

# ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2016 E QUALIDADE PERCEBIDA



# ESCALA DE SATISFAÇÃO



**CONCORDO TOTALMENTE**



**CONCORDO MUITO**



**CONCORDO**

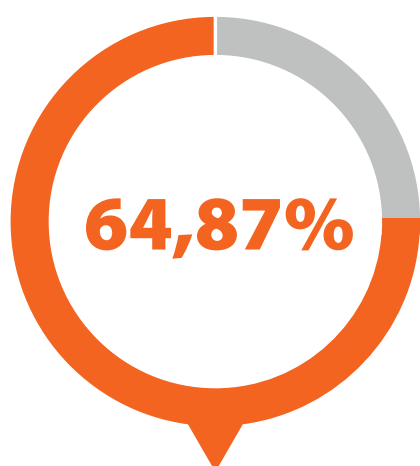


**DISCORDO**



**DISCORDO TOTALMENTE**

**NS/NA** NÃO SABE | NÃO USA | NÃO SE APLICA



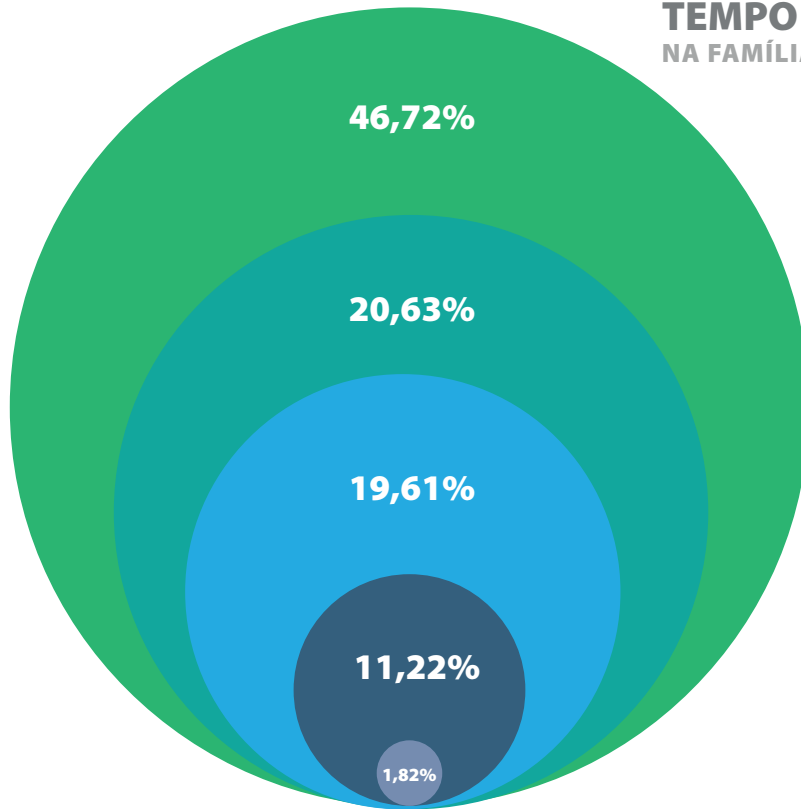
**utentes**



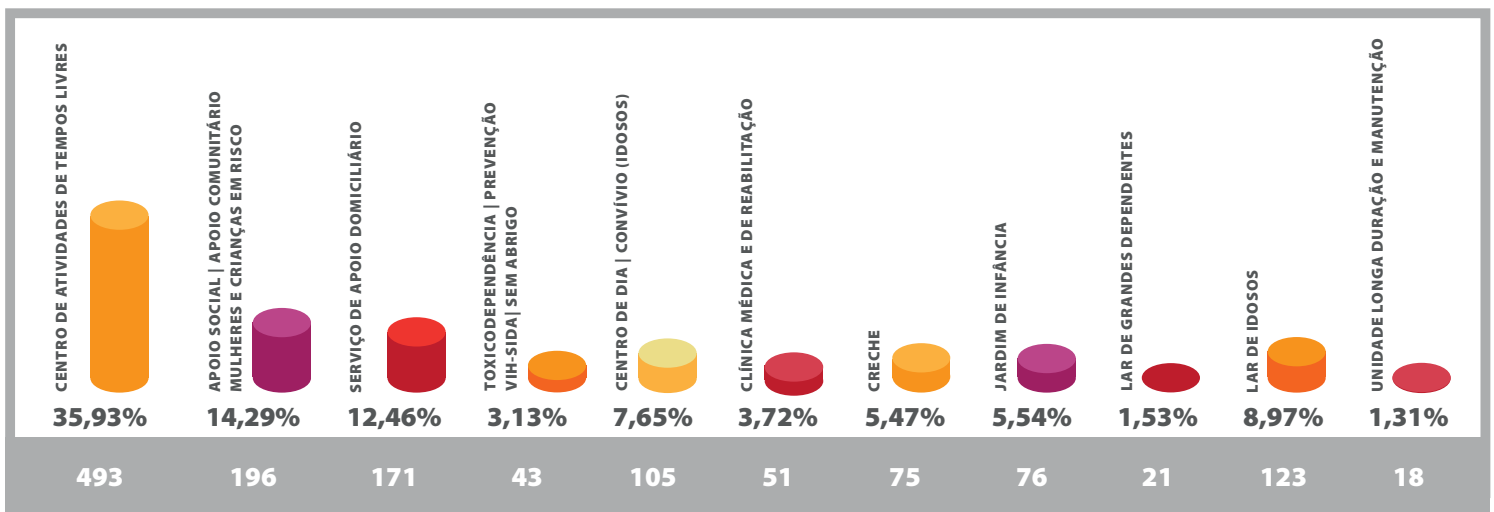
**familiares | cuidadores**

# TEMPO DE INTEGRAÇÃO NA FAMÍLIA CÁRITAS DE COIMBRA

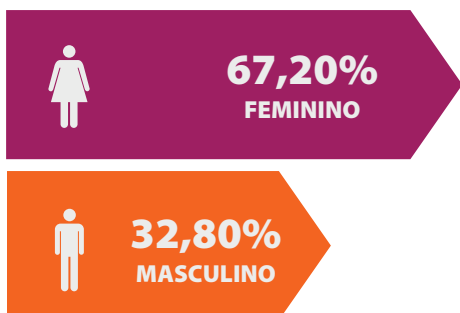
- entre 1 - 5 anos
- menos de um ano
- entre 6 - 10 anos
- há 11 ou mais anos
- relação pontual ou ocasional



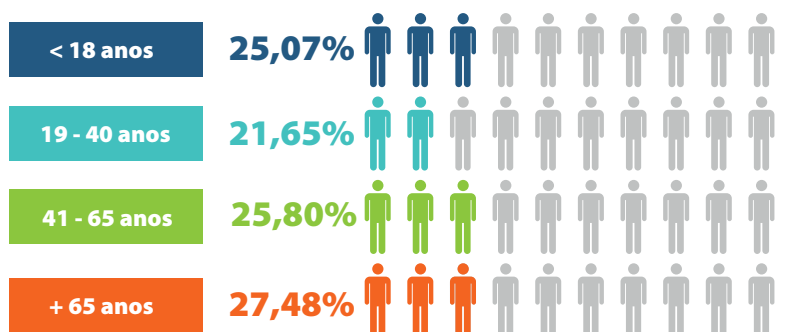
## DISTRIBUIÇÃO DE RESPOSTAS POR ÁREA DE ATUAÇÃO



## SEXO



## IDADE





CONCORDO TOTALMENTE



CONCORDO MUITO



CONCORDO



DISCORDO



DISCORDO TOTALMENTE

### CONFORTO DAS INSTALAÇÕES

**96,04%**

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 3,96%

### SUBSTITUIÇÃO DE MATERIAL EM FALTA OU DETERIORADO

**96,13%**

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO

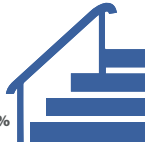


OUTRAS RESPOSTAS | 3,87%

### ACESSOS E SINALIZAÇÃO

**85,52%**

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 14,48%

### IDENTIFICAÇÃO DOS CENTROS E VISIBILIDADE DA INFORMAÇÃO

**89,05%**

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 10,95%

### LIMPEZA E HIGIENE DAS INSTALAÇÕES

**98,42%**

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 1,58%

### HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

**97,46%**

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 2,54%

### ACESSIBILIDADE DENTRO DOS CENTROS

**96,56%**

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 3,44%

### CUSTO ADEQUADO DOS SERVIÇOS

**91,47%**

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 8,53%

INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS

DO UNIVERSO DA AMOSTRA FORAM EXCLUÍDAS AS RESPOSTAS NÃO APLICÁVEIS (NS/NA - NÃO SABE, NÃO USA, NÃO SE APLICA)



Caritas  
de COIMBRA

ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO  
E QUALIDADE PERCEBIDA  
CÁRITAS DIOCESANA DE COIMBRA 2016



CONCORDO TOTALMENTE



CONCORDO MUITO



CONCORDO



DISCORDO



DISCORDO TOTALMENTE

### SIMPATIA E EDUCAÇÃO

**98,90%**

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO

OUTRAS RESPOSTAS | 1,10%



### CONFIANÇA NOS COLABORADORES

**98,52%**

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO

OUTRAS RESPOSTAS | 1,48%



### APOIO QUANDO UTENTE PRECISA DE AJUDA

**98,58%**

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO

OUTRAS RESPOSTAS | 1,42%



### COMPETÊNCIA DOS PROFISSIONAIS

**98,81%**

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO

OUTRAS RESPOSTAS | 1,19%



### DISPONIBILIDADE PARA ATENDER AS NECESSIDADES

**97,98%**

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO

OUTRAS RESPOSTAS | 2,02%



### DISPONIBILIDADE PARA ARTICULAR COM A FAMÍLIA

**98,50%**

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO

OUTRAS RESPOSTAS | 1,50%



### AFETUOSIDADE E AMIZADE DOS COLABORADORES

**98,74%**

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO

OUTRAS RESPOSTAS | 1,26%



### UTENTE SENTE QUE COLABORADORES SÃO COMO FAMÍLIA

**96,33%**

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO

OUTRAS RESPOSTAS | 3,67%



DO UNIVERSO DA AMOSTRA FORAM EXCLUÍDAS AS RESPOSTAS NÃO APLICÁVEIS (NS/NA - NÃO SABE, NÃO USA, NÃO SE APLICA)

COLABORADORES





CONCORDO TOTALMENTE



CONCORDO MUITO



CONCORDO



DISCORDO



DISCORDO TOTALMENTE

### BOM ATENDIMENTO PESSOAL NO CENTRO

# 98,81%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO

OUTRAS RESPOSTAS | 1,19%



### VISIBILIDADE DAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES

# 97,56%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO

OUTRAS RESPOSTAS | 2,44%



### INFORMAÇÃO SOBRE O QUE SE PASSA NA INSTITUIÇÃO

# 94,13%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO

OUTRAS RESPOSTAS | 5,87%



### BOM ATENDIMENTO TELEFÓNICO

# 98,67%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO

OUTRAS RESPOSTAS | 1,33%



### RAPIDEZ NA RESPOSTA POR EMAIL

# 95,06%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO

OUTRAS RESPOSTAS | 4,94%



### FACILIDADE EM CONTACTAR TÉCNICO RESPONSÁVEL

# 96,86%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO

OUTRAS RESPOSTAS | 3,14%



### IMPORTÂNCIA DAS INFORMAÇÕES DO SITE E FACEBOOK



# 91,22%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO

OUTRAS RESPOSTAS | 8,78%

INFORMAÇÃO | COMUNICAÇÃO

DO UNIVERSO DA AMOSTRA FORAM EXCLUÍDAS AS RESPOSTAS NÃO APLICÁVEIS (NS/NA - NÃO SABE, NÃO USA, NÃO SE APLICA)



Caritas  
de COIMBRA

ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO  
E QUALIDADE PERCEBIDA  
CÁRITAS DIOCESANA DE COIMBRA 2016





CONCORDO TOTALMENTE



CONCORDO MUITO



CONCORDO



DISCORDO



DISCORDO TOTALMENTE

### ATENÇÃO ÀS OPINIÕES SOBRE AS ATIVIDADES

# 97,37%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 2,63%

### REALIZAÇÃO DAS MELHORES ATIVIDADES PARA OS UTENTES

# 96,20%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 3,79%

### INTERESSE E DIVERSIDADE DAS ATIVIDADES LÚDICAS

# 97,23%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 2,78%

### PARTICIPAÇÃO NA ELABORAÇÃO DAS ATIVIDADES DO CENTRO

# 86,05%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 13,94%

### INFORMAÇÃO SOBRE AS ATIVIDADES FUTURAS

# 91,92%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 8,08%

### INFORMAÇÃO SOBRE INSCRIÇÃO EM ATIVIDADES A REALIZAR

# 95,90%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 4,10%



DO UNIVERSO DA AMOSTRA FORAM EXCLUÍDAS AS RESPOSTAS NÃO APLICÁVEIS (NS/NA - NÃO SABE, NÃO USA, NÃO SE APLICA)

# ATIVIDADES



ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO E QUALIDADE PERCEBIDA  
CÁRITAS DIOCESANA DE COIMBRA 2016





CONCORDO TOTALMENTE



CONCORDO MUITO



CONCORDO



DISCORDO



DISCORDO TOTALMENTE

### BOM ATENDIMENTO NO APOIO SOCIAL | PSICOSSOCIAL

# 97,03%

RESPONDERAM ACIMA  
DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 2,97%

### CUIDADO AO NÍVEL DA HIGIENE (PESSOAL E/OU LAR)

# 98,73%

RESPONDERAM ACIMA  
DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 1,28%

### BOM APOIO NOS CUIDADOS DE SAÚDE

# 98,49%

RESPONDERAM ACIMA  
DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 1,51%

### ADAPTAÇÃO DAS REFEIÇÕES AOS GOSTOS E NECESSIDADES

# 88,82%

RESPONDERAM ACIMA  
DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 11,18%

### ADEQUAÇÃO DA LAVAGEM E TRATAMENTO DE ROUPAS

# 94,71%

RESPONDERAM ACIMA  
DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 5,29%

### AULAS DE GINÁSTICA PSICOMOTRICIDADE E JOGOS

# 95,23%

RESPONDERAM ACIMA  
DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 4,77%

### ADAPTAÇÃO DAS VIATURAS ÀS NECESSIDADES

# 87,83%

RESPONDERAM ACIMA  
DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 12,17%

### SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS EXTRA PROPORCIONADOS PELO CENTRO

# 97,99%

RESPONDERAM ACIMA  
DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 2,01%

# SERVIÇOS PRESTADOS

DO UNIVERSO DA AMOSTRA FORAM EXCLUÍDAS AS RESPOSTAS NÃO APLICÁVEIS (NS/NA - NÃO SABE, NÃO USA, NÃO SE APLICA)



ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO  
E QUALIDADE PERCEBIDA  
CÁRITAS DIOCESANA DE COIMBRA 2016

# UTENTES E FAMILIARES RECOMENDARIAM OS EQUIPAMENTOS DA CÁRITAS DE COIMBRA AOS SEUS AMIGOS, CONHECIDOS OU FAMILIARES?

