

# Relatório de Avaliação do Grau de Satisfação dos Clientes da Creche, do Pré-escolar e do CATL da ABLA

Junho 2013

## Introdução

---

Entre os dias 20 e 31 de Maio de 2013, foi aplicado o Questionário de Avaliação da Satisfação dos Clientes, a fim de avaliar o respetivo grau de satisfação.

De um universo de 228 clientes, 134 responderam ao questionário, sendo que a taxa de resposta se situa em 58,77%. O questionário foi anónimo, contudo cada inquirido referia a sala a que pertencia o/a seu/sua educando/a.

A realização deste questionário tem como principais objetivos:

- Envolver os familiares/ pessoas responsáveis nas tomadas de decisão;
- Orientar a Coordenação e Direção para garantir uma melhoria contínua;
- Responder às necessidades dos clientes.

## Aplicação do Questionário

---

O questionário aplicado aos clientes era composto por 34 perguntas. Da pergunta 1 à 31 foi considerada uma escala de 1 a 5 (1 – “Discordo Totalmente”, 2 – “Discordo”, 3 – “Não Discordo nem Concordo”, 4 – “Concordo”, 5 – “Concordo Totalmente”). Para cada uma das referidas perguntas foi ainda possível assinalar “Não Sei” (NS) ou “Não se Aplica” (NA).

Para as perguntas 32 e 33, as opções de resposta eram “Sim” ou “Não”, e para responder à pergunta 34, os clientes podiam optar por uma das seguintes opções: “Foi-me recomendado”, “O conjunto de serviços oferecidos correspondia às minhas necessidades”, “Não tinha alternativa” ou “É próximo do local onde habito”.

Assim sendo, o questionário era composto pelas seguintes perguntas:

**P1** – Os acessos à ABLA são fáceis

**P2** – O edifício está bem localizado

**P3** – As instalações da ABLA são atrativas

**P4** – A ABLA tem várias áreas de utilização. A circulação entre elas é fácil – não existem barreiras físicas

**P5** – O recreio das crianças tem as dimensões suficientes e não tenho receio que o meu educando o utilize

- P6** – A área destinada à alimentação é ampla e arejada
- P7** – O veículo que assegura o transporte das crianças encontra-se em boas condições
- P8** – Os materiais utilizados no chão e o mobiliário são adequados ao uso pelas crianças
- P9** – Existem extintores e estão bem visíveis
- P10** – As diferentes áreas da ABLA estão identificadas e assinaladas
- P11** – Os colaboradores da ABLA vestem-se de forma apropriada e estão identificados
- P12** – Existe um espaço destinado à divulgação das atividades e das normas de funcionamento
- P13** – Normalmente as atividades programadas são executadas
- P14** – Quando uma atividade programada não é realizada, sou informado da razão
- P15** – Os horários de entrada e saída das instalações são do meu conhecimento e são cumpridas
- P16** – O transporte das crianças está no sítio combinado à hora certa
- P17** – Os colaboradores têm a formação técnica necessária às funções que desempenham
- P18** – No geral, penso que os colaboradores gostam daquilo que fazem
- P19** – Quando me atrasei no cumprimento do horário e apresentei uma justificação, fui sempre compreendido
- P20** – Se necessário, sei a quem me dirijo para obter informações sobre o comportamento do meu educando
- P21** – Se apresento uma reclamação, sei que é tomada em atenção
- P22** – O serviço de refeições é adequado
- P23** – As instalações estão sempre limpas
- P24** – Confio na ABLA e não me lembro de ter apresentado uma reclamação
- P25** – A comparticipação (mensalidade) praticada justifica o serviço prestado
- P26** – Quando contacto a ABLA sou bem atendido e com rapidez
- P27** – Existe um espaço próprio e reservado para obter as informações que necessito
- P28** – É fácil contactar a coordenadora responsável pelo infantário da ABLA
- P29** – Periodicamente, a ABLA toma a iniciativa de me contactar e informar sobre o meu educando
- P30** – Já fui convidado a visitar as instalações do Infantário da ABLA

**P31** – Considerando todos os aspetos, estou satisfeito com o serviço da ABLA

**P32** – Recomendaria os serviços da ABLA a outra pessoa?

- Sim
- Não

**P33** – Se tivesse possibilidade, mudaria de instituição?

- Sim
- Não

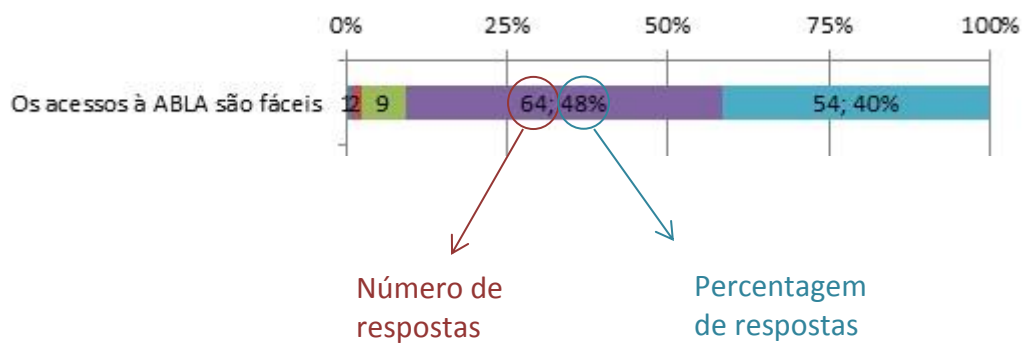
**P34** – Quando inscrevi o/a meu/minha educando/a na ABLA, fi-lo porque: (assinalar apenas UMA resposta)

- Foi-me recomendado
- O conjunto de serviços oferecidos respondia às minhas necessidades
- Não tinha alternativa
- É próximo do local onde habito

## Análise dos Resultados

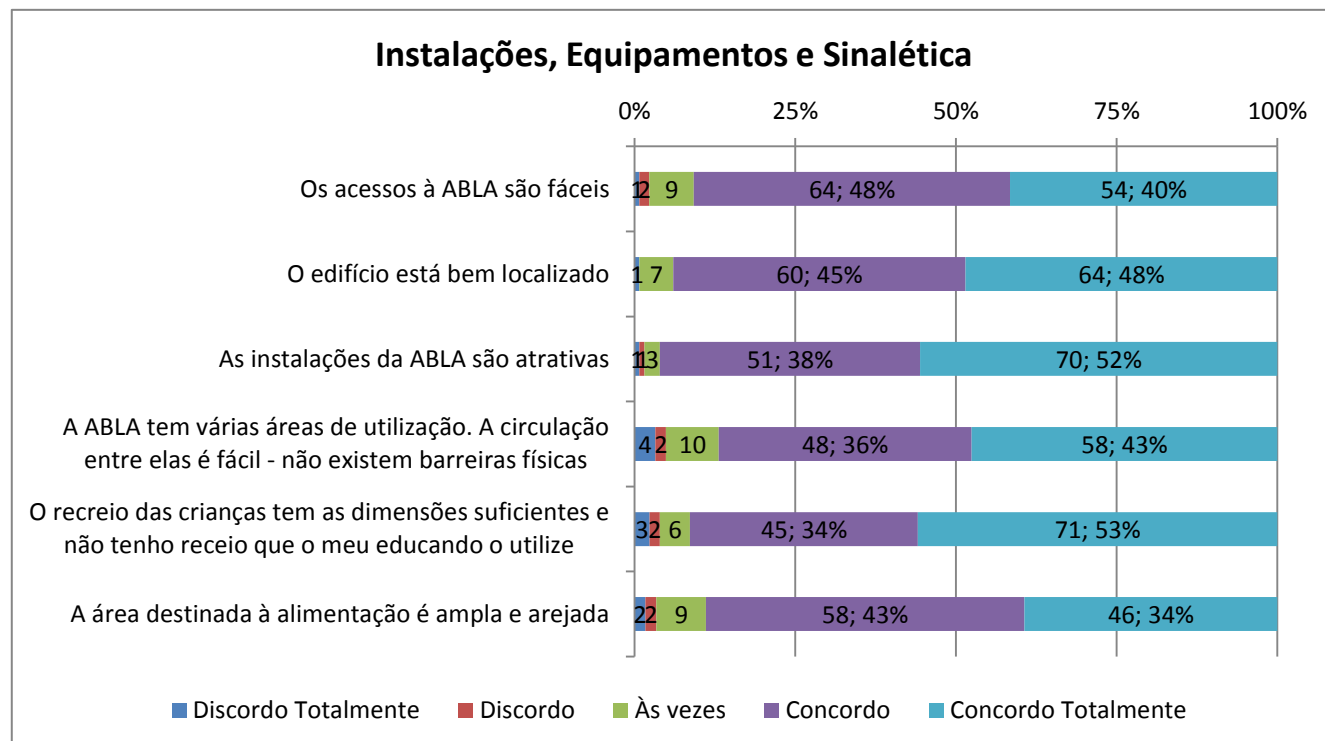
De seguida apresenta-se a análise dos resultados dos questionários e respetiva visualização gráfica.

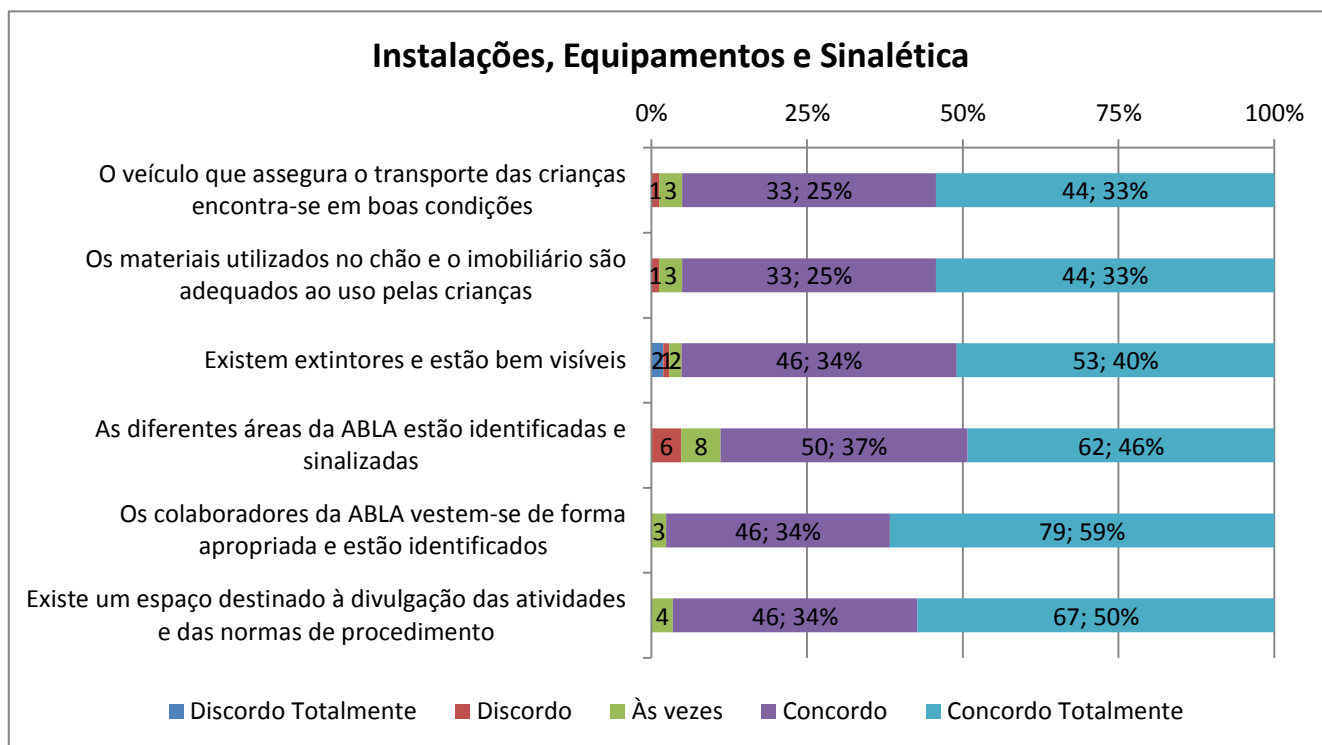
Alerta-se para a leitura dos gráficos que deverá ser feita da seguinte forma:



## Instalações, Equipamento e Sinalética

Questões	Média	Desvio-Médio	Moda	Mínimo	Máximo
Os acessos à ABLA são fáceis	4,29	0,59	4	1	5
O edifício está bem localizado	4,41	0,57	5	1	5
As instalações da ABLA são atrativas	4,49	0,56	5	1	5
A ABLA tem várias áreas de utilização. A circulação entre elas é fácil - não existem barreiras físicas	4,26	0,70	5	1	5
O recreio das crianças tem as dimensões suficientes e não tenho receio que o meu educando o utilize	4,41	0,66	5	1	5
A área destinada à alimentação é ampla e arejada	4,23	0,60	4	1	5
O veículo que assegura o transporte das crianças encontra-se em boas condições	4,48	0,56	5	2	5
Os materiais utilizados no chão e o imobiliário são adequados ao uso pelas crianças	4,53	0,53	5	1	5
Existem extintores e estão bem visíveis	4,41	0,60	5	1	5
As diferentes áreas da ABLA estão identificadas e sinalizadas	4,33	0,66	5	2	5
Os colaboradores da ABLA vestem-se de forma apropriada e estão identificados	4,59	0,50	5	3	5
Existe um espaço destinado à divulgação das atividades e das normas de funcionamento	4,54	0,53	5	3	5





Nesta dimensão destaca-se como tendo tido uma evolução positiva de 2011 para 2013, acima dos 10%, os seguintes itens:

	$\Sigma$ (Concordo + Concordo Totalmente)	
	2011	2013
O veículo que assegura o transporte das crianças encontra-se em boas condições	36%	57%
Existem extintores e estão bem visíveis	61%	74%

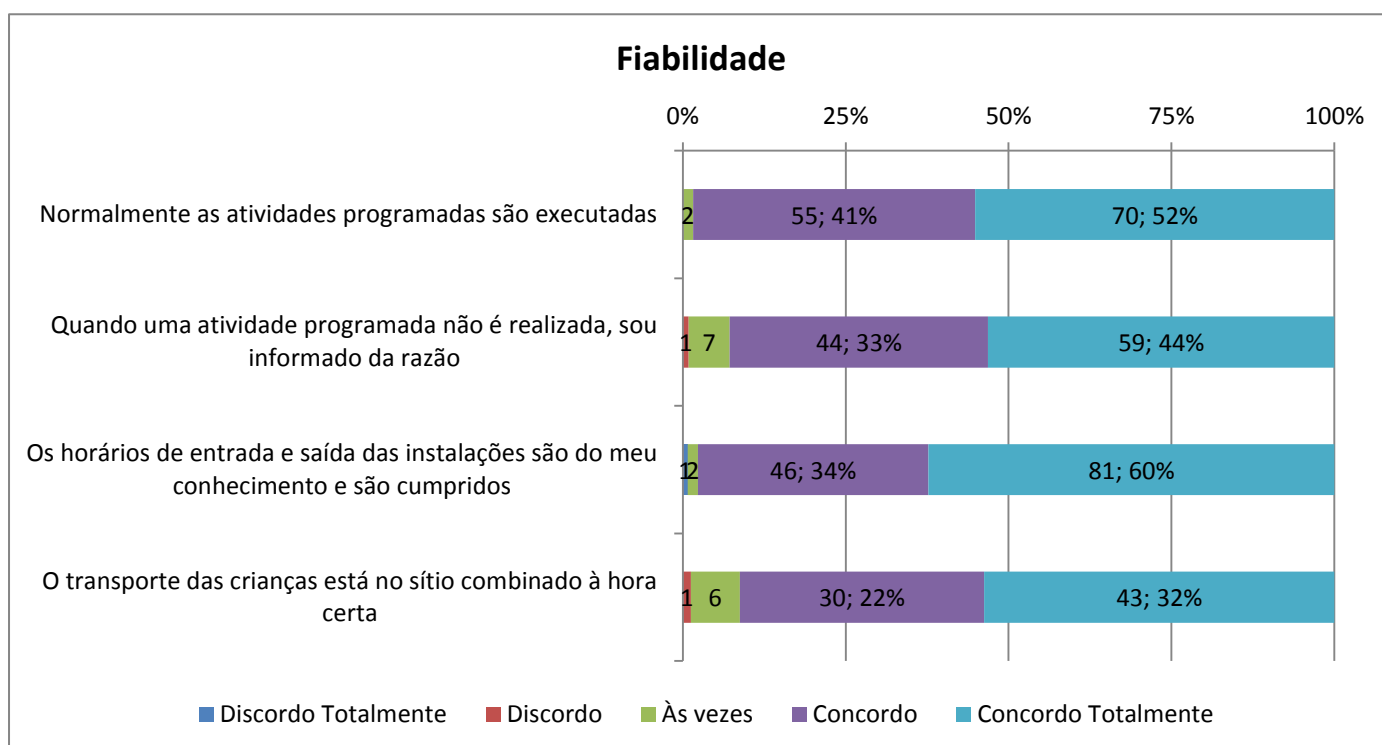
No presente ano letivo 2012/2013, a ABLA solicitou aos pais que trouxessem as cadeirinhas de transporte para serem colocadas no autocarro, afim das crianças de creche poderem participar nos passeios escolares. A pergunta **“O veículo que assegura o transporte das crianças encontra-se em boas condições”** obteve uma alta percentagem (28,4%) de respostas “Não sei”. Isto deriva do facto de o transporte ser maioritariamente utilizado pelos clientes do CATL. Note-se que 25% dos clientes de Creche e Pré-escolar responderam “Não sei” e apenas 3% dos clientes do CATL responderam da mesma forma.

A nível do veículo de transporte, não foi feita nenhuma alteração significativa, bem como ao nível dos extintores existentes no edifício e respetiva sinalização. Note-se que à pergunta **“Existem extintores e estão bem visíveis”**, 20,9% dos inquiridos responderam “Não sei”, o que igualmente se trata de uma percentagem elevada.

Com evolução negativa, registamos a afirmação **“Os materiais utilizados no chão e o imobiliário são adequados ao uso pelas crianças”**. Em 2013 apenas 57% dos clientes concordam e concordam totalmente com a referida afirmação, contra os 83% em 2011. Neste caso a ABLA não foi capaz de detetar a razão desta diferente, visto que os materiais utilizados no chão e o imobiliário mantiveram-se iguais desde 2011.

## Fiabilidade

Questões	Média	Desvio-Médio	Moda	Mínimo	Máximo
Normalmente as atividades programadas são executadas	4,54	0,51	5	3	5
Quando uma atividade programada não é realizada, sou informado da razão	4,45	0,58	5	2	5
Os horários de entrada e saída das instalações são do meu conhecimento e são cumpridos	4,58	0,60	5	1	5
O transporte das crianças está no sítio combinado à hora certa	4,44	0,54	5	2	5



Os itens que nesta dimensão tiveram uma evolução acima dos 10% de 2011 para 2013 foram os que se encontram discriminados na tabela seguinte.

	$\Sigma$ (Concordo + Concordo Totalmente)	
	2011	2013
Normalmente as atividades programadas são executadas	36%	57%
O transporte das crianças está no sítio combinado à hora certa	35%	54%

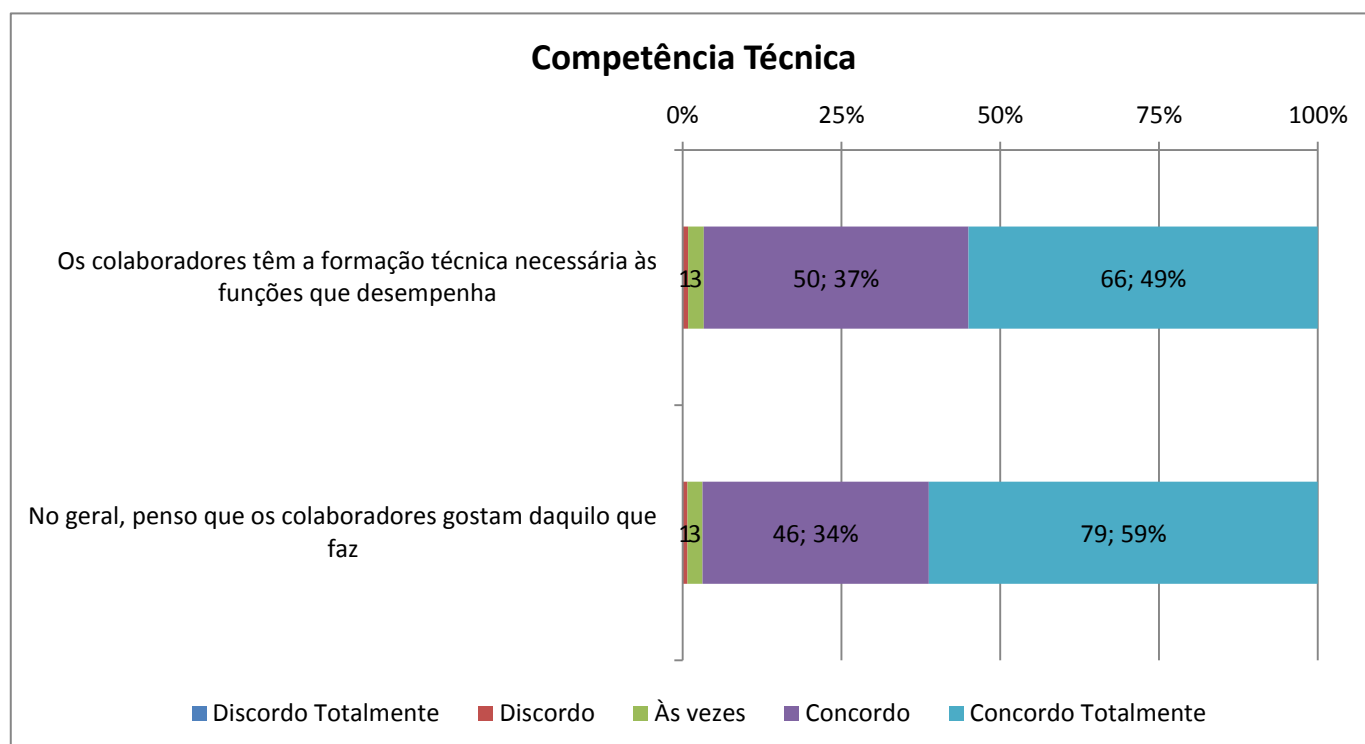


Entre 2011 e 2013, passou a ser obrigatório por parte dos educadores a realização semanal do Plano de Atividades de Sala, que por sua vez é disponibilizado aos encarregados de educação e às famílias. Este Plano de Atividades é avaliado e caso não seja realizada alguma das atividades previstas, o educador terá que justificar essa medida. Esta alteração trouxe um maior nível de envolvimento das famílias nas atividades escolares das crianças, o que poderá justificar o aumento da percentagem de respostas de nível 4 e 5 à pergunta sobre este assunto.

Em 2012 a ABLA passou a ter um novo motorista responsável pelo transporte das crianças, o que poderá ser explicação do aumento de respostas positivas relativas a este item. Note ainda que a pergunta **“O transporte das crianças está no sítio combinado à hora certa”** reuniu 16,4% de respostas “Não sei” e 22,4% de respostas “Não se aplica”. Isto deve-se ao facto do serviço de transporte oferecido pela ABLA ser apenas para os clientes do CATL que frequentem escolas públicas que façam parte do roteiro e ser um serviço que apenas faz o trajeto escola – ABLA. Ainda assim esta pergunta observou um aumento de respostas positivas, sendo que a única alteração relevante foi que em 2012, a ABLA passou a ter um novo motorista responsável pelo transporte das crianças, o que poderá ser explicação do aumento de respostas positivas.

## Competência Técnica

Questões	Média	Desvio-Médio	Moda	Mínimo	Máximo
Os colaboradores têm a formação técnica necessária às funções que desempenha	4,51	0,54	5	2	5
No geral, penso que os colaboradores gostam daquilo que fazem	4,57	0,52	5	2	5



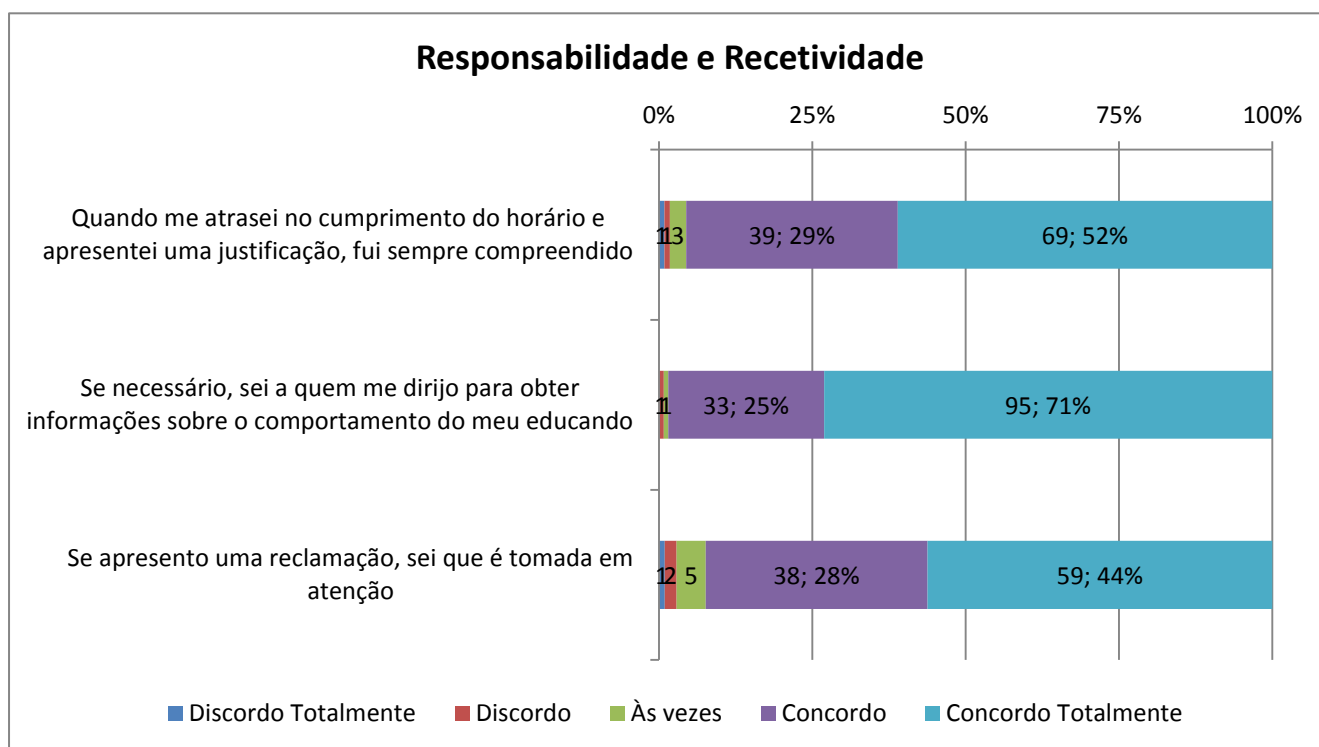
Com uma evolução positiva e superior a 10% de 2011 para 2013, surge a afirmação que avalia a competência técnica dos colaboradores.

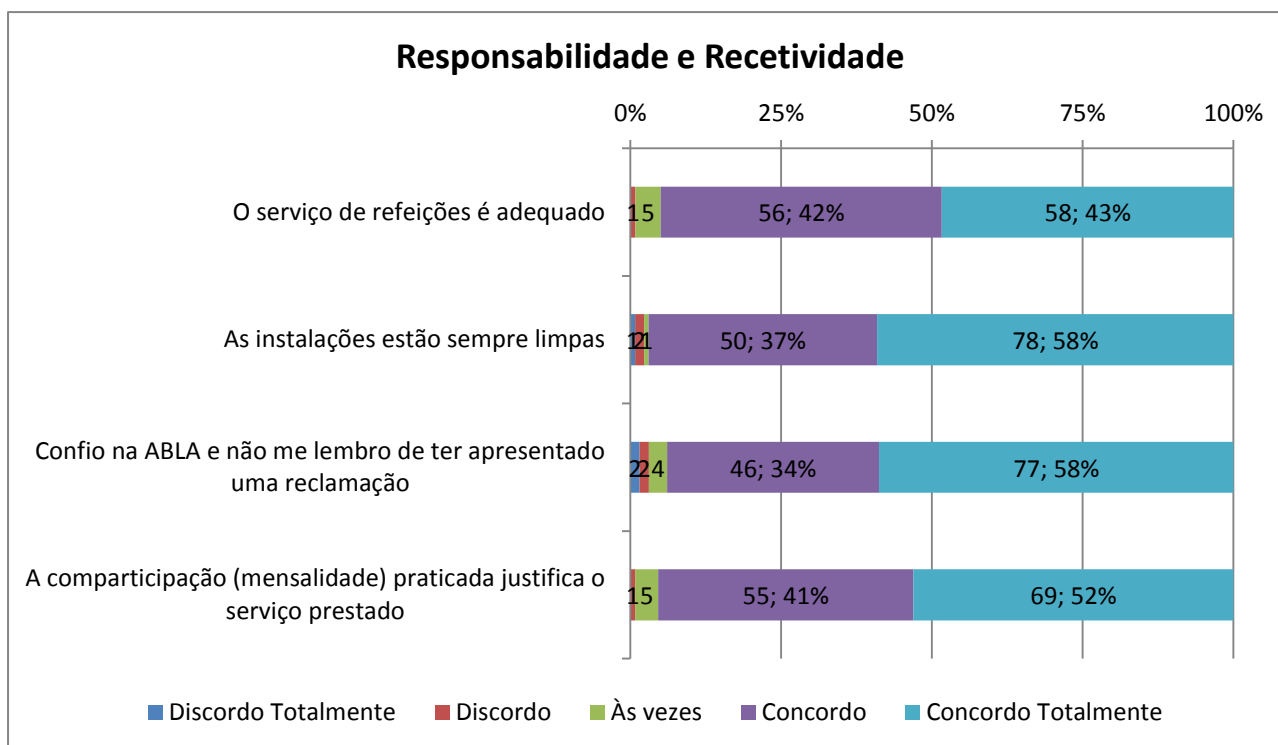
	$\Sigma$ (Concordo + Concordo Totalmente)	
	2011	2013
Os colaboradores têm a formação técnica necessária às funções que desempenha	71%	87%

Ao longo dos últimos dois anos, tem-se procurado envolver as famílias no processo de certificação da ABLA e, por isso, tem-lhes sido dado a conhecer toda a envolvente de formações, *coaching* e palestras a que os colaboradores da ABLA têm sido submetidos.

## Responsabilidade e Recetividade

Questões	Média	Desvio-Médio	Moda	Mínimo	Máximo
Quando me atrasei no cumprimento do horário e apresentei uma justificação, fui sempre compreendido	4,54	0,56	5	1	5
Se necessário, sei a quem me dirijo para obter informações sobre o comportamento do meu educando	4,71	0,43	5	2	5
Se apresento uma reclamação, sei que é tomada em atenção	4,45	0,62	5	1	5
O serviço de refeições é adequado	4,43	0,56	5	2	5
As instalações estão sempre limpas	4,53	0,56	5	1	5
Confio na ABLA e não me lembro de ter apresentado uma reclamação	4,48	0,61	5	1	5
A participação (mensalidade) praticada justifica o serviço prestado	4,48	0,56	5	2	5





Destaca-se nesta dimensão a evolução sobre a relação comparticipação e serviços prestados. Verifica-se uma evolução positiva entre 2011 e 2013.

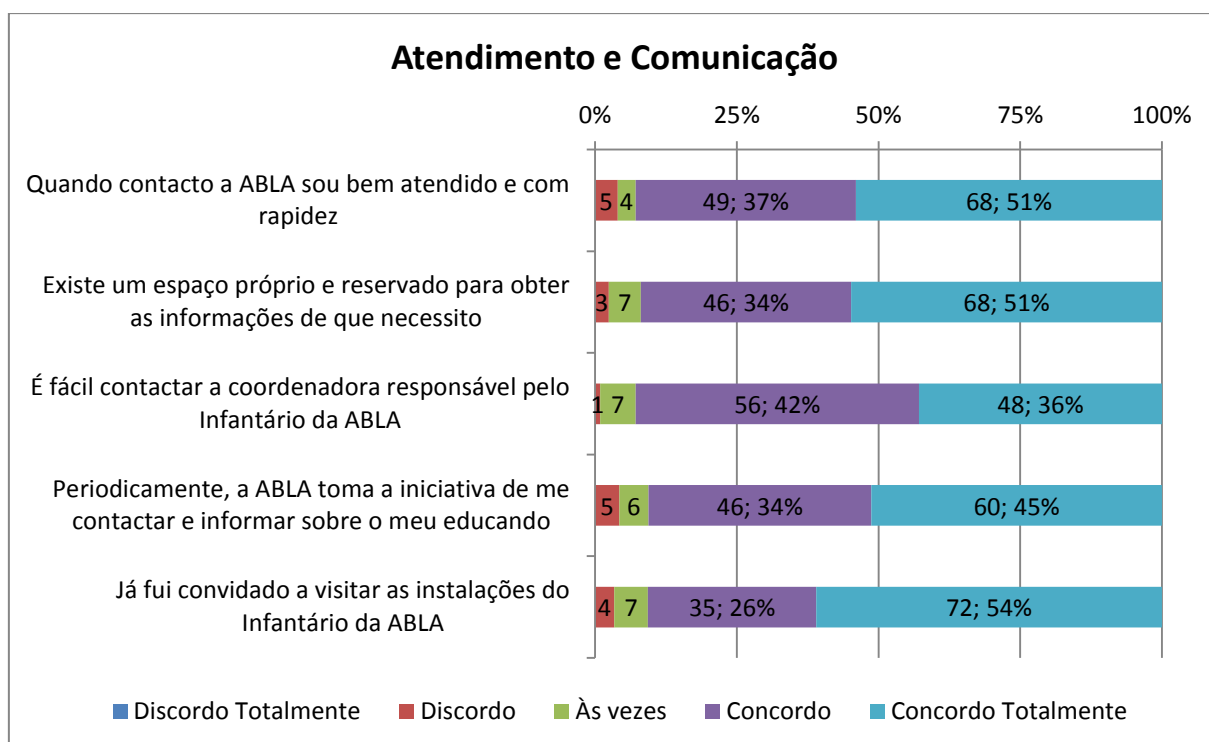
	$\Sigma$ (Concordo + Concordo Totalmente)	
	2011	2013
A comparticipação (mensalidade) praticada justifica o serviço prestado	80%	93%

Uma das razões que justifique este resultado é o facto de nos últimos dois anos, não ter havido qualquer alteração na tabela de comparticipações da ABLA, o que leva a que não haja alterações no valor das mensalidades pagas pelas famílias.

A questão **“O serviço de refeições é adequado”** obteve a média mais baixa deste grupo, e apresenta uma percentagem muito semelhante entre as respostas “Concordo” (42%) e “Concordo totalmente” (43%).

## Atendimento e Comunicação

Questões	Média	Desvio-Médio	Moda	Mínimo	Máximo
Quando contacto a ABLA sou bem atendido e com rapidez	4,43	0,62	5	2	5
Existe um espaço próprio e reservado para obter as informações de que necessito	4,44	0,61	5	2	5
É fácil contactar a coordenadora responsável pelo Infantário da ABLA	4,35	0,56	4	2	5
Periodicamente, a ABLA toma a iniciativa de me contactar e informar sobre o meu educando	4,38	0,64	5	2	5
Já fui convidado a visitar as instalações do Infantário da ABLA	4,48	0,63	5	2	5



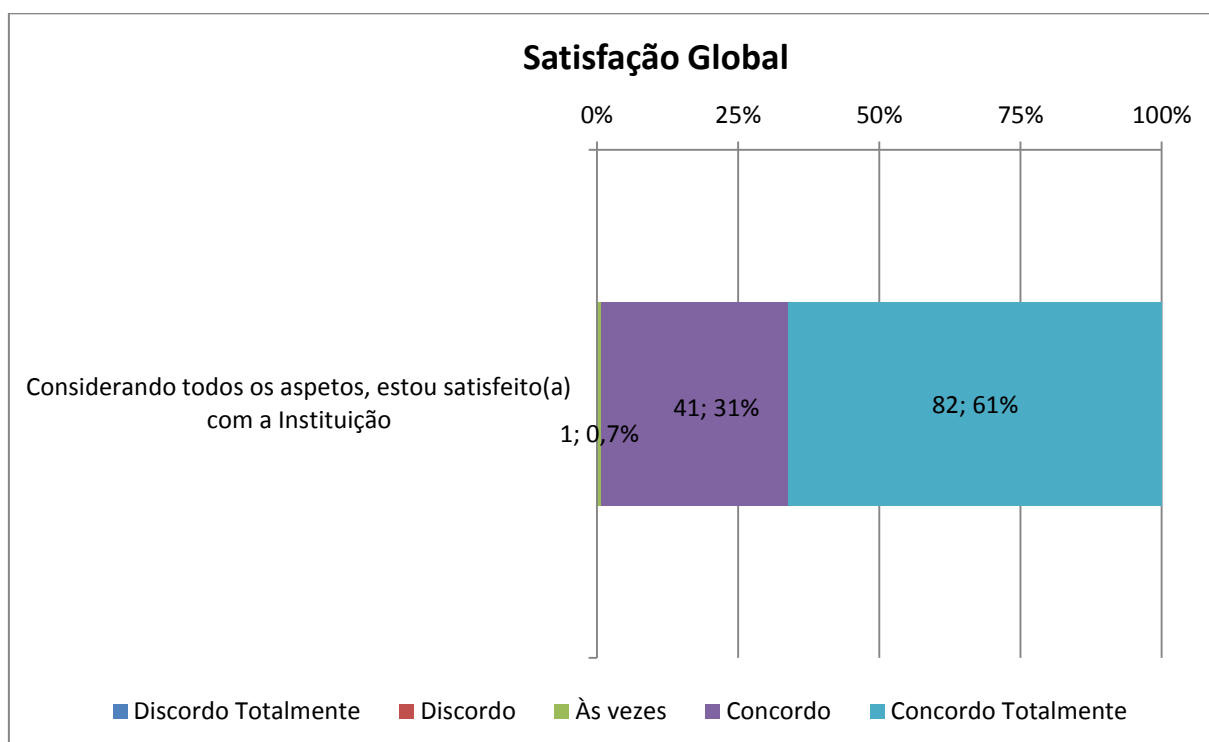
De 2011 para 2013 regista-se uma evolução positiva nas respostas aos itens abaixo assinalados.

	$\Sigma$ (Concordo + Concordo Totalmente)	
	2011	2013
Existe um espaço próprio e reservado para obter as informações de que necessito	71%	85%
Já fui convidado a visitar as instalações do Infantário da ABLA	67%	80%

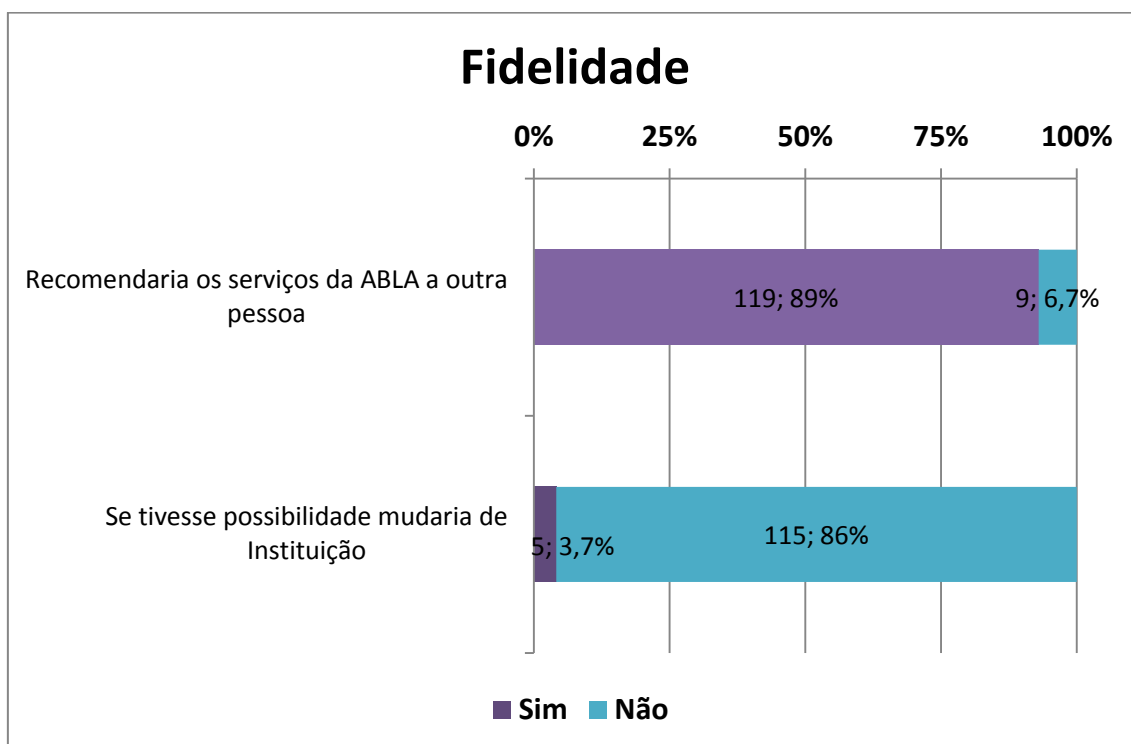
A equipa da ABLA tem procurado melhorar o atendimento e a comunicação com os clientes, e a receção da ABLA tem sido o ponto central para o fornecimento de informação a quem nos contacta. No momento da pré-inscrição da criança, o encarregado de educação é convidado pela rececionista da ABLA a encontrar-se com um educador no seu horário de atendimento, para poder obter informações que necessita e visitar as instalações.

## Satisfação Geral

Questões	Média	Desvio-Médio	Moda	Mínimo	Máximo
Considerando todos os aspetos, estou satisfeito com o serviço da ABLA	4,65	0,46	5	3	5

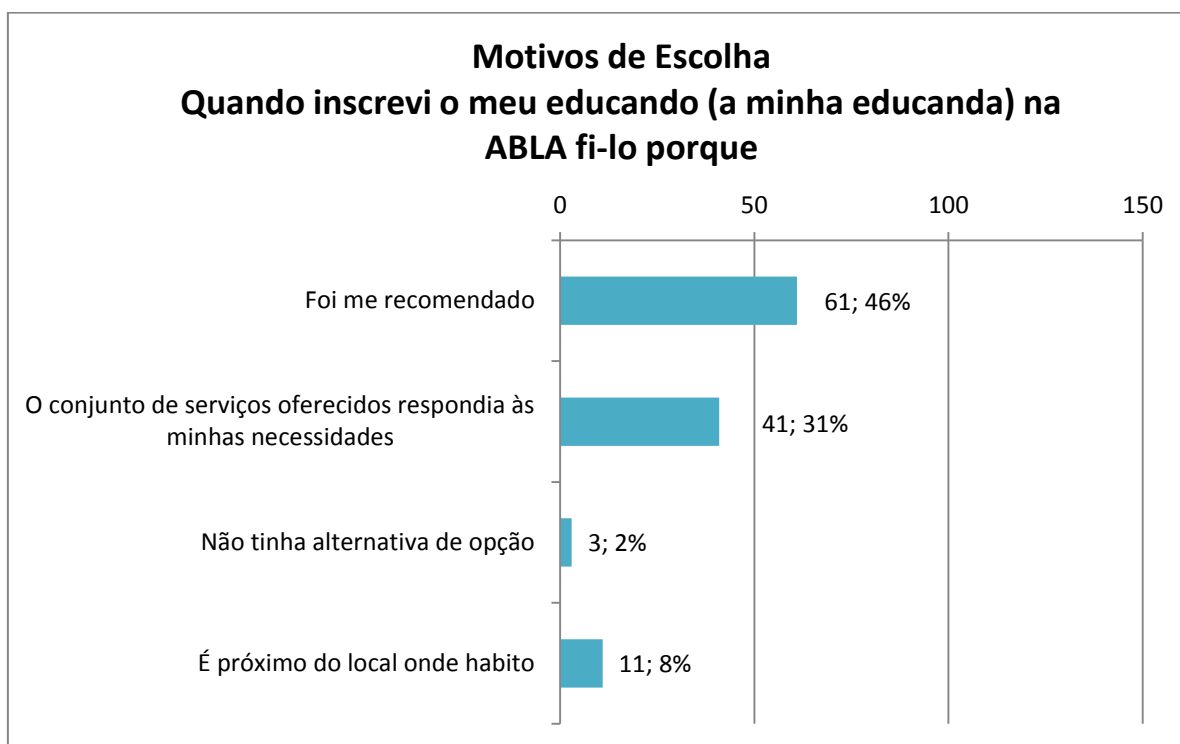


Quanto à satisfação global para com a ABLA, em todos os aspetos, registou-se uma evolução entre 2011 e 2013. Efetivamente, em 2011 a média foi de 4,45 e em 2013 a média posicionou-se nos 4,65. Os clientes reconheceram melhoria em aspetos específicos do funcionamento e também no funcionamento geral.



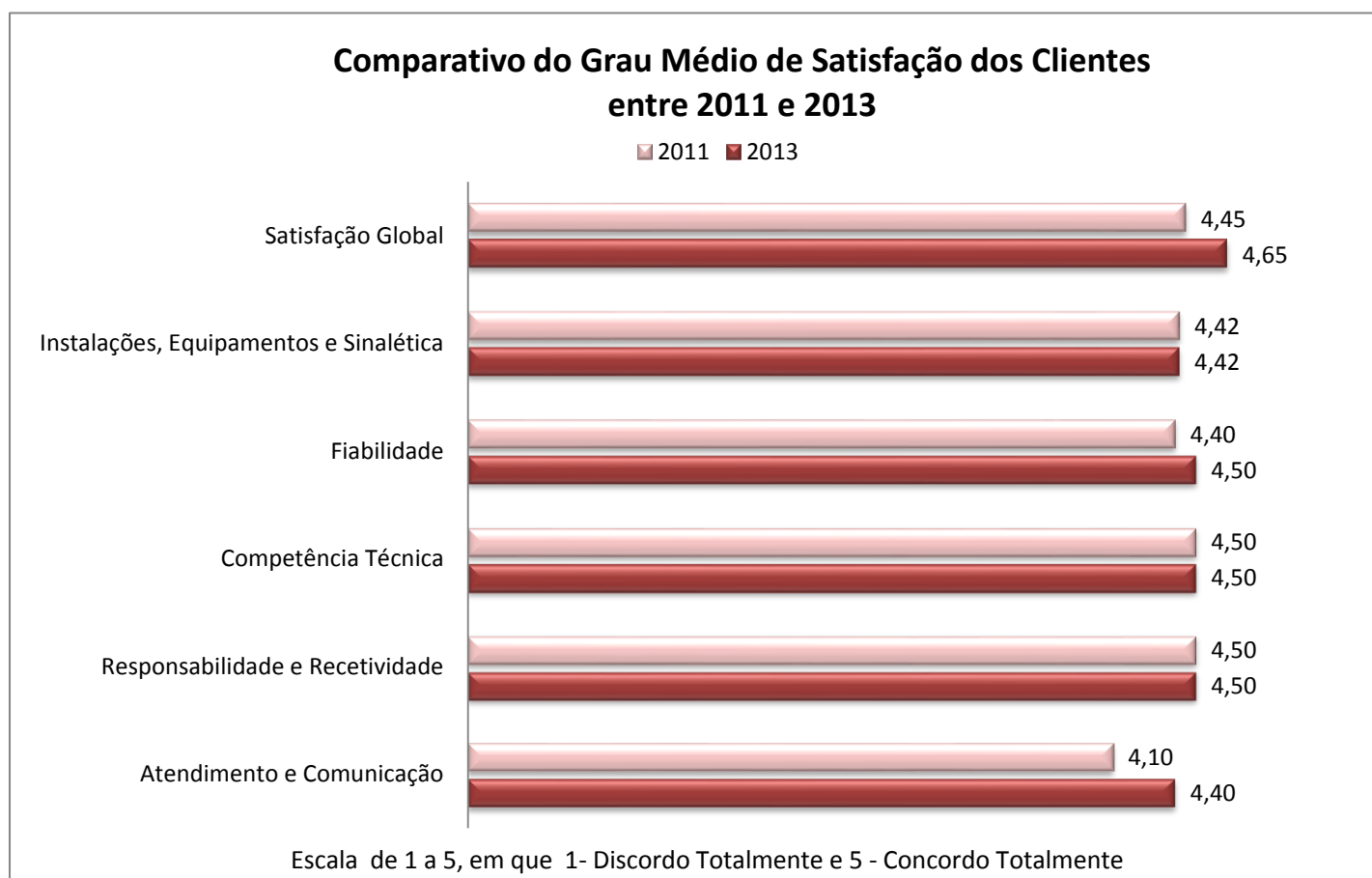
Genericamente os clientes encontram-se fidelizados à ABLA, dada a elevada percentagem dos mesmos que recomendariam a instituição e que não mudavam de instituição, mesmo que tivesse possibilidades.





Salienta-se positivamente as razões que levaram os Encarregados de Educação a inscreverem os seus educandos na ABLA, pois 1/3 considera que os serviços correspondem às suas necessidades e quase metade refere que lhe foi recomendado.

## Comparação com Resultados de 2011



Relativamente ao item **Fiabilidade**, observa-se uma evolução positiva.

Houve um aumento de 7%, em relação a 2011, de respostas “Não” à pergunta **“Recomendaria os serviços da ABLA a outra pessoa”**. Por outro lado, houve uma diminuição de respostas “Não” à pergunta **“Se tivesse possibilidade mudaria de instituição”**.

Relativamente ao item **Atendimento e Comunicação**, houve um aumento de 0,3 pontos entre 2011 e 2013. Por parte da ABLA, foi feito um esforço de melhorar a comunicação com os encarregados de educação através de reuniões periódicas, informação em placards, cadernetas de aluno, horário semanal de atendimento às famílias, etc. Para além disso foi ainda dada a possibilidade aos encarregados de

educação participarem na plataforma de comunicação entre escola e pais – “Weduc”, contudo esta opção foi recusada pelos pais.

Para além disso, a nível geral, a ABLA contratou uma telefonista o que permitiu uma melhoria no atendimento, quer por telefone quer ao público que se dirija à receção da ABLA. Em 2013, a rececionista da ABLA participou numa formação com a temática de atendimento ao público.

Apesar de tudo, no panorama geral, continua a ser o tema com classificação mais baixa.

Curiosamente, em 2011 o principal motivo de escolha da ABLA por parte dos encarregados de educação era “O conjunto de serviços oferecidos respondia às minhas necessidades”, no entanto, em 2013 o principal motivo da escolha recaiu sobre a opção “Foi-me recomendado”. Entre 2011 e 2013, a ABLA alargou os seus critérios de admissão, dando lugar a outras famílias poderem usufruir dos serviços prestados.

## Ações de Melhoria

Para cada uma das perguntas contabilizou-se o número de respostas “Discordo totalmente” e “Discordo”, sendo que considerou-se que para os casos em que houvesse cinco ou mais respostas destas, deveria ser tomada em consideração. Assim sendo, de seguida apresenta-se o conjunto de perguntas que obtiveram mais respostas de nível 1 e 2, e como se irá implementar ações que visem a correção e melhoria visando a contínua satisfação dos clientes.

Item	Questão	Ação	Prioridade	Responsável
Instalações, Equipamento e Sinalética	As diferentes áreas da ABLA estão identificadas e assinaladas	1. Colocar tabuletas nos diversos corredores a indicar salas, ginásio, WC's, etc.	Prioritário	Carla Simões
	A ABLA tem várias áreas de utilização. A circulação entre elas é fácil – não existem barreiras físicas	A ABLA obedece às regras de acessibilidades e neste momento não existem barreiras de circulação. Podemos inferir que esta questão está relacionada com a anterior, no que respeita à identificação das áreas de utilização.		
	O recreio das crianças tem as dimensões suficientes e não tenho receio que o meu educando o utilize	2. Implementar o processo de manutenção preventiva e corretiva 3. Certificar o parque infantil 4. Reforçar vigilância	Muito prioritário	Nathan Klein Carla Simões
Atendimento e Comunicação	Quando contacto a ABLA sou bem atendido e com rapidez	5. Fixar horário de atendimento presencial e por telefone	Pouco prioritário	Carla Simões e equipa técnica
	Periodicamente, a ABLA toma a iniciativa de me contactar e informar sobre o meu educando	6. Reforçar informação do horário de atendimento semanal às famílias	Prioritário	Carla Simões e equipa técnica

De acordo com a análise empreendida, não se justifica a abertura de ações corretivas mas sim de correções, traduzidas nas ações de 1 a 6 que iremos empreender no próximo ano letivo.