

## Questionário de Satisfação dos clientes

Este questionário possibilita, através da auscultação da opinião dos nossos clientes (pais e encarregados de educação), a melhoria contínua e a criação de alternativas com base nas necessidades das famílias, com vista a uma eficaz prestação do serviço e maior satisfação dos nossos clientes com o objectivo de oferecer um serviço de maior qualidade e eficiência.

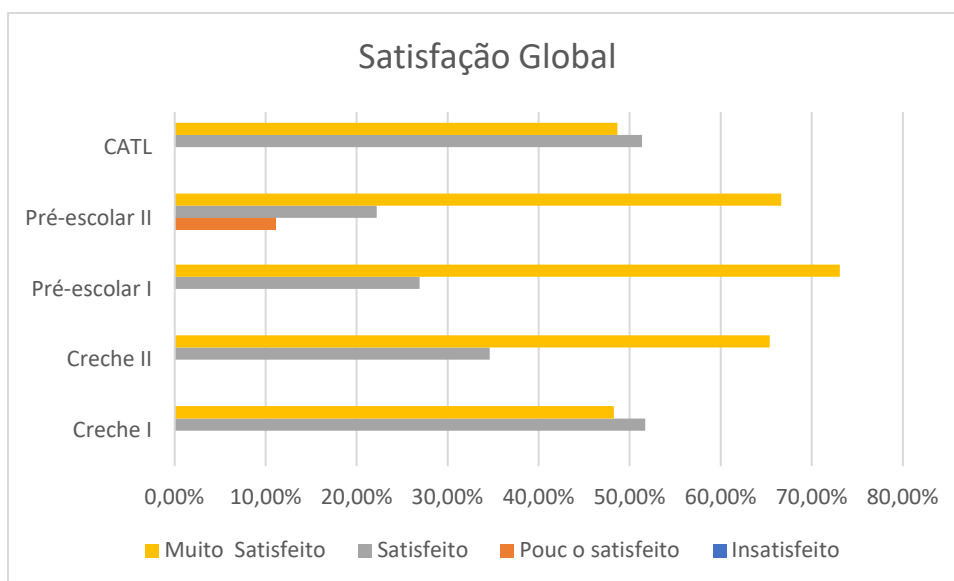
Estes questionários são confidenciais e tem como base uma amostragem dos clientes da APS. Foram respondidos 127 questionários.

Os questionários foram elaborados online através da plataforma *Google forms*, tendo sido enviado por email aos encarregados de educação que disponibilizaram email para envio. A plataforma fornece já os dados compilados em tabela e em gráfico permitindo perceber e analisar de forma imediata o grau de satisfação relativamente a cada item avaliado.

Através do questionário realizado aos clientes da APS conclui-se que, a satisfação dos clientes encontra-se estável a níveis elevados, contribuindo para isso a oferta de serviços que vão ao encontro das necessidades das famílias assim como a manutenção de instalações modernas e preparadas para todas as necessidades dos utentes e que possibilitam a oferta de actividades diversificadas.

As áreas que têm de ser mais trabalhadas são as actividades extracurriculares oferecidas e o tratamento de reclamações.

O gráfico seguinte mostra a satisfação geral dos clientes por resposta social.



Os principais motivos pelos quais as famílias escolhem a Instituição é pela Qualidade dos serviços prestados e recomendação da Instituição por outros, sendo que, a maior parte dos inquiridos recomendaria a Instituição a amigos e familiares.

Alguns dos inquiridos expressaram no campo das sugestões/ observações a satisfação com os serviços da APS, outros expressaram o desejo de maior variedade de actividades e de maior diálogo e colaboração entre a Instituição e as famílias.

O quadro seguinte mostra o tratamento dado às sugestões/ Observações dadas no questionário.

Sugestão	Resposta
Ter alguém na recepção das instalações pré-escolar II para poderem ser tratados assuntos como o pagamento de mensalidades sem haver necessidade de deslocação ao edifício sede.	Existe uma alternativa ao pagamento presencial. O débito directo. As transferências bancárias só funcionaram durante o confinamento, mas resultaram em muitos problemas, por isso foram abandonadas.
Ter como opção pão branco.	De acordo com a Circular nº.: 3/DSEEAS/DGE/ 2013, da Direcção-Geral da Educação, sobre “Orientações sobre ementas e refeitórios escolares”, é determinada a utilização de pão de mistura, em detrimento do pão branco, bem como pré-estabelecida a composição do pão, ao nível de ingredientes. O pão utilizado na instituição está de acordo com esta circular.
Maior diversidade de AEC e mais actividades pedagógicas para os dias em que não têm aulas.	Deve haver também espaço no CATL (Centro de Actividades de Tempos Livres) para actividades livres de brincadeira e socialização informal. Consideramos que as AEC actuais são suficientes. A sugestão não se considera pertinente.
Elaborar mais as avaliações individuais das crianças para se obter de forma mais imediata toda a informação relevante.	De momento a metodologia de avaliação que se encontra em vigor considera-se adequada.
Utilização de plataforma digital onde as famílias pudessem ter acesso a mais informações sobre os utentes.	A Direcção da APS não considera pertinente a utilização deste tipo de meios de comunicação.
O espaço da sala de 1 ano da Creche II devia ser maior.	A Sala tem as dimensões necessárias e está de acordo com o exigido por lei.

Sugestão	Resposta
A fruta deveria ser mais variada.	Nos últimos tempos temos vindo a melhorar a oferta ao nível de variedade de fruta. Actualmente, estão disponíveis diariamente 3 variedades de fruta da época, que vão variando também ao longo da semana.
Mais transportes para deslocação dos utentes a casa.	O horário actual de transportes é o possível.
Incumprimento das saídas para a ginástica e para a música das crianças das instalações "da Caixa Agrícola", alegadamente porque o autocarro não os pôde levar.	Foi reforçado aos motoristas a importância de as crianças do Pré 2 virem semanalmente às actividades.
As crianças não deveriam estar com o mesmo calçado da rua na sala.	Esta questão será avaliada.
As sandes entregues às crianças deveriam ter mais fiambre/ manteiga.	Esta questão será avaliada.
Permitir ao meu educando retirar o aparelho dentário no WC em vez de ter que tirar no refeitório em frente às restantes crianças e por consequência não o ter guardado na caixa apropriada.	Os utentes devem retirar os aparelhos antes de descerem para o refeitório.
Maior oportunidade para brincar no exterior.	As crianças vão ao exterior sempre que possível e não passam muito tempo sentadas, a não ser no acolhimento.
Regresso das actividades externas coimo natação.	A actividade esteve cancelada devido à COVID-19. Foi retomada no início do ano lectivo 2022/2023.
Recreio na rua para as crianças de 1 ano.	As crianças vão ao recreio a partir do momento em que o grupo adquire a marcha.
Sistema de climatização que permitisse diminuir a temperatura das salas.	A instalação eléctrica da APS não permite a colocação de sistemas de Ar Condicionado em todas as salas e por isso são utilizadas ventoinhas.