

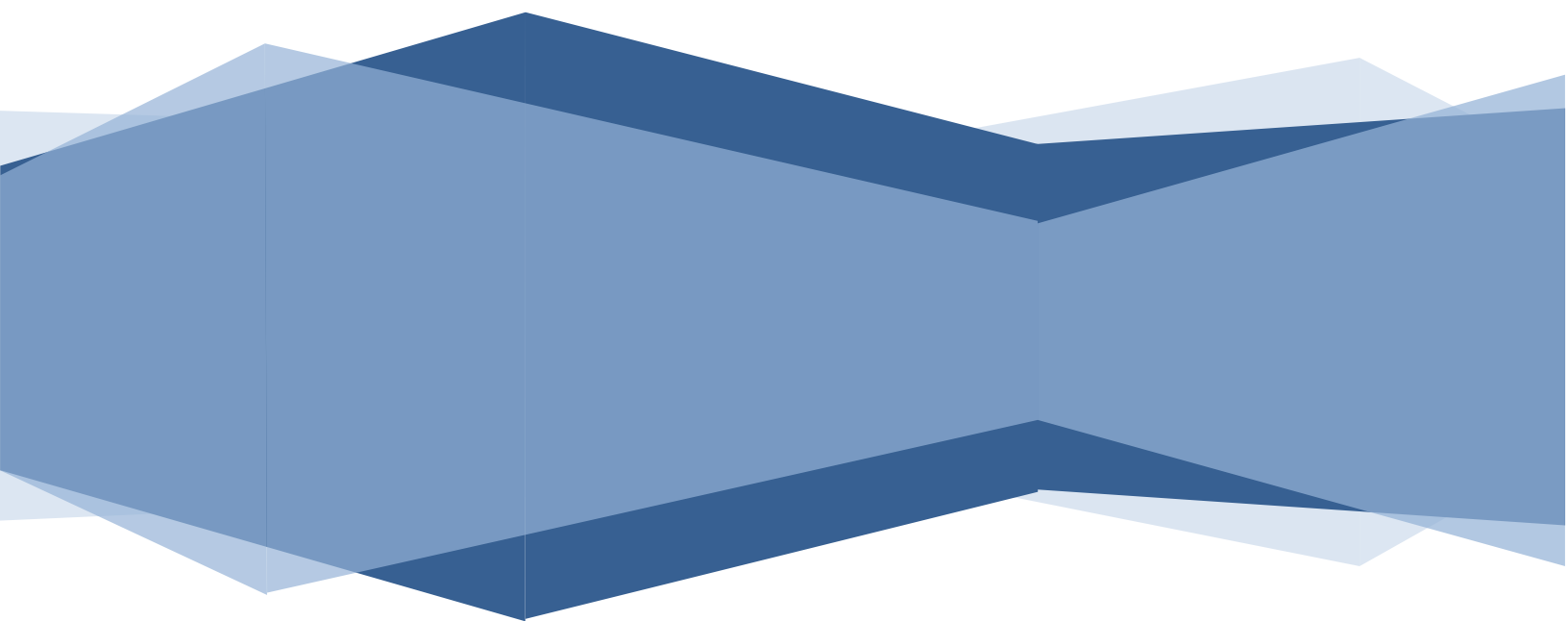


Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares
do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares 2018-2019

Centro Infantil de Odiáxere





Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Índice

1. Procedimento	6
2. Amostra	6
3. Apresentação de Resultados Global	7
4. Comentários e Sugestões – Global.....	18
5. Apresentação de Resultados por Questão – Intersalas.....	18
6. Apresentação de Resultados por Sala.....	29
7. Variação de Resultados Global [Ano Letivo 16-17; Ano Letivo 17-18; Ano Letivo 18-19]	50
8. Conclusão.....	52
9. Aprovação	52



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Índice de Quadros

Quadro 1. Escala de resposta ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do CIO	6
Quadro 2. Taxa de Respostas ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do CIO.....	7
Quadro 3. Resultados Globais da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do CIO	8
Quadro 4. Resultados Globais da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do CIO (%)	9
Quadro 5. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 0 – Amarela	30
Quadro 6. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 0 – Amarela (%)	31
Quadro 7. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 0 – Azul	32
Quadro 8. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 0 – Azul (%)	33
Quadro 9. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 0 – Vermelha	34
Quadro 10. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 0 – Vermelha (%)	35
Quadro 11. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 1 – Verde	36
Quadro 12. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 1 – Verde (%)	37
Quadro 13. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 1 – Laranja	38
Quadro 14. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 1 – Laranja (%)	39
Quadro 15. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 2 – Pequena.....	40
Quadro 16. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 2 – Pequena (%)	41
Quadro 17. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 2 – Grande	42
Quadro 18. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 2 – Grande (%)	43
Quadro 19. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 3	44
Quadro 20. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 3 (%)	45
Quadro 21. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 4	46
Quadro 22. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 4 (%)	47
Quadro 23. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 5	48
Quadro 24. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 5 (%)	49
Quadro 25. Variação de Resultados Global [Ano Letivo 16-17; Ano Letivo 17-18; Ano Letivo 18-19]	51



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Índice de Gráficos

Gráfico 1. Taxa de Respostas ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do CIO	7
Gráfico 2. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços	10
Gráfico 3. Clima relacional entre a Educadora e a Criança	10
Gráfico 4. Clima relacional entre a Educadora e a Família.....	11
Gráfico 5. Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	11
Gráfico 6. Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família.....	11
Gráfico 7. Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição.....	12
Gráfico 8. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	12
Gráfico 9. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	12
Gráfico 10. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades.....	13
Gráfico 11. Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	13
Gráfico 12. Cuidados de higiene prestados à Criança	13
Gráfico 13. Cuidados de saúde prestados à Criança.....	14
Gráfico 14. Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	14
Gráfico 15. Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	14
Gráfico 16. Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	15
Gráfico 17. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações.....	15
Gráfico 18. Respeito pela confidencialidade.....	15
Gráfico 19. Limpeza e arrumação das instalações.....	16
Gráfico 20. Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações.....	16
Gráfico 21. Estado de conservação dos equipamentos - espaço interior e exterior	16
Gráfico 22. Conforto e adequação das instalações - espaço interior e exterior	17
Gráfico 23. Segurança das instalações	17
Gráfico 24. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços – Intersalas.....	18
Gráfico 25. Clima relacional entre a Educadora e a Criança – Intersalas	19
Gráfico 26. Clima relacional entre a Educadora e a Família – Intersalas.....	19
Gráfico 27. Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança – Intersalas	20



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Índice de Gráficos *(continuação)*

Gráfico 28. Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família – Intersalas.....	20
Gráfico 29. Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição – Intersalas	21
Gráfico 30. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados – Intersalas	21
Gráfico 31. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores – Intersalas.....	22
Gráfico 32. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades – Intersalas.....	22
Gráfico 33. Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança – Intersalas	23
Gráfico 34. Cuidados de higiene prestados à Criança – Intersalas	23
Gráfico 35. Cuidados de saúde prestados à Criança – Intersalas	24
Gráfico 36. Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança – Intersalas	24
Gráfico 37. Participação e envolvimento nas atividades da Instituição – Intersalas	25
Gráfico 38. Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento – Intersalas	25
Gráfico 39. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações – Intersalas.....	26
Gráfico 40. Respeito pela confidencialidade – Intersalas.....	26
Gráfico 41. Limpeza e arrumação das instalações – Intersalas.....	27
Gráfico 42. Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações – Intersalas.....	27
Gráfico 43. Estado de conservação dos equipamentos - espaço interior e exterior – Intersalas.....	28
Gráfico 44. Conforto e adequação das instalações - espaço interior e exterior – Intersalas.....	28
Gráfico 45. Segurança das instalações – Intersalas	29
Gráfico 46. Variação de Resultados Global [16-17; 17-18; 18-19] – Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços.....	50

1. Procedimento

A Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere (CIO) tem por objetivo, melhorar a qualidade dos nossos serviços, potenciando dessa forma o bem-estar e correto desenvolvimento das nossas crianças.

O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares (IMP.CIO.12)* foi revisto em 2017, com o objetivo de o tornar mais completo e adequado às exigências do Sistema de Gestão da Qualidade vigente na Santa Casa da Misericórdia de Lagos (SCML). Esta revisão permitiu ainda iniciar o processo de uniformização das escalas de resposta dos questionários aplicados na SCML. As alterações estruturais promovidas no *Questionário*, decorrentes da revisão efetuada, condicionam no entanto, a comparação dos dados agora recolhidos com os dados recolhidos em anos letivos anteriores à data da revisão.

O *Questionário de Satisfação* foi aplicado em suporte de papel, aos familiares/encarregados de educação das crianças do CIO, no período compreendido entre 4 e 28 de Junho de 2019. Para cada uma das questões colocadas, os familiares/encarregados de educação avaliaram o seu grau de satisfação, de acordo com a seguinte escala de resposta: “Nada Satisfeito”; “Satisfeito”; ou “Muito Satisfeito”.

Quadro 1. Escala de resposta ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do CIO

Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
		

2. Amostra

Da nossa população de 148 encarregados de educação do Centro Infantil de Odiáxere (população), obtivemos resposta a 126 *Questionários de Satisfação* (amostra), que equivalem a uma taxa global de respostas de 85,1% (mais 22,9% que no ano letivo transato). Para esta muito satisfatória taxa global de respostas ($\geq 75\%$), muito contribuíram as salas *0 Amarela, 0 Azul, 0 Vermelha, 1 Verde, 1 Laranja, 2 Grande, e sala 3*, com taxas de resposta superiores a 85% (ver *Quadro 2 e Gráfico 1*).



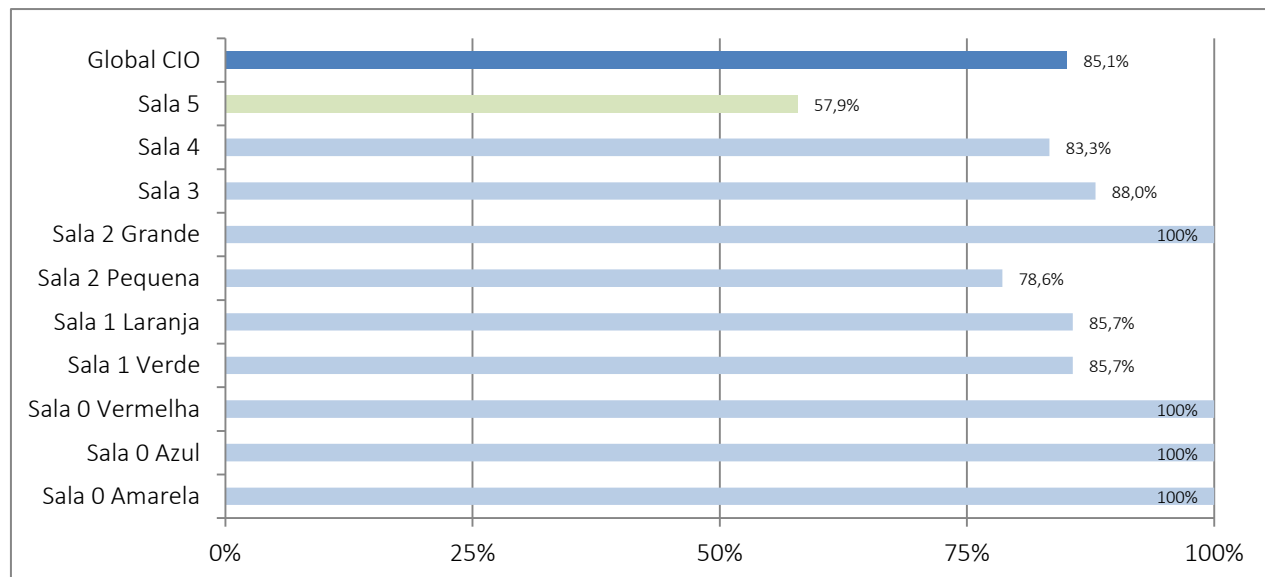
Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 2. Taxa de Respostas ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do CIO

Sala	População	Número de Respostas	Taxa de Respostas
Sala 0 Amarela	7	7	100%
Sala 0 Azul	8	8	100%
Sala 0 Vermelha	8	8	100%
Sala 1 Verde	14	12	85,7%
Sala 1 Laranja	14	12	85,7%
Sala 2 Pequena	14	11	78,6%
Sala 2 Grande	15	15	100%
Sala 3	25	22	88,0%
Sala 4	24	20	83,3%
Sala 5	19	11	57,9%
Global CIO	148	126	85,1%

Gráfico 1. Taxa de Respostas ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do CIO



3. Apresentação de Resultados Global

O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do CIO* analisa um conjunto de questões cujos resultados passamos a apresentar, partindo do geral para o particular.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 3. Resultados Globais da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do CIO

Total Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019		População: 148		Amostra: 126		85,1%
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
		☹️	😊	😄		
1	Clima relacional entre a Educadora e a Criança	0	19	108	0	0
2	Clima relacional entre a Educadora e a Família	0	20	107	0	0
3	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	0	24	103	0	0
4	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família	0	25	101	0	1
5	Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição	0	24	103	0	0
6	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	16	110	0	1
7	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	21	106	0	0
8	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	23	101	2	1
9	Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	1	32	91	3	0
10	Cuidados de higiene prestados à Criança	0	36	90	1	0
11	Cuidados de saúde prestados à Criança	0	26	97	3	1
12	Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	0	32	92	3	0
13	Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0	27	96	4	0
14	Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	2	32	91	2	0
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	4	46	61	14	2
16	Respeito pela confidencialidade	0	32	88	5	2
17	Limpeza e arrumação das instalações	0	33	92	0	2
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	29	95	1	2
19	Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)	1	55	69	0	2
20	Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)	2	62	61	0	2
21	Segurança das instalações	0	47	77	0	3
22	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	17	107	0	3
Total:		10	678	2046	38	22
		0,4%	24,8%	74,8%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 4. Resultados Globais da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do CIO (%)

Total Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019		População: 148	Amostra: 126	85,1%	
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
	☹️	😊	😄		
1 Clima relacional entre a Educadora e a Criança	0,0%	15,0%	85,0%		
2 Clima relacional entre a Educadora e a Família	0,0%	15,7%	84,3%		
3 Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	0,0%	18,9%	81,1%		
4 Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família	0,0%	19,8%	80,2%		
5 Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição	0,0%	18,9%	81,1%		
6 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	12,7%	87,3%		
7 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	16,5%	83,5%		
8 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	18,5%	81,5%		
9 Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	0,8%	25,8%	73,4%		
10 Cuidados de higiene prestados à Criança	0,0%	28,6%	71,4%		
11 Cuidados de saúde prestados à Criança	0,0%	21,1%	78,9%		
12 Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	0,0%	25,8%	74,2%		
13 Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0,0%	22,0%	78,0%		
14 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	1,6%	25,6%	72,8%		
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	3,6%	41,4%	55,0%		
16 Respeito pela confidencialidade	0,0%	26,7%	73,3%		
17 Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	26,4%	73,6%		
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	23,4%	76,6%		
19 Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)	0,8%	44,0%	55,2%		
20 Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)	1,6%	49,6%	48,8%		
21 Segurança das instalações	0,0%	37,9%	62,1%		
22 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	13,7%	86,3%		



Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

De acordo com os resultados obtidos em relação à *Satisfação Geral com os Serviços prestados pelo Centro Infantil de Odiáxere (pergunta 22 do questionário)*, podemos verificar que 100% dos familiares se encontram satisfeitos ou muito satisfeitos com os mesmos (*Gráfico 2*). Do *Quadro 4* podemos destacar, pela positiva, a questão número 6 do *Questionário – Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados*, sem qualquer familiar insatisfeito e 87,3% dos mesmos muito satisfeitos, e pela negativa, a *Receção e tratamento das suas sugestões/reclamações*, com 3,6% dos familiares nada satisfeitos (41,4% satisfeitos e 55% muito satisfeitos), e o *Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)*, com 1,6% dos familiares nada satisfeitos (49,6% satisfeitos e 48,8% muito satisfeitos).

Gráfico 2. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços (*pergunta 22 do questionário*)

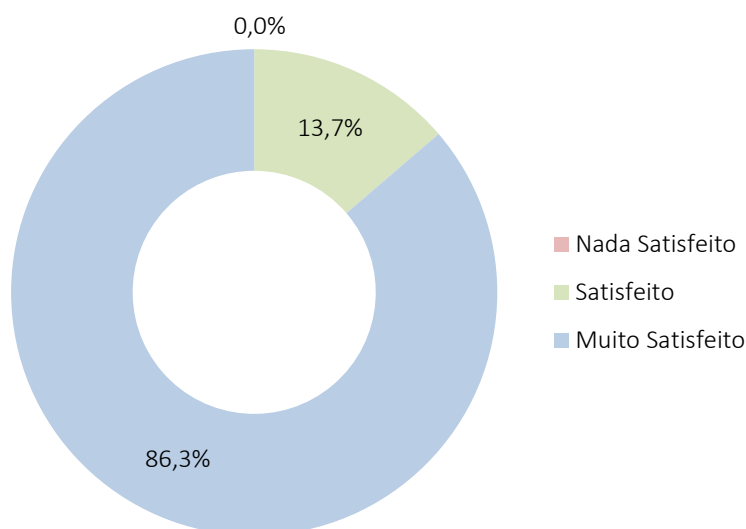
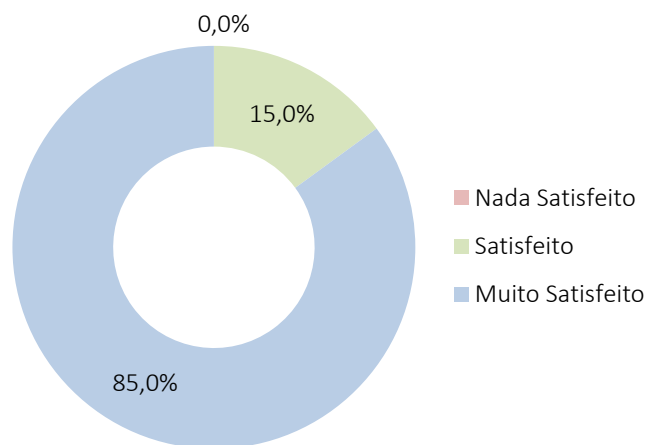


Gráfico 3. Clima relacional entre a Educadora e a Criança (*pergunta 1 do questionário*)





Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Gráfico 4. Clima relacional entre a Educadora e a Família (*pergunta 2 do questionário*)

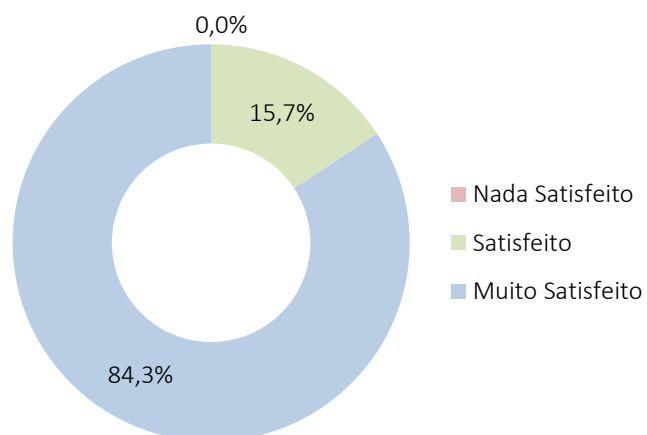


Gráfico 5. Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança (*pergunta 3 do questionário*)

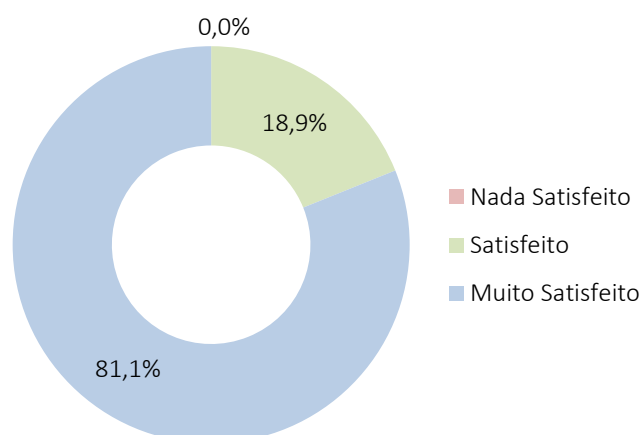
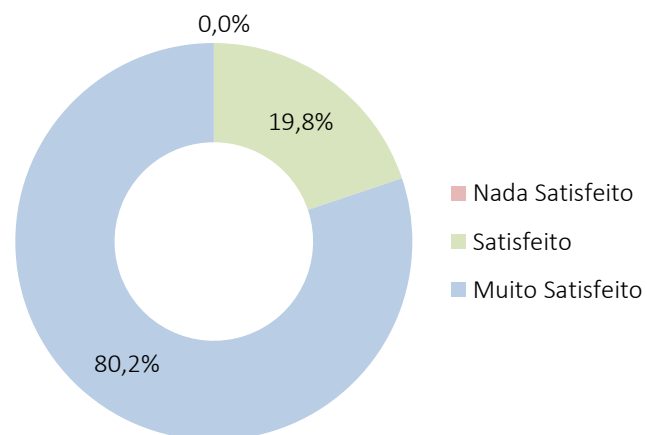


Gráfico 6. Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família (*pergunta 4 do questionário*)





Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Gráfico 7. Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição (*pergunta 5 do questionário*)

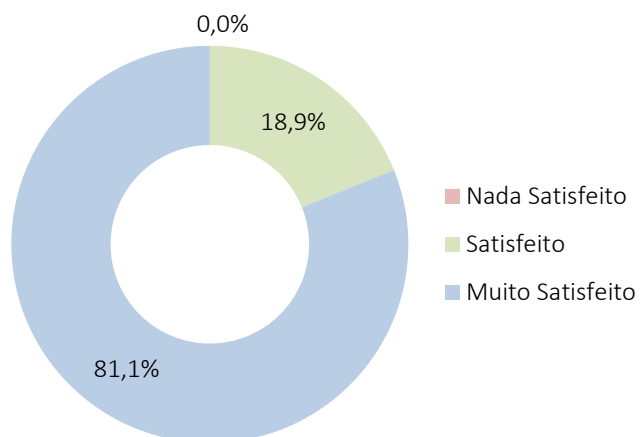


Gráfico 8. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados (*pergunta 6 do questionário*)

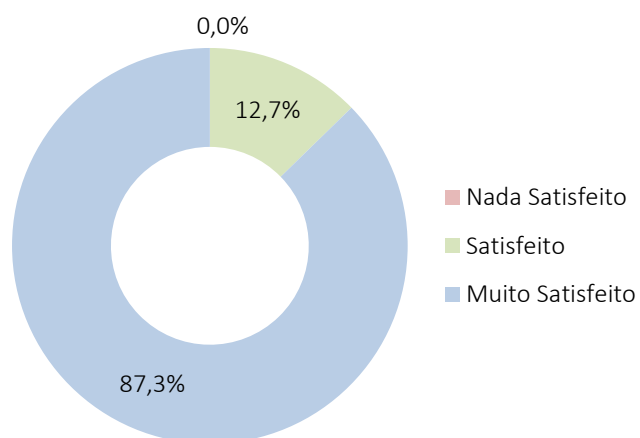
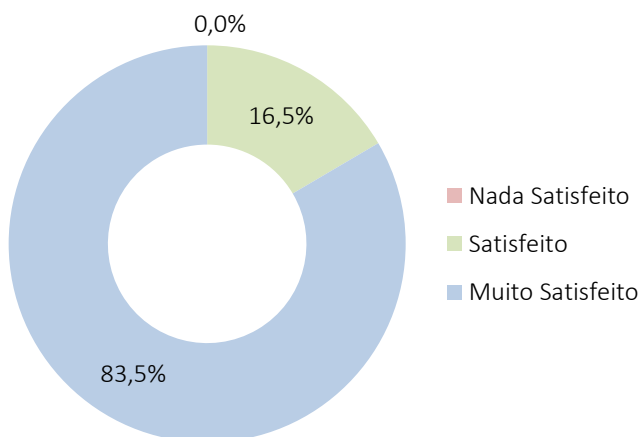


Gráfico 9. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores (*pergunta 7 do questionário*)





Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Gráfico 10. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades (*pergunta 8 do questionário*)

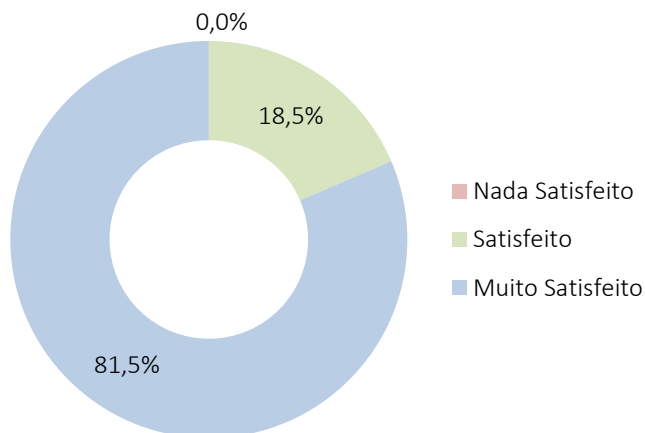


Gráfico 11. Adequação das refeições ao gosto e necessidades da criança (*pergunta 9 do questionário*)

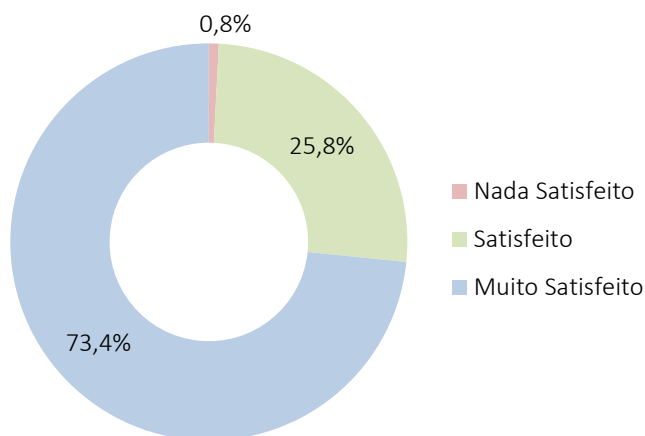
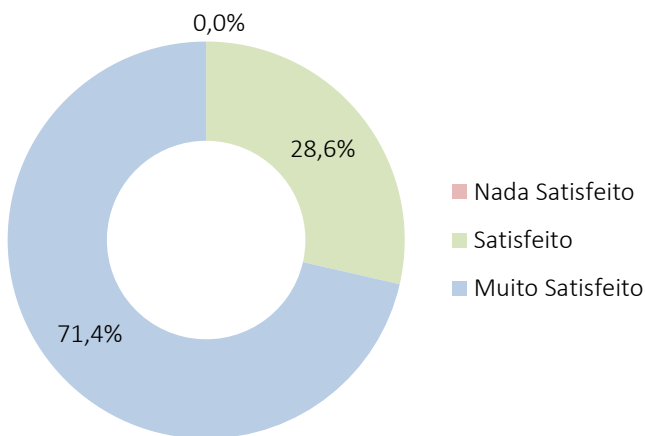


Gráfico 12. Cuidados de higiene prestados à Criança (*pergunta 10 do questionário*)





Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Gráfico 13. Cuidados de saúde prestados à Criança (*pergunta 11 do questionário*)

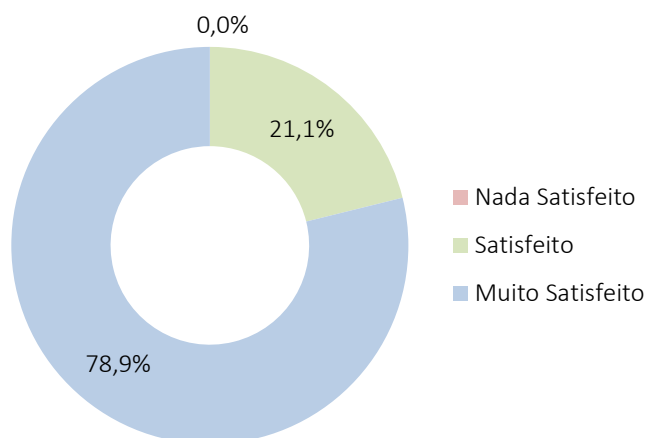


Gráfico 14. Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança (*pergunta 12 do questionário*)

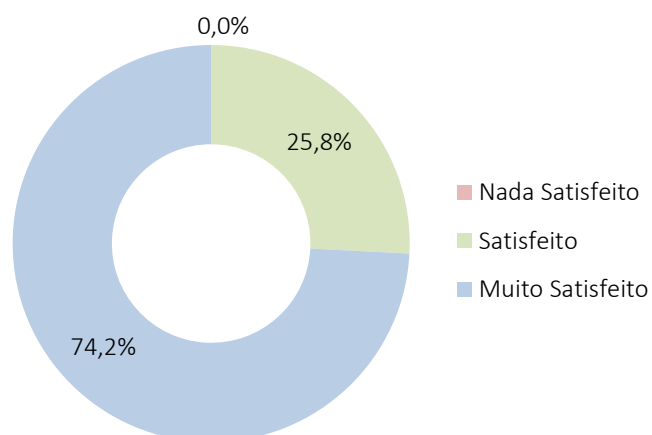
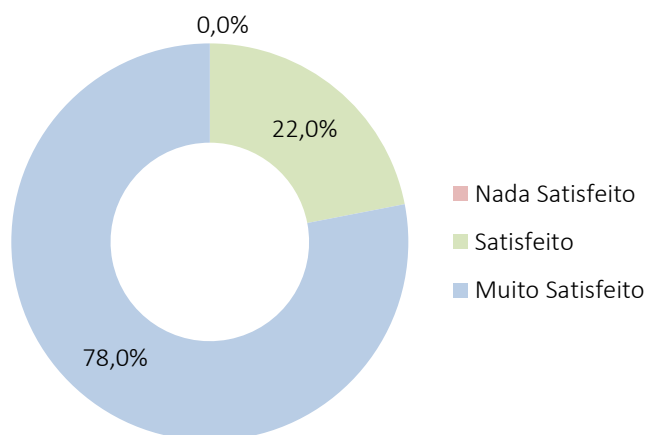


Gráfico 15. Participação e envolvimento nas atividades da Instituição (*pergunta 13 do questionário*)





Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Gráfico 16. Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento (*pergunta 14 do questionário*)

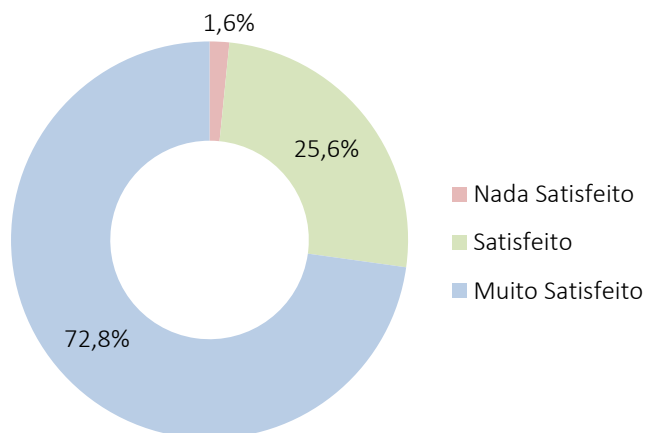


Gráfico 17. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações (*pergunta 15 do questionário*)

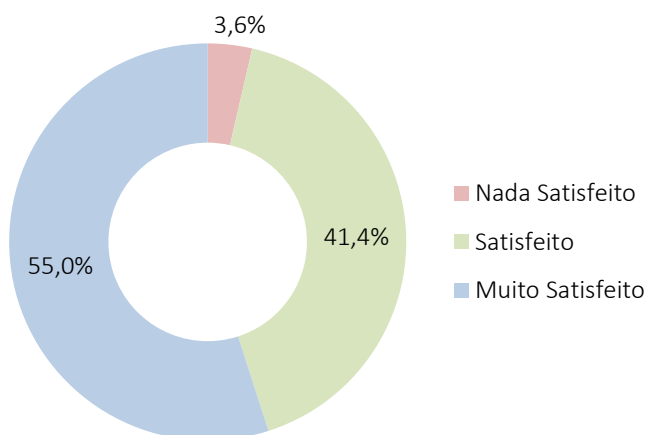
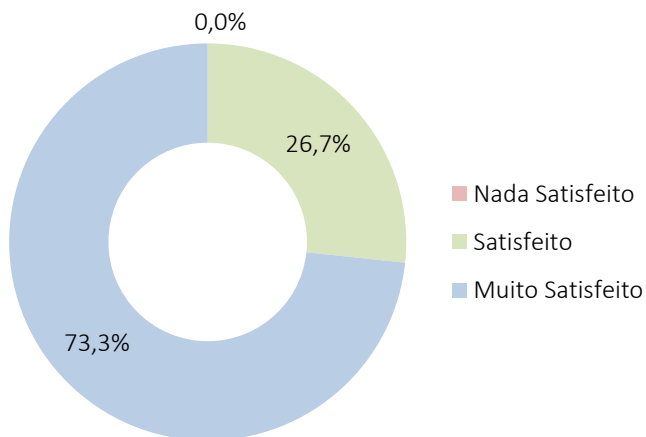


Gráfico 18. Respeito pela confidencialidade (*pergunta 16 do questionário*)





Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Gráfico 19. Limpeza e arrumação das instalações (*pergunta 17 do questionário*)

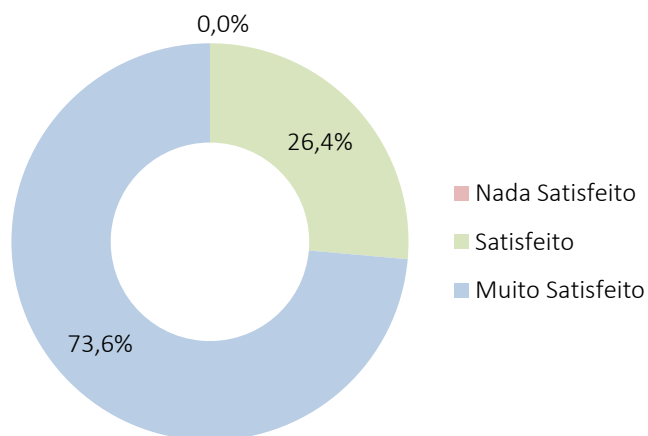


Gráfico 20. Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações (*pergunta 18 do questionário*)

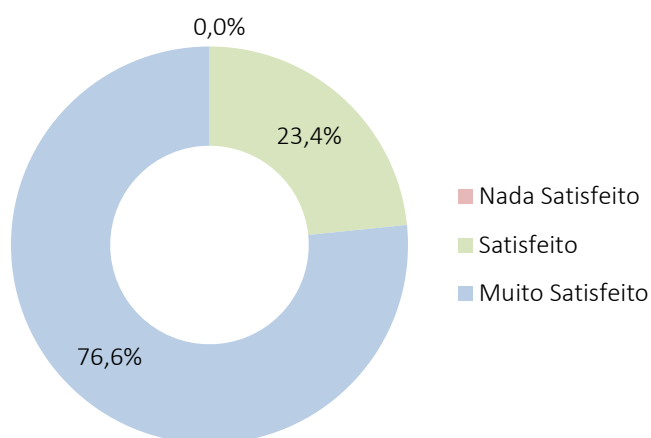
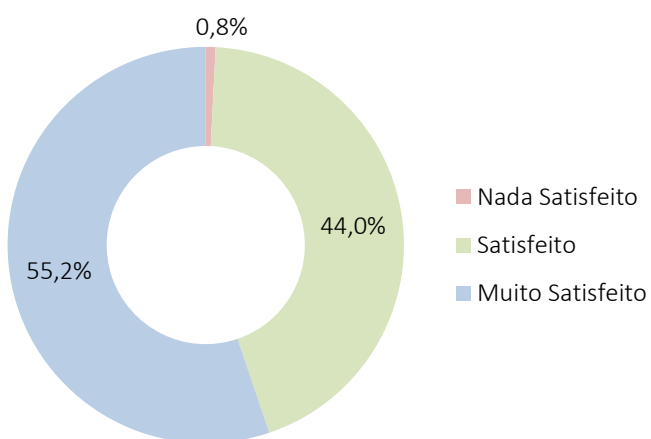


Gráfico 21. Estado de conservação dos equipamentos – espaço interior e exterior (*pergunta 19 do questionário*)





Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Gráfico 22. Conforto e adequação das instalações – espaço interior e exterior (*pergunta 20 do questionário*)

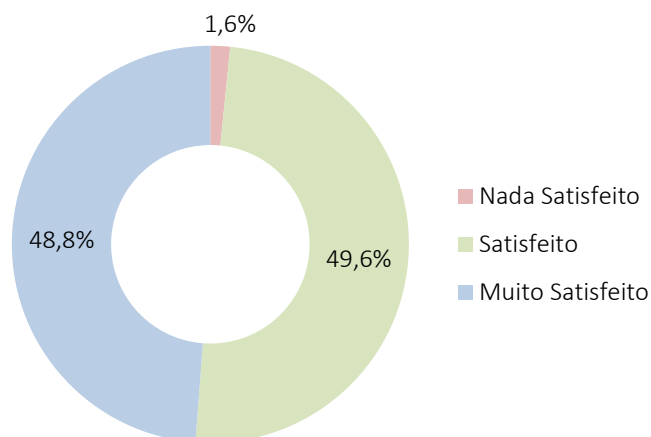
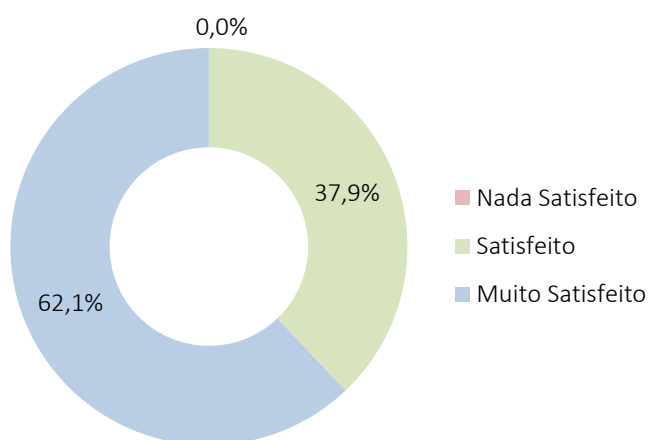


Gráfico 23. Segurança das instalações (*pergunta 21 do questionário*)





Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

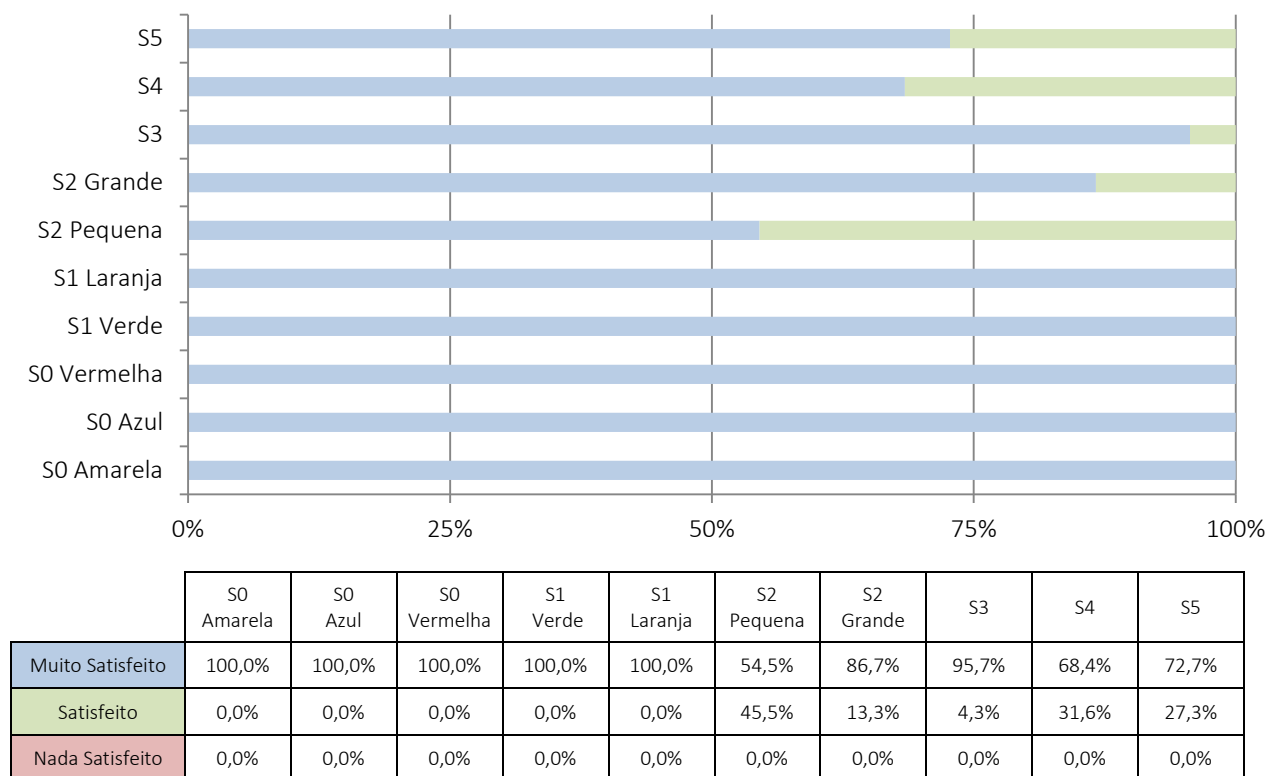
4. Comentários e Sugestões – Global

No *Questionário de Satisfação*, vários foram os familiares/encarregados de educação que preencheram o campo dos *Comentários/Sugestões* (49 – mais 5 que no ano letivo transato). Da leitura e análise dos contributos efetuados, destacamos os alertas para a ineficiente climatização das salas, necessidade de colocação de uma cancela/barreira de segurança junto ao portão de entrada e saída das instalações, necessidade de criação de mais espaços de sombra, e as mensagens de gratidão e apreço pelo trabalho desenvolvido no Centro Infantil de Odiáxere da SCML. Nas mensagens de gratidão e apreço deixadas, podemos encontrar diversas vezes as seguintes palavras: amor; família; harmonia; segurança; confiança; trabalho; disponibilidade; equipa; dedicação; esforço; profissionalismo; excelência; satisfação; carinho; compreensão; apoio; empenho; eficiência; coesão; simpatia; e obrigado/obrigada.

5. Apresentação de Resultados por Questão – Intersalas

O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do CIO* analisa um conjunto de questões cujos resultados passamos a apresentar, por questão, comparando as diferentes salas do Centro Infantil de Odiáxere, recorrendo para o efeito a *Gráficos de Barras Empilhadas a 100%*.

Gráfico 24. Grau de Satisfação Geral com os nossos Serviços – Intersalas (*pergunta 22 do questionário*)

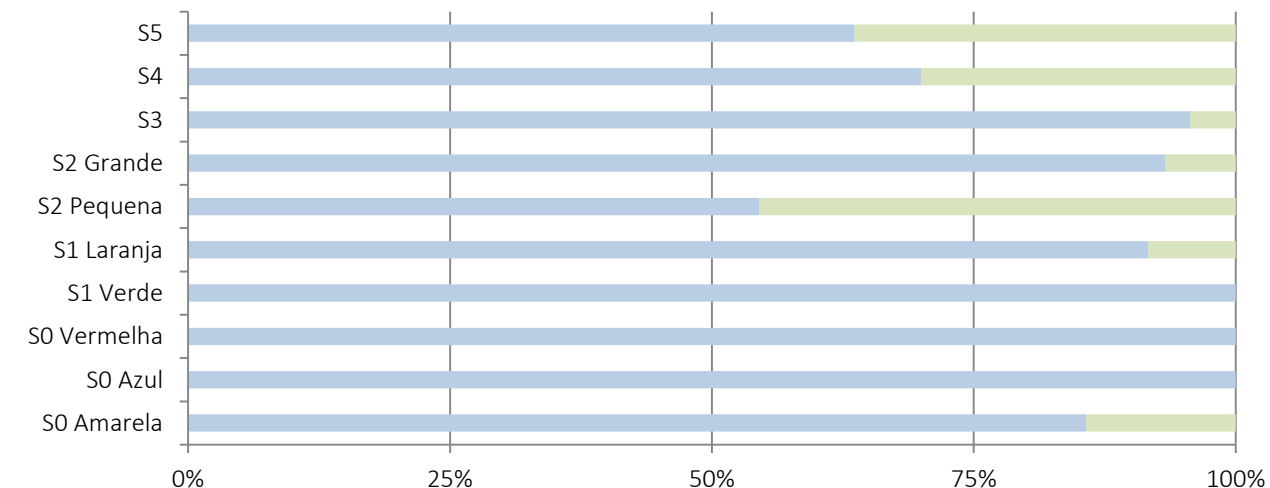




Santa Casa da Misericórdia de Lagos

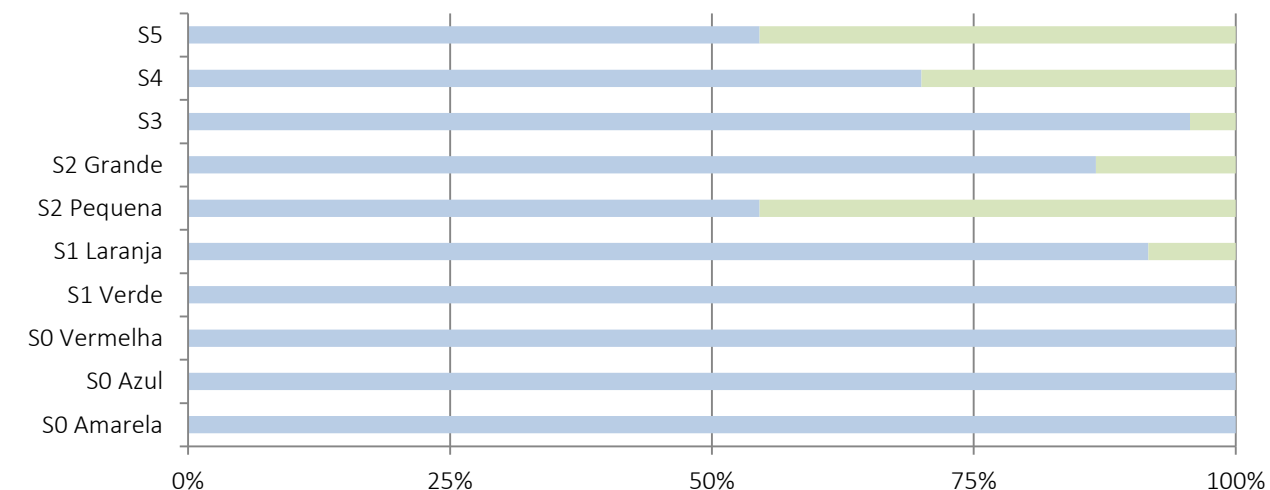
Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Gráfico 25. Clima relacional entre a Educadora e a Criança – Intersalas (pergunta 1 do questionário)



	S0 Amarela	S0 Azul	S0 Vermelha	S1 Verde	S1 Laranja	S2 Pequena	S2 Grande	S3	S4	S5
Muito Satisfeito	85,7%	100,0%	100,0%	100,0%	91,7%	54,5%	93,3%	95,7%	70,0%	63,6%
Satisfeito	14,3%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	45,5%	6,7%	4,3%	30,0%	36,4%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 26. Clima relacional entre a Educadora e a Família – Intersalas (pergunta 2 do questionário)



	S0 Amarela	S0 Azul	S0 Vermelha	S1 Verde	S1 Laranja	S2 Pequena	S2 Grande	S3	S4	S5
Muito Satisfeito	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	91,7%	54,5%	86,7%	95,7%	70,0%	54,5%
Satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	8,3%	45,5%	13,3%	4,3%	30,0%	45,5%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Gráfico 27. Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança – Intersalas (*pergunta 3*)

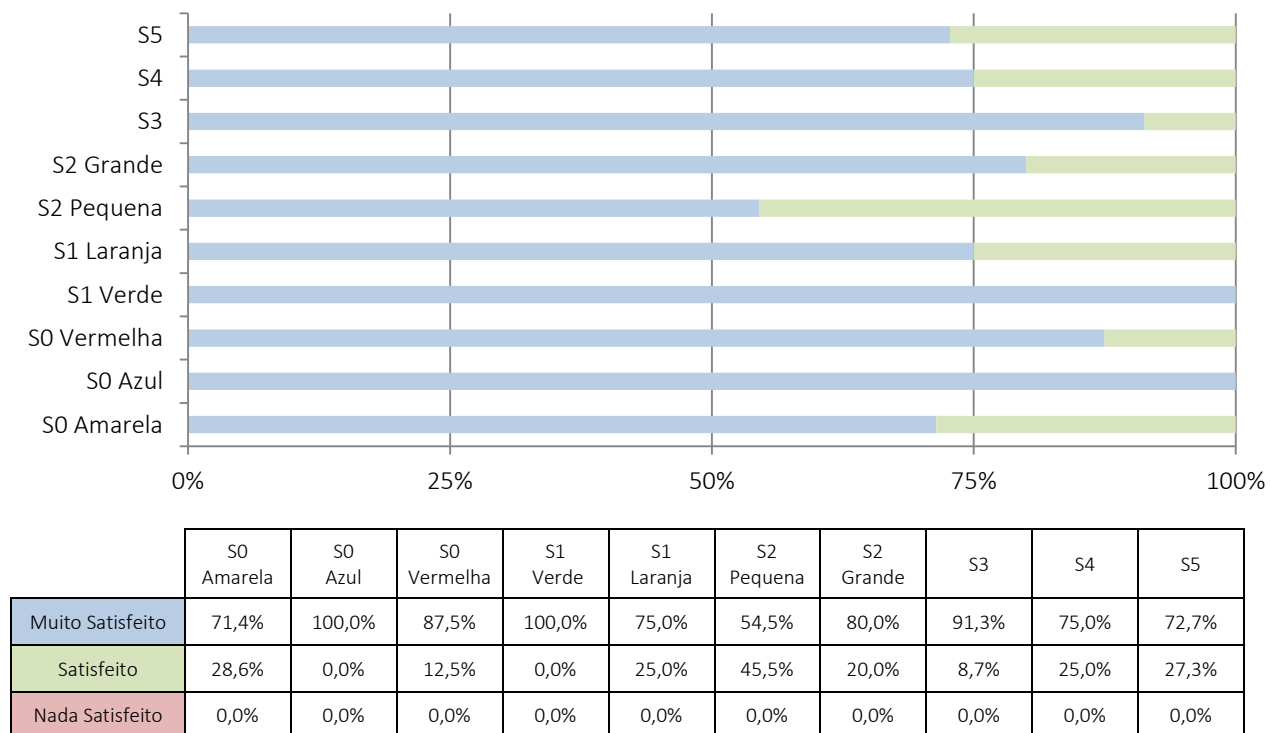
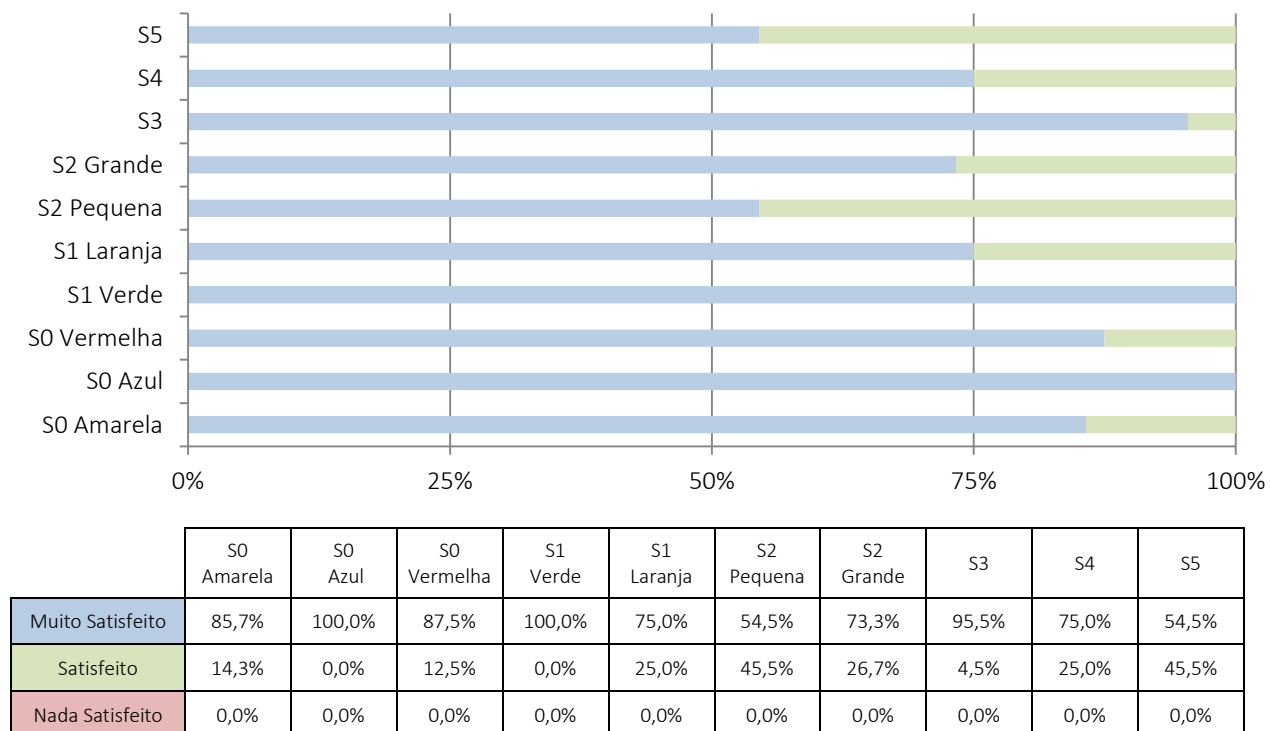


Gráfico 28. Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família – Intersalas (*pergunta 4*)





Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Gráfico 29. Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição – Intersalas (pergunta 5 do questionário)

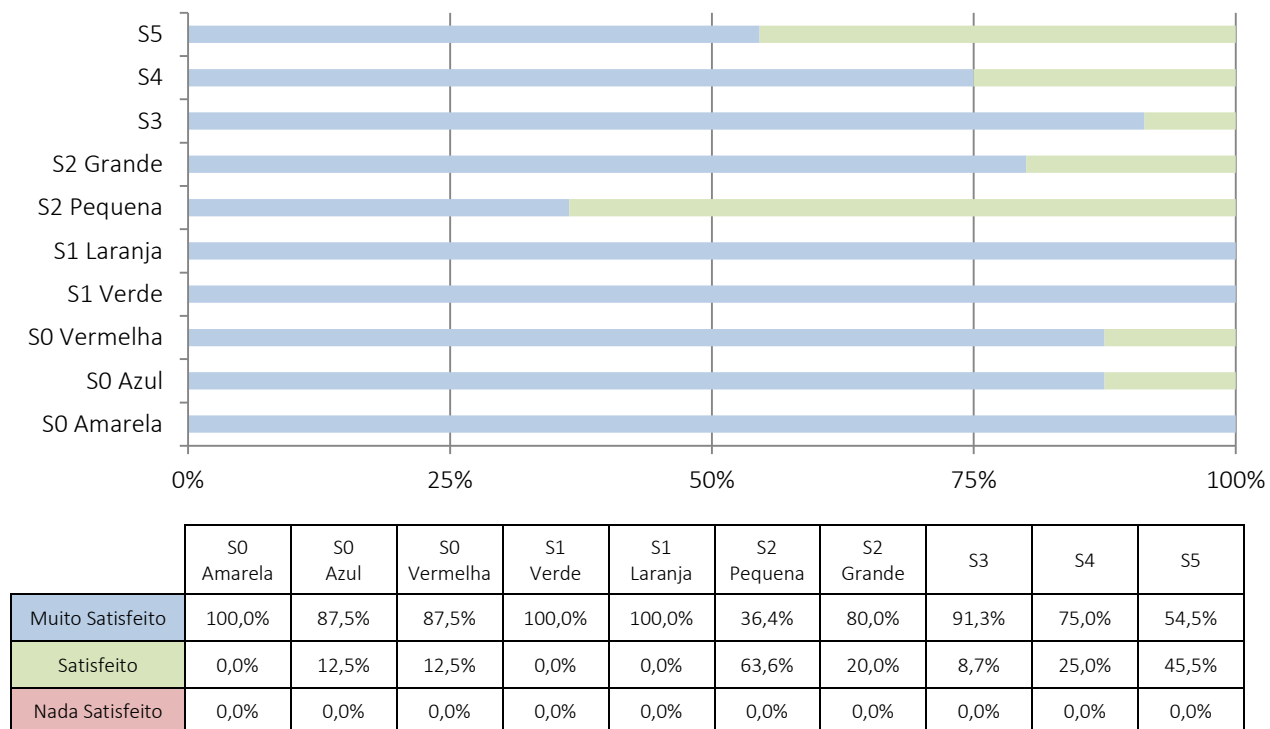
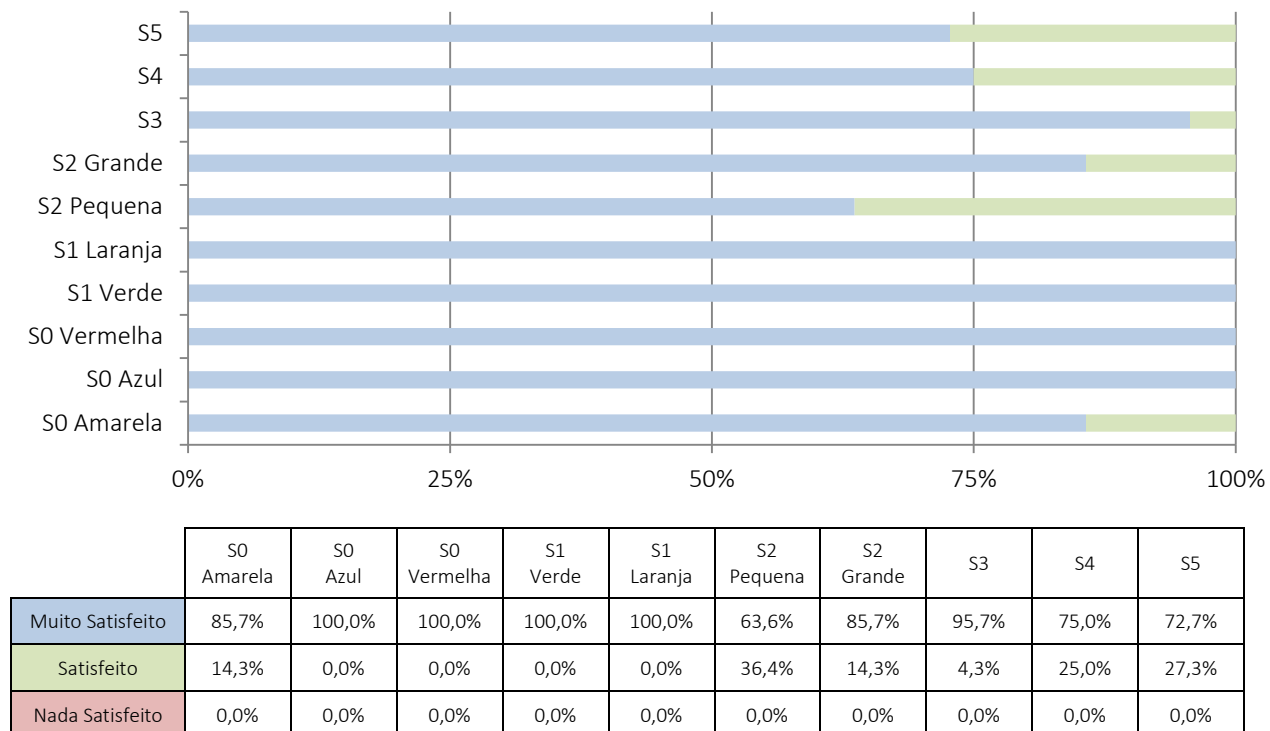


Gráfico 30. Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados – Intersalas (pergunta 6)





Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Gráfico 31. Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores – Intersalas (pergunta 7)

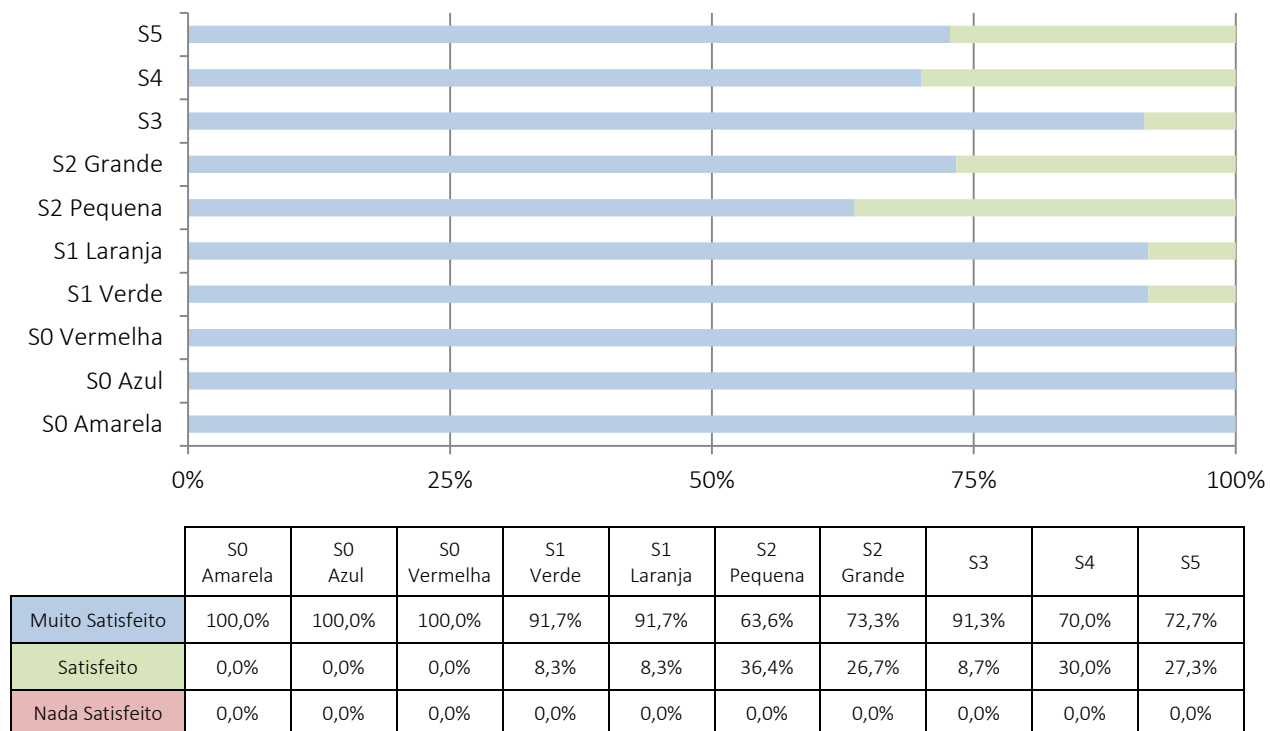
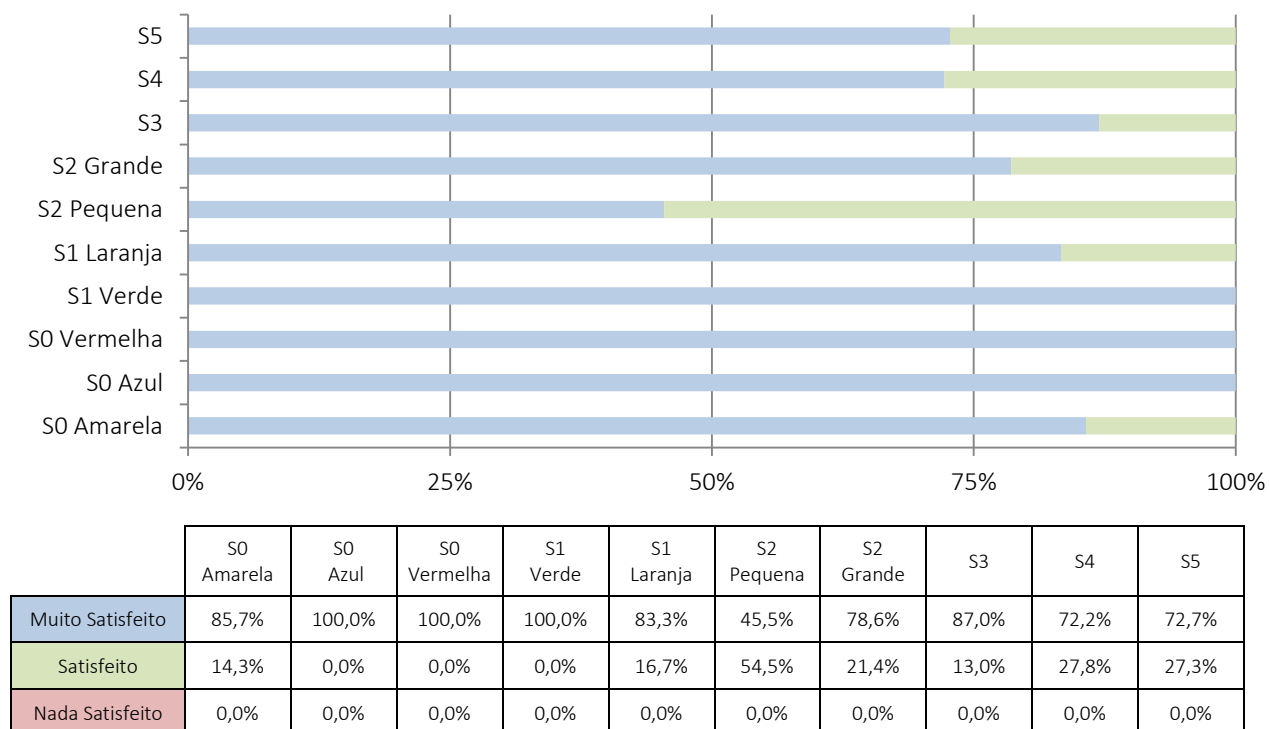


Gráfico 32. Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades – Intersalas (pergunta 8)





Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Gráfico 33. Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança – Intersalas (pergunta 9 do questionário)

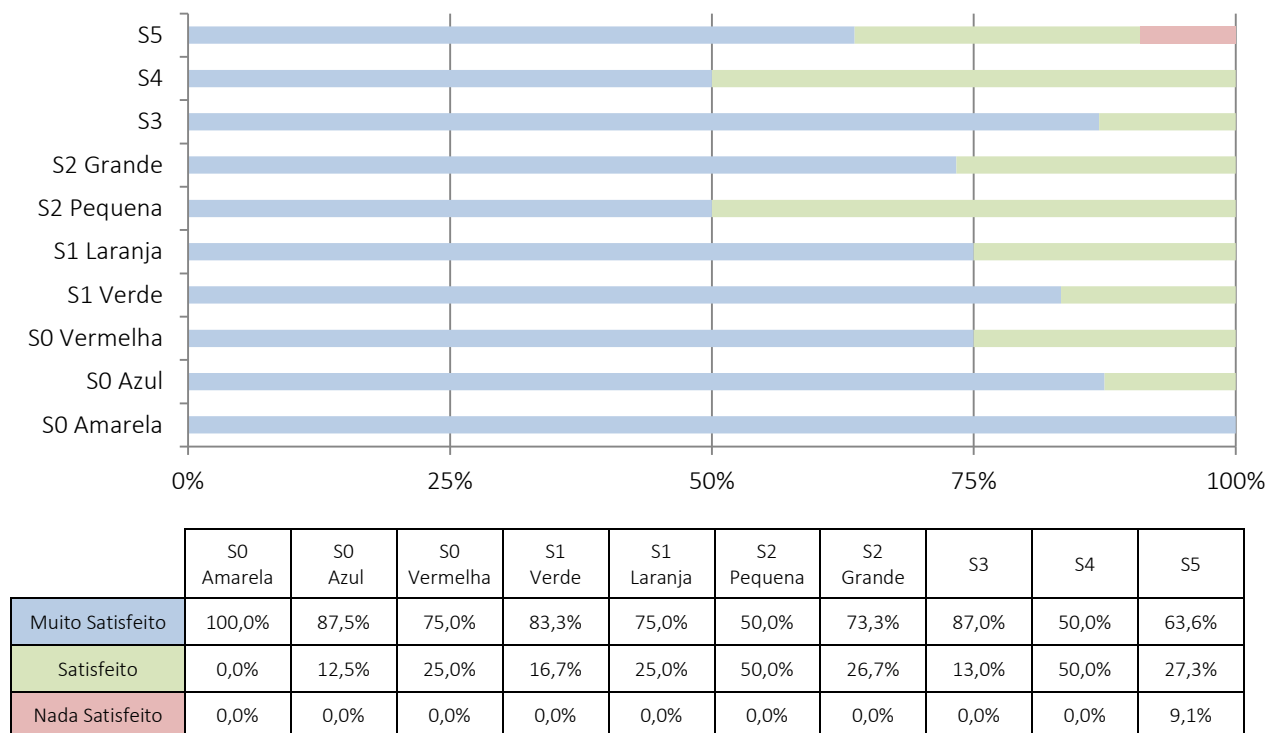
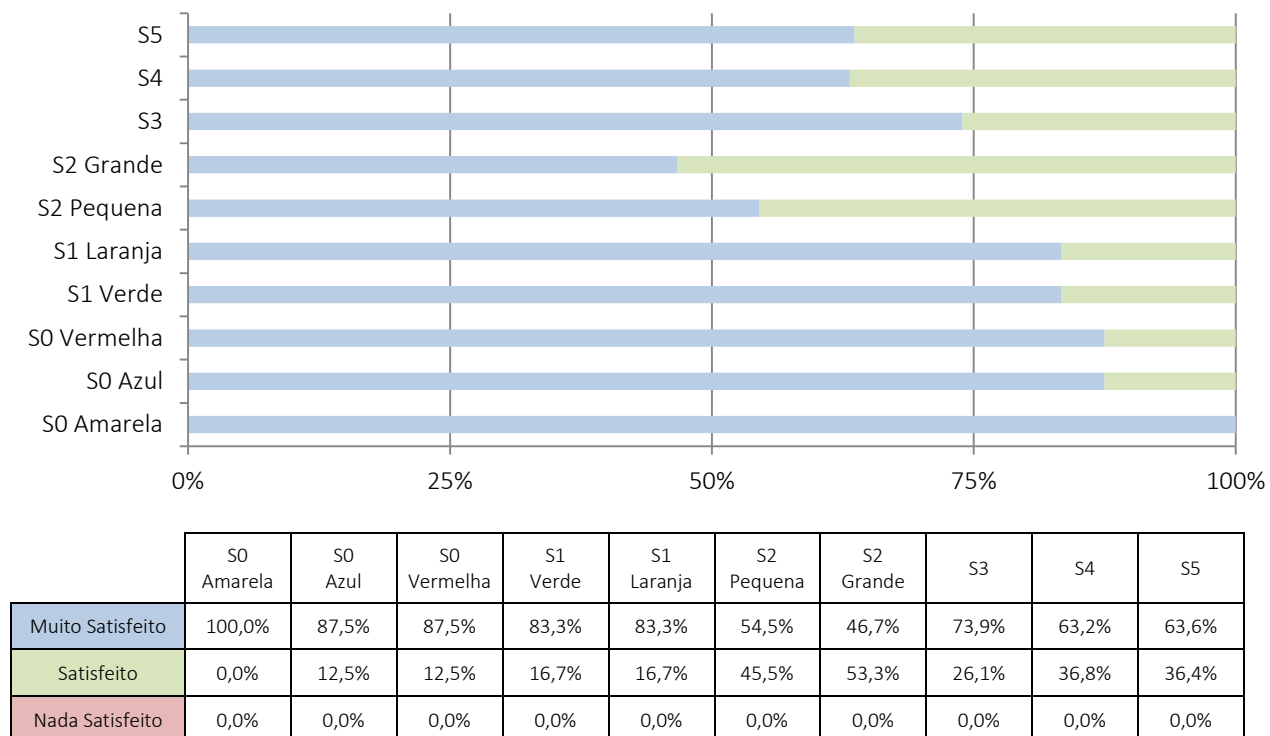


Gráfico 34. Cuidados de higiene prestados à Criança – Intersalas (pergunta 10 do questionário)





Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Gráfico 35. Cuidados de saúde prestados à Criança – Intersalas (pergunta 11 do questionário)

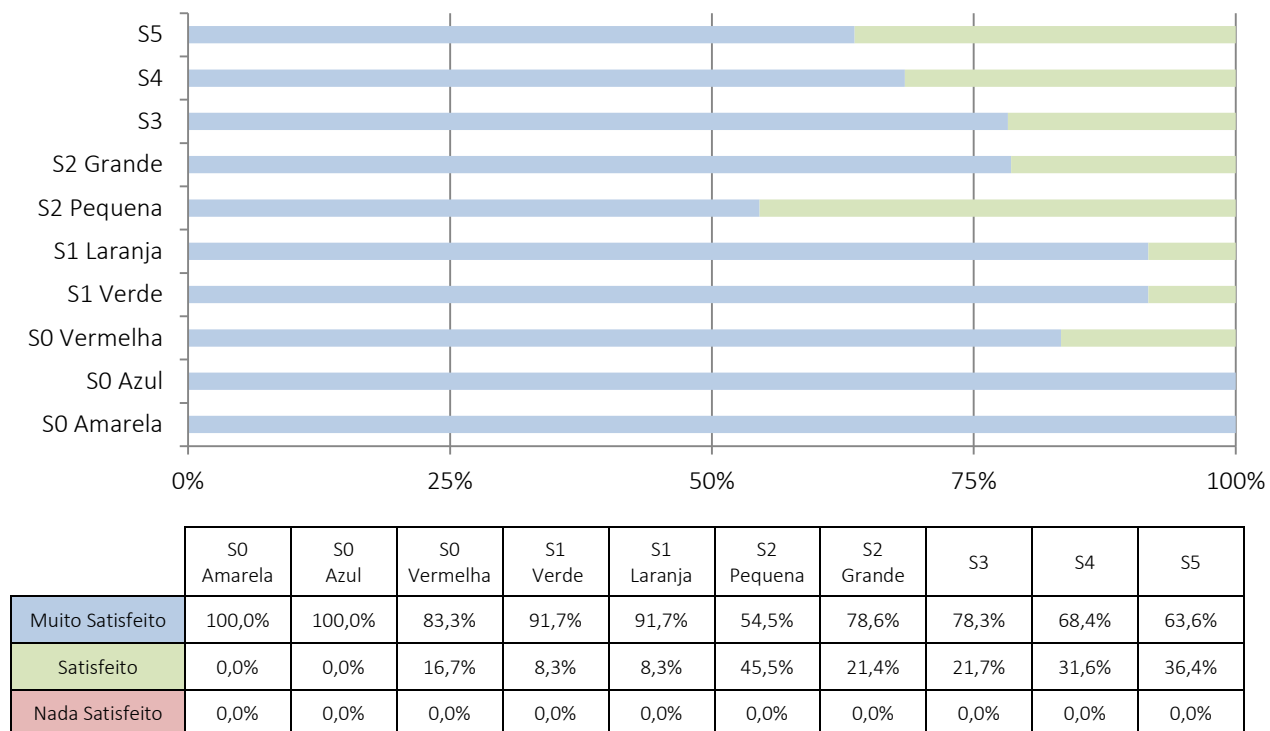
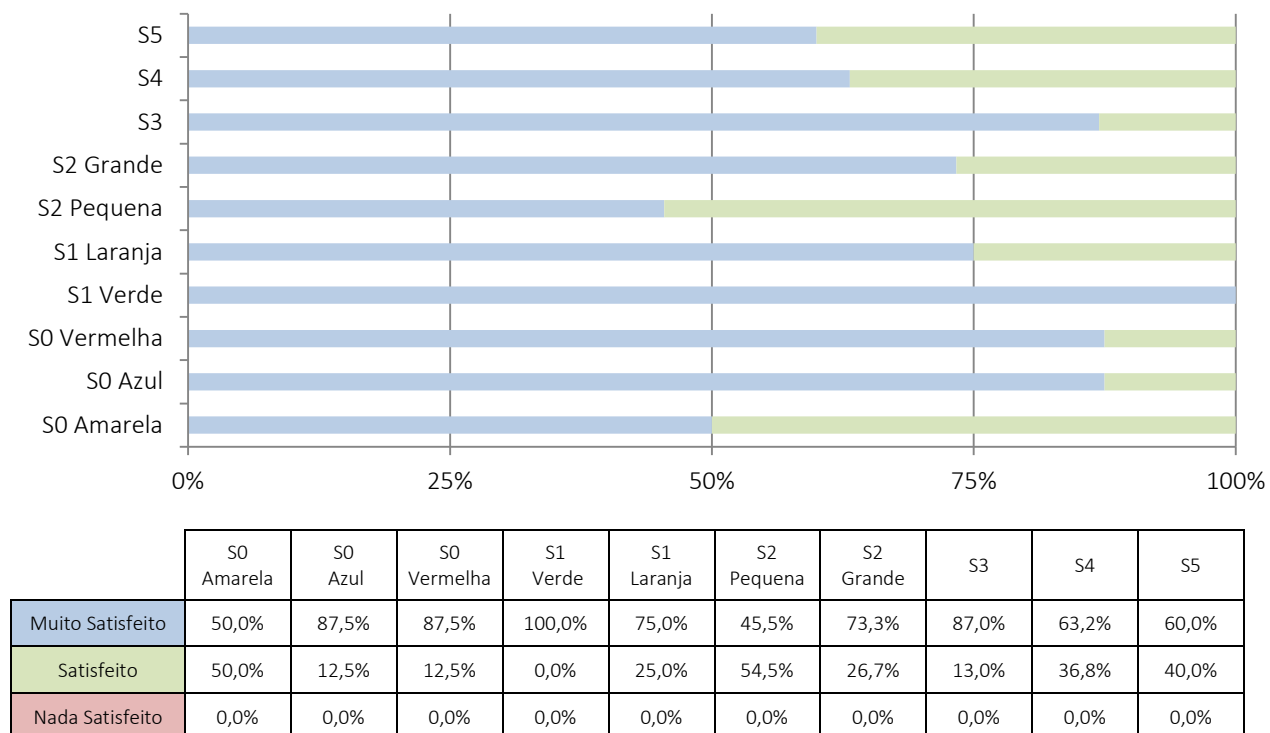


Gráfico 36. Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança – Intersalas (pergunta 12)

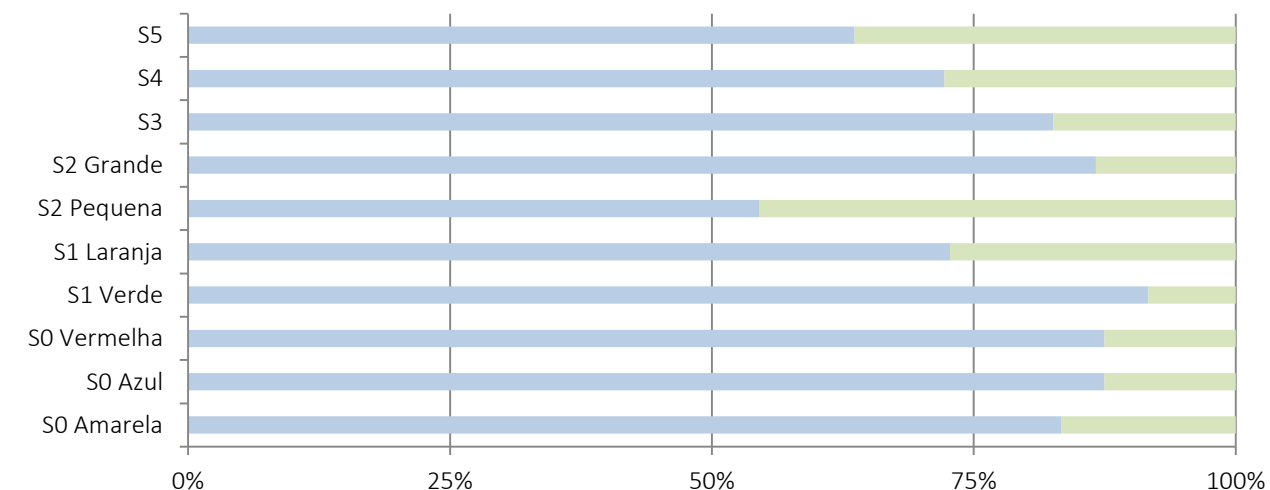




Santa Casa da Misericórdia de Lagos

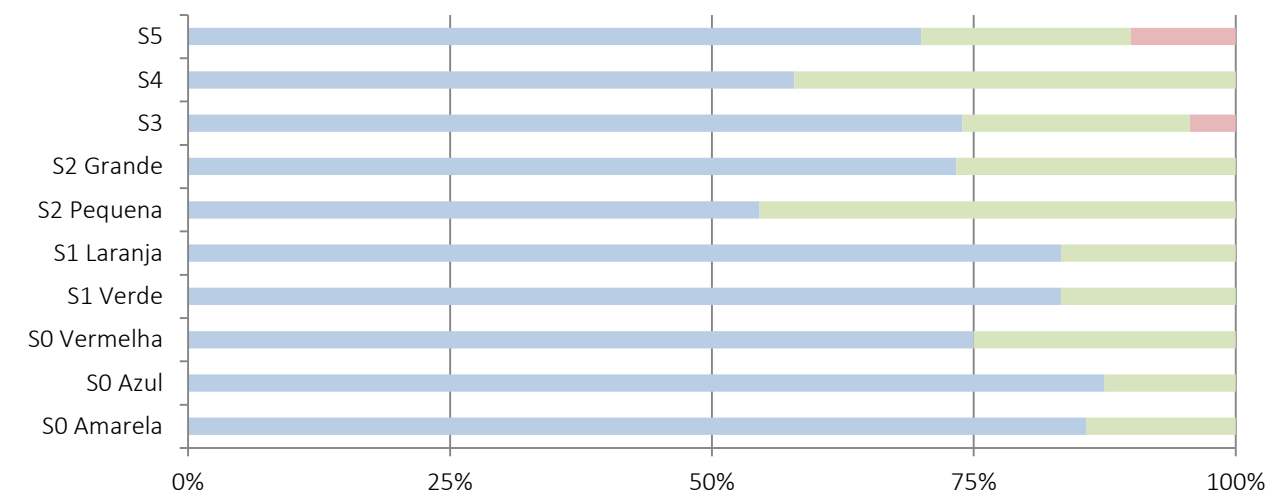
Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Gráfico 37. Participação e envolvimento nas atividades da Instituição – Intersalas (pergunta 13 do questionário)



	S0 Amarela	S0 Azul	S0 Vermelha	S1 Verde	S1 Laranja	S2 Pequena	S2 Grande	S3	S4	S5
Muito Satisfeito	83,3%	87,5%	87,5%	91,7%	72,7%	54,5%	86,7%	82,6%	72,2%	63,6%
Satisfeito	16,7%	12,5%	12,5%	8,3%	27,3%	45,5%	13,3%	17,4%	27,8%	36,4%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

Gráfico 38. Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento – Intersalas (pergunta 14)



	S0 Amarela	S0 Azul	S0 Vermelha	S1 Verde	S1 Laranja	S2 Pequena	S2 Grande	S3	S4	S5
Muito Satisfeito	85,7%	87,5%	75,0%	83,3%	83,3%	54,5%	73,3%	73,9%	57,9%	70,0%
Satisfeito	14,3%	12,5%	25,0%	16,7%	16,7%	45,5%	26,7%	21,7%	42,1%	20,0%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	4,3%	0,0%	10,0%



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Gráfico 39. Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações – Intersalas (pergunta 15 do questionário)

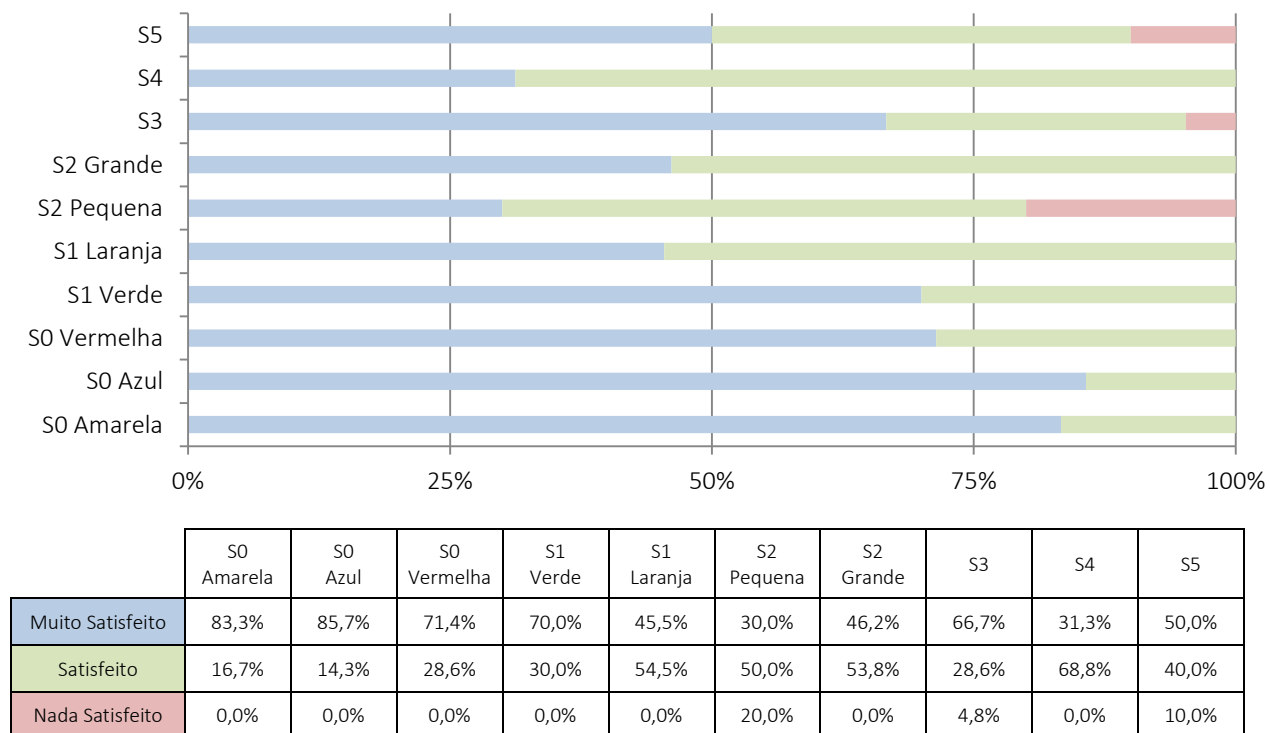
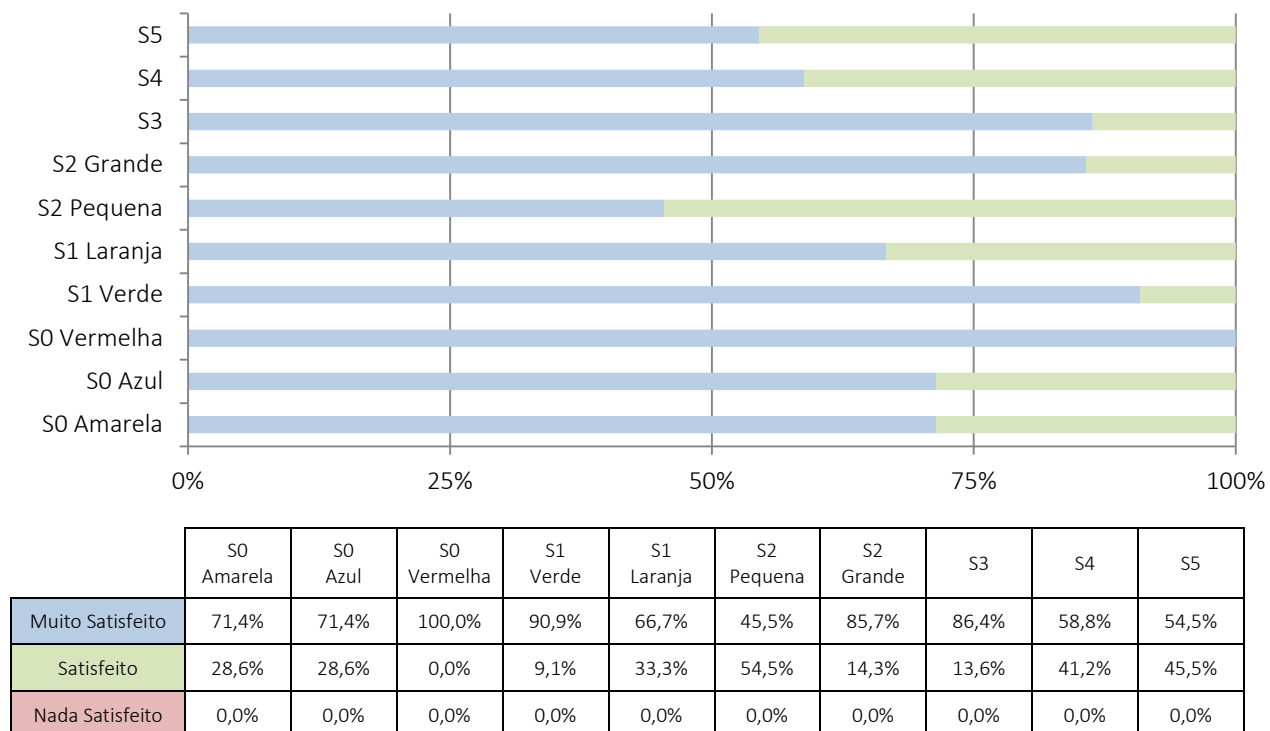


Gráfico 40. Respeito pela confidencialidade – Intersalas (pergunta 16 do questionário)





Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Gráfico 41. Limpeza e arrumação das instalações – Intersalas (pergunta 17 do questionário)

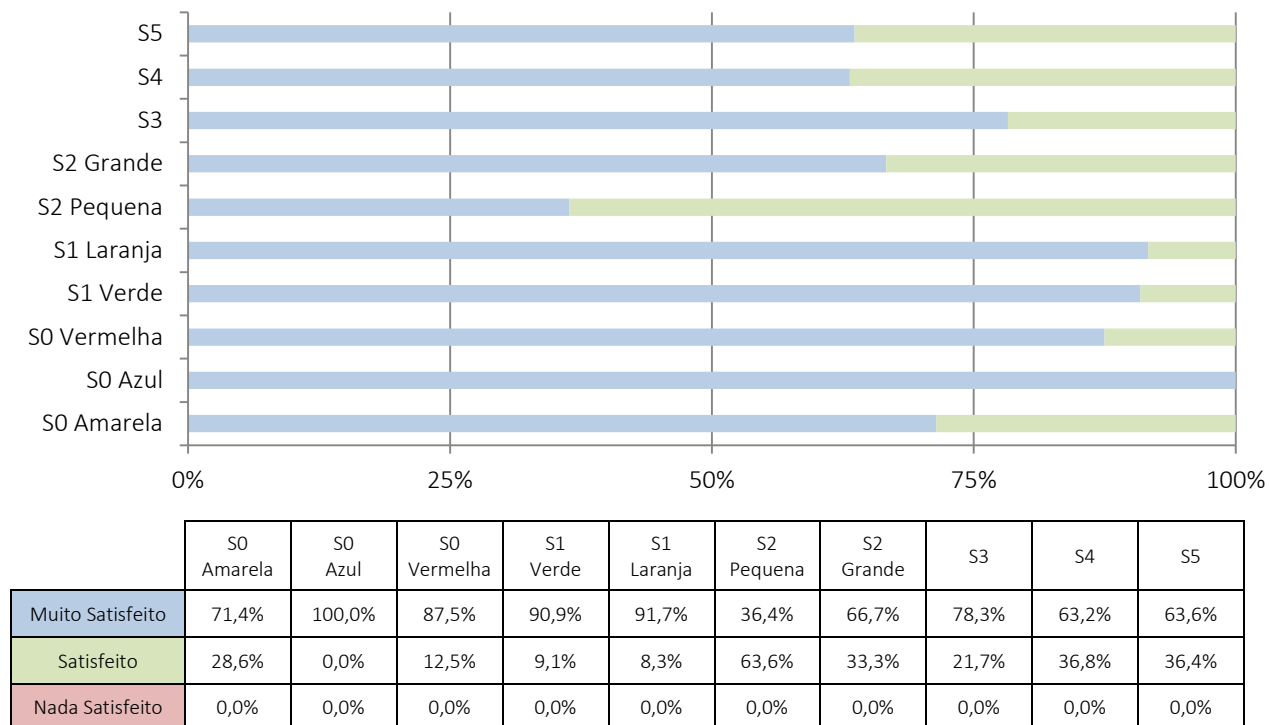
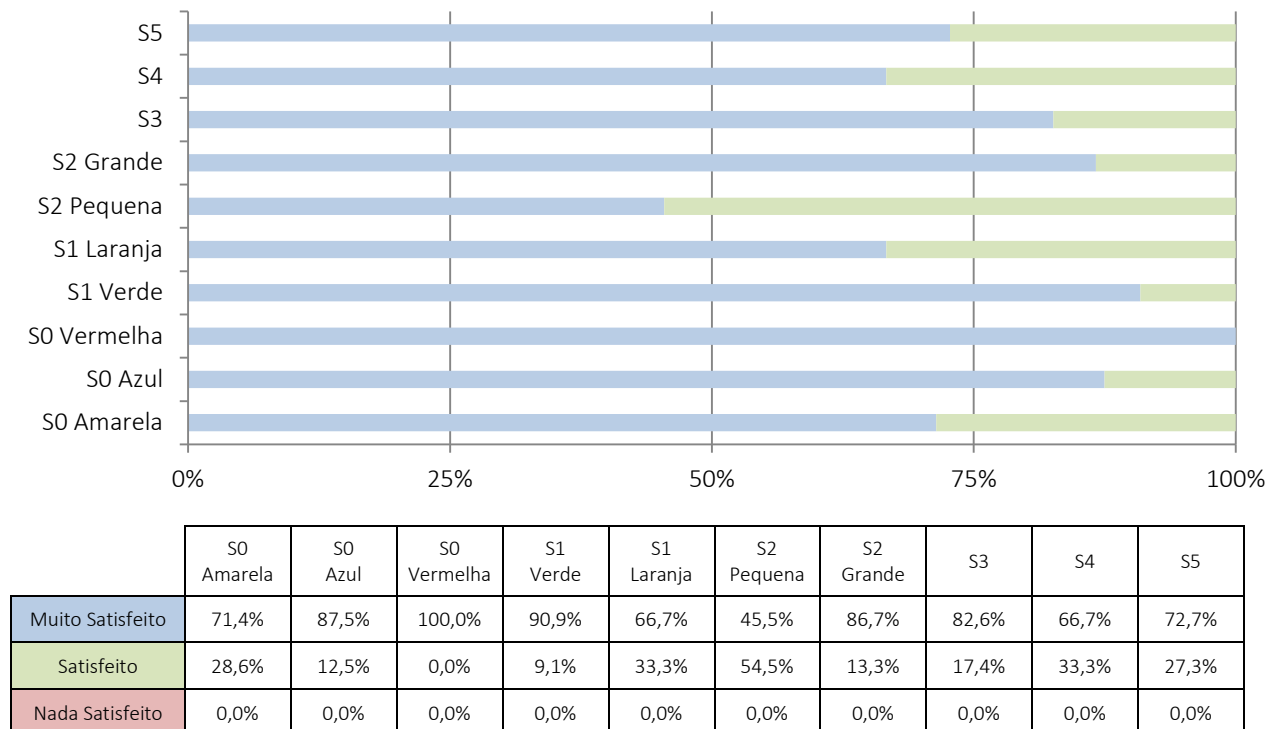


Gráfico 42. Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações – Intersalas (pergunta 18)





Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Gráfico 43. Estado de conservação dos equipamentos – espaço interior e exterior – Intersalas (pergunta 19)

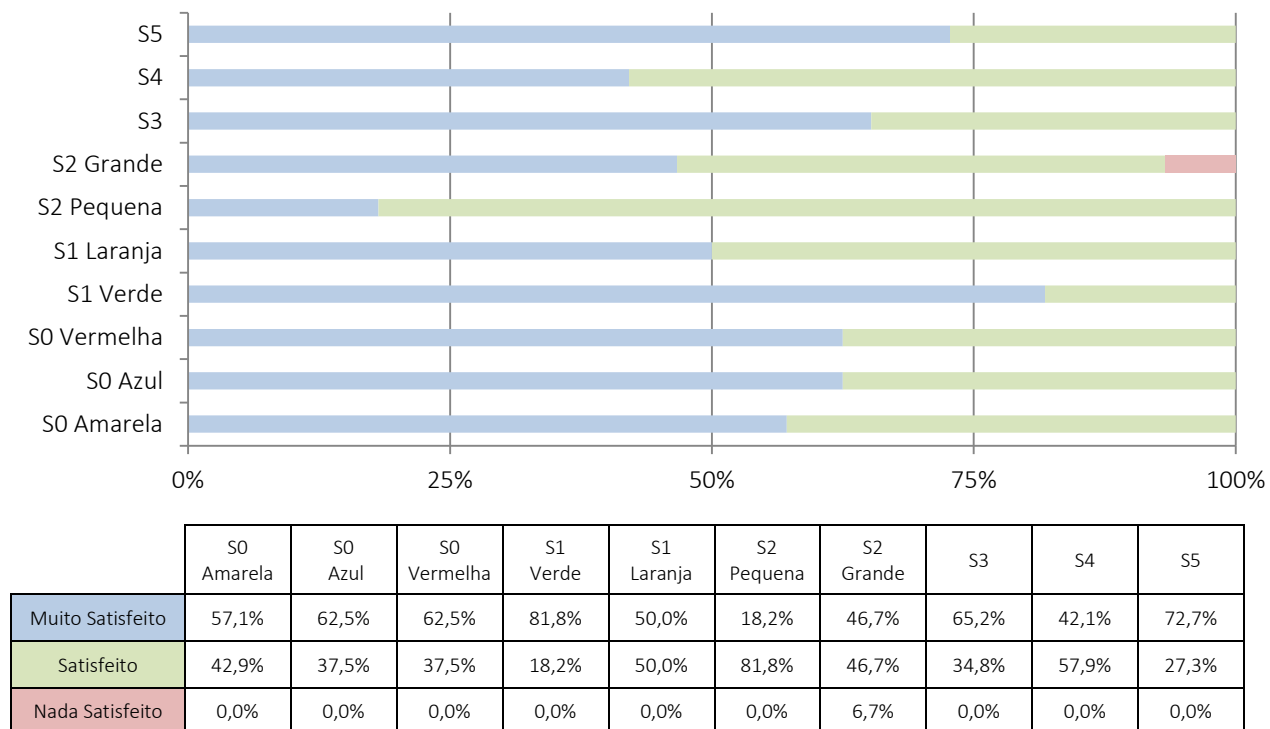
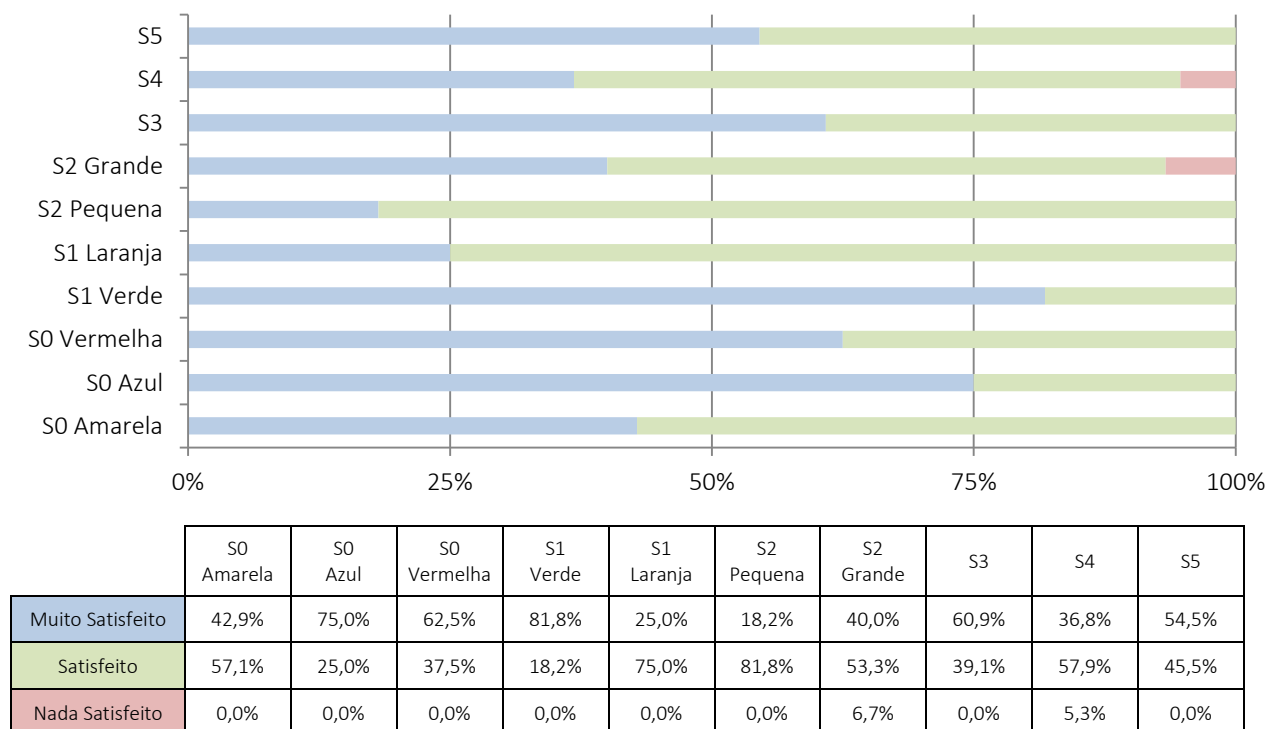


Gráfico 44. Conforto e adequação das instalações – espaço interior e exterior – Intersalas (pergunta 20)

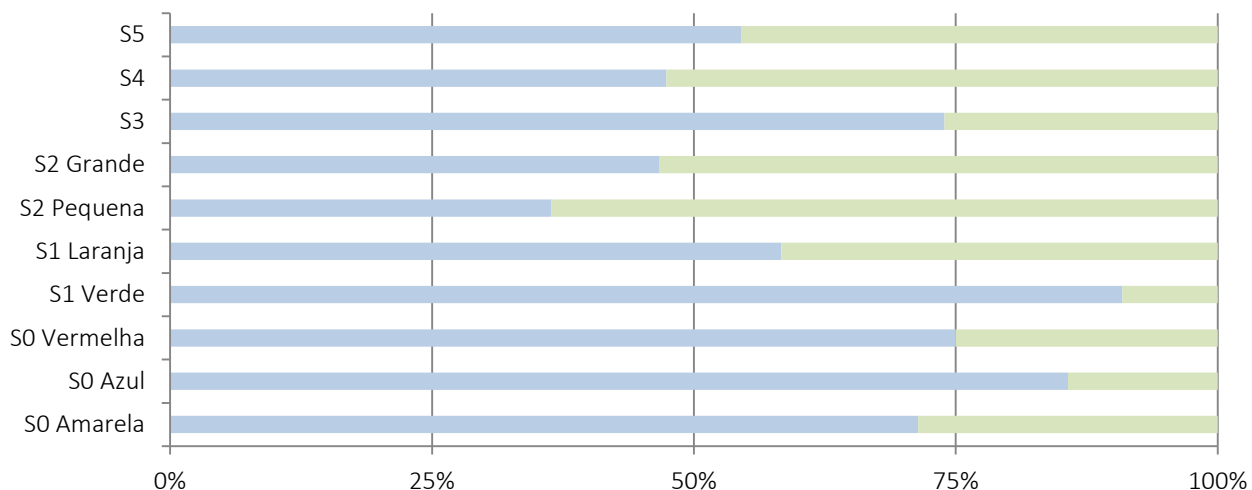




Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Gráfico 45. Segurança das instalações – Intersalas (pergunta 21 do questionário)



	S0 Amarela	S0 Azul	S0 Vermelha	S1 Verde	S1 Laranja	S2 Pequena	S2 Grande	S3	S4	S5
Muito Satisfeito	71,4%	85,7%	75,0%	90,9%	58,3%	36,4%	46,7%	73,9%	47,4%	54,5%
Satisfeito	28,6%	14,3%	25,0%	9,1%	41,7%	63,6%	53,3%	26,1%	52,6%	45,5%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

6. Apresentação de Resultados por Sala

O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do CIO* analisa um conjunto de questões cujos resultados passamos a apresentar, por sala.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 5. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 0 – Amarela

Creche: Sala 0 - Amarela 2018-2019		População: 7		Amostra: 7		100,0%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula	
		☹️	😊	😄			
1	Clima relacional entre a Educadora e a Criança	0	1	6	0	0	
2	Clima relacional entre a Educadora e a Família	0	0	7	0	0	
3	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	0	2	5	0	0	
4	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família	0	1	6	0	0	
5	Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição	0	0	7	0	0	
6	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	1	6	0	0	
7	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	0	7	0	0	
8	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	1	6	0	0	
9	Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	0	0	7	0	0	
10	Cuidados de higiene prestados à Criança	0	0	7	0	0	
11	Cuidados de saúde prestados à Criança	0	0	7	0	0	
12	Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	0	3	3	1	0	
13	Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0	1	5	1	0	
14	Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0	1	6	0	0	
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0	1	5	1	0	
16	Respeito pela confidencialidade	0	2	5	0	0	
17	Limpeza e arrumação das instalações	0	2	5	0	0	
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	2	5	0	0	
19	Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)	0	3	4	0	0	
20	Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)	0	4	3	0	0	
21	Segurança das instalações	0	2	5	0	0	
22	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	0	6	0	1	
Total:		0	27	123	3	1	
		0,0%	18,0%	82,0%			



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 6. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 0 – Amarela (%)

Creche: Sala 0 - Amarela 2018-2019		População: 7		Amostra: 7		100,0%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito				Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
		☹️	😊	😄			
1	Clima relacional entre a Educadora e a Criança	0,0%	14,3%	85,7%			
2	Clima relacional entre a Educadora e a Família	0,0%	0,0%	100,0%			
3	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	0,0%	28,6%	71,4%			
4	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família	0,0%	14,3%	85,7%			
5	Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição	0,0%	0,0%	100,0%			
6	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	14,3%	85,7%			
7	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	0,0%	100,0%			
8	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	14,3%	85,7%			
9	Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	0,0%	0,0%	100,0%			
10	Cuidados de higiene prestados à Criança	0,0%	0,0%	100,0%			
11	Cuidados de saúde prestados à Criança	0,0%	0,0%	100,0%			
12	Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	0,0%	50,0%	50,0%			
13	Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0,0%	16,7%	83,3%			
14	Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0,0%	14,3%	85,7%			
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0,0%	16,7%	83,3%			
16	Respeito pela confidencialidade	0,0%	28,6%	71,4%			
17	Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	28,6%	71,4%			
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	28,6%	71,4%			
19	Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)	0,0%	42,9%	57,1%			
20	Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)	0,0%	57,1%	42,9%			
21	Segurança das instalações	0,0%	28,6%	71,4%			
22	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	0,0%	100,0%			



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 7. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 0 – Azul

Creche: Sala 0 - Azul 2018-2019		População: 8		Amostra: 8		100,0%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito			Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
							
1 Clima relacional entre a Educadora e a Criança		0	0	8	0	0	
2 Clima relacional entre a Educadora e a Família		0	0	8	0	0	
3 Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança		0	0	8	0	0	
4 Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família		0	0	8	0	0	
5 Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição		0	1	7	0	0	
6 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados		0	0	8	0	0	
7 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores		0	0	8	0	0	
8 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades		0	0	8	0	0	
9 Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança		0	1	7	0	0	
10 Cuidados de higiene prestados à Criança		0	1	7	0	0	
11 Cuidados de saúde prestados à Criança		0	0	8	0	0	
12 Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança		0	1	7	0	0	
13 Participação e envolvimento nas atividades da Instituição		0	1	7	0	0	
14 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento		0	1	7	0	0	
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações		0	1	6	1	0	
16 Respeito pela confidencialidade		0	2	5	1	0	
17 Limpeza e arrumação das instalações		0	0	8	0	0	
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações		0	1	7	0	0	
19 Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)		0	3	5	0	0	
20 Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)		0	2	6	0	0	
21 Segurança das instalações		0	1	6	0	1	
22 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços		0	0	8	0	0	
Total:		0	16	157	2	1	
		0,0%	9,2%	90,8%			



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 8. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 0 – Azul (%)

Creche: Sala 0 - Azul 2018-2019		População: 8		Amostra: 8	100,0%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
1	Clima relacional entre a Educadora e a Criança	0,0%	0,0%	100,0%		
2	Clima relacional entre a Educadora e a Família	0,0%	0,0%	100,0%		
3	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	0,0%	0,0%	100,0%		
4	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família	0,0%	0,0%	100,0%		
5	Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição	0,0%	12,5%	87,5%		
6	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	0,0%	100,0%		
7	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	0,0%	100,0%		
8	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	0,0%	100,0%		
9	Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	0,0%	12,5%	87,5%		
10	Cuidados de higiene prestados à Criança	0,0%	12,5%	87,5%		
11	Cuidados de saúde prestados à Criança	0,0%	0,0%	100,0%		
12	Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	0,0%	12,5%	87,5%		
13	Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0,0%	12,5%	87,5%		
14	Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0,0%	12,5%	87,5%		
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0,0%	14,3%	85,7%		
16	Respeito pela confidencialidade	0,0%	28,6%	71,4%		
17	Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	0,0%	100,0%		
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	12,5%	87,5%		
19	Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)	0,0%	37,5%	62,5%		
20	Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)	0,0%	25,0%	75,0%		
21	Segurança das instalações	0,0%	14,3%	85,7%		
22	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	0,0%	100,0%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 9. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 0 – Vermelha

Creche: Sala 0 - Vermelha 2018-2019		População: 8		Amostra: 8		100,0%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula	
		☹️	😊	😄			
1	Clima relacional entre a Educadora e a Criança	0	0	8	0	0	
2	Clima relacional entre a Educadora e a Família	0	0	8	0	0	
3	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	0	1	7	0	0	
4	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família	0	1	7	0	0	
5	Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição	0	1	7	0	0	
6	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	0	8	0	0	
7	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	0	8	0	0	
8	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	0	8	0	0	
9	Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	0	2	6	0	0	
10	Cuidados de higiene prestados à Criança	0	1	7	0	0	
11	Cuidados de saúde prestados à Criança	0	1	5	1	1	
12	Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	0	1	7	0	0	
13	Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0	1	7	0	0	
14	Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0	2	6	0	0	
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0	2	5	1	0	
16	Respeito pela confidencialidade	0	0	8	0	0	
17	Limpeza e arrumação das instalações	0	1	7	0	0	
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	0	8	0	0	
19	Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)	0	3	5	0	0	
20	Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)	0	3	5	0	0	
21	Segurança das instalações	0	2	6	0	0	
22	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	0	8	0	0	
Total:		0	22	151	2	1	
		0,0%	12,7%	87,3%			



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 10. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 0 – Vermelha (%)

Creche: Sala 0 - Vermelha 2018-2019		População: 8		Amostra: 8		100,0%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula	
							
1	Clima relacional entre a Educadora e a Criança	0,0%	0,0%	100,0%			
2	Clima relacional entre a Educadora e a Família	0,0%	0,0%	100,0%			
3	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	0,0%	12,5%	87,5%			
4	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família	0,0%	12,5%	87,5%			
5	Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição	0,0%	12,5%	87,5%			
6	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	0,0%	100,0%			
7	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	0,0%	100,0%			
8	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	0,0%	100,0%			
9	Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	0,0%	25,0%	75,0%			
10	Cuidados de higiene prestados à Criança	0,0%	12,5%	87,5%			
11	Cuidados de saúde prestados à Criança	0,0%	16,7%	83,3%			
12	Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	0,0%	12,5%	87,5%			
13	Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0,0%	12,5%	87,5%			
14	Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0,0%	25,0%	75,0%			
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0,0%	28,6%	71,4%			
16	Respeito pela confidencialidade	0,0%	0,0%	100,0%			
17	Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	12,5%	87,5%			
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	0,0%	100,0%			
19	Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)	0,0%	37,5%	62,5%			
20	Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)	0,0%	37,5%	62,5%			
21	Segurança das instalações	0,0%	25,0%	75,0%			
22	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	0,0%	100,0%			



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 11. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 1 – Verde

Creche: Sala 1 - Verde 2018-2019		População: 14		Amostra: 12		85,7%
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
		☹️	😊	😄		
1	Clima relacional entre a Educadora e a Criança	0	0	12	0	0
2	Clima relacional entre a Educadora e a Família	0	0	12	0	0
3	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	0	0	12	0	0
4	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família	0	0	12	0	0
5	Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição	0	0	12	0	0
6	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	0	12	0	0
7	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	1	11	0	0
8	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	0	12	0	0
9	Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	0	2	10	0	0
10	Cuidados de higiene prestados à Criança	0	2	10	0	0
11	Cuidados de saúde prestados à Criança	0	1	11	0	0
12	Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	0	0	12	0	0
13	Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0	1	11	0	0
14	Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0	2	10	0	0
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0	3	7	1	1
16	Respeito pela confidencialidade	0	1	10	0	1
17	Limpeza e arrumação das instalações	0	1	10	0	1
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	1	10	0	1
19	Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)	0	2	9	0	1
20	Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)	0	2	9	0	1
21	Segurança das instalações	0	1	10	0	1
22	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	0	11	0	1
Total:		0	20	235	1	8
		0,0%	7,8%	92,2%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 12. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 1 – Verde (%)

Creche: Sala 1 - Verde 2018-2019		População: 14		Amostra: 12		85,7%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito			Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
							
1	Clima relacional entre a Educadora e a Criança	0,0%	0,0%	100,0%			
2	Clima relacional entre a Educadora e a Família	0,0%	0,0%	100,0%			
3	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	0,0%	0,0%	100,0%			
4	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família	0,0%	0,0%	100,0%			
5	Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição	0,0%	0,0%	100,0%			
6	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	0,0%	100,0%			
7	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	8,3%	91,7%			
8	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	0,0%	100,0%			
9	Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	0,0%	16,7%	83,3%			
10	Cuidados de higiene prestados à Criança	0,0%	16,7%	83,3%			
11	Cuidados de saúde prestados à Criança	0,0%	8,3%	91,7%			
12	Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	0,0%	0,0%	100,0%			
13	Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0,0%	8,3%	91,7%			
14	Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0,0%	16,7%	83,3%			
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0,0%	30,0%	70,0%			
16	Respeito pela confidencialidade	0,0%	9,1%	90,9%			
17	Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	9,1%	90,9%			
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	9,1%	90,9%			
19	Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)	0,0%	18,2%	81,8%			
20	Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)	0,0%	18,2%	81,8%			
21	Segurança das instalações	0,0%	9,1%	90,9%			
22	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	0,0%	100,0%			



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 13. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 1 – Laranja

Creche: Sala 1 - Laranja 2018-2019		População: 14		Amostra: 12		85,7%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula	
		☹️	😊	😄			
1	Clima relacional entre a Educadora e a Criança	0	1	11	0	0	
2	Clima relacional entre a Educadora e a Família	0	1	11	0	0	
3	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	0	3	9	0	0	
4	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família	0	3	9	0	0	
5	Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição	0	0	12	0	0	
6	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	0	12	0	0	
7	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	1	11	0	0	
8	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	2	10	0	0	
9	Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	0	3	9	0	0	
10	Cuidados de higiene prestados à Criança	0	2	10	0	0	
11	Cuidados de saúde prestados à Criança	0	1	11	0	0	
12	Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	0	3	9	0	0	
13	Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0	3	8	1	0	
14	Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0	2	10	0	0	
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0	6	5	1	0	
16	Respeito pela confidencialidade	0	4	8	0	0	
17	Limpeza e arrumação das instalações	0	1	11	0	0	
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	4	8	0	0	
19	Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)	0	6	6	0	0	
20	Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)	0	9	3	0	0	
21	Segurança das instalações	0	5	7	0	0	
22	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	0	12	0	0	
Total:		0	60	202	2	0	
		0,0%	22,9%	77,1%			



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 14. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 1 – Laranja (%)

Creche: Sala 1 - Laranja 2018-2019		População: 14		Amostra: 12		85,7%
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
		☹️	😊	😄		
1	Clima relacional entre a Educadora e a Criança	0,0%	8,3%	91,7%		
2	Clima relacional entre a Educadora e a Família	0,0%	8,3%	91,7%		
3	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	0,0%	25,0%	75,0%		
4	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família	0,0%	25,0%	75,0%		
5	Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição	0,0%	0,0%	100,0%		
6	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	0,0%	100,0%		
7	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	8,3%	91,7%		
8	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	16,7%	83,3%		
9	Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	0,0%	25,0%	75,0%		
10	Cuidados de higiene prestados à Criança	0,0%	16,7%	83,3%		
11	Cuidados de saúde prestados à Criança	0,0%	8,3%	91,7%		
12	Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	0,0%	25,0%	75,0%		
13	Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0,0%	27,3%	72,7%		
14	Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0,0%	16,7%	83,3%		
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0,0%	54,5%	45,5%		
16	Respeito pela confidencialidade	0,0%	33,3%	66,7%		
17	Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	8,3%	91,7%		
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	33,3%	66,7%		
19	Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)	0,0%	50,0%	50,0%		
20	Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)	0,0%	75,0%	25,0%		
21	Segurança das instalações	0,0%	41,7%	58,3%		
22	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	0,0%	100,0%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 15. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 2 – Pequena

Creche: Sala 2 - Pequena 2018-2019		População: 14		Amostra: 11		78,6%
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
		☹️	😊	😄		
1	Clima relacional entre a Educadora e a Criança	0	5	6	0	0
2	Clima relacional entre a Educadora e a Família	0	5	6	0	0
3	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	0	5	6	0	0
4	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família	0	5	6	0	0
5	Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição	0	7	4	0	0
6	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	4	7	0	0
7	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	4	7	0	0
8	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	6	5	0	0
9	Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	0	5	5	1	0
10	Cuidados de higiene prestados à Criança	0	5	6	0	0
11	Cuidados de saúde prestados à Criança	0	5	6	0	0
12	Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	0	6	5	0	0
13	Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0	5	6	0	0
14	Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0	5	6	0	0
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	2	5	3	1	0
16	Respeito pela confidencialidade	0	6	5	0	0
17	Limpeza e arrumação das instalações	0	7	4	0	0
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	6	5	0	0
19	Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)	0	9	2	0	0
20	Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)	0	9	2	0	0
21	Segurança das instalações	0	7	4	0	0
22	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	5	6	0	0
Total:		2	126	112	2	0
		0,8%	52,5%	46,7%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 16. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 2 – Pequena (%)

Creche: Sala 2 - Pequena 2018-2019		População: 14		Amostra: 11		78,6%
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
		☹️	😊	😄		
1	Clima relacional entre a Educadora e a Criança	0,0%	45,5%	54,5%		
2	Clima relacional entre a Educadora e a Família	0,0%	45,5%	54,5%		
3	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	0,0%	45,5%	54,5%		
4	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família	0,0%	45,5%	54,5%		
5	Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição	0,0%	63,6%	36,4%		
6	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	36,4%	63,6%		
7	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	36,4%	63,6%		
8	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	54,5%	45,5%		
9	Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	0,0%	50,0%	50,0%		
10	Cuidados de higiene prestados à Criança	0,0%	45,5%	54,5%		
11	Cuidados de saúde prestados à Criança	0,0%	45,5%	54,5%		
12	Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	0,0%	54,5%	45,5%		
13	Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0,0%	45,5%	54,5%		
14	Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0,0%	45,5%	54,5%		
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	20,0%	50,0%	30,0%		
16	Respeito pela confidencialidade	0,0%	54,5%	45,5%		
17	Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	63,6%	36,4%		
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	54,5%	45,5%		
19	Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)	0,0%	81,8%	18,2%		
20	Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)	0,0%	81,8%	18,2%		
21	Segurança das instalações	0,0%	63,6%	36,4%		
22	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	45,5%	54,5%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 17. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 2 – Grande

Creche: Sala 2 - Grande 2018-2019		População: 15		Amostra: 15		100,0%
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
		☹️	😊	😄		
1	Clima relacional entre a Educadora e a Criança	0	1	14	0	0
2	Clima relacional entre a Educadora e a Família	0	2	13	0	0
3	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	0	3	12	0	0
4	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família	0	4	11	0	0
5	Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição	0	3	12	0	0
6	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	2	12	0	1
7	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	4	11	0	0
8	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	3	11	1	0
9	Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	0	4	11	0	0
10	Cuidados de higiene prestados à Criança	0	8	7	0	0
11	Cuidados de saúde prestados à Criança	0	3	11	1	0
12	Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	0	4	11	0	0
13	Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0	2	13	0	0
14	Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0	4	11	0	0
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0	7	6	2	0
16	Respeito pela confidencialidade	0	2	12	1	0
17	Limpeza e arrumação das instalações	0	5	10	0	0
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	2	13	0	0
19	Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)	1	7	7	0	0
20	Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)	1	8	6	0	0
21	Segurança das instalações	0	8	7	0	0
22	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	2	13	0	0
Total:		2	88	234	5	1
		0,6%	27,2%	72,2%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 18. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 2 – Grande (%)

Creche: Sala 2 - Grande 2018-2019		População: 15		Amostra: 15	100,0%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
		☹️	😊	😄		
1	Clima relacional entre a Educadora e a Criança	0,0%	6,7%	93,3%		
2	Clima relacional entre a Educadora e a Família	0,0%	13,3%	86,7%		
3	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	0,0%	20,0%	80,0%		
4	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família	0,0%	26,7%	73,3%		
5	Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição	0,0%	20,0%	80,0%		
6	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	14,3%	85,7%		
7	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	26,7%	73,3%		
8	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	21,4%	78,6%		
9	Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	0,0%	26,7%	73,3%		
10	Cuidados de higiene prestados à Criança	0,0%	53,3%	46,7%		
11	Cuidados de saúde prestados à Criança	0,0%	21,4%	78,6%		
12	Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	0,0%	26,7%	73,3%		
13	Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0,0%	13,3%	86,7%		
14	Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0,0%	26,7%	73,3%		
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0,0%	53,8%	46,2%		
16	Respeito pela confidencialidade	0,0%	14,3%	85,7%		
17	Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	33,3%	66,7%		
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	13,3%	86,7%		
19	Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)	6,7%	46,7%	46,7%		
20	Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)	6,7%	53,3%	40,0%		
21	Segurança das instalações	0,0%	53,3%	46,7%		
22	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	13,3%	86,7%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 19. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 3

Pré-Escolar: Sala 3 2018-2019		População: 25	Amostra: 22	88,0%		
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
		☹️	😊	😄		
1	Clima relacional entre a Educadora e a Criança	0	1	22	0	0
2	Clima relacional entre a Educadora e a Família	0	1	22	0	0
3	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	0	2	21	0	0
4	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família	0	1	21	0	1
5	Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição	0	2	21	0	0
6	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	1	22	0	0
7	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	2	21	0	0
8	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	3	20	0	0
9	Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	0	3	20	0	0
10	Cuidados de higiene prestados à Criança	0	6	17	0	0
11	Cuidados de saúde prestados à Criança	0	5	18	0	0
12	Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	0	3	20	0	0
13	Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0	4	19	0	0
14	Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	1	5	17	0	0
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	1	6	14	2	0
16	Respeito pela confidencialidade	0	3	19	1	0
17	Limpeza e arrumação das instalações	0	5	18	0	0
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	4	19	0	0
19	Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)	0	8	15	0	0
20	Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)	0	9	14	0	0
21	Segurança das instalações	0	6	17	0	0
22	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	1	22	0	0
Total:		2	81	419	3	1
		0,4%	16,1%	83,5%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 20. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 3 (%)

Pré-Escolar: Sala 3 2018-2019		População: 25		Amostra: 22		88,0%	
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula	
		☹️	😊	😄			
1	Clima relacional entre a Educadora e a Criança	0,0%	4,3%	95,7%			
2	Clima relacional entre a Educadora e a Família	0,0%	4,3%	95,7%			
3	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	0,0%	8,7%	91,3%			
4	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família	0,0%	4,5%	95,5%			
5	Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição	0,0%	8,7%	91,3%			
6	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	4,3%	95,7%			
7	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	8,7%	91,3%			
8	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	13,0%	87,0%			
9	Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	0,0%	13,0%	87,0%			
10	Cuidados de higiene prestados à Criança	0,0%	26,1%	73,9%			
11	Cuidados de saúde prestados à Criança	0,0%	21,7%	78,3%			
12	Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	0,0%	13,0%	87,0%			
13	Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0,0%	17,4%	82,6%			
14	Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	4,3%	21,7%	73,9%			
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	4,8%	28,6%	66,7%			
16	Respeito pela confidencialidade	0,0%	13,6%	86,4%			
17	Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	21,7%	78,3%			
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	17,4%	82,6%			
19	Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)	0,0%	34,8%	65,2%			
20	Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)	0,0%	39,1%	60,9%			
21	Segurança das instalações	0,0%	26,1%	73,9%			
22	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	4,3%	95,7%			



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 21. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 4

Pré-Escolar: Sala 4 2018-2019		População: 24		Amostra: 20		83,3%
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
		☹️	😊	😄		
1	Clima relacional entre a Educadora e a Criança	0	6	14	0	0
2	Clima relacional entre a Educadora e a Família	0	6	14	0	0
3	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	0	5	15	0	0
4	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família	0	5	15	0	0
5	Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição	0	5	15	0	0
6	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	5	15	0	0
7	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	6	14	0	0
8	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	5	13	1	1
9	Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	0	9	9	2	0
10	Cuidados de higiene prestados à Criança	0	7	12	1	0
11	Cuidados de saúde prestados à Criança	0	6	13	1	0
12	Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	0	7	12	1	0
13	Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0	5	13	2	0
14	Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0	8	11	1	0
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0	11	5	3	1
16	Respeito pela confidencialidade	0	7	10	2	1
17	Limpeza e arrumação das instalações	0	7	12	0	1
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	6	12	1	1
19	Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)	0	11	8	0	1
20	Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)	1	11	7	0	1
21	Segurança das instalações	0	10	9	0	1
22	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	6	13	0	1
Total:		1	154	261	15	9
		0,2%	37,0%	62,7%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 22. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 4 (%)

Pré-Escolar: Sala 4 2018-2019		População: 24		Amostra: 20		83,3%
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
		☹️	😊	😄		
1	Clima relacional entre a Educadora e a Criança	0,0%	30,0%	70,0%		
2	Clima relacional entre a Educadora e a Família	0,0%	30,0%	70,0%		
3	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	0,0%	25,0%	75,0%		
4	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família	0,0%	25,0%	75,0%		
5	Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição	0,0%	25,0%	75,0%		
6	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	25,0%	75,0%		
7	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	30,0%	70,0%		
8	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	27,8%	72,2%		
9	Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	0,0%	50,0%	50,0%		
10	Cuidados de higiene prestados à Criança	0,0%	36,8%	63,2%		
11	Cuidados de saúde prestados à Criança	0,0%	31,6%	68,4%		
12	Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	0,0%	36,8%	63,2%		
13	Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0,0%	27,8%	72,2%		
14	Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0,0%	42,1%	57,9%		
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	0,0%	68,8%	31,3%		
16	Respeito pela confidencialidade	0,0%	41,2%	58,8%		
17	Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	36,8%	63,2%		
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	33,3%	66,7%		
19	Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)	0,0%	57,9%	42,1%		
20	Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)	5,3%	57,9%	36,8%		
21	Segurança das instalações	0,0%	52,6%	47,4%		
22	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	31,6%	68,4%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 23. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 5

Pré-Escolar: Sala 5 2018-2019		População: 19		Amostra: 11		57,9%
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
		☹️	😊	😄		
1	Clima relacional entre a Educadora e a Criança	0	4	7	0	0
2	Clima relacional entre a Educadora e a Família	0	5	6	0	0
3	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	0	3	8	0	0
4	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família	0	5	6	0	0
5	Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição	0	5	6	0	0
6	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0	3	8	0	0
7	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0	3	8	0	0
8	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0	3	8	0	0
9	Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	1	3	7	0	0
10	Cuidados de higiene prestados à Criança	0	4	7	0	0
11	Cuidados de saúde prestados à Criança	0	4	7	0	0
12	Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	0	4	6	1	0
13	Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0	4	7	0	0
14	Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	1	2	7	1	0
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	1	4	5	1	0
16	Respeito pela confidencialidade	0	5	6	0	0
17	Limpeza e arrumação das instalações	0	4	7	0	0
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0	3	8	0	0
19	Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)	0	3	8	0	0
20	Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)	0	5	6	0	0
21	Segurança das instalações	0	5	6	0	0
22	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0	3	8	0	0
Total:		3	84	152	3	0
		1,3%	35,1%	63,6%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

Quadro 24. Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares da Sala 5 (%)

Pré-Escolar: Sala 5 2018-2019		População: 19		Amostra: 11		57,9%
Grau de satisfação com:		Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
1	Clima relacional entre a Educadora e a Criança	0,0%	36,4%	63,6%		
2	Clima relacional entre a Educadora e a Família	0,0%	45,5%	54,5%		
3	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	0,0%	27,3%	72,7%		
4	Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família	0,0%	45,5%	54,5%		
5	Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição	0,0%	45,5%	54,5%		
6	Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	0,0%	27,3%	72,7%		
7	Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	27,3%	72,7%		
8	Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	0,0%	27,3%	72,7%		
9	Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	9,1%	27,3%	63,6%		
10	Cuidados de higiene prestados à Criança	0,0%	36,4%	63,6%		
11	Cuidados de saúde prestados à Criança	0,0%	36,4%	63,6%		
12	Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	0,0%	40,0%	60,0%		
13	Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	0,0%	36,4%	63,6%		
14	Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	10,0%	20,0%	70,0%		
15	Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	10,0%	40,0%	50,0%		
16	Respeito pela confidencialidade	0,0%	45,5%	54,5%		
17	Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	36,4%	63,6%		
18	Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	27,3%	72,7%		
19	Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)	0,0%	27,3%	72,7%		
20	Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)	0,0%	45,5%	54,5%		
21	Segurança das instalações	0,0%	45,5%	54,5%		
22	De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	27,3%	72,7%		

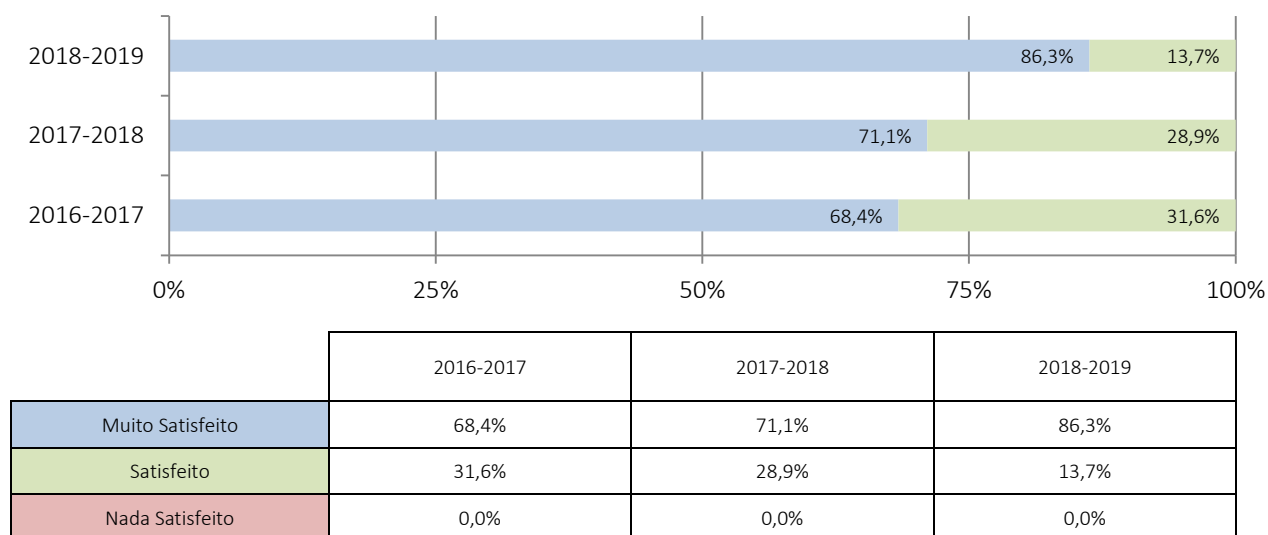


Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2018-2019

7. Variação de Resultados Global [Ano Letivo 16-17; Ano Letivo 17-18; Ano Letivo 18-19]

Analizados os resultados do *Ano Letivo 2018-2019*, procurámos compará-los com os resultados obtidos no *Anos Letivos 2016-2017* e *2017-2018*, de modo a perceber a tendência de evolução do grau de satisfação dos familiares do Centro Infantil de Odiáxere.

Gráfico 46. Variação de Resultados Global [16-17; 17-18; 18-19] – Grau de Satisf. Geral com os nossos Serviços



Ao analisar o gráfico de *Variação de Resultados Global [16-17; 17-18; 18-19]* apresentado (*Gráfico 46*), podemos verificar que os resultados relativos à *Satisfação Geral com os Serviços prestados pelo Centro Infantil de Odiáxere* (*pergunta 22 do questionário*) aumentaram positivamente do *Ano Letivo 2017-2018* para o *Ano Letivo 2018-2019*, sem qualquer familiar insatisfeito (à semelhança do anterior ano letivo) e 86,3% dos mesmos muito satisfeitos (mais 15,2% que no *Ano Letivo 2017-2018*). Do *Quadro 25* (*ver página seguinte*) podemos destacar, pela positiva, as questões número 1, 2, 5, 6, 7, 8, 10, 11, 12, 13, 14, 16, 17, 18, 19, 20, 21 e 22 do *Questionário*, que registaram um aumento da percentagem de familiares muito satisfeitos e uma diminuição ou manutenção da percentagem de familiares nada satisfeitos, e as questões número 9 e 15, que tendo registado um aumento da percentagem de familiares muito satisfeitos, também registaram um aumento da percentagem de familiares nada satisfeitos (menos relevante). Fora dos destaques pela positiva, ficam as questões número 3 e 4 do *Questionário*, que tendo mantido a percentagem de familiares nada satisfeitos em zero por cento, acabaram por registar uma diminuição da percentagem de familiares muito satisfeitos.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação dos Familiares do Centro Infantil de Odiáxere 2017-2018

Quadro 25. Variação de Resultados Global [Ano Letivo 2016-2017; Ano Letivo 2017-2018; Ano Letivo 2018-2019]

Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito				Satisfeito				Muito Satisfeito			
	Ano Letivo 16-17	Ano Letivo 17-18	Ano Letivo 18-19	Taxa de Variação [17-18; 18-19]	Ano Letivo 16-17	Ano Letivo 17-18	Ano Letivo 18-19	Taxa de Variação [17-18; 18-19]	Ano Letivo 16-17	Ano Letivo 17-18	Ano Letivo 18-19	Taxa de Variação [17-18; 18-19]
1 Clima relacional entre a Educadora e a Criança	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,4%	19,8%	15,0%	-4,8%	89,6%	80,2%	85,0%	4,8%
2 Clima relacional entre a Educadora e a Família	3,1%	1,1%	0,0%	-1,1%	11,5%	18,7%	15,7%	-3,0%	85,4%	80,2%	84,3%	4,1%
3 Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Criança	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	9,2%	16,3%	18,9%	2,6%	90,8%	83,7%	81,1%	-2,6%
4 Clima relacional entre as Ajudantes de Ação Educativa e a Família	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	16,3%	16,3%	19,8%	3,5%	83,7%	83,7%	80,2%	-3,5%
5 Receção e acolhimento diário da Criança pela Instituição	0,0%	1,1%	0,0%	-1,1%	27,8%	29,3%	18,9%	-10,4%	72,2%	69,6%	81,1%	11,5%
6 Os trabalhadores apresentam-se devidamente fardados e identificados	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	18,8%	13,0%	12,7%	-0,3%	80,2%	87,0%	87,3%	0,3%
7 Profissionalismo, simpatia, educação e disponibilidade dos trabalhadores	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	23,5%	19,6%	16,5%	-3,1%	76,5%	80,4%	83,5%	3,1%
8 Planeamento, organização e execução dos serviços e atividades	3,1%	1,1%	0,0%	-1,1%	30,6%	29,5%	18,5%	-11,0%	66,3%	69,3%	81,5%	12,2%
9 Adequação das refeições ao gosto e necessidades da Criança	0,0%	0,0%	0,8%	0,8%	28,6%	33,7%	25,8%	-7,9%	71,4%	66,3%	73,4%	7,1%
10 Cuidados de higiene prestados à Criança	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	24,0%	34,1%	28,6%	-5,5%	76,0%	65,9%	71,4%	5,5%
11 Cuidados de saúde prestados à Criança	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	21,6%	29,5%	21,1%	-8,4%	78,4%	70,5%	78,9%	8,4%
12 Informação e participação na elaboração do Plano Individual da Criança	NA	2,2%	0,0%	-2,2%	NA	28,9%	25,8%	-3,1%	NA	68,9%	74,2%	5,3%
13 Participação e envolvimento nas atividades da Instituição	NA	1,1%	0,0%	-1,1%	NA	33,0%	22,0%	-11,0%	NA	65,9%	78,0%	12,1%
14 Informação sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento	0,0%	2,2%	1,6%	-0,6%	33,7%	31,9%	25,6%	-6,3%	66,3%	65,9%	72,8%	6,9%
15 Receção e tratamento das suas sugestões / reclamações	5,4%	1,3%	3,6%	2,3%	41,9%	49,4%	41,4%	-8,0%	52,7%	49,4%	55,0%	5,6%
16 Respeito pela confidencialidade	0,0%	1,1%	0,0%	-1,1%	32,3%	27,6%	26,7%	-0,9%	67,7%	71,3%	73,3%	2,0%
17 Limpeza e arrumação das instalações	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	33,7%	28,6%	26,4%	-2,2%	66,3%	71,4%	73,6%	2,2%
18 Facilidade de acesso, circulação e movimentação nas instalações	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	37,8%	26,7%	23,4%	-3,3%	62,2%	73,3%	76,6%	3,3%
19 Estado de conservação dos equipamentos (espaço interior e exterior)	6,3%	3,3%	0,8%	-2,5%	49,2%	54,4%	44,0%	-10,4%	44,5%	42,2%	55,2%	13,0%
20 Conforto e adequação das instalações (espaço interior e exterior)	3,1%	3,4%	1,6%	-1,8%	55,4%	58,4%	49,6%	-8,8%	41,5%	38,2%	48,8%	10,6%
21 Segurança das instalações	1,0%	0,0%	0,0%	0,0%	46,9%	43,3%	37,9%	-5,4%	52,1%	56,7%	62,1%	5,4%
22 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com os nossos serviços	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	31,6%	28,9%	13,7%	-15,2%	68,4%	71,1%	86,3%	15,2%

8. Conclusão

Com esta avaliação do grau de satisfação, a Santa Casa da Misericórdia de Lagos procura medir as perceções individuais dos familiares das crianças do Centro Infantil de Odiáxere, de forma a identificar em que áreas de atuação pode obter incrementos de qualidade. Deste modo, é possível aferir até que ponto o Centro Infantil de Odiáxere está a satisfazer as necessidades e expectativas dos pais que o procuram.

No *Ano Letivo 2018-2019* obtivemos um conjunto de 126 avaliações (85,1% do total de familiares do CIO – mais 22,9% que no ano letivo transato), muito positivas, sem qualquer familiar insatisfeito, 13,7% satisfeitos, e 86,3% dos familiares muito satisfeitos (*pergunta 22 do questionário – satisfação geral com os nossos serviços*) – mais 15,2% de familiares muito satisfeitos que no *Ano Letivo 2017-2018*. Das 126 avaliações, resultaram ainda 49 comentários/sugestões (mais 5 que no anterior ano letivo), com mensagens de gratidão e apreço pelo trabalho desenvolvido no CIO, e alertas para melhorias que os familiares pretendem ver implementadas, na sua grande maioria, relacionadas com as nossas infraestruturas. Nas mensagens de gratidão e apreço deixadas, podemos encontrar diversas vezes as seguintes palavras: amor; família; harmonia; segurança; confiança; trabalho; disponibilidade; equipa; dedicação; esforço; profissionalismo; excelência; satisfação; carinho; compreensão; apoio; empenho; eficiência; coesão; simpatia; e obrigado/obrigada.

Esperamos que o presente relatório, e suas conclusões, contribuam para a melhoria contínua dos serviços prestados pelo Centro Infantil de Odiáxere da Santa Casa da Misericórdia de Lagos.

9. Aprovação

Elaborado por	Aprovado por	Data da Aprovação
Gestor da Qualidade Dr. Paulo Niza	O Provedor Dr. Fernando Graça Costa	04/07/2019