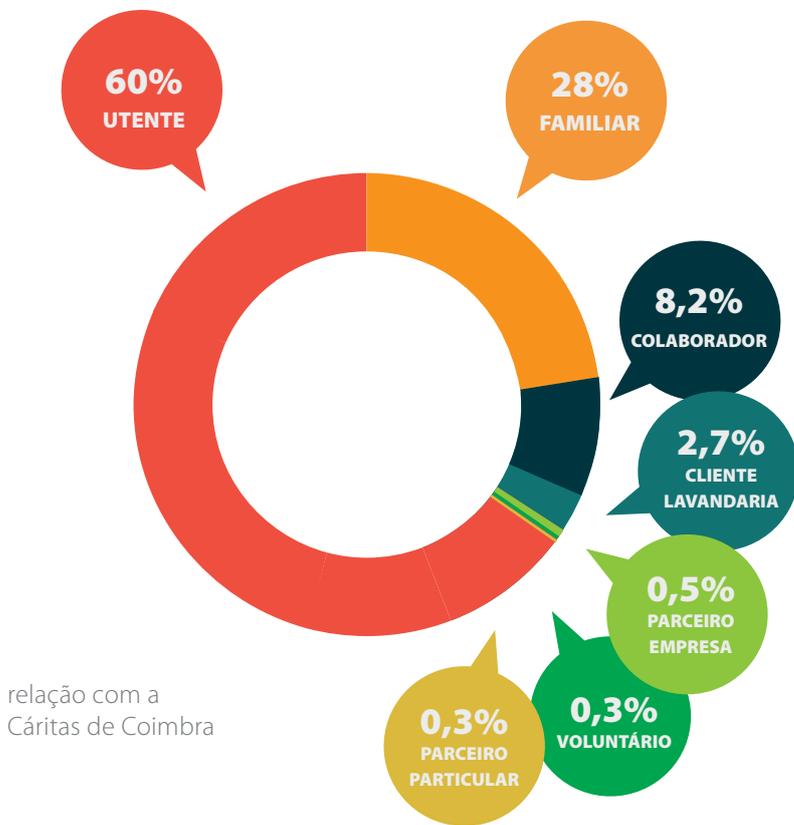


ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA 2014



Caritas
de COIMBRA

ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA CÁRITAS DIOCESANA DE COIMBRA



AVALIAÇÃO DA IMAGEM GLOBAL DA ORGANIZAÇÃO PELOS STAKEHOLDERS

COM RESULTADO GLOBAL DE **81%** DAS RESPOSTAS NOS ITENS **MUITO BOM** E **BOM**

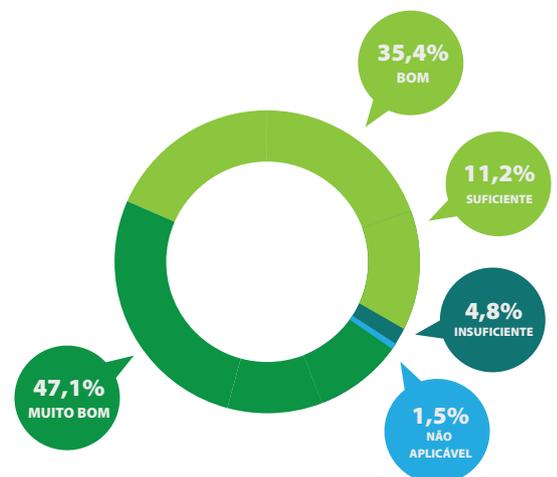
PONTOS FORTES

	BOM	MUITO BOM
Credibilidade	51,3%	39,5%
Notoriedade Confiança	48,5%	43,4%
Qualidade dos serviços	53,1%	38,1%
Respostas existentes	51,7%	31,7%
Melhorias implementadas	51,8%	25,2%
Informação acessível	51,4%	27,7%

Questionários

1 - parte comum idêntica para todas as tipologias que se referiu à avaliação da identidade Cáritas Diocesana de Coimbra na sua globalidade

2 - partes específicas do questionário:
 versão 1 - utentes, clientes, familiares geral
 versão 2 - utentes, clientes, familiares idosos
 versão 3 - colaboradores e voluntários
 versão 4 - parceiros
 versão 5 - clientes lavandaria



2.129 RESPONDENTES



62.479 RESPOSTAS

de escala, com os parâmetros de:
 MUITO BOM
 BOM
 SUFICIENTE
 INSUFICIENTE
 NÃO APLICÁVEL

DAS QUAIS **51.528** NOS PARÂMETROS
MUITO BOM E BOM



Cáritas
de COIMBRA



Cáritas
de COIMBRA

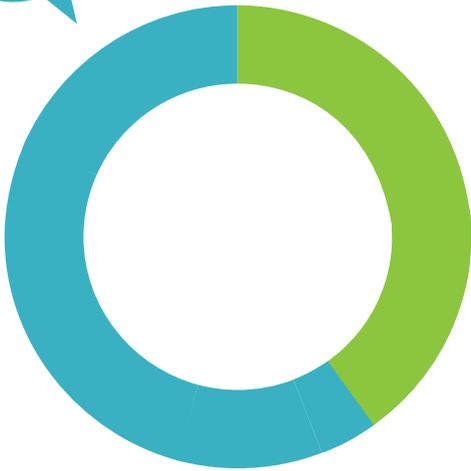
**UTENTES
CLIENTES
FAMILIARES**
IMPACTO DOS SERVIÇOS

IMPACTO DOS SERVIÇOS PARA UTENTES, CLIENTES E FAMILIARES

EQUIPAMENTOS DE CARÁCTER GERAL

61%
1322 PESSOAS

1322 questionários de utentes, clientes e familiares dos equipamentos de carácter geral (exceto valências de idosos) 61% da totalidade da amostra



PRINCIPAIS RAZÕES DA ESCOLHA DOS SERVIÇOS

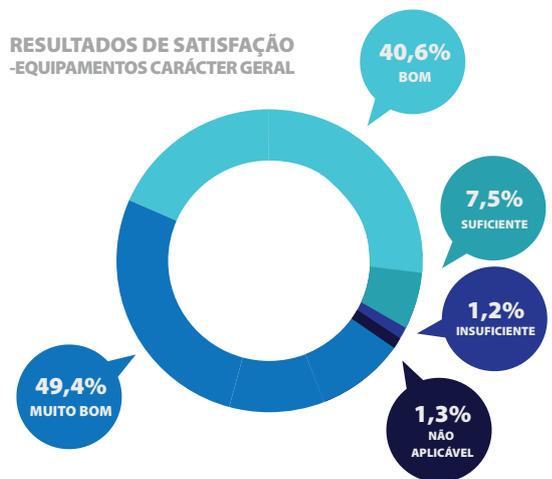
LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA

SIMPATIA E COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS

QUALIDADE DO SERVIÇO

RECOMENDAÇÃO DE FAMILIARES, AMIGOS

RESULTADOS DE SATISFAÇÃO
-EQUIPAMENTOS CARÁCTER GERAL



RESULTADOS POR ÁREA DE INTERVENÇÃO

GRAU DE SATISFAÇÃO MAIS REFERIDO **BOM** E **MUITO BOM**

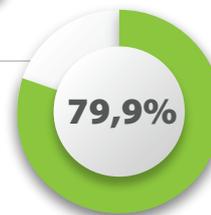
CENTRO DE ATIVIDADES DE TEMPOS LIVRES



CRECHE E JARDIM DE INFÂNCIA



INCLUSÃO E APOIO SOCIAL



PONTOS FORTES

	BOM	MUITO BOM
Simpatia Afetos colaboradores	26,8%	70,1%
Confiança Credibilidade colaboradores	30,6%	66%
Competência Técnica	31,5%	65,6%
Dinamismo Criatividade	31,9%	63,5%



Caritas
de COIMBRA

**IDOSOS
FAMILIARES**
IMPACTO DOS SERVIÇOS

IMPACTO DOS SERVIÇOS PARA UTENTES IDOSOS E SEUS FAMILIARES

25,8%
551 PESSOAS

551 questionários de utentes idosos e familiares
25,8% da totalidade da amostra



PRINCIPAIS RAZÕES DA ESCOLHA DOS SERVIÇOS

LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA

QUALIDADE DO SERVIÇO

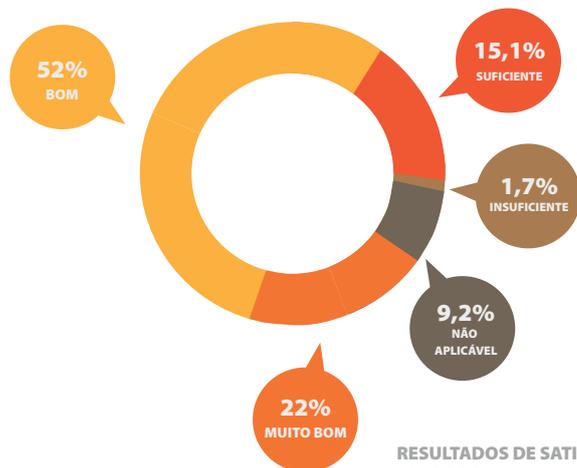
SIMPATIA E COMPETÊNCIAS PROFISSIONAIS

RECOMENDAÇÃO DE FAMILIARES, AMIGOS

OS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE UTENTES E FAMÍLIAS

FORAM DE **74%** NAS RESPOSTAS NOS ITENS

MUITO BOM E BOM



RESULTADOS DE SATISFAÇÃO - IDOSOS

PONTOS FORTES

Simpatia | Afetos colaboradores

BOM

MUITO BOM

51,5%

40,3%

Confiança | Credibilidade colaboradores

52,5%

35,2%

Competência Técnica

55%

30,1%

Qualidade do Serviço

56,7%

26,9%



Caritas
de COIMBRA



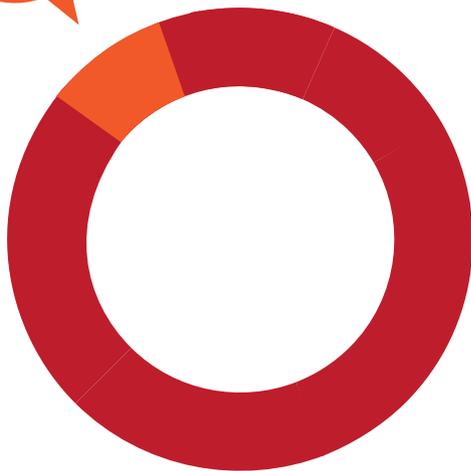
Cáritas
de COIMBRA

**VOLUNTÁRIOS
COLABORADORES**
RELAÇÃO COM A ORGANIZAÇÃO

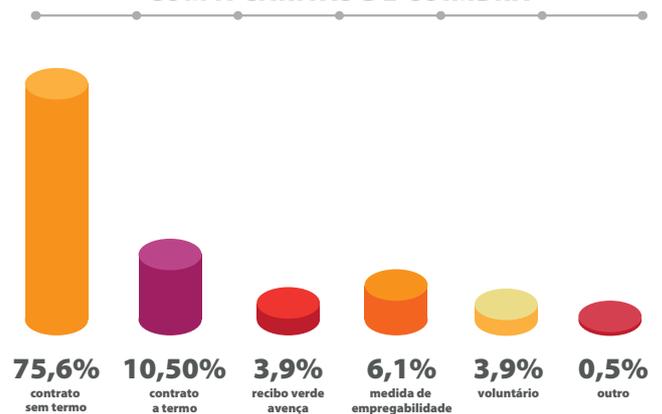
RELAÇÃO DOS COLABORADORES E VOLUNTÁRIOS COM A ORGANIZAÇÃO

8,6%
183 PESSOAS

183 questionários de colaboradores e voluntários
8,6% da totalidade da amostra



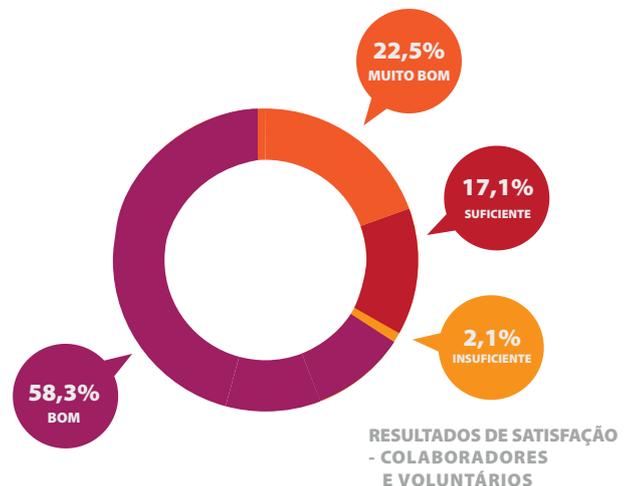
RELAÇÃO DE TRABALHO COM A CÁRITAS DE COIMBRA



OS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE UTENTES E FAMÍLIAS

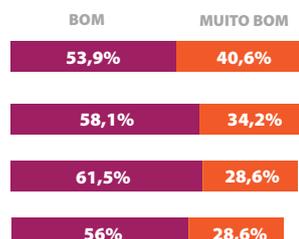
FORAM DE **80,8%** NAS RESPOSTAS NOS ITENS

MUITO BOM E BOM



PONTOS FORTES

Papel da organização na sociedade
Imagem geral da organização
Qualidade do trabalho desenvolvido
Ambiente de trabalho

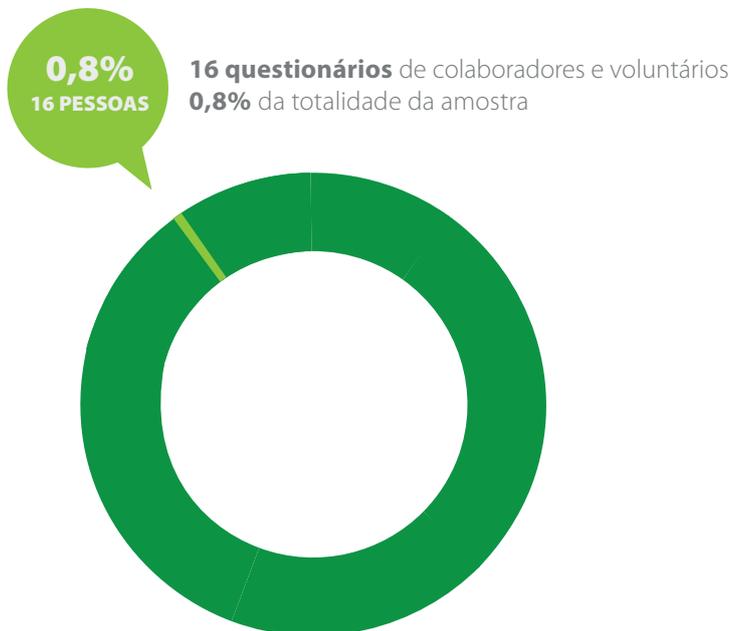




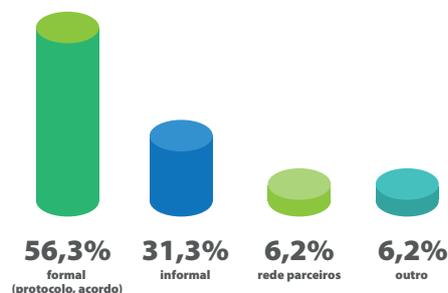
Cáritas
de COIMBRA

PARCERIAS
ORIGEM E AVALIAÇÃO

ORIGEM E AVALIAÇÃO DE PARCERIAS COM A CÁRITAS DE COIMBRA



TIPO DE PARCERIA



PRINCIPAIS RAZÕES QUE ORIGINARAM A PARCERIA

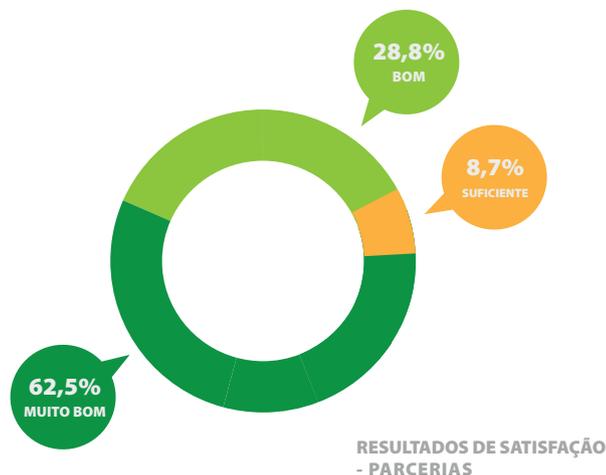
LOCALIZAÇÃO GEOGRÁFICA

IMAGEM, MISSÃO, VALORES INSTITUCIONAIS

OS RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DE UTENTES E FAMÍLIAS

FORAM DE **91,3%** NAS RESPOSTAS NOS ITENS

MUITO BOM E **BOM**



PONTOS FORTES

Articulação e comunicação



Interesse mútuo



Importância e continuidade



Avaliação das ações conjuntas



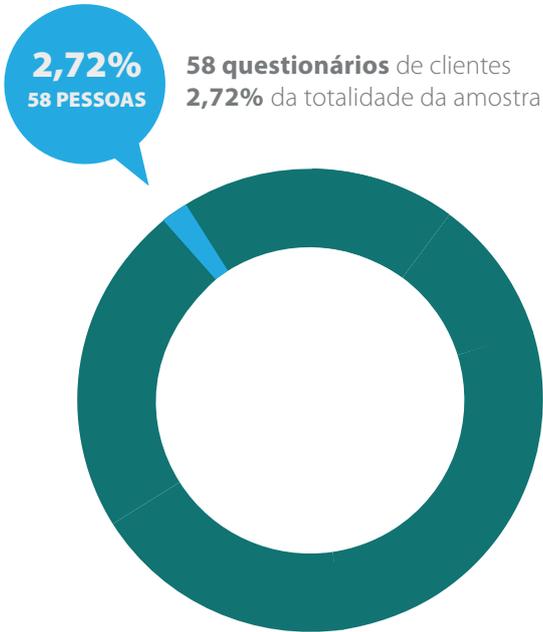
Cáritas
de COIMBRA



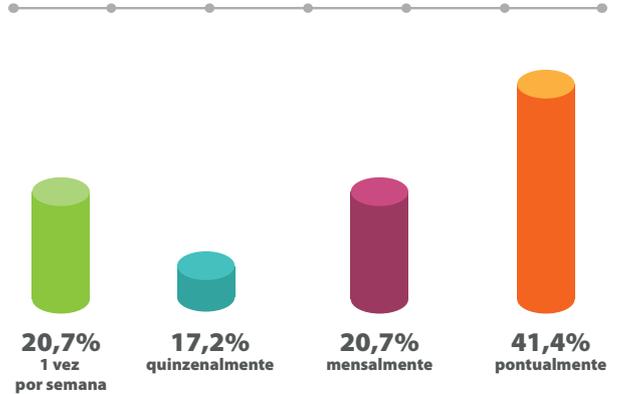
Caritas
de COIMBRA

LAVANDARIA
AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS

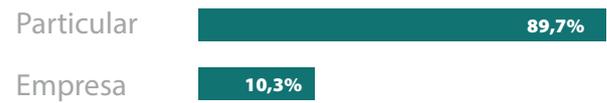
AVALIAÇÃO DOS SERVIÇOS DA LAVANDARIA



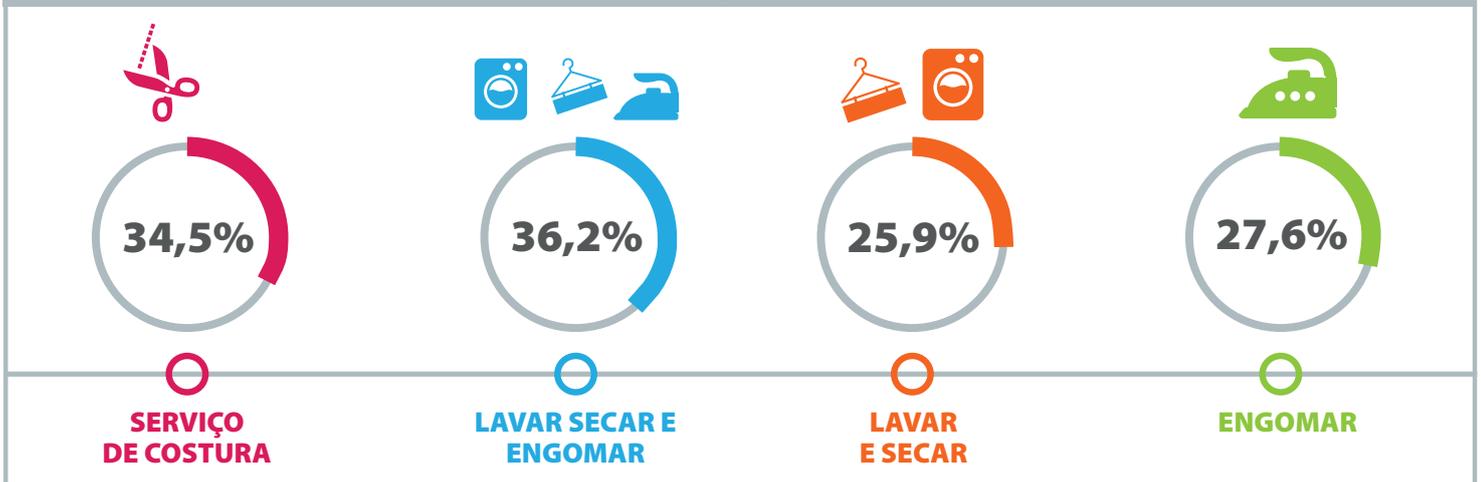
PERIODICIDADE DE USO DOS SERVIÇOS



TIPO DE CLIENTE



TIPO DE SERVIÇO QUE USUFUI



GÉNERO DOS CLIENTES

