

ESTUDO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO **2015** E QUALIDADE PERCEBIDA



ESCALA DE SATISFAÇÃO



CONCORDO TOTALMENTE



CONCORDO MUITO



CONCORDO

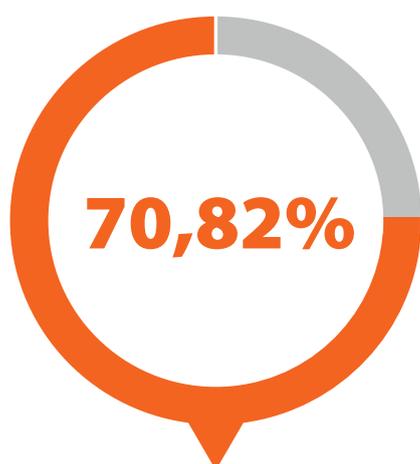


DISCORDO

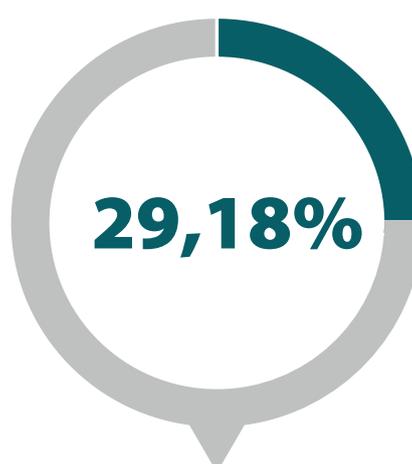


DISCORDO TOTALMENTE

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



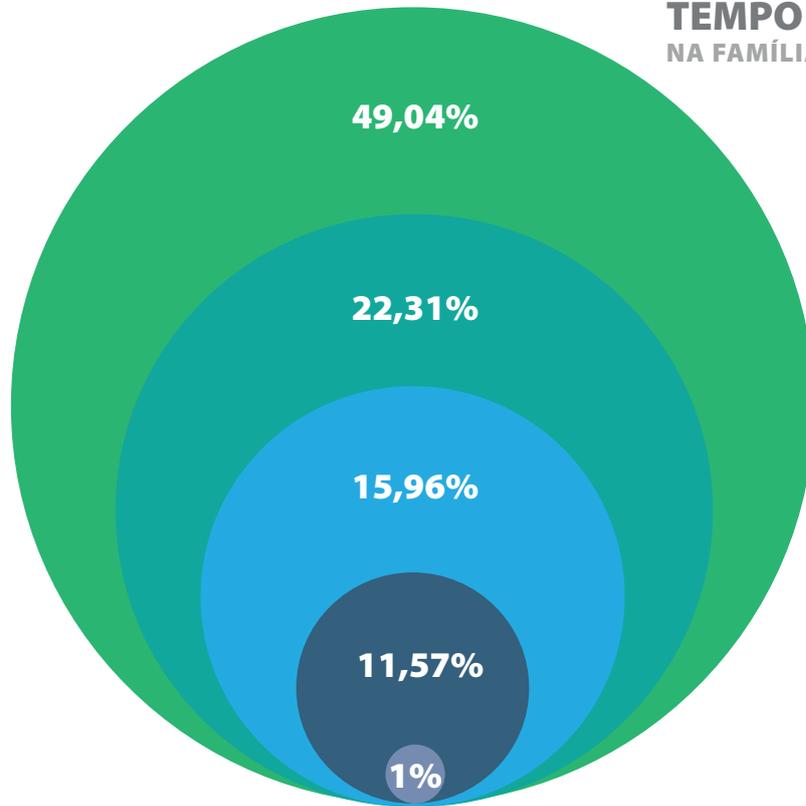
utentes



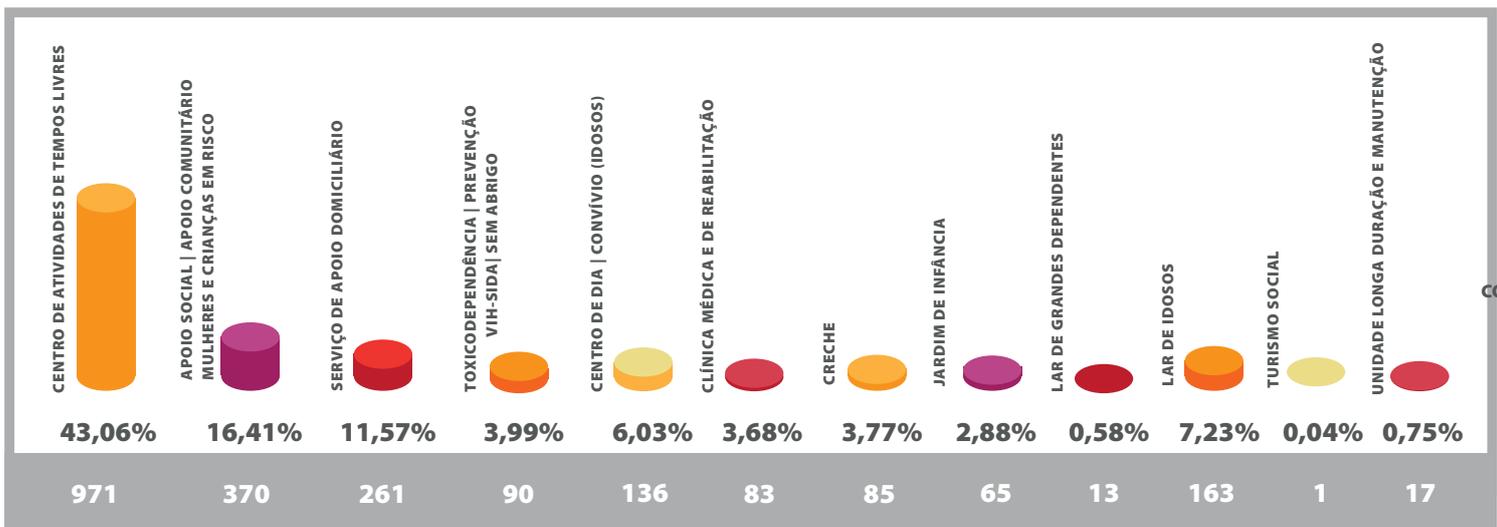
familiares | cuidadores

TEMPO DE INTEGRAÇÃO NA FAMÍLIA CÁRITAS DE COIMBRA

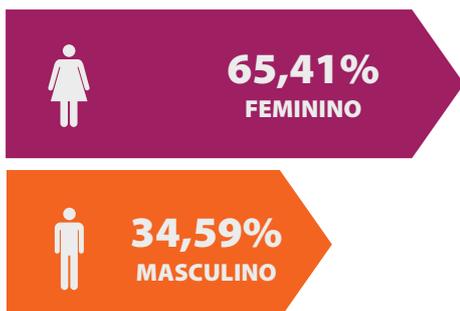
- entre 2 - 5 anos
- menos de um ano
- entre 6 - 10 anos
- há 11 ou mais anos
- relação pontual ou ocasional



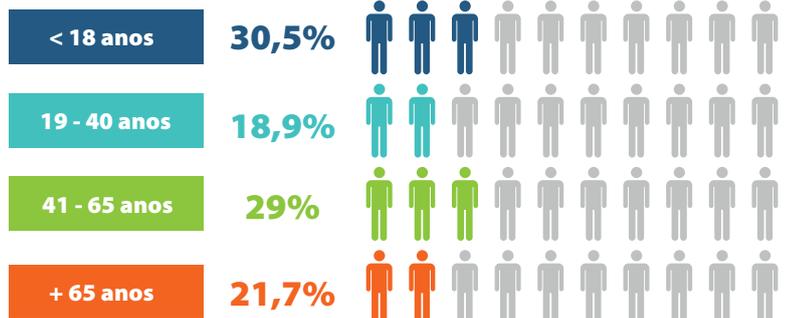
DISTRIBUIÇÃO DE RESPOSTAS POR ÁREA DE ATUAÇÃO



SEXO



IDADE





CONCORDO TOTALMENTE



CONCORDO MUITO



CONCORDO



DISCORDO



DISCORDO TOTALMENTE

CONFORTO DAS INSTALAÇÕES

96,82%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 3,18%

SUBSTITUIÇÃO DE MATERIAL EM FALTA OU DETERIORADO

89,51%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 10,49%

ACESSOS E SINALIZAÇÃO

79,96%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 20,04%

IDENTIFICAÇÃO DOS CENTROS E VISIBILIDADE DA INFORMAÇÃO

80,70%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 19,30%

LIMPEZA E HIGIENE DAS INSTALAÇÕES

97,64%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 2,36%

HORÁRIOS DE FUNCIONAMENTO

56,12%

23,93%

16,71%



OUTRAS RESPOSTAS | 3,24%

ACESSIBILIDADE DENTRO DOS CENTROS

95,68%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 4,31%

CUSTO ADEQUADO DOS SERVIÇOS

91,62%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 8,38%

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 2015



CONCORDO TOTALMENTE



CONCORDO MUITO



CONCORDO



DISCORDO



DISCORDO TOTALMENTE

SIMPATIA E EDUCAÇÃO

99,38%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 0,62%

CONFIANÇA NOS COLABORADORES

98,94%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 1,06%

APOIO QUANDO UTENTE PRECISA DE AJUDA

99,19%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 0,81%

COMPETÊNCIA DOS PROFISSIONAIS

99,33%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 0,67%

DISPONIBILIDADE PARA ATENDER AS NECESSIDADES

99,23%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 0,77%

DISPONIBILIDADE PARA ARTICULAR COM A FAMÍLIA

99,19%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 0,81%

AFETUOSIDADE E AMIZADE DOS COLABORADORES



67,22%



22,79%



9,14%



OUTRAS RESPOSTAS | 0,85%

UTENTE SENTE QUE COLABORADORES SÃO COMO FAMÍLIA

97,56%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 2,44%

COLABORADORES

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





CONCORDO TOTALMENTE



CONCORDO MUITO



CONCORDO



DISCORDO



DISCORDO TOTALMENTE

BOM ATENDIMENTO PESSOAL NO CENTRO

99,53%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO

OUTRAS RESPOSTAS | 0,47%



VISIBILIDADE DAS INFORMAÇÕES IMPORTANTES

97,36%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO

OUTRAS RESPOSTAS | 2,64%



INFORMAÇÃO SOBRE O QUE SE PASSA NA INSTITUIÇÃO

95,97%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO

OUTRAS RESPOSTAS | 4,03%



BOM ATENDIMENTO TELEFÓNICO

98,69%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO

OUTRAS RESPOSTAS | 1,31%



RAPIDEZ NA RESPOSTA POR EMAIL

50,93%

27,12%

15,74%

OUTRAS RESPOSTAS | 6,22%



FACILIDADE EM CONTACTAR TÉCNICO RESPONSÁVEL

94,61%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO

OUTRAS RESPOSTAS | 5,39%



IMPORTÂNCIA DAS INFORMAÇÕES DO SITE E FACEBOOK



93,37%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO

OUTRAS RESPOSTAS | 6,63%

INFORMAÇÃO | COMUNICAÇÃO

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





CONCORDO TOTALMENTE



CONCORDO MUITO



CONCORDO



DISCORDO



DISCORDO TOTALMENTE

ATENÇÃO ÀS OPINIÕES SOBRE AS ATIVIDADES

96,19%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 3,81%

REALIZAÇÃO DAS MELHORES ATIVIDADES PARA OS UTENTES

97,03%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 2,97%

INTERESSE E DIVERSIDADE DAS ATIVIDADES LÚDICAS

96,85%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 3,15%

PARTICIPAÇÃO NA ELABORAÇÃO DAS ATIVIDADES DO CENTRO

86,46%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 13,54%

INFORMAÇÃO SOBRE AS ATIVIDADES FUTURAS

93,85%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 6,15%

INFORMAÇÃO SOBRE INSCRIÇÃO EM ATIVIDADES A REALIZAR

97,10%

RESPONDERAM ACIMA DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 2,90%



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 2015



CONCORDO TOTALMENTE



CONCORDO MUITO



CONCORDO



DISCORDO



DISCORDO TOTALMENTE

BOM ATENDIMENTO NO APOIO SOCIAL | PSICOSSOCIAL

93,11%

RESPONDERAM ACIMA
DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 6,89%

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

99,21%

RESPONDERAM ACIMA
DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 0,79%

BOM APOIO NOS CUIDADOS DE SAÚDE

97,84%

RESPONDERAM ACIMA
DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 2,17%

ADAPTAÇÃO DAS REFEIÇÕES AOS GOSTOS E NECESSIDADES

90,57%

RESPONDERAM ACIMA
DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 9,43%

ADEQUAÇÃO DA LAVAGEM E TRATAMENTO DE ROUPAS

94,33%

RESPONDERAM ACIMA
DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 5,66%

AULAS DE GINÁSTICA PSICOMOTRICIDADE E JOGOS

96,89%

RESPONDERAM ACIMA
DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 13,11%

ADAPTAÇÃO DAS VIATURAS ÀS NECESSIDADES

90,99%

RESPONDERAM ACIMA
DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 9,01%

SATISFAÇÃO COM OS SERVIÇOS EXTRA PROPORCIONADOS PELO CENTRO

98,10%

RESPONDERAM ACIMA
DE CONCORDO



OUTRAS RESPOSTAS | 1,90%

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 2015

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

