

12/02/2022  
[Handwritten signature]

# **Relatório de Avaliação da Satisfação dos familiares/responsáveis**

**Ano 2022**

## Relatório de Avaliação da Satisfação dos familiares/responsáveis

### 1. IDENTIFICAÇÃO

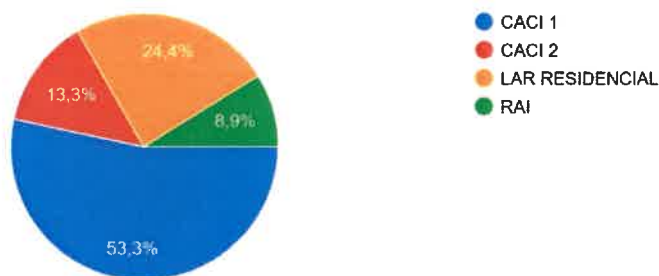
A amostra da presente avaliação de satisfação foi constituída pelos familiares/responsáveis das Pessoas Servidas da Vários- Cooperativa de Solidariedade Social crl., correspondente a todas as respostas sociais, nomeadamente, Lar Residencial (Lre), Residência de Autonomia e Inclusão (RAI) e Centros de Atividades e Capacitação para a Inclusão (CACI) 1 e 2, referente ao ano 2022 (de janeiro a dezembro), através da entrega dos questionários ao Diretor/a Técnico/a de cada resposta e este conseqüentemente efetuou a distribuição pelos respetivos familiares/responsáveis das pessoas servidas.

Foram disponibilizados 67 questionários e tendo sido preenchidos e devolvidos 45 questionários. Do CACI 1 obtiveram-se 24 questionários preenchidos, do CACI 2 6 questionários preenchidos, do Lre obtiveram-se 11 questionários preenchidos e da RAI 4 questionários preenchidos.

No caso do Lre e do CACI 2 como a maioria das pessoas servidas partilham ambas as respostas sociais, apenas se facultou um questionário aos respetivos familiares/responsáveis.

Resposta social a que pertence a Pessoa Servida que representa:

45 respostas



### 2. DADOS E TRATAMENTO ESTATÍSTICO

Relativamente ao tratamento estático, foi definido que os critérios que demonstram um grau de insatisfação superior ou igual a 25% (totalmente insatisfeito e pouco satisfeito) serão alvo de análise de ações de melhoria/corretivas pelo Conselho de Administração, não invalidando por sua vez, o Conselho de Administração considerar focos de atenção inferiores a 25% que pretenda tratar.

O nível de satisfação das respostas foi calculado considerando quatro valores: *Totalmente Insatisfeito, Pouco Satisfeito, Satisfeito e Totalmente Satisfeito.*

### Relatório de Avaliação da Satisfação dos familiares/responsáveis

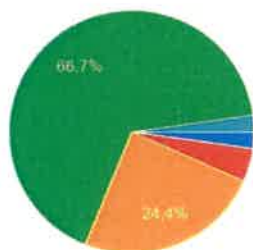
Neste relatório iremos discutir unicamente os resultados do ano de 2022, uma vez que este questionário nunca tinha sido aplicado anteriormente aos interessados, isto é, aos familiares/responsáveis das Pessoas Servidas.

Seguem-se os gráficos das respostas obtidas nos questionários:



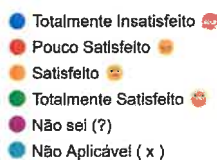
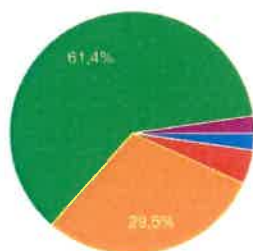
P1. Estou satisfeito(a) com a comunicação com a família/responsável e Pessoa Servida.

45 respostas



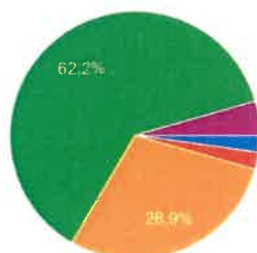
P2. Estou satisfeito(a) com a eficácia da avaliação das necessidades e expectativas da Pessoa Servida.

44 respostas



P3. Estou satisfeito(a) com o apoio na integração da Pessoa Servida nas diversas áreas de intervenção.

45 respostas

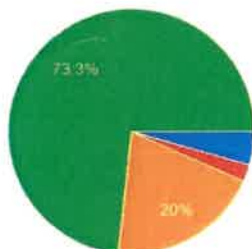


Handwritten notes in blue ink, including the word "Realizar" and other illegible scribbles.

### Relatório de Avaliação da Satisfação dos familiares/responsáveis

P4. Estou satisfeito(a) com a comunicação entre Equipa Técnica e os familiares/responsáveis.

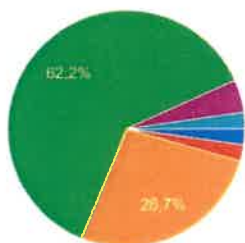
45 respostas



- Totalmente Insatisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Totalmente Satisfeito
- Não sei (?)
- Não Aplicável ( x )

P5. Estou satisfeito(a) com o cumprimento das responsabilidades acordadas entre as partes interessadas.

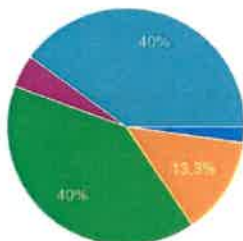
45 respostas



- Totalmente Insatisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Totalmente Satisfeito
- Não sei (?)
- Não Aplicável ( x )

P6. Estou satisfeito(a) com o horário das visitas.

45 respostas

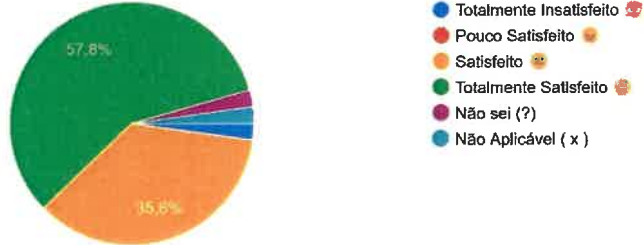


- Totalmente Insatisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Totalmente Satisfeito
- Não sei (?)
- Não Aplicável ( x )

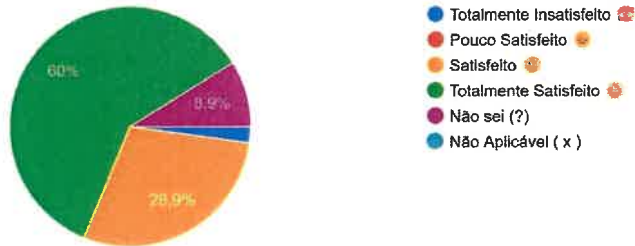
## Relatório de Avaliação da Satisfação dos familiares/responsáveis

*[Handwritten signature and notes in blue ink]*

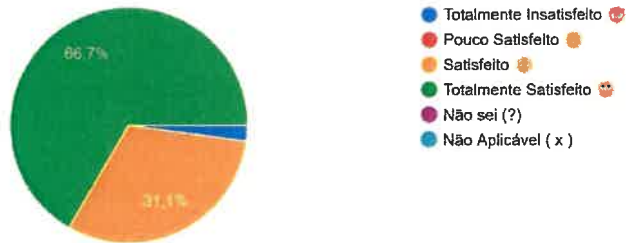
P7. Estou satisfeito(a) com a resolução de problemas que estejam ao alcance da Vários.  
 45 respostas



P8. Estou satisfeito(a) com a condições físicas das instalações.  
 45 respostas



P9. Estou satisfeito(a) quanto aos serviços prestados.  
 45 respostas



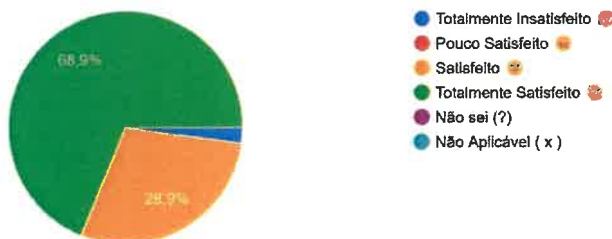
*Handwritten signatures and scribbles in blue ink.*



## Relatório de Avaliação da Satisfação dos familiares/responsáveis

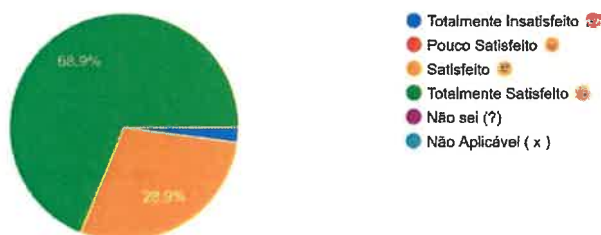
P10. Estou satisfeito(a) com a atitude comportamental e profissionalismo dos colaboradores.

45 respostas



P11. De uma forma geral, qual o seu grau de satisfação com a Vários?

45 respostas



### 3. AÇÕES A SEREM TOMADAS PERANTE OS RESULTADOS

Antes de mais, o Conselho de Administração agradece o contributo de todos com vista à melhoria continua em prol dos objetivos da Vários- Cooperativa de Solidariedade Social.

Verificamos que nas questões não se obteve nenhum resultado com percentagem maior de 25% de insatisfação.

No entanto, a questão com maior percentagem de insatisfação foi a questão 2 “Estou satisfeito(a) com a eficácia da avaliação das necessidades e expectativas da Pessoa Servida”, com 6,8%, esta deve sofrer alguma reflexão por parte do Conselho de Administração.

### 4. CONCLUSÕES

Os resultados obtidos num conto geral foram bastante positivos, no entanto, muitos familiares/responsáveis não responderam ao questionário, o que nos dificulta o estudo e o tratamento dos dados.

## Relatório de Avaliação da Satisfação dos familiares/responsáveis

Concluímos ainda, que o grau de satisfação dos familiares/responsáveis no ano 2022, foi de 68,9% de totalmente satisfeitos. Contudo, sendo uma percentagem positiva, no próximo ano espera-se obter melhores resultados.

Em suma, face ao número de questionários tratados, pretende-se incrementar estratégias e métodos de forma a aumentar o número de respostas obtidas, por forma a continuar e melhorar o trabalho em conjunto com os familiares/responsáveis não só nas atividades programadas, tal como consta no Plano Anual de Atividades de 2023, mas também noutras que possam surgir.

Tondela, 4 de abril de 2023

O Conselho Técnico

Belinda Figueira  
Augusta Rosa  
Clara Silva  
Luís Botelho  
Luís Botelho  
Patrícia Sousa

O/A Presidente do Conselho de Administração

Maria Nazaré Correia

*[Handwritten signatures and initials in blue ink, including a large signature at the top and several smaller ones below.]*

