscimo de um ano para o outro foram:

- "Se apresentar uma sugestão/ reclamação sei que é tomada em consideração" – decréscimo de 0,89 (classificação de 3,76 para 2,87);
- "Quanto ao prestígio e imagem externa da Fundação AFID Diferença" – decréscimo de 0,74 (classificação de 3,41 para 2,67);
- "Globalmente face aos serviços que recebeu da Fundação AFID Diferença" – decréscimo de 0,46 (classificação de 3,86 para 3,40).

De salientar ainda as questões com maior acréscimo para o ano de 2022-2023, face ao ano de 2021 foram:

- "Estou envolvido e participo nas atividades da Fundação AFID Diferença" – acréscimo de 0,34 (classificação de 3,55 para 3,69);
- "Tenho acesso às ementas semanais" – acréscimo de 0,18 (classificação de 3,72 para 3,90);
- "As instalações têm facilidade acesso e circulação" – acréscimo de 0,12 (classificação de 3,68 para 3,80).

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto na Formação Profissional é...

- "A possibilidade de existir uma continuidade profissional dos jovens que terminam connosco o ensino secundário.";
- "Estar com os colegas/amigos, conviver.";
- "Aprender coisas novas";
- "Fazer atividades que eu gosto por exemplo cuidar do jardim;";
- "Fazer dinâmicas;";
- "Exercer a prática de pastelaria";

- "Gosto do curso de Pastelaria que estou a tirar agora;";
- "Gosto de fazer bolos/bolachas e aprender";
- "Gosto de estar com os colegas";
- "Conviver com as pessoas e formadoras";
- "Gosto muito dos meus amigos/colegas da formação, de falar com eles;";
- "A professora São é como uma mãe para mim porque me ajuda com dúvidas de trabalhos e também me apoia na vida pessoal, como no futebol e em algumas coisas como consultas;";
- "Gosto de aprender pastelaria porque é importante para o meu futuro.";
- "Eu gosto de estar a fazer bolos e de me divertir, dos meus colegas e de trabalhar com eles. Na AFID sinto-me feliz";
- "Gosto de tudo.".

O que acho que devem melhorar é...

- "Dar atenção ao que digo, serem carinhosos";
- "Maior divulgação dos projetos";
- "Podiam ter mesas de piquenique no jardim à sombra de uma árvore";
- "Mais atividades: andar de bicicleta, de patins";
- "Melhorar as refeições";
- "Ter que limpar a vivenda todos os dias";
- "Ter que fazer a limpeza à vivenda todos os dias";
- "Ter que limpar/varrer o chão e limpar a casa de banho";
- "Colocação de um bebedouro de água no exterior e uma máquina de comida na vivenda";
- "Acho que podiam melhorar o acesso à internet aos formandos.".

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico XVIII – questões gerais sobre a Fundação, que a maioria das pessoas responde positivamente às questões, com exceção das três questões "Segue a Fundação AFID nas redes sociais?", "Se necessário sabe como apresentar uma reclamação/ sugestão?" "Tem acesso aos resultados da Fundação AFID?", em que apenas 38,46%, 23,08% e 7,69%, respetivamente, respondeu positivamente.

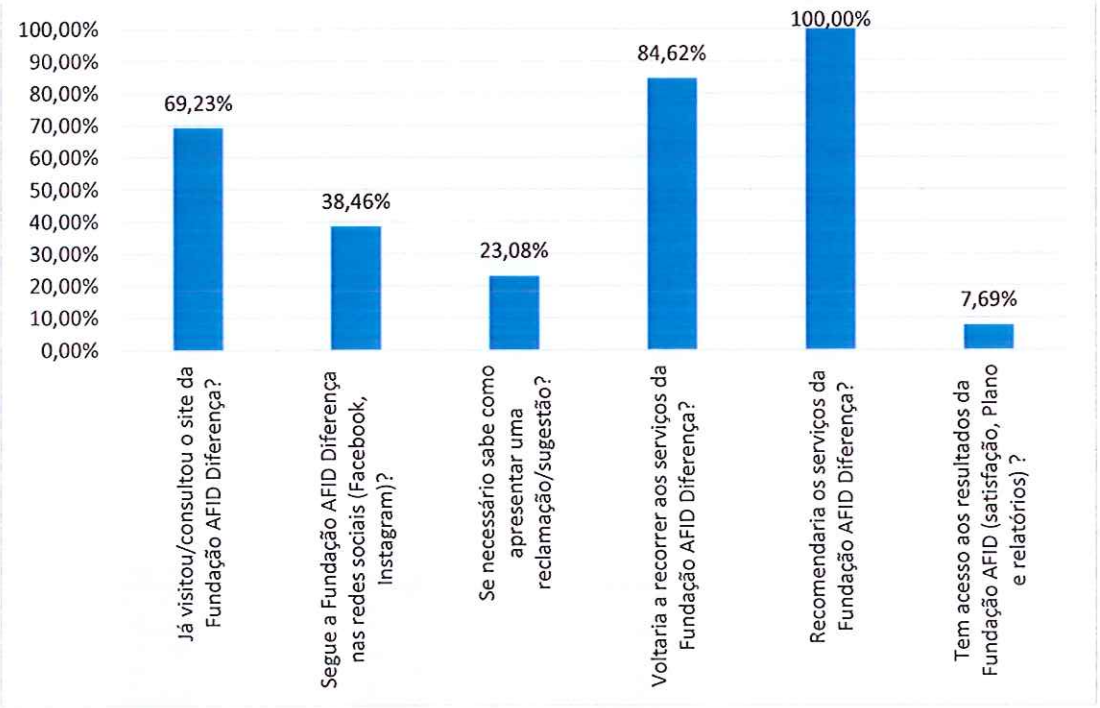


Gráfico XVIII – questões gerais sobre a Fundação

Por fim, e procurando conhecer de que forma os clientes da Formação Profissional tomaram conhecimento dos serviços da AFID, verificou-se que a maioria (76,92%) foi através de outras formas, nomeadamente a partir de escolas no concelho da Amadora conhecedoras da AFID; a segunda maior forma de tomar conhecimento (23,08 %) foi através de um Amigo / Conhecido.

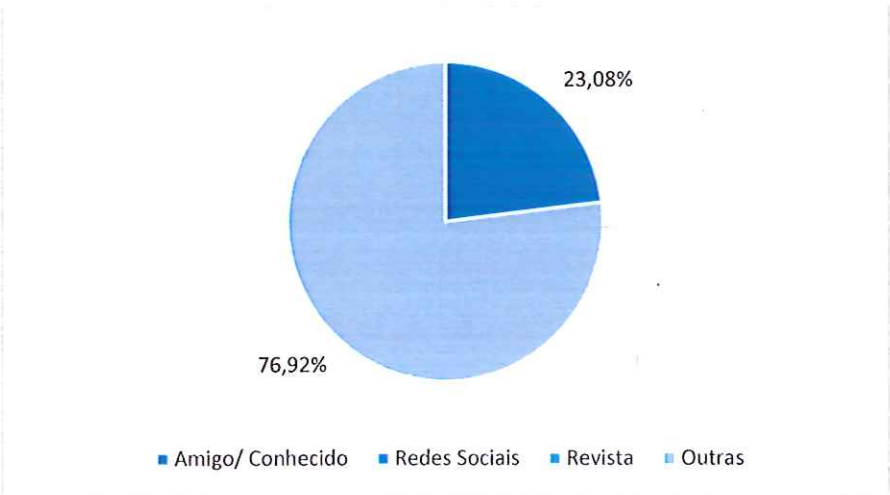


Gráfico XIX – Como tomou conhecimento dos serviços da AFID

3.2.2. Lar Residencial (LAR)

Tal como acima referido, foram enviados 36 questionários, tendo-se obtido 25 respostas. Observando o gráfico XX– satisfação dos clientes do Lar Residencial, ao longo dos anos, é possível verificar que a satisfação tem, tendencialmente vindo a descer, contudo, desde 2021 que foi possível começar a recuperar face a 2019:

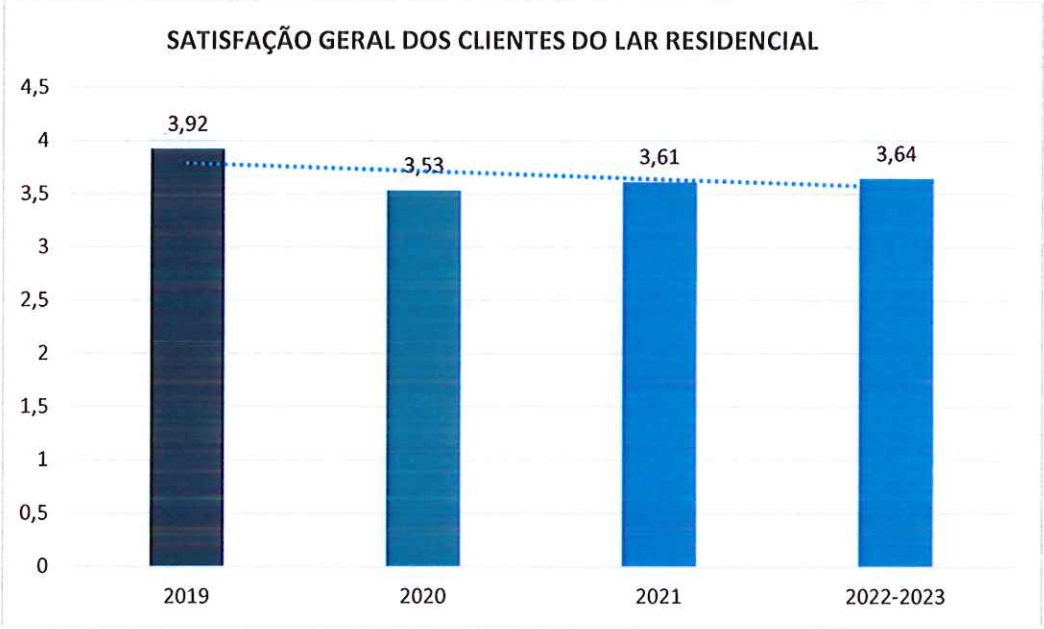


Gráfico XX – Satisfação clientes do Lar Residencial, ao longo dos anos

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode verificar-se através do gráfico XXI– Resultados ao Questionário dos Clientes do Lar Residencial, por questão, com marcador 2021, que a maioria das questões obtiveram resultados superiores ao ano anterior, com exceção de 7 questões.

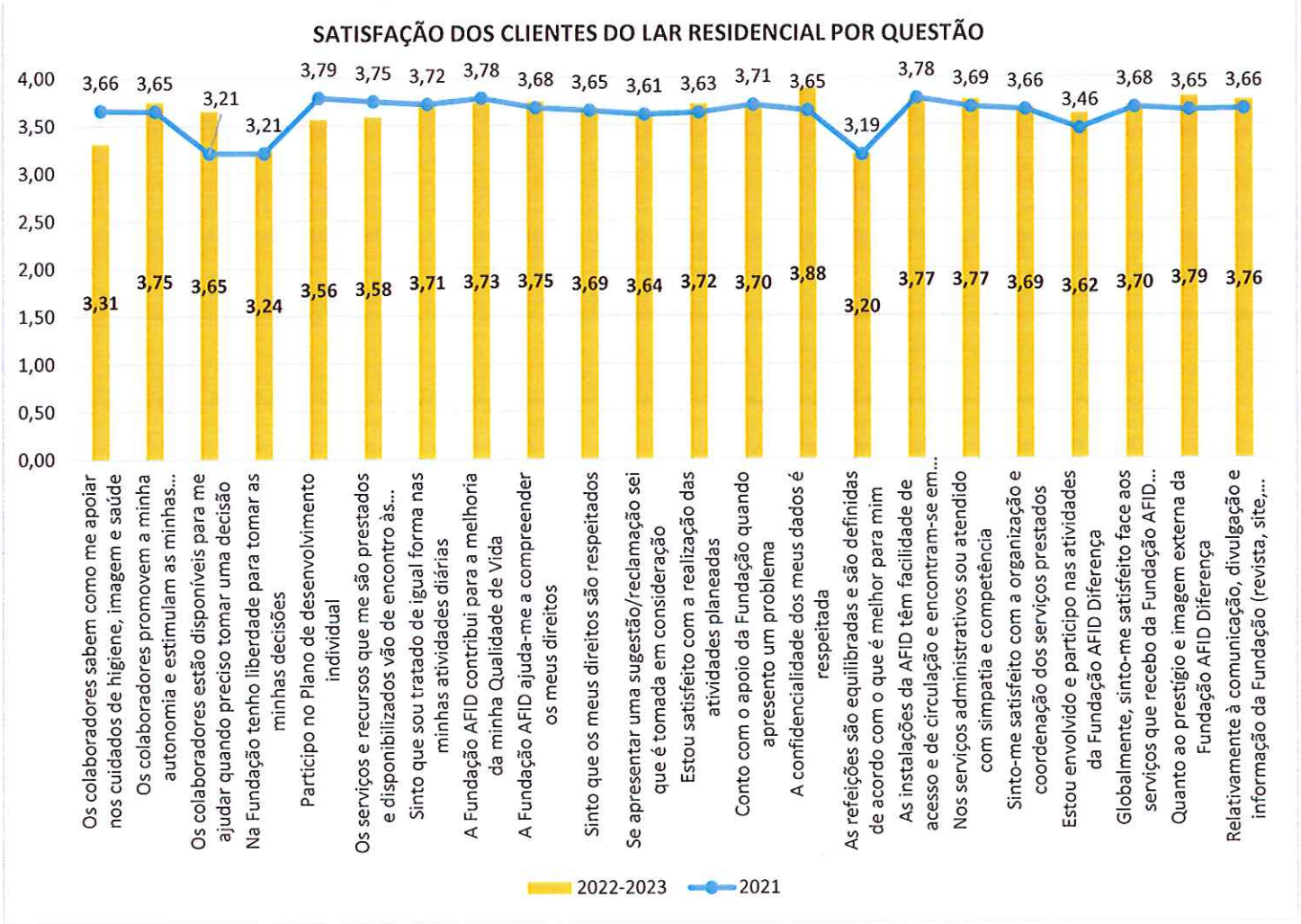


Gráfico XXI – Resultados ao Questionário dos Clientes do Lar Residencial, por questão, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que a questão com maior classificação (3,88) para o ano de 2022-2023, foi "A confidencialidade dos meus dados é respeitada"; a questão com menor classificação (3,20) foi "As refeições são equilibradas e são definidas de acordo com o que é melhor para mim".

É ainda importante considerar a diferença entre as respostas obtidas de um ano para o outro. Observando o mesmo gráfico, constata-se que, embora não tenham sido as questões com menor classificação, as que têm maior decréscimo de um ano para o outro foram:

- "Os colaboradores sabem como me apoiar nos cuidados de higiene, imagem e saúde" – decréscimo de 0,35 (classificação de 3,66 para 3,31);

- "Participo no Plano de Desenvolvimento Individual" – decréscimo de 0,23 (classificação de 3,79 para 3,56);
- "Os serviços e recursos que me são prestados e disponibilizados vão de encontro às minhas necessidades e expectativas" – decréscimo de 0,17 (classificação de 3,75 para 3,58).

De salientar ainda as questões com maior acréscimo para o ano de 2022-2023, face ao ano de 2021 foram:

- "Os colaboradores estão disponíveis para me ajudar quando preciso de tomar uma decisão" – acréscimo de 0,44 (classificação de 3,21 para 3,65);
- "A confidencialidade dos meus dados é respeitada" – acréscimo de 0,23 (classificação de 3,65 para 3,88) – resposta com maior classificação;
- "Estou envolvido e participo nas atividades da Fundação AFID Diferença" – acréscimo de 0,16 (classificação de 3,46 para 3,62).

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto no Lar Residencial é...

- "Sendo tutora de um utente do Lar Residencial, considero que o meu familiar está muito bem acompanhado e estou agradecida de receber frequentemente informações de tudo o que se passa.";
- "Boa estrutura física, limpeza, boa coordenação pelos responsáveis";
- "A limpeza e o atendimento, no geral muito bom";
- "É a autonomia dos utentes e a sua satisfação em participar nas atividades";
- "Gosto do relacionamento com todos e das atividades em que participo";
- "A disponibilidade da Dra. Catarina e da Juliana, têm sido uma mais-valia. Diria mesmo um exemplo para todos os outros colaboradores.";
- "Sempre que houve um problema com a minha irmã fui imediatamente informada o que me permitiu tomar das decisões que precisava atempadamente.";
- "Solidariedade entre clientes e entre clientes e colaboradores.";
- "O ambiente e cuidado no tratamento. A disponibilidade e simpatia dos colaboradores na sua generalidade."
- "O espaço e a dedicação"
- "Dos profissionais, das instalações e sua limpeza e local que inspira confiança."

- "Sinto-me " em casa". Estou confortável. Gosto de conviver com os colegas e os colaboradores."
- "Completamente satisfeita com o lar residencial"
- "O carinho com que tratam os clientes"
- Atendimento carinhoso das equipas de intervenção".

O que acho que devem melhorar é...

- "Higiene capilar dos residentes";
- "Nem sempre a Marta usa a sua roupa o que me traz alguma insatisfação";
- "Melhorar o apoio na higiene (idas ao wc)";
- "Os vizinhos que não estão muitos felizes porque eles têm muitas dificuldades de económicas.";
- "No que diz respeito à organização da roupa há algumas falhas, talvez sugira que para melhorar este ponto deverá haver uma pessoa que seja responsável pela organização e planeamento deste item e que comunique com os pais o que não está em bom estado ou que já não sirva ao utente";
- "1. Os quartos são despidos de personalidade. Eu compreendo a facilidade para a limpeza, mas para os clientes sentem que não é o "seu" quarto, ou a "sua" cama. 2. Menos confusões na troca de vestuário, especialmente quando o vestuário da minha irmã está todo marcado."
- "Transporte entre instalações."
- "Melhoria das instalações, sempre que possível."
- "Penso que não há muito a melhorar, somente o equilíbrio difícil entre os vários colaboradores, para que estejam, com formação, todos ao mais alto nível para o melhor serviço aos utentes do Lar Afid."
- "Há muitos colaboradores novos que deveriam estar sempre supervisionados por um com mais experiência. Há poucos funcionários para tantos utentes tão dependentes";
- "As refeições".

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico XXII – questões gerais sobre a Fundação, que a maioria das pessoas responde positivamente a todas as questões:

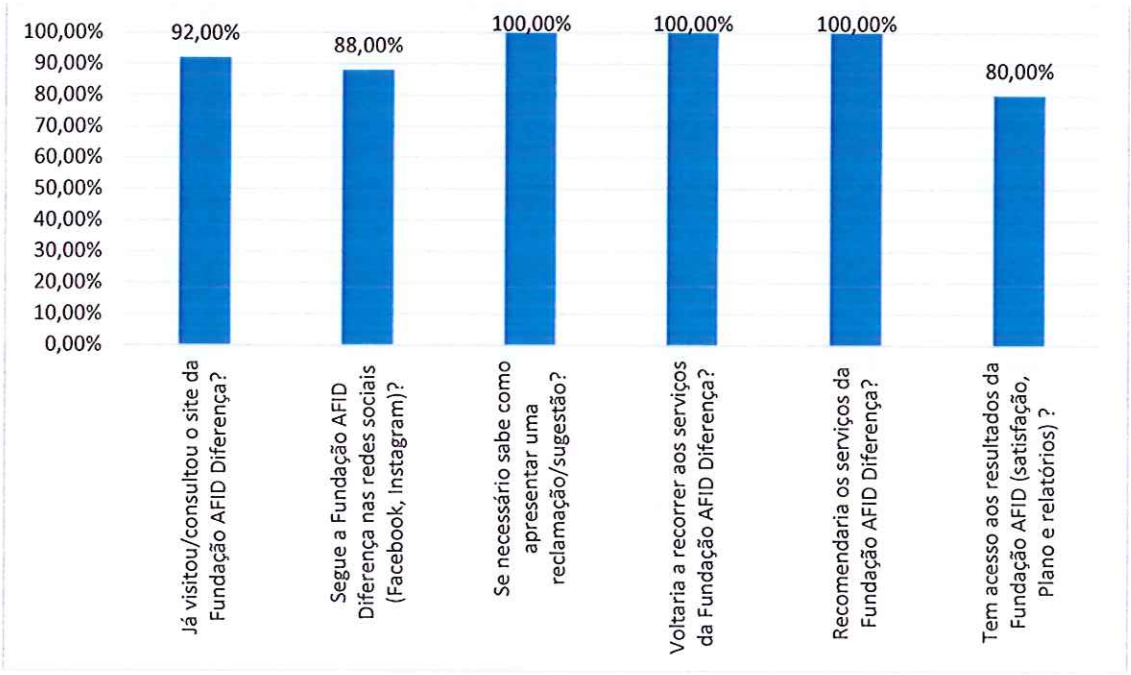


Gráfico XXII – Questões gerais sobre a Fundação

Por fim, e procurando conhecer de que forma os clientes do Lar Residencial tomaram conhecimento dos serviços da AFID, verificou-se que a maioria (96,00%) foi através de um Amigo/Conhecido; a segunda maior forma de tomar conhecimento (4,00 %) foi através de outras formas, nomeadamente, parcerias com os jovens da AFID.

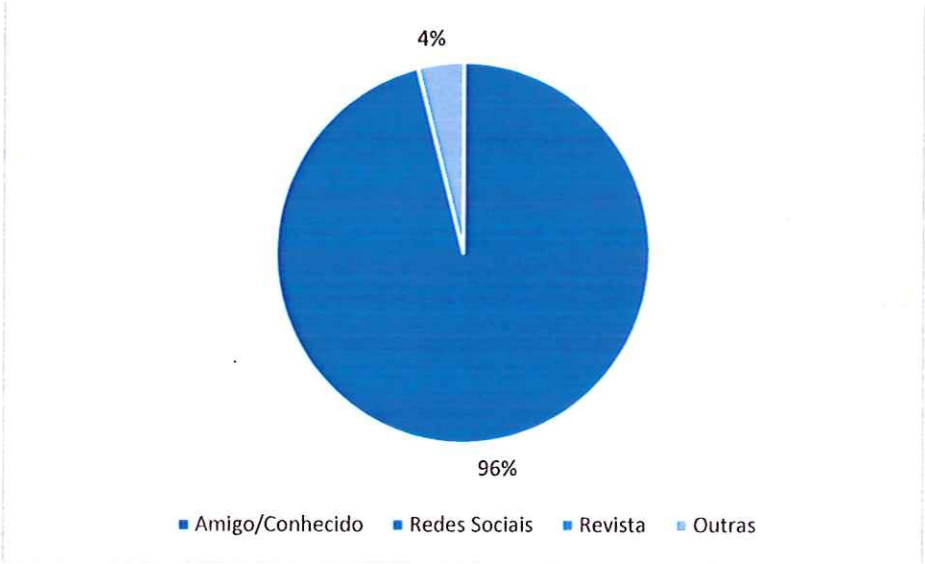


Gráfico XXIII– Como tomou conhecimento dos serviços da AFID

3.2.3. Centro de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI)

Tal como acima referido, foram enviados 122 questionários, tendo-se obtido 53 respostas. Observando o gráfico XXIV – satisfação dos clientes do CACI, ao longo dos anos, é possível verificar que a satisfação se tem, tendencialmente, mantido, embora com oscilações:

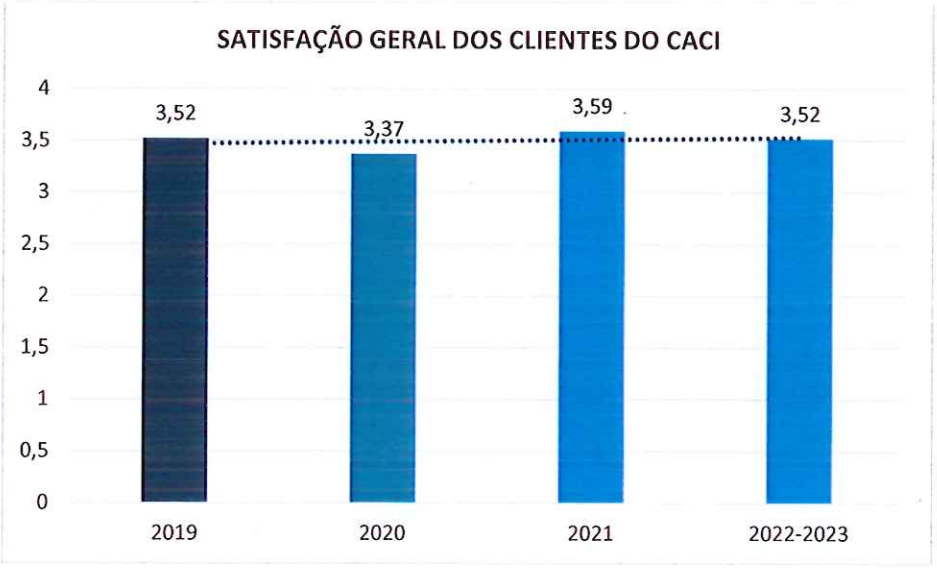


Gráfico XXIV – satisfação clientes do CACI, ao longo dos anos

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode verificar-se através do gráfico XXV – Resultados ao Questionário dos Clientes do CACI, por questão, com marcador 2021, que todas as questões obtiveram resultados inferiores ao ano anterior com exceção de 5 questões

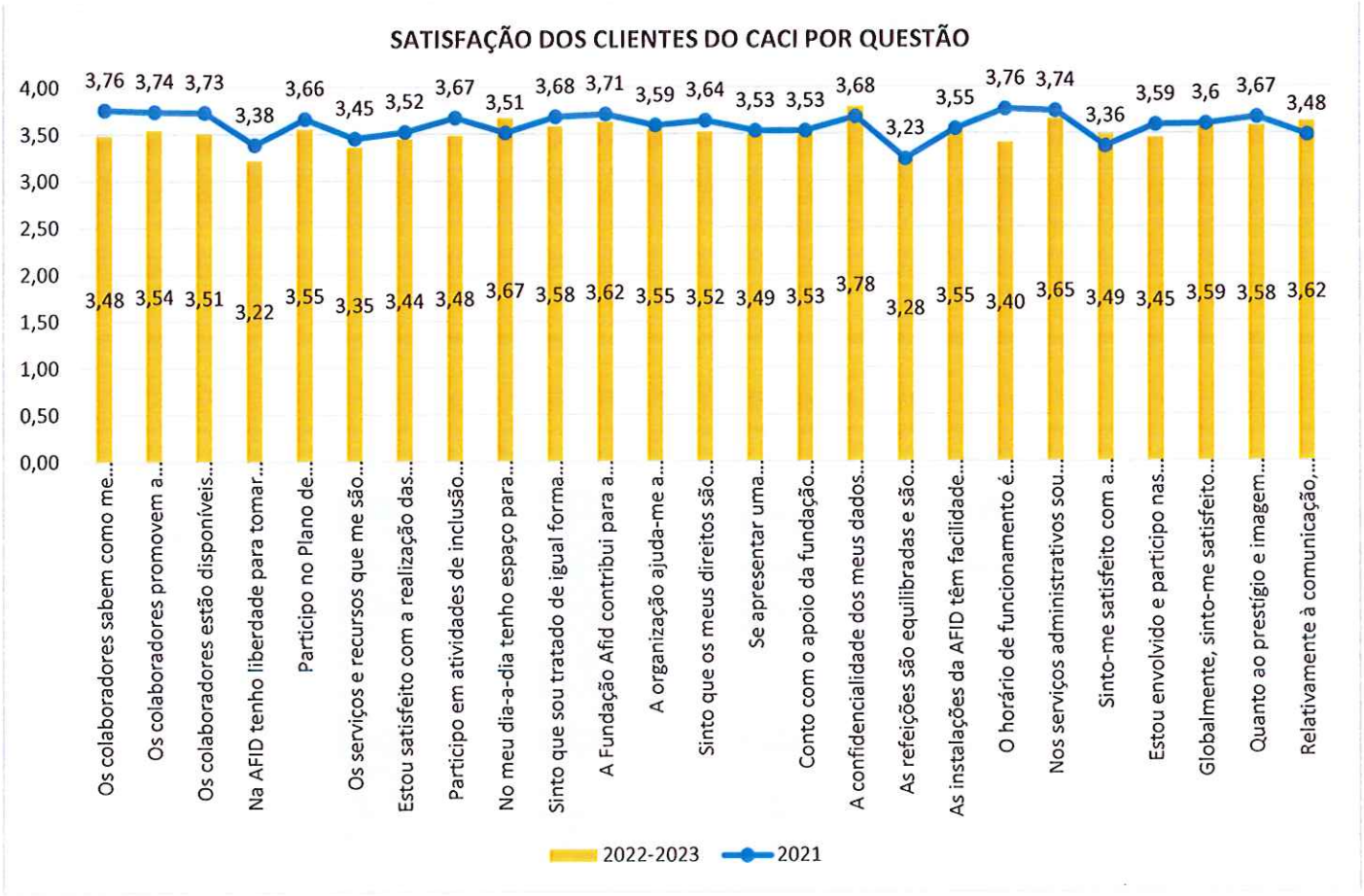


Gráfico XXV– Resultados ao Questionário dos Clientes do CACI, por questão, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que a questão com maior classificação (3,78) para o ano de 2022-2023, foi "A confidencialidade dos meus dados é respeitada"; a questão com menor classificação (3,22) foi "Na AFID tenho liberdade para tomar as minhas decisões".

É ainda importante considerar a diferença entre as respostas obtidas de um ano para o outro. Observando o mesmo gráfico, constata-se que, embora não tenham sido as questões com menor classificação, as que têm maior decréscimo de um ano para o outro foram:

- "O horário de funcionamento é adequado às minhas necessidades" – decréscimo de 0,36 (classificação de 3,76 para 3,40);
- "Os colaboradores sabem como me apoiar nas Atividades de Vida Diária de acordo com as minhas necessidades" – decréscimo de 0,28 (classificação de 3,76 para 3,48);

- "Os colaboradores estão disponíveis para me ajudar quando preciso de tomar uma decisão" – decréscimo de 0,22 (classificação de 3,73 para 3,51).

De salientar ainda as questões com maior acréscimo para o ano de 2022-2023, face ao ano de 2021 foram:

- "No meu dia a dia tenho espaço para me relacionar com os meus colegas" – acréscimo de 0,16 (classificação de 3,51 para 3,67);
- "Sinto-me satisfeito com a organização e coordenação dos serviços prestados" – acréscimo de 0,13 (classificação de 3,36 para 3,49);
- "A confidencialidade dos meus dados é respeitada" – acréscimo de 0,10 (classificação de 3,68 para 3,78).

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto no CACI é...

- "As actividades que faço";
- "Interação com colegas e prestadores de serviços, passeios e usufruto das demais atividades";
- "Sensação de bem-estar";
- "As pessoas que estão no CACI, o seu profissionalismo e a sua capacidade de entrega a quem delas precisa.";
- "Na qualidade de familiar é muito relevante a atenção dispensada e a qualidade de vida que não medem esforços para conseguirem proporcional.";
- "Gosta de aprender e de ser autossuficiente. Socializar com professores, colegas e colaboradores";
- "O carinho e cuidado com que tratam os utentes. Melhorou muito este ano em relação às atividades e aos interesses das pessoas.";
- "Simpatia e ajuda dos funcionários e técnicos, que colaboram sempre que solicitados. Preocupação para adequar as atividades com os interesses individuais de cada utente"
- "Maneira geral este ano foi muito positivo e espero que continue";
- "Participar nas atividades"
- "A relação entre os monitores e os jovens. Os monitores são, sem exceção seres humanos incríveis"
- "Atividades relacionadas com arte"
- "Aulas de natação"

- "O cuidado, atenção e disponibilidade da equipa no contacto com os pais/tutores dos clientes e o sentimento com que o fazem."
- "O carinho demonstrado pelos colaboradores aos jovens"
- "Estágio na FNAC."
- "Do bom desempenho e excelente profissionalismo dos colaboradores."
- "Gosto muito de fazer desporto, de autorrepresentação para minha vida e isso faz me bem, também faz me crescer como pessoa faco trabalhos de sala onde faco trabalhos manuais e também faço fisioterapia"
- "Gosto muito de trabalhar no IKEA, gosto do futebol, gosto da dança"
- "O acompanhamento que é realizado pelos colaboradores"
- "O acompanhamento afetivo que é realizado pelos colaboradores"
- "Gosto das atividades que participo, pintura, cerâmica e papel. Gosto de estar com os meus amigos e gostava que houvesse mais "colónias"."
- "Estar integrada na Escola Luís Madureira e na Creche CRZ da AFID Kids."
- "Da Autorrepresentação e da Formação para a Inclusão."
- "Do Corfebol, do Padel."
- "Gostava de fazer mais Atividades Socioculturais, Viagens com o meu grupo."
- "Eu gosto da autorrepresentação, ela ajuda-me a desenvolver as minhas competências e ter conhecimento dos meus direitos e gosto muito de trabalhar no IKEA e poder estar ocupado no meu dia a dia."
- "A Formação para a inclusão, ajuda-me a falar de temas do meu dia a dia e ajuda-me a compreender os passos que eu posso dar no meu futuro."
- "Eu gosto muito da psicologia tem me ajudado a melhor controlar as minhas emoções e arranjar estratégias para melhor lidar com os meus momentos menos bons."
- "O desporto é muito importante para mim e ajuda-me a perder peso e gosto muito de jogar corfebol porque nos ajuda a conhecer outras equipas de outras instituições."
- "o que gosto mais no Caci são: atividade de corfebol adaptado porque dá muita energia, formação para a inclusão porque falamos em vários temas, poder estar na integração no Ikea e desenvolver as minhas capacidades e sinto feliz por me incluírem na equipa com que trabalho."
- "Convívio com os amigos e monitores."
- "Gosto de todas as atividades e gosto da comida da afid e dos colaboradores da fundação"
- "A dedicação dos profissionais para com os jovens."
- "Trabalhar na FNAC e ter uma compensação financeira de 50 euros por mês."

- "Gosto muito de ter snoezelen e psicologia"
- "Para mim é importante ter formação para a Inclusão, porque posso falar também sobre as minhas ansiedades e preocupações, para alem dos temas escolhidos por nós que somos Autorrepresentantes."
- "Sinto que o corfebol é importante para mim, porque é uma atividade de desporto e comunicação com os meus colegas da minha equipa, alem dos treinos, os torneios também são importantes para mim."
- "A natação é importante para o meu bem-estar físico."
- "A pintura é importante para mim, porque para mim pintar é relaxante."
- "Falar semanalmente 30 minutos com o Luís Araújo"
- "Gosto muito da autorrepresentação que me ajuda a saber os meus direitos, da formação para a inclusão que me permite falar de temas que considero muito importantes para a minha vida e que noutro espaço não tenho tanta oportunidade de falar que me fazem refletir na vida nas emoções e me alertar para os perigos."
- "Gosto muito das atividades psicomotoras e de reabilitação psicomotora que me ajudam na minha vida diária, no bem-estar físico e emocional."
- "Poder ter um protocolo com uma empresa e puder trabalhar lá e ganhar dinheiro."
- "Eu gosto muito de estar no CACI e participar na formação para a inclusão na autorrepresentação, fazer desporto, dançar e estar com os meus colegas, é importante mais passeios e atividades na comunidade com os meus colegas e monitores"
- "Equipa Técnica"
- "Das atividades"
- "Gosto da informática /dança"
- "A equipa técnica. A sua simpatia, o seu empenho."
- "Das atividades nos ateliers, das saídas ao exterior."
- "Ele gosta de tudo o que lhe é atribuído e quando está menos satisfeito fala com a sua coordenadora que tenta logo resolver todas as situações."
- "Os jovens têm uma integração incrível, contudo na minha visão deviam desafia-los a desenvolver mais as suas competências. o entanto entendo que nem todos andam ao mesmo nível"
- "As várias atividades e o tratamento muito bom"
- "São as pessoas/colaboradores que apoiam o meu filho na promoção da sua autonomia e que o tratam com muito respeito e afeto."
- "CACI, o Bem-Estar é uma sala muitíssimo dificil, aprecio o empenho do Domingos".

O que acho que devem melhorar é...

- "O que a M.T. costumava gostar mais era a pintura, devido ao agravamento das suas faculdades visuais, não há qualquer interesse da AFID em adaptar a pintura para quem tem menos acuidade visual. A segunda atividade preferida da Margarida Teresa era a Tecelagem. Já nem é incluída nesta atividade. Como todos sabemos a tecelagem pode ser perfeitamente efetuada por um invisual, mas mais uma vez a AFID não está a adaptar as atividades às necessidades agora diferentes da minha irmã. Desde a pandemia noto que as atividades são mais focadas para uns do que para outros, na minha opinião como cliente da Afid há mais de 20 anos, estamos a ir na direção errada. Melhores colaboradores do CACI que tentem envolver a Margarida em atividades que ela gosta e se sente integrada e satisfeita. Há uma semana que solicitei uma reunião com os responsáveis do CACI devido a atividades completamente erradas para as necessidades da minha irmã e ainda não fui contactada. A única via de comunicação é praticamente com a Directora do Lar Residencial, que se desdobra em tentar completar atividades para a Margarida porque o que o CACI não o faz."
- "Comunicação"
- "Ponto difícil porque implica espaço e mais recursos, mas importante, encontrar solução para aumentar o número de vagas para que quem está no CACI possa passar ao lar em situação de necessidade, reduzindo ou acabando com a lista de espera existente."
- "Não tenho conhecimento de todas as atividades para me pronunciar sobre isso"
- "Serviço de Contabilidade, melhor coordenação com outros serviços internos"
- "A disponibilidade de transporte, para quem não tenha outra forma de se deslocar."
- "As atividades deviam ser mais diversificadas."
- "Torna-se difícil fazer sugestões por carecer de info bastante que resulte da vivência do cliente."
- "O controlo dos jovens, penso que a agitação é muito grande, o que prejudica aqueles que necessitam de um ambiente mais tranquilo."
- "Aumentar o período de colónia de férias. Dar a possibilidade de escolher uma ou duas semanas."
- "A alimentação ser mais saudável, ter menos bolos (açúcar), pizzas, Mc Donalds, salgados, etc."
- "Ter mais apoio às famílias, por ex. ter pessoas que venham a casa dos jovens ficar com eles quando as famílias necessitam /precisam de sair para descansar."
- "Mais passeios com os jovens."
- "Propõe-se melhoria da ementa das refeições, com pratos de confeção mais simples."
- "O balanço é positivo!"

- "Falta de comunicação por vezes não há comunicação entre todos."
- "As refeições não têm sido das melhores."
- "Mudança das pessoas da equipa de Inclusão, houve muito que se perdeu isso afetou-nos a todos, e as pessoas vieram não tiveram capacidade para continuar o trabalho desenvolvido pela equipa."
- "Aumentar mais salas e ter mais espaço para dançar, pintar mais vezes as paredes que estão sempre sujas"
- "O serviço de refeições"
- "Talvez um intercâmbio com outras entidades do género da AFID que possam ter disponibilidade de dispor de alojamento e refeição, em outras zonas do país para estadias de curta duração."
- "Não gostei quando foi anunciada a saída da Rita Martins, depois veio o Pedro Bernardo, saiu a Paula Lança, entrou o Domingos Semedo. Senti tudo desorganizado. Depois de uma pandemia senti-me muito triste quando soube que a Paula ia sair do grupo. Fartei-me de chorar dias a fio em casa, e mexeu durante meses com o meu lado emocional a ponto de ter que ter terapia fora da AFID."
- "Manter os colaboradores para não se perder rotinas, autonomias e ligação às pessoas que já nos conhecem e quando quiserem mudar devem perguntar sempre a opinião aos clientes do grupo. Agora estou um pouco mais Feliz por saber que a Paula Lança vai regressar ao Grupo de Inclusão, e a equipa toda junta vai recuperar o tempo perdido no Caminho para a Inclusão."
- "Todos temos direito a ter acesso às informações, às alterações de tudo o que nos implique e a ser envolvidos em tudo."
- "Eu melhorava mais a comida e melhorava os horários de entrar no refeitório, melhorava a simpatia das pessoas que estão a atender no refeitório."
- "Melhorava a limpeza do refeitório."
- "Devíamos ter mais salas porque somos um grupo grande (inclusão)"
- "Em relação à refeição, há dias que não esta tao boa Ex: a sopa está às vezes muito aguada e a pouca variedade de fruta"
- "As mudanças de colaboradores no primeiro ano retiraram a Rita Martins e passado um ano retiram a Paula lança no meu grupo de Caci, não ficamos satisfeitos ninguém pediu a nossa opinião e isso não é bom para nós porque não desenvolvemos as nossas capacidades e as nossas competências pessoais. elas já nos conhecem bem ajudam a ser melhores e gosto muito delas."
- "Diversificar o leque de atividades de acordo com as preferências e aptidões pessoais de cada cliente."
- "Desenvolver mais atividades de estimulação cognitiva."

- "Em relação à FNAC gostava de receber um ordenado part time, a serio, ou seja, muito mais do que 50 euros por mês."
- "Em relação à natação, eu não gosto e sinto me incomodado porque o professor Marco Ferraz põe-me pressão no balneário, embora eu goste do professor Marco Ferraz."
- "Eu lamento que não se jogue ténis de mesa, no tempo de Verão, enfim compreendo que não seja um desporto para esta população"
- "Há anos apresentei um projeto de rádio, estando o projeto já devidamente feito e enquadrado e nunca foi aceite pela AFID, o que me deixou triste porque a Afid tem os canais de comunicação."
- "Desde a pandemia existiu alterações de colaboradores e tudo piorou no grupo de inclusão, desde crises dos colegas a descompensações."
- "Perda de rotinas nas autonomias, uma equipa com muito trabalho"
- "Tendo em conta esta fase que vivemos, acho que a mudança de funcionários na Inclusão foi despropositada e tomada sem antes ser tido em conta não se poderia desfalcar um grupo para empoderar outro. Todos nós somos pessoas com deficiência intelectual e o acompanhamento e autonomização do grupo faz toda a diferença, algo que sabemos que nem todos têm a mesma facilidade e capacidade em o fazer."
- "Não gostei da reunião onde foi anunciada a saída da colaboradora Paula porque não houve justificação plausível para a sua saída. Neste último ano, todos os clientes da Inclusão perdemos. Depois da saída do colaborador Domingos ficaram duas colaboradoras e muitas atividades não foram cumpridas."
- "Não voltar a destabilizar mais o grupo de inclusão com mais mudanças. Desde a pandemia a muitas mudanças."
- "Era importante contratarem mais pessoas para trabalharem no CACI e termos mais salas para que possamos melhor desenvolver as nossas atividades e as nossas competências."
- "A sala de socialização é agora uma sala multifunções, onde temos formação global e não temos uma sala de socialização pela qual lutamos muito."
- "Sugiro que sejam criados mais espaços e contratados mais colaboradores de CACI, faltam sempre colaboradores"
- "É muito importante recebermos dinheiro também pelo trabalho que fazemos na afid."
- "Apesar de todos os clientes serem tratados de forma igual, nem todos podem ter o mesmo tratamento pela equipa técnica, colegas etc. dado que cada utente tem a sua deficiência e a compreensão e o comportamento com os pares ser diferente."
- "Gostaria que no próximo ano, as atividades pudessem ser um pouco mais diversificadas"

- "Aumentar a participação em atividades de inclusão, assim como as saídas ao exterior, sejam de lazer, sociais ou culturais. Em algumas situações de instabilidade emocional, deveria haver algum acompanhamento psicológico."
- "Acho que a alimentação poderia ser um pouco mais leve."
- "Penso que dentro do CACI deviam fomentar novas oportunidade de enriquecimento e desenvolvimento de competências para os clientes."
- "Gostaria que melhorassem os serviços de contabilidade"
- "Promover mais atividades no exterior."
- "A sala do Bem-Estar necessita muito de uma renovação, pintura de paredes, mudança de mobiliário, um ecrã/monitor grande para visualização de filmes, está a degradar- se muito.".

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico XXVI – questões gerais sobre a Fundação, que a maioria das pessoas responde positivamente a todas as questões:

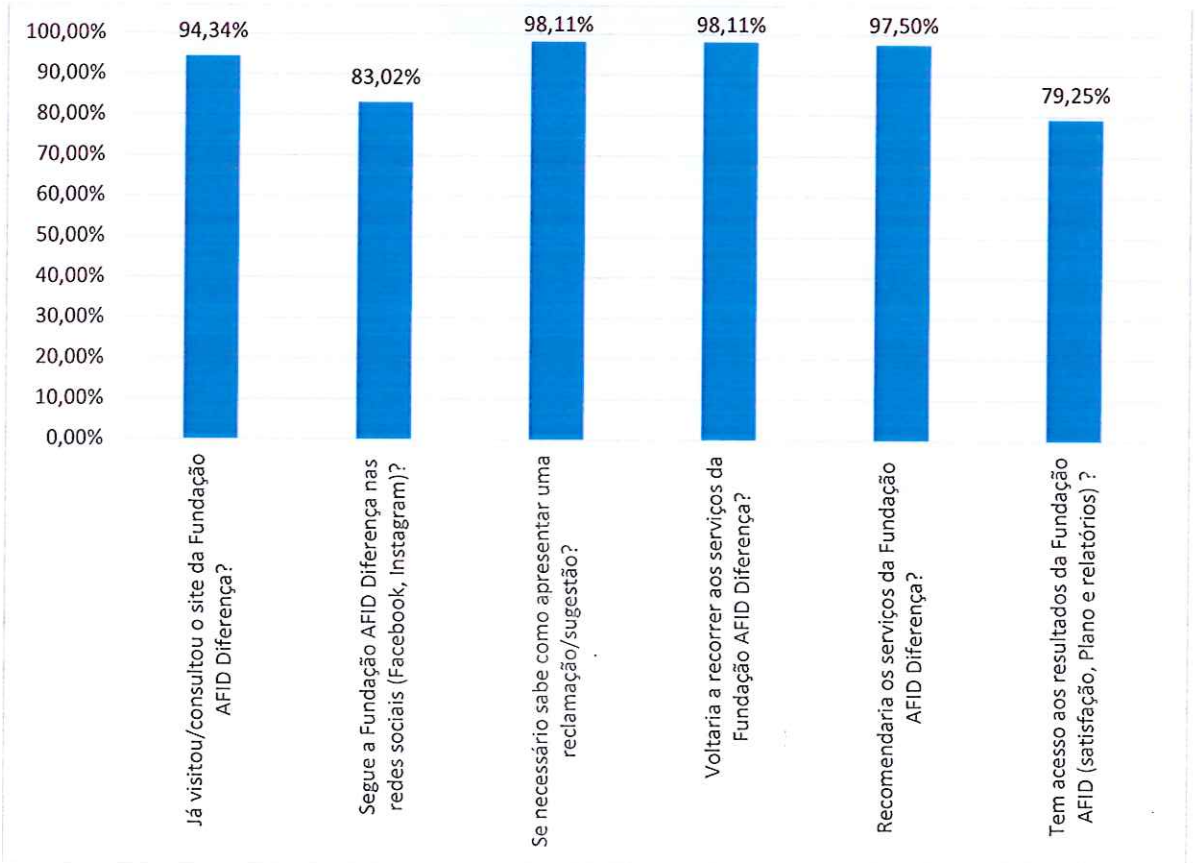


Gráfico XXVI – Questões gerais sobre a Fundação

Por fim, e procurando conhecer de que forma os clientes do CACI tomaram conhecimento dos serviços da AFID, verificou-se que a maioria (66,00%) foi através de um Amigo/Conhecido; a segunda maior forma de tomar conhecimento (30,19 %) foi através de outras formas, nomeadamente, pesquisa na internet, ver na televisão, parceria com o agrupamento onde estudou, experiência de amigos, conhecer a instituição desde o seu início, através de assistentes sociais e centros de saúde.

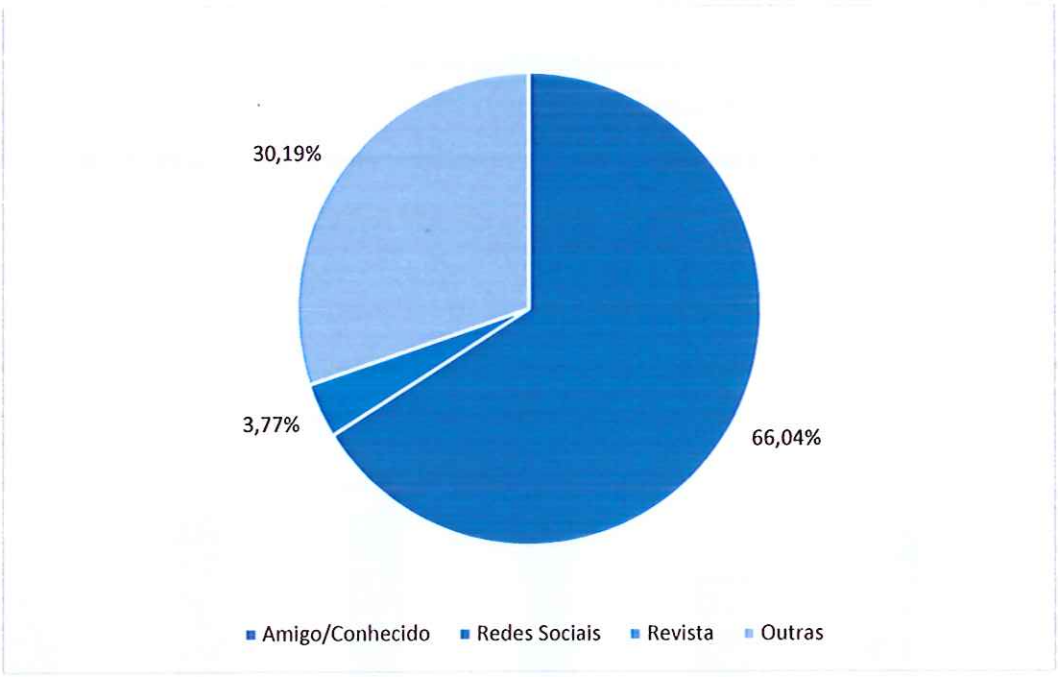


Gráfico XXVII – Como tomou conhecimento dos serviços da AFID

3.3. AFID SENIOR

A AFID SENIOR contempla o Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e a Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI). Foram enviados 202 questionários e foram obtidas 51 respostas (taxa de adesão geral de 25,25%). O quadro 5 faz uma comparação dos valores obtidos e taxa de adesão, entre as respostas da AFID SÉNIOR, verificando-se uma maior taxa de adesão no SAD:

	SAD	ERPI
Nº de Questionários Enviados	139	63
Nº de Respostas Obtidas	38	13
Taxa de Adesão	27,34 %	20,63 %

Quadro 5 – Análise comparativa do número de respostas obtidas entre as várias respostas da AFID SÉNIOR, em 2022-2023

Através da análise do gráfico XXVIII – comparação da satisfação global entre respostas da AFID SÉNIOR, é possível constatar que a classificação da satisfação em todas, é superior a 3,00; contudo, a maioria resultados são inferiores ao ano anterior sendo, com exceção do Lar Residencial que subiu 0,03 sendo, por isso, necessário aplicar estratégias.

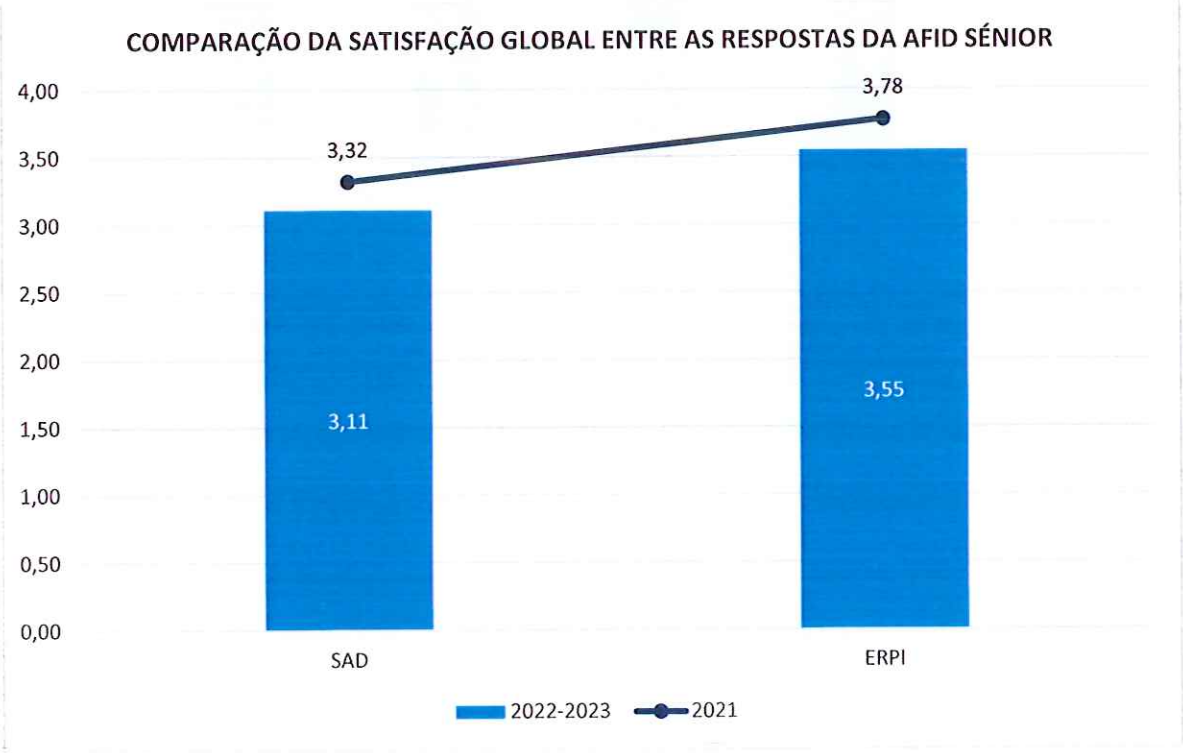


Gráfico XXVIII – Comparação da satisfação global entre respostas sociais da AFID SÉNIOR

3.3.1. Serviço de Apoio Domiciliário (SAD)

Tal como acima referido, foram enviados 139 questionários, tendo-se obtido 38 respostas. Observando o gráfico XXIX – satisfação dos clientes do SAD, ao longo dos anos, é possível verificar que a satisfação tem vindo, tendencialmente, a descer:

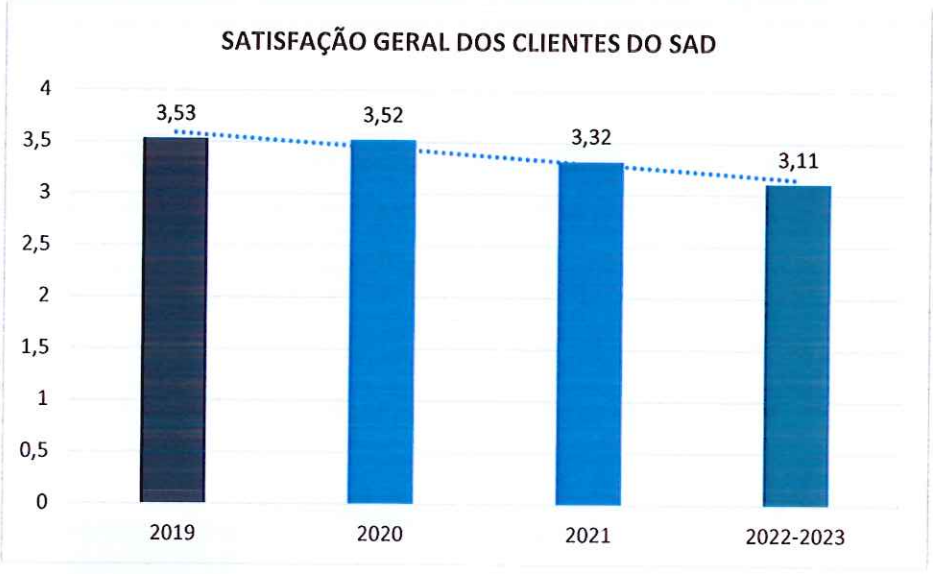


Gráfico XXIX – satisfação clientes do SAD, ao longo dos anos

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode verificar-se através do gráfico XXX – Resultados ao Questionário dos Clientes do SAD, por questão, com marcador 2021, que todas as questões obtiveram resultados inferiores ao ano anterior com exceção de 1 questão.

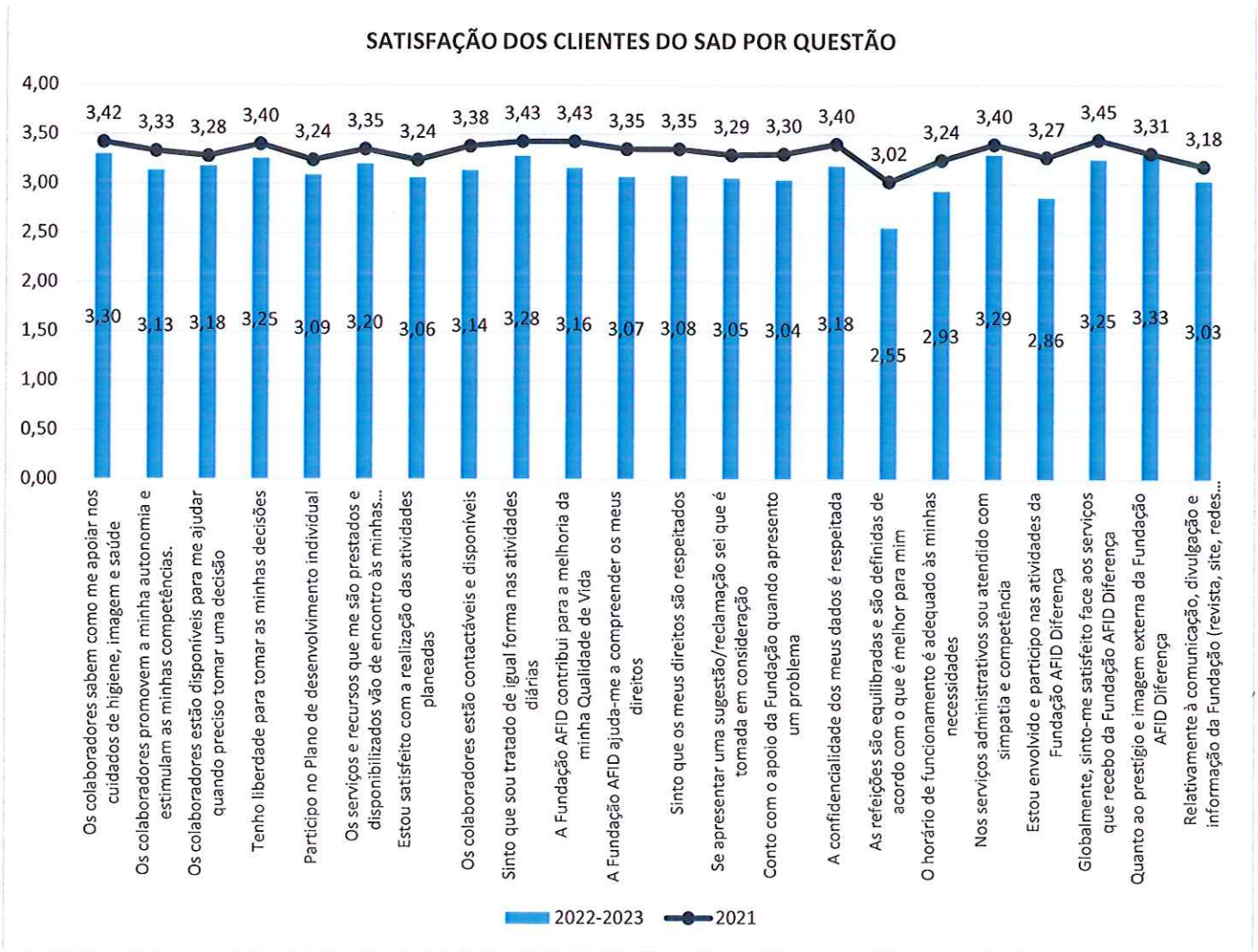


Gráfico XXX – Resultados ao Questionário dos Clientes do SAD, por questão, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que a questão com maior classificação (3,33) para o ano de 2022-2023, e que foi a única com acréscimo de classificação face ao ano de 2021, foi "Quanto ao prestígio e imagem externa da Fundação AFID Diferença"; a questão com menor classificação (2,55) foi "As refeições são equilibradas e são definidas de acordo com o que é melhor para mim".

É ainda importante considerar a diferença entre as respostas obtidas de um ano para o outro. Observando o mesmo gráfico, constata-se que, embora não tenham sido as questões com menor classificação, as que têm maior decréscimo de um ano para o outro foram:

- "A confidencialidade dos meus dados é respeitada" – decréscimo de 0,47 (classificação de 3,40 para 3,18);
- "Estou envolvido e participo nas atividades da Fundação AFID Diferença" – decréscimo de 0,41 (classificação de 3,27 para 2,86);
- "O horário de funcionamento é adequado às minhas necessidades" – decréscimo de 0,41 (classificação de 3,24 para 2,93).

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto no SAD é...

- "A simpatia dos seus colaboradores."
- "A simpatia das funcionárias."
- "A eficiência e dedicação das colaboradoras"
- "Gosto mais da refeição"
- "É o apoio"
- "Simpatia dos funcionários."
- "Todo o apoio que é dado."
- "As funcionárias são prestáveis e queridas para a minha mãe."
- "Os serviços prestados, as funcionarias em si (Rosário e Raquel)"
- "O que os funcionários fazem."
- "O tratamento familiar e atencioso"
- "Cuidar dos idosos e responder às suas necessidades."
- "A disponibilidade sempre que solicitada."
- "A disponibilidade para a resolução de problemas"
- "A boa comunicação entre colaboradores e clientes, assim como a boa confeção das ementas"
- "Resolução de problemas aceitáveis e prestáveis e atenciosos no serviço prestado"
- "As refeições são satisfatórias"
- "A simpatia e a colaboração de todos os colaboradores."
- "Simpáticos, humanos, profissionais"
- "Simpatia e disponibilidade dos funcionários"
- "Simpatia"

- "O carinho que a minha mãe recebe das colaboradoras"
- "O carinho e profissionalismo com que tratam os meus pais."
- "O serviço dos colaboradores."
- "A disponibilidade"
- "A disponibilidade da coordenadora Dr.ª Andreia"
- "Pontualidade, entreajuda e simpatia da equipa".

O que acho que devem melhorar é...

- "Em relação à limpeza no quarto, passar a esfregona debaixo da cama."
- "A qualidade da comida."
- "Por enquanto tudo o que é necessário, é feito."
- "Melhoria da qualidade das refeições (e diversidade). Não tem sido satisfeito a assistência ao fim de semana."
- "Melhorar no horário das refeições. Por vezes chegam um pouco mais tarde."
- "Apoio domiciliário não é adequado a quem é epilético. Nota-se não haver (nalguns casos) falta de vocação para o apoio."
- "Horário das refeições."
- "Acompanhar um pouco mais ao almoço e dar um passeio com a minha mãe (caminhada)"
- "Cumprimento dos horários estabelecidos."
- "Estou muito satisfeita com tudo no geral."
- "Estou insatisfeito com a alimentação."
- "Gostaria que os horários da higiene e da alimentação fossem mais permanentes. Não existe uma hora mais ou menos certa para a prestação de cuidados."
- "Que não houvesse tanta rotatividade nos colaboradores."
- "A alimentação precisa de melhorar, tanto em qualidade como em diversidade. Muitos hidratos de carbono e poucas saladas (estamos no tempo dela). Os legumes vêm muito cozidos e esmigalhados."
- "As refeições devem ser melhoradas."
- "Horário das refeições domiciliárias (chegam, algumas vezes, muito tarde)"
- "A confeção das refeições e muitas vezes deficiente, não sendo má e mal confecionada (ex. batatas malcozidas ou arroz completamente em papa ou em oposto rijo quase cru, carne riga por ter sido mal

trabalhada...) horário de entrega das refeições muito desregulada (12h00 e no dia seguinte 14h30). Iogurte transportado em junto da comida quente".

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico XXXII – questões gerais sobre a Fundação, que a maioria das pessoas responde positivamente às questões, com exceção de "Segue a Fundação AFID Diferença nas redes sociais?" e "Tem acesso aos resultados da Fundação AFID?" com 36,84% e 42,11%, respetivamente:

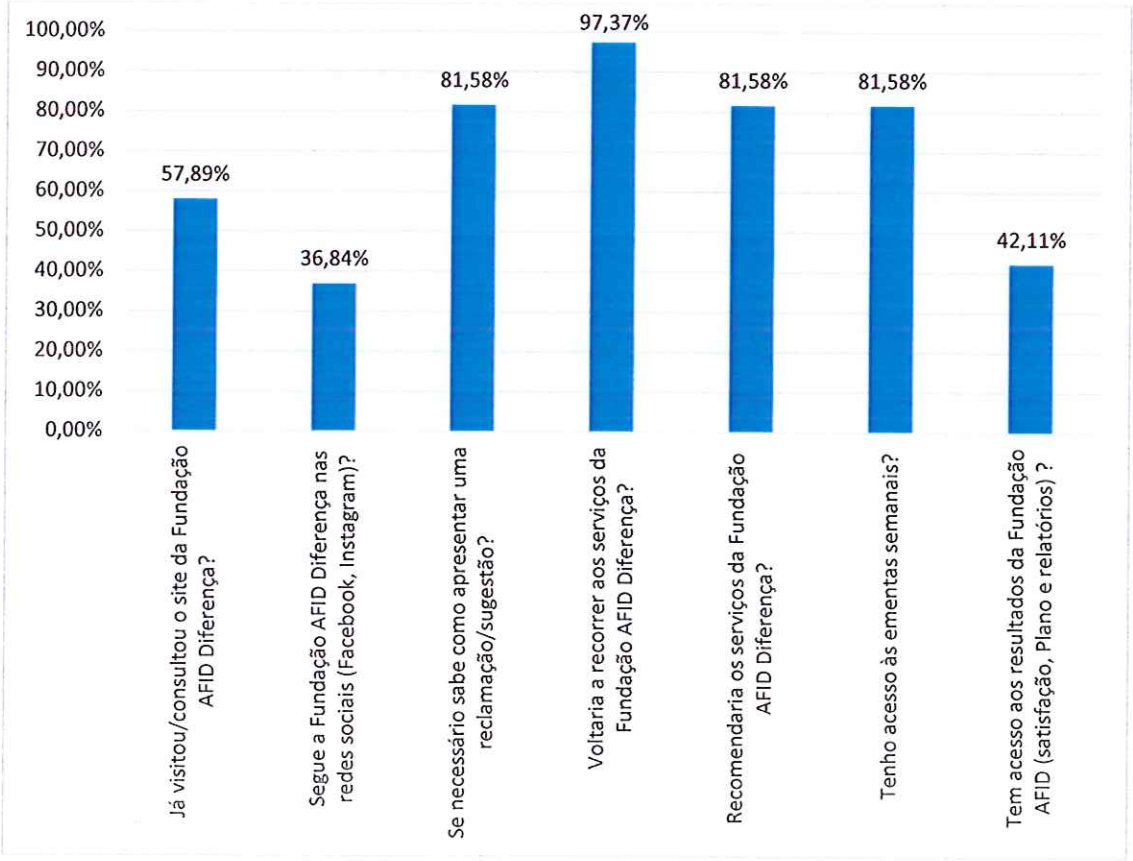


Gráfico XXXI – Questões gerais sobre a Fundação

Por fim, e procurando conhecer de que forma os clientes do SAD tomaram conhecimento dos serviços da AFID, verificou-se que a maioria (65,79%) foi através de um Amigo/Conhecido; a segunda maior forma de tomar conhecimento (23,68 %) foi através de outras formas, nomeadamente, através de assistentes sociais, residir perto da AFID e pelos transportes caracterizados com a marca AFID.

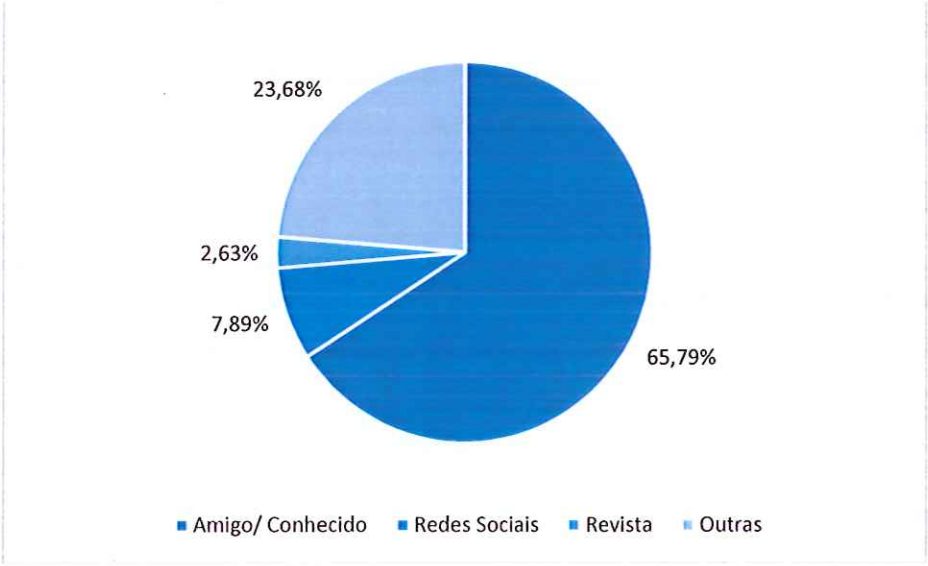


Gráfico XXXII – Como tomou conhecimento dos serviços da AFID

3.3.2. Estrutura Residencial para Pessoas Idosas (ERPI)

Tal como acima referido, foram enviados 63 questionários, tendo-se obtido 13 respostas. Observando o gráfico XXXIII – satisfação dos clientes da ERPI, ao longo dos anos, é possível verificar que a satisfação tem, tendencialmente, vindo a diminuir, em particular de 2021 para 2022-2023:

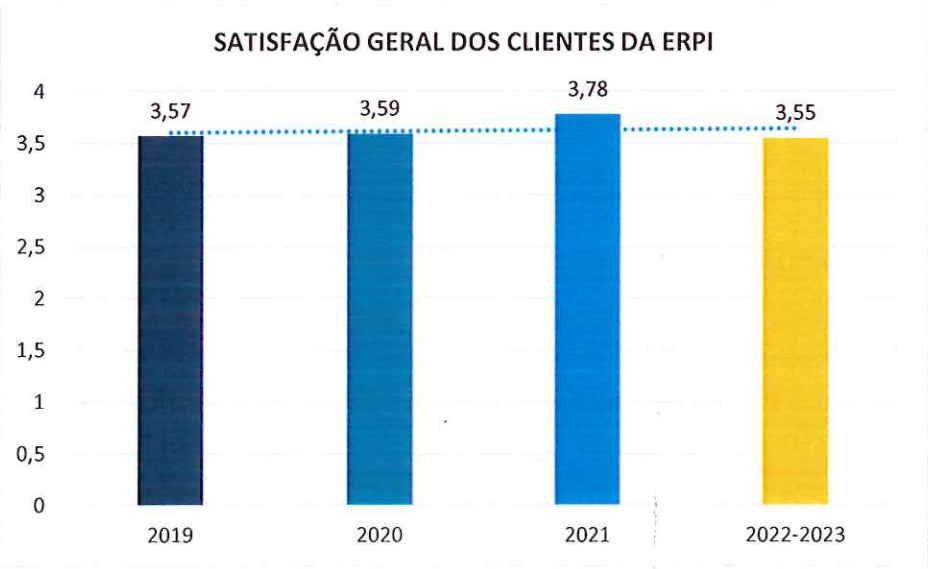


Gráfico XXXIII–S clientes da ERPI, ao longo dos anos

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode verificar-se através do gráfico XXXIV – Resultados ao Questionário dos Clientes da ERPI, por questão, com marcador 2021, que todas as questões obtiveram resultados inferiores ao ano anterior com exceção de 1 questão.

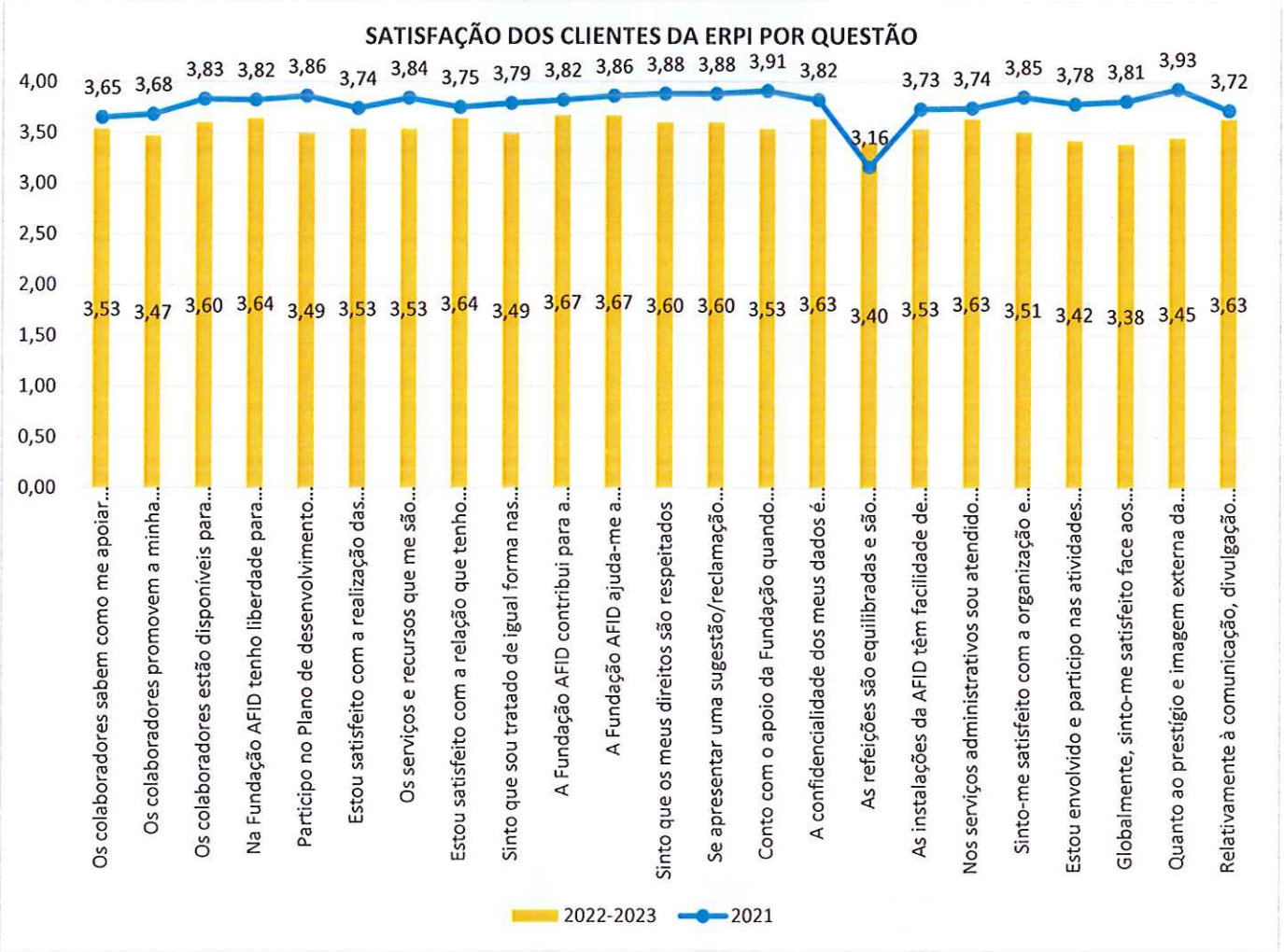


Gráfico XXXIV – Resultados ao Questionário dos Clientes da ERPI, por questão, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que a questão com maior classificação (3,67) para o ano de 2022-2023, e que foi também a questão com maior acréscimo de classificação, face ao ano de 2021, foi "A Fundação AFID ajuda-me a compreender os meus direitos"; a questão com menor classificação (3,38) foi "Globalmente, sinto-me satisfeito face aos serviços que recebo da Fundação AFID Diferença".

É ainda importante considerar a diferença entre as respostas obtidas de um ano para o outro. Observando o mesmo gráfico, constata-se que, embora não tenham sido as questões com menor classificação, as que têm maior decréscimo de um ano para o outro foram:

- "Quanto ao prestígio e imagem externa da Fundação AFID Diferença" – decréscimo de 0,48 (classificação de 3,93 para 3,45);
- "Globalmente, sinto-me satisfeito face aos serviços que recebo da Fundação AFID Diferença" – decréscimo de 0,43 (classificação de 3,81 para 3,38);
- "Conto com o apoio da Fundação AFID Diferença quando apresento um problema" – decréscimo de 0,38 (classificação de 3,91 para 3,53).

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto na ERPI é...

- "Higiene das instalações, da simpatia de alguns funcionários, dedicação dos enfermeiros"
- "As pessoas"
- "Os colaboradores"
- "os espaços"
- "São os funcionários no geral e a Direção"
- "Do tratamento oferecido aos utentes"
- "A equipa, simpática e disponível"
- "A simpatia e carinho dos colaboradores"
- "Da forma como todos os colaboradores tratam com cuidado, respeito e muito carinho os clientes e familiares."

O que acho que devem melhorar é...

- "Melhoria da apresentação dos utentes, melhoria das atividades dos utentes com défices cognitivos, maior acompanhamento a esses mesmo utentes. Admissão de mais colaboradores e reconhecimento do seu trabalho"
- "Acesso ao jardim"
- "Melhor manutenção dos espaços que estão a ficar degradados"

- "A manutenção do edifício e a saída para os espaços exteriores"
- "Manutenção e melhoria, se possível, da qualidade do serviço."
- "Maior valorização dos funcionários, que lhes permitisse estabilidade laboral e levasse a menor rotatividade de trabalhadores."
- "Acesso e usufruto do espaço exterior da ERPI. Mais plantas e árvores nesse espaço exterior. Manutenção dos elevadores, que fazem muita falta se não estiverem em pleno funcionamento.".

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico XXXV – questões gerais sobre a Fundação, que a maioria das pessoas responde positivamente a todas as questões:

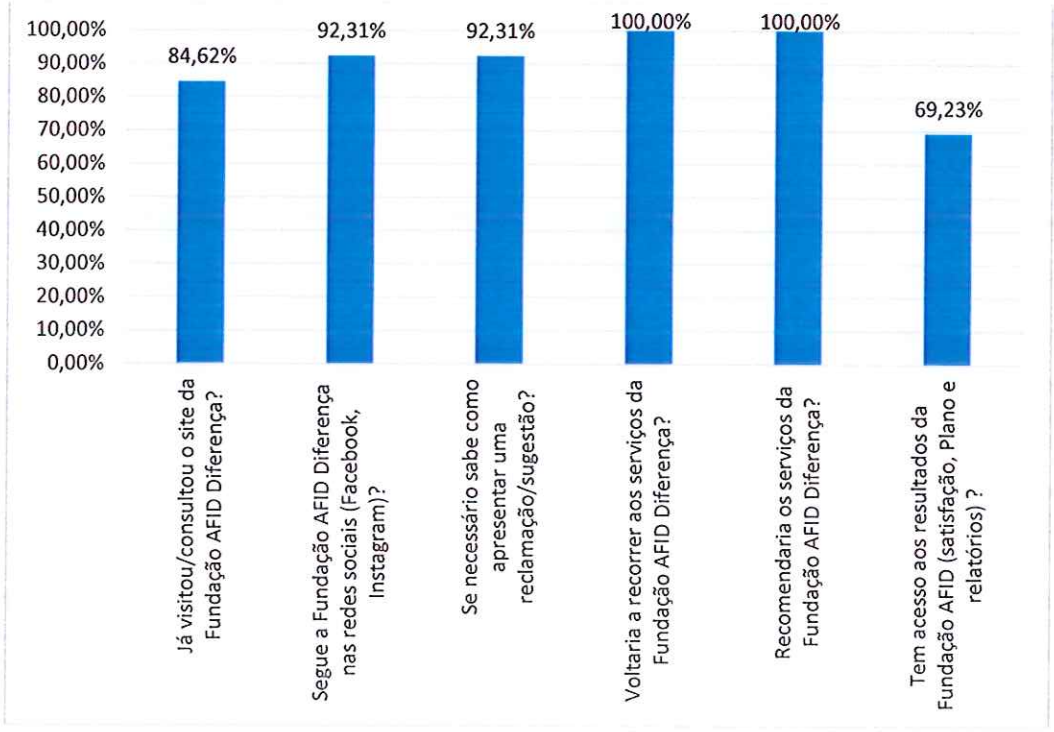


Gráfico XXXV – Questões gerais sobre a Fundação

Por fim, e procurando conhecer de que forma os clientes da ERPI tomaram conhecimento dos serviços da AFID, verificou-se que a maioria (61,54%) foi através de um Amigo/Conhecido; a segunda maior forma de tomar conhecimento (38,46 %) foi através das Redes Sociais.

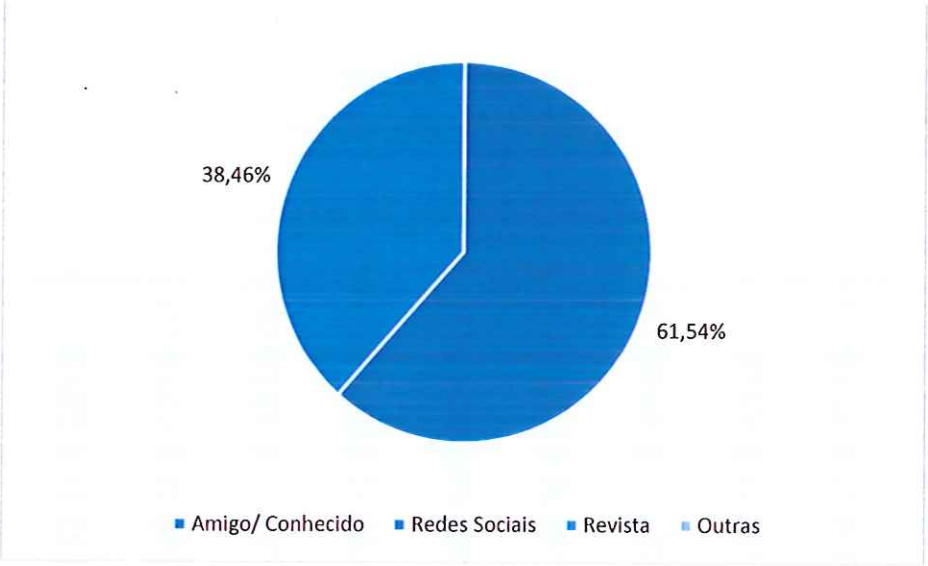


Gráfico XXXVI – Como tomou conhecimento dos serviços da AFID

3.4. Outros Serviços

3.4.1. Centro de Medicina Física e de Reabilitação (CMFR)

Tal como acima referido, foram enviados 150 questionários, tendo-se obtido 44 respostas. Observando o gráfico XXXVII– satisfação dos clientes do CMFR, ao longo dos anos, é possível verificar que a satisfação se tem, tendencialmente, mantido, embora com oscilações:

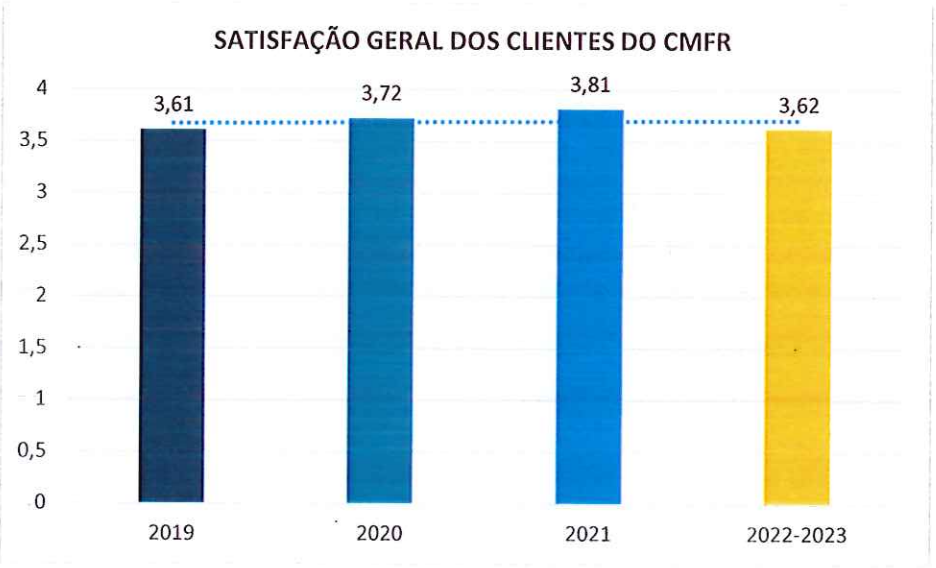


Gráfico XXXVII – Satisfação clientes do CMFR, ao longo dos anos

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode verificar-se através do gráfico XXXVIII – Resultados ao Questionário dos Clientes do CMFR, por questão, com marcador 2021, que todas as questões obtiveram resultados inferiores ao ano anterior.

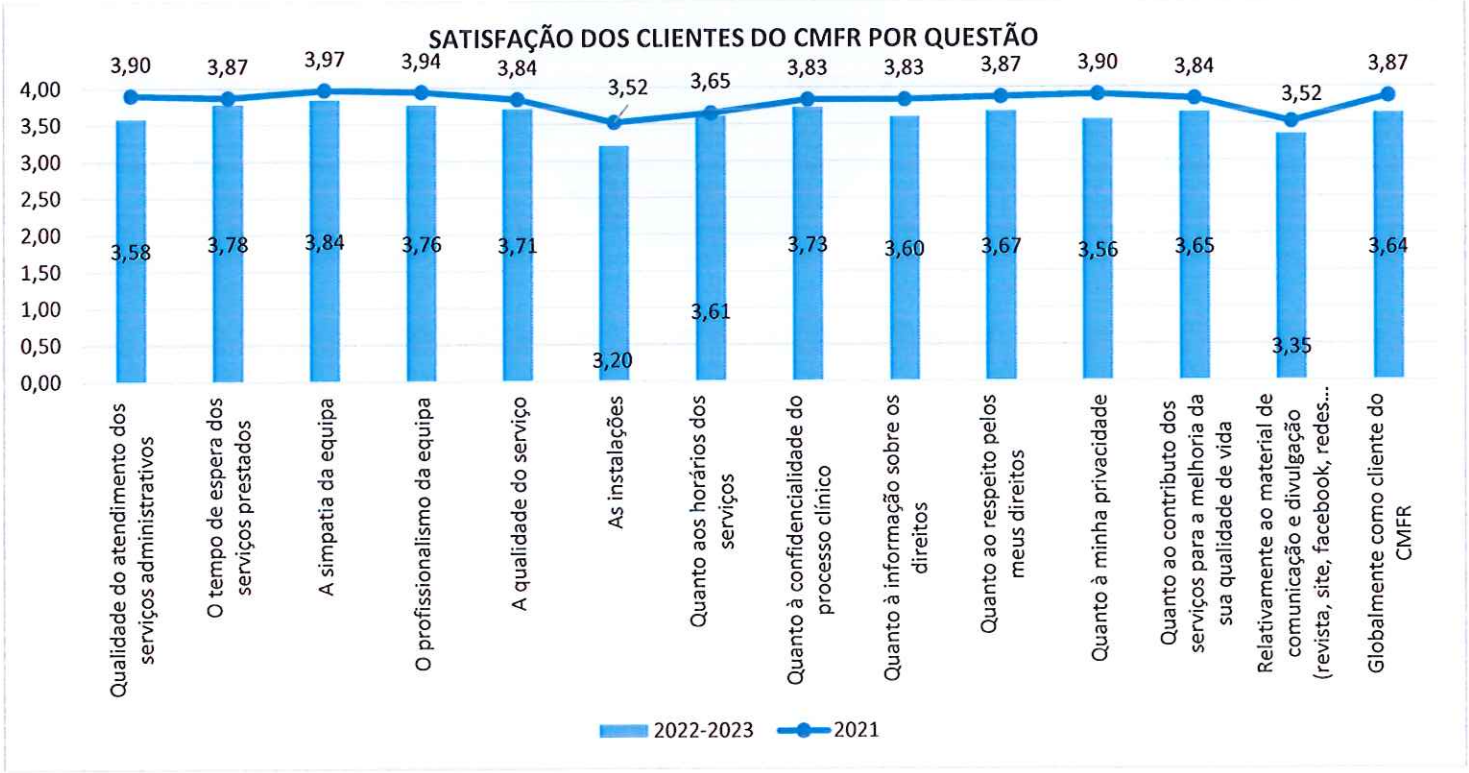


Gráfico XXXVIII– Resultados ao Questionário dos Clientes do CMFR, por questão, com marcador 2021

Observando os resultados, é possível constatar que a questão com maior classificação (3,84) para o ano de 2022-2023, foi "A simpatia da equipa"; a questão com menor classificação (3,20), e que foi também uma das questões com maior decréscimo de classificação face a 2021, foi "As instalações".

É ainda importante considerar a diferença entre as respostas obtidas de um ano para o outro. Observando o mesmo gráfico, constata-se que, embora não tenham sido as questões com menor classificação, as que têm maior decréscimo de um ano para o outro foram:

- "Quanto à minha privacidade" – decréscimo de 0,34 (classificação de 3,90 para 3,56);
- "Qualidade do atendimento dos serviços administrativos" – decréscimo de 0,32 (classificação de 3,90 para 3,58).

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto no CMFR é...

- "Os serviços prestados e a simpatia de toda a equipa."
- "A simpatia, profissionalismo, eficiência"
- "Profissionalismos dos fisioterapeutas."
- "O profissionalismo e simpatia da equipa"
- "Hidroterapia"
- "Atendimento e o fisioterapeuta, nada a assinalar"
- "Simpatia das terapeutas e seu profissionalismo"
- "Staff"
- "O profissionalismo, mas ao mesmo tempo sentido familiar da forma como somos recebidos, em que facilmente nos conhecem."
- "Profissionalismo e bom ambiente empático"
- "Das minhas sessões de fisioterapia, estou muito satisfeito como tenho sido assistido pelo fisioterapeuta, Sr. João. Quanto às instalações e equipamentos, acho-os adequados para a minha reabilitação."
- "O atendimento e as instalações."
- "Funcionários"
- "A dedicação de toda a equipa, a disponibilidade e profissionalismo! Continuem a partilhar estes serviços de qualidade!!!"
- "... e espero que tanto nós, clientes e potenciais clientes, como vós, equipa, possamos ter, por parte de toda a direção, a sua melhor atenção para a melhoria contínua aos diferentes níveis!"
- "A piscina tem uma excelente qualidade e a terapeuta muito profissional."
- "A relação de empatia entre técnicos e utentes."
- "A atenção da associação em reverem a mensalidade nas 2 situações em que a piscina ficou indisponível."
- "A confiança na instituição em que as águas são analisadas frequentemente assegurando a saúde de cada utente."
- "A atenção, a simpatia dos profissionais."
- "Simpatia dos colaboradores, disponibilidade e profissionalismo"
- "A equipa é fantástica e muito profissional"

- "O profissionalismo dos fisioterapeutas"
- "Simpatia e competência dos colaboradores, limpeza das instalações"
- "Competência dos fisioterapeutas"
- "Dos profissionais, Terapeutas e auxiliares."
- "Do carinho, atenção, preocupação, gentileza e competência."
- "O profissionalismo, competência, simpatia e afabilidade dos colaboradores com quem tive hipótese de contactar."
- "Profissionalismo e qualidade do serviço"
- "O profissionalismo junto com o carinho e simpatia"
- "Grau de Profissionalismo"
- "Todos os colaboradores."
- "Gosto do carinho e respeito que as pessoas têm por mim"
- "Simpatia e profissionalismo dos técnicos e qualidade do serviço."
- "Simpatia das funcionárias, bom ambiente."
- "Da equipa"
- "A simpatia e profissionalismo de toda a equipa"
- "A boa disposição e o fato de puxarem por mim."
- "Do serviço de uma forma geral"
- "O pessoal"
- "O profissionalismo e o empenhamento na melhoria da minha da qualidade vida."
- "Profissionalismo, simpatia, boas condições nas instalações."
- "A pontualidade e o profissionalismo"
- "Gosto muito de toda a equipa de fisioterapia / piscina, são profissionais atentos (as) às minhas necessidades/ dificuldades. Sinto me completamente à vontade, sinto me em "casa" Na minha opinião fazem um trabalho fantástico e muita dedicação"
- "Obrigada pela instituição e por contribuírem pela saúde e bem-estar físico da comunidade".

O que acho que devem melhorar é...

- "As condições dos balneários, o espaço deveria ser requalificado para o numero de utentes, os cacifos na sua maioria não fecham."

- "Gostaria que melhorassem as condições do balneário: mais chuveiros, mais privacidade, regulamentar o horário de início dos tratamentos (só entrar um grupo quando o anterior terminar)"
- "Melhoria a nível dos balneários, sobretudo o número de chuveiros. Muito restritos para o número de utentes que frequentam a piscina, dois para 10!!!!"
- "Mais macas com furo para a cara"
- "Possibilidade de fazer tratamentos de fisioterapia mais completos"
- "Mais divulgação sobre a Afid."
- "Falta algum staff e melhoria de alguns equipamentos."
- "Divulgação dos serviços disponíveis"
- "Casas de banho/ balneários poderiam ser melhorados"
- "Na piscina poderiam colocar una "cascata" de água para massagem de pescoço, ombros e cervical."
- "Estacionamento"
- "Melhoria das instalações sanitárias"
- "Melhoria dos cacifos disponibilizados (muitos não conseguimos fechar...)"
- "Verificar se existe a possibilidade de haver alguma ventilação na piscina, nos dias mais quentes de Verão, como, por exemplo a abertura de uma janela superior."
- "Manutenção dos cacifos de acesso à piscina"
- "Falta tampo da sanita nos balneários femininos utentes."
- "Os balneários femininos são insuficientes, pois só há 2 duches e por vezes um deles entope restando o balneário masculino e eu não gosto de os partilhar."
- "O que necessita de ser melhorado são femininos que são, claramente, em quantidade insuficiente."
- "Algumas condições nas instalações"
- "Os balneários deveriam estar mais limpos"
- "Instalações/Balneários pequenos e com poucas cabines de duche para a quantidade de utentes."
- "Plataforma de acesso ao meio aquático mais atualizada."
- "Poderia ter uma cadeira de banho adequado para uma pessoa com deficiência motora"
- "Limpeza de balneários."
- "Haver disponibilidade para marcar consultas de fisioterapia, para além das terças e quintas, noutros dias da semana."
- "Melhoria das instalações, nomeadamente balneários"
- "Serviços administrativos não estão na área de fisioterapia/piscina".

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico XXXIX – questões gerais sobre a Fundação, que a maioria das pessoas responde positivamente às questões com exceção das questões "Segue a Fundação AFID Diferença nas redes sociais" e "Tenho acesso aos resultados da Fundação AFID", com 40,91% e 27,27% respetivamente:

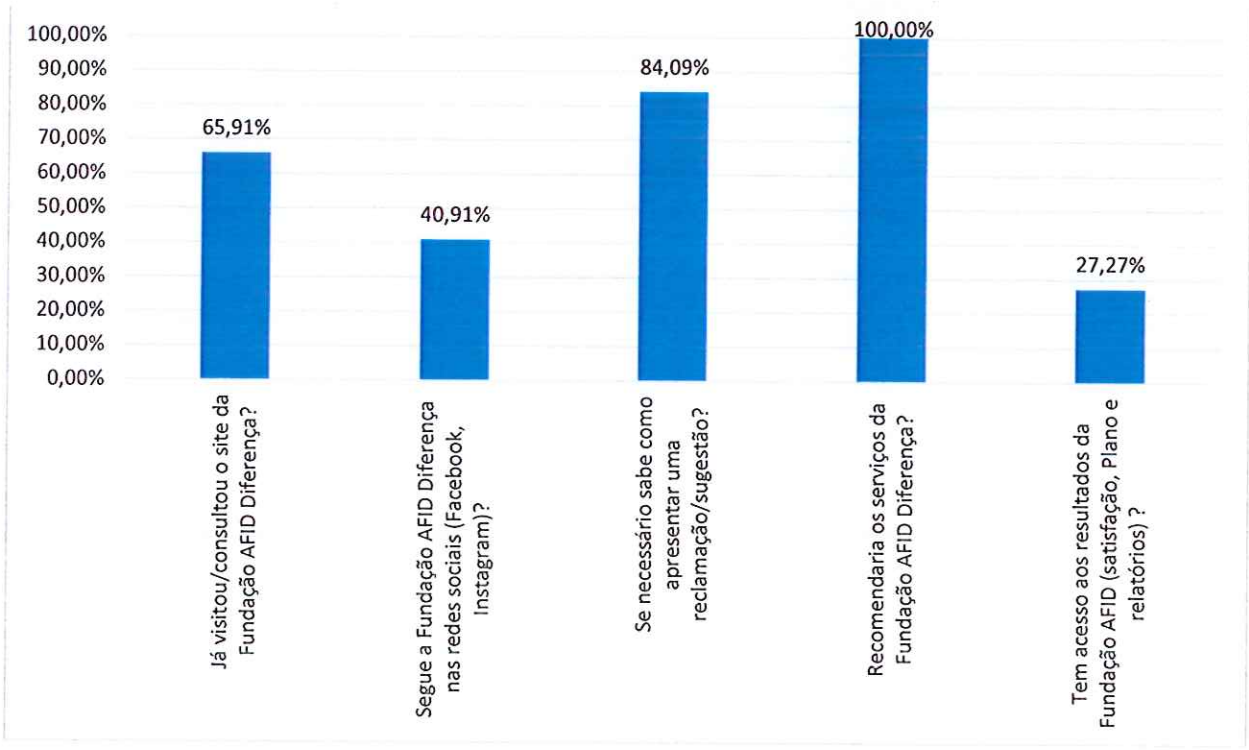


Gráfico XXXIX– Questões gerais sobre a Fundação

Por fim, e procurando conhecer de que forma os clientes do CMFR tomaram conhecimento dos serviços da AFID, verificou-se que a maioria (47,73%) foi através de um Amigo/Conhecido; a segunda maior forma de tomar conhecimento (45,45%) foi através de Outras Formas, nomeadamente, seguradoras, antigos colaboradores, ser antigo cliente, pesquisa na internet, parceiros e médicos de família.

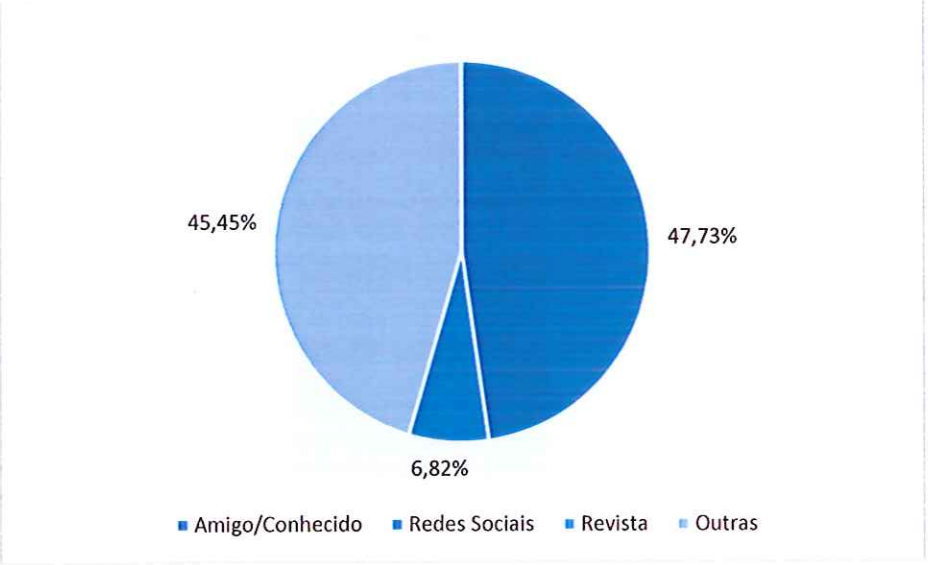


Gráfico XL – Como tomou conhecimento dos serviços da AFID

3.4.2. Centro de Recursos para a Inclusão (CRI)

No Centro de Recursos para a Inclusão (CRI), entende-se que os clientes são os agrupamentos que criaram o protocolo para o ano letivo; é de salientar que, até ao presente, era entendido que os clientes seriam as pessoas significativas/ famílias dos alunos atendidos pelos técnicos do CRI, não se podendo, por isso, comparar os últimos 3 anos com o ano letivo 2022-2023. Tal como acima referido, foram enviados 9 questionários, tendo-se obtido 6 respostas. Observando o gráfico XLI– satisfação dos clientes do CRI no ano letivo 2022-2023, apresenta a classificação da satisfação geral, fazendo referência ao valor máximo possível; assim é possível constatar que o CRI se encontra com uma satisfação elevada, na perspetiva dos agrupamentos:

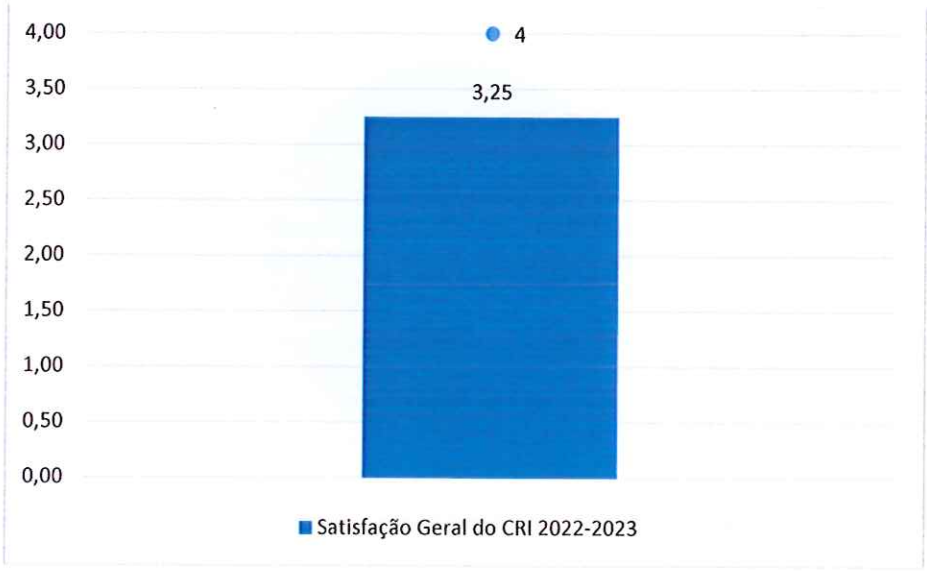


Gráfico XLI– Satisfação clientes do CRI no ano letivo 2022-2023

No que concerne à análise das questões com classificação de 1 a 4 (nada satisfeito a muito satisfeito), pode verificar-se através do gráfico XLII – Resultados ao Questionário dos Clientes do CRI, por questão, que todas as questões obtiveram resultados superiores a 3,00, com exceção de 1 questão.

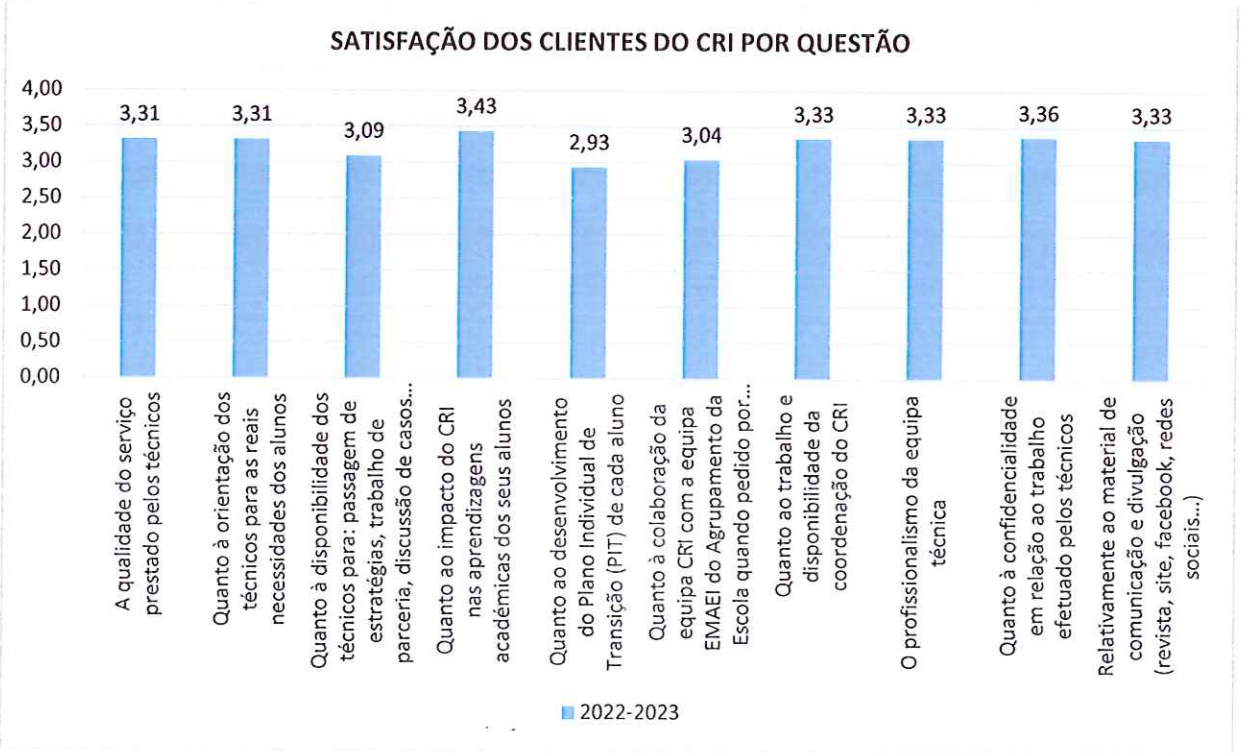


Gráfico XLII – Resultados ao Questionário dos Clientes do CRI, por questão

Observando os resultados, é possível constatar que a questão com maior classificação (3,43) para o ano de 2022-2023, foi "Quanto ao impacto do CRI nas aprendizagens académicas dos seus alunos"; a questão com menor classificação (2,93) foi "Quanto ao desenvolvimento do Plano Individual de Transição (PIT) de cada aluno".

No que concerne às questões qualitativas, obteve-se as seguintes respostas:

O que mais gosto no CRI é...

- "A seriedade, a disponibilidade e assertividade da Equipa Técnica."
- "O profissionalismo e a articulação da coordenação da equipa e da técnica do CRI com os docentes e com a coordenação do grupo de educação especial/EMAEI."
- ""Ao longo destes anos de parceria tem havido uma relação de respeito mútuo e de colaboração entre todos."
- "É a disponibilidade dos técnicos e a relação que têm com os professores e alunos."
- "O trabalho desenvolvido e o profissionalismo dos técnicos."
- "Relação afável com os alunos".

O que acho que devem melhorar é...

- "O que deveria mudar não está no CRI/ AFID, mas nas horas atribuídas pelo ME."
- "O maior problema existente está relacionado com o número de horas atribuídas ao agrupamento que deixam de fora alguns alunos, nomeadamente as horas de Terapia da Fala."
- "A articulação com as famílias devia ser direta e não através da escola."
- "Devia haver uma hora para articulação direta entre os professores e técnicos (marcada no horário)."
- "Na nossa opinião a mudança frequente de técnicos não contribui para fazer um trabalho de continuidade e de qualidade com os alunos, com a escola e com a comunidade educativa. Quando os técnicos permanecem de ano para ano, estabelecem uma relação que constitui uma base de trabalho que se reflete nos resultados no sucesso dos alunos. Sabemos que os técnicos têm toda a legitimidade para procurar outros projetos que sejam mais aliciantes em termos monetários, por isso a bem de todos talvez a Instituição pudesse fixar os seus técnicos com alguns incentivos, fazendo refletir o resultado da avaliação que as escolas fazem do seu trabalho, caso contrário estaremos sempre com técnicos "interinos""
- "Maior carga horária".

Relativamente às questões de resposta fechada (sim/não), é possível constatar, através do gráfico XLIV – questões gerais sobre a Fundação, que a maioria das pessoas responde positivamente às questões com exceção das questões "Segue a Fundação AFID Diferença nas redes sociais" (43,00%):

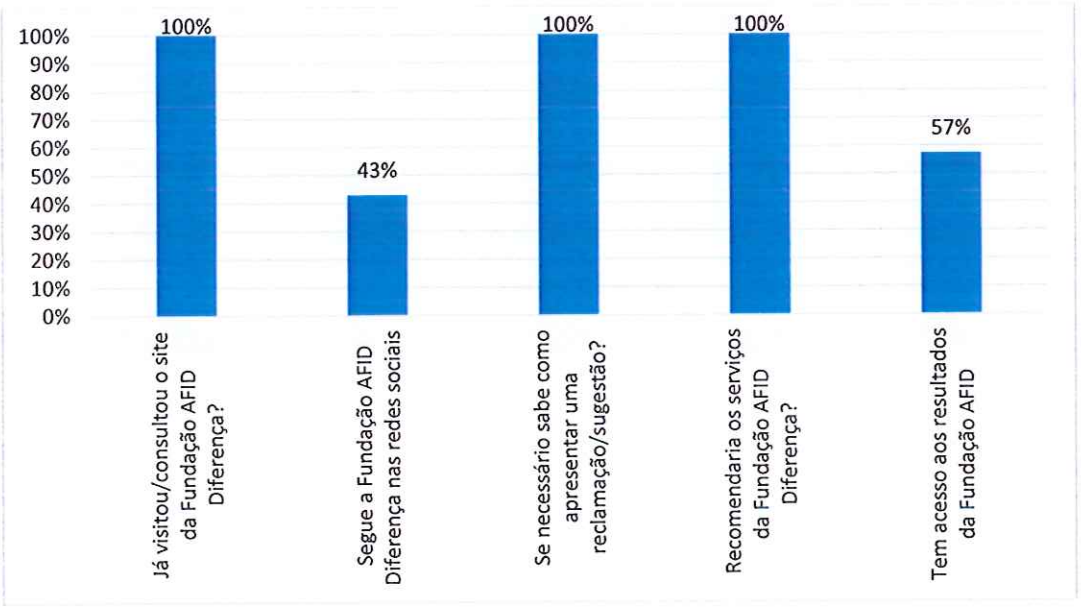


Gráfico XLIII – Questões gerais sobre a Fundação

Por fim, e procurando conhecer de que forma os clientes do CRI tomaram conhecimento dos serviços da AFID, verificou-se que a maioria (66,67%) foi através de um Amigo/Conhecido; a segunda maior forma de tomar conhecimento (33,33 %) foi através das Redes Sociais.

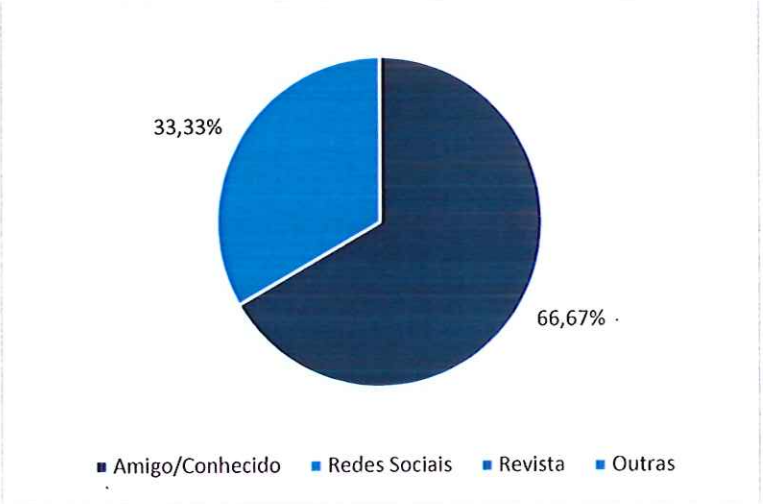


Gráfico XLIV – Como tomou conhecimento dos serviços da AFID

4. Principais Conclusões e Ações a Desenvolver

A taxa de adesão à avaliação da satisfação de clientes foi reduzida (32,38%). Foram recicionados apenas 227 respostas ao questionário de avaliação. Todas as respostas sociais e serviços à exceção do CRI e do Lar residencial tiveram uma taxa de adesão inferior a 50%. Deste modo, a principal conclusão foi que devem ser desenvolvidas ações concretas para a melhoria do nível de participação da avaliação da satisfação dos clientes/famílias e seus representantes da Fundação AFID. Estas ações vão ser discutidas em equipa, mas podem representar uma alteração de conteúdo ao próprio questionário, assim como a metodologia de preenchimento via online.

Da avaliação da satisfação de clientes da Fundação AFID retiramos, ainda, que a média de satisfação global (3,46) diminuiu ligeiramente em relação à última avaliação da satisfação (3,57). Esta diminuição é transversal a todas as respostas sociais e serviços à exceção do CRI e do Lar residencial que registaram uma melhoria no nível de satisfação dos seus clientes. Destacamos, ainda, que todas as respostas e serviços apresentam uma média de satisfação acima dos 3 pontos, sendo este facto positivo.