

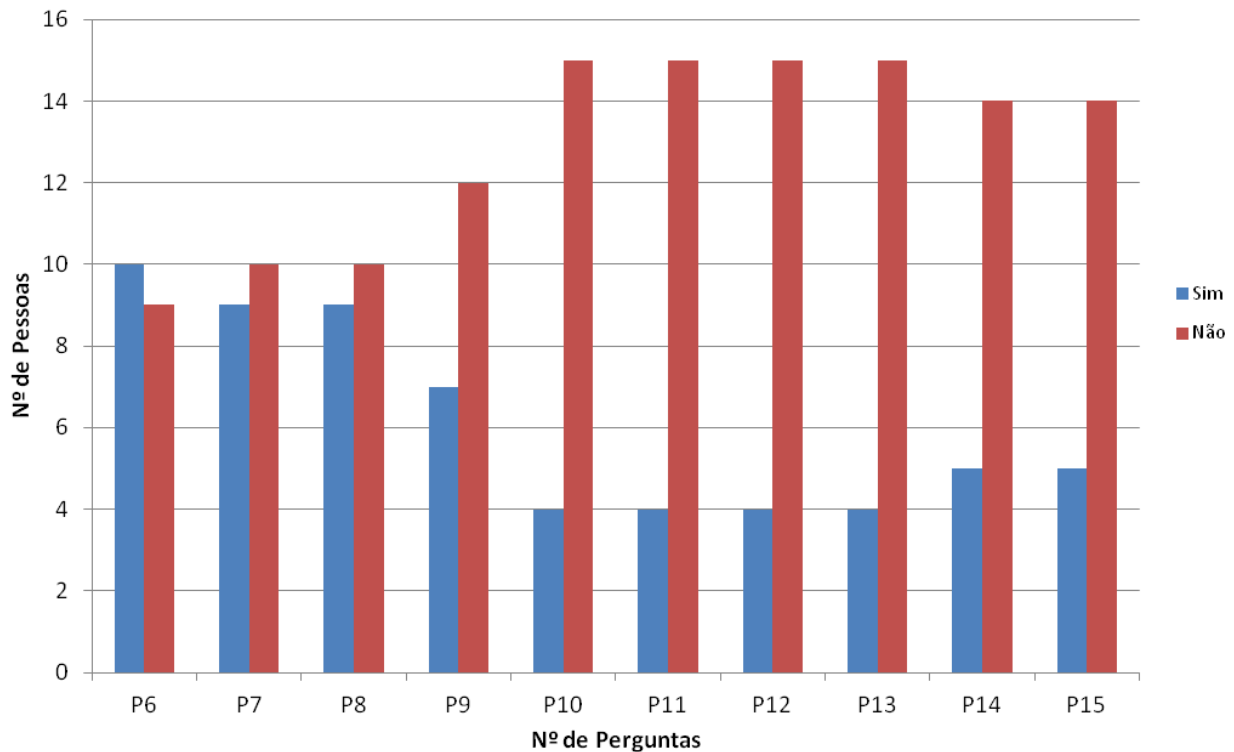
Questionário de Avaliação à Comunidade sobre o conhecimento das respostas sociais do CRIT

Nº de Inquéritos recebidos e validados – 19

CRITÉRIOS	Sim	Não
P6. [CAO – Centro de Actividades Ocupacionais] Conhece as nossas Respostas Sociais? Qual/Quais?	10	9
P7. [Sócio Educativa] Conhece as nossas Respostas Sociais? Qual/Quais?	9	10
P8. [CRI – Centro de Recursos para a Inclusão] Conhece as nossas Respostas Sociais? Qual/Quais?	9	10
P9. [Formação Profissional e Emprego] Conhece as nossas Respostas Sociais? Qual/Quais?	7	12
P10. [Centro Comunitário Rostoj] Conhece as nossas Respostas Sociais? Qual/Quais?	4	15
P11. [ATL “Os Rostinhos”] Conhece as nossas Respostas Sociais? Qual/Quais?	4	15
P12. [COJ - Centro de Ocupação Juvenil] Conhece as nossas Respostas Sociais? Qual/Quais?	4	15
P13. [CAFAPT – Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental Torrejano] Conhece as nossas Respostas Sociais? Qual/Quais?	4	15
P14. [RSI – Rendimento Social de Inserção] Conhece as nossas Respostas Sociais? Qual/Quais?	5	14
P15. [Lar Residencial] Conhece as nossas Respostas Sociais? Qual/Quais?	5	14
Percentagem das respostas obtidas:	32%	68%

Grau de Avaliação à Comunidade sobre o conhecimento das respostas sociais do CRIT

Nº de inquéritos recebidos e validados - 19



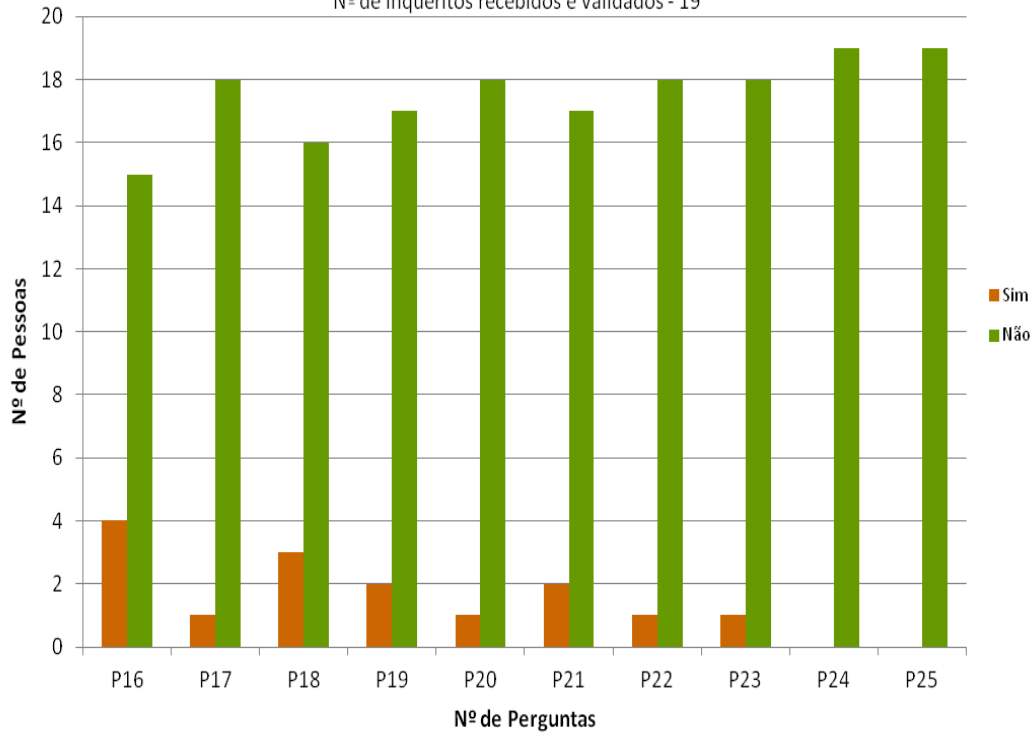
**Questionário de Avaliação à Comunidade sobre
a utilização das respostas sociais do CRIT**

Nº de Inquéritos recebidos e validados – 19

CRITÉRIOS	Sim	Não	NR
P16. [CAO – Centro de Actividades Ocupacionais] Já utilizou alguma das nossas Respostas Sociais? Qual/Quais?	4	15	0
P17. [Sócio Educativa] Já utilizou alguma das nossas Respostas Sociais? Qual/Quais?	1	18	0
P18. [CRI – Centro de Recursos para a Inclusão] Já utilizou alguma das nossas Respostas Sociais? Qual/Quais?	3	16	0
P19. [Formação Profissional e Emprego] Já utilizou alguma das nossas Respostas Sociais? Qual/Quais?	2	17	0
P20. [Centro Comunitário Rosto] Já utilizou alguma das nossas Respostas Sociais? Qual/Quais?	1	18	0
P21. [ATL “Os Rostinhos”] Já utilizou alguma das nossas Respostas Sociais? Qual/Quais?	2	17	0
P22. [COJ - Centro de Ocupação Juvenil] Já utilizou alguma das nossas Respostas Sociais? Qual/Quais?	1	18	0
P23. [CAFAPT – Centro de Apoio Familiar e Aconselhamento Parental Torrejano] Já utilizou alguma das nossas Respostas Sociais? Qual/Quais?	1	18	0
P24. [RSI – Rendimento Social de Inserção] Já utilizou alguma das nossas Respostas Sociais? Qual/Quais?	0	19	0
P25. [Lar Residencial] Já utilizou alguma das nossas Respostas Sociais? Qual/Quais?	0	19	0
P26. Caso tenha recorrido a alguma das nossas Respostas ficou satisfeito?	11	2	6
Percentagem das respostas obtidas:	12%	85%	3%

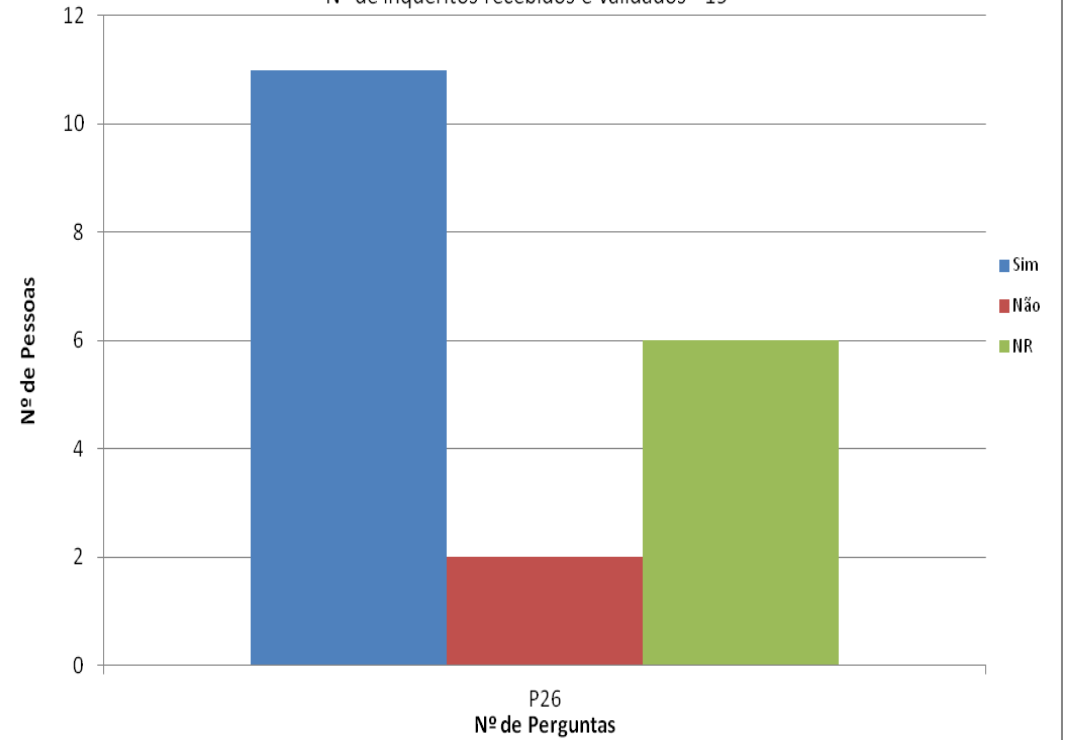
Grau de Avaliação à Comunidade sobre a utilização das respostas sociais do CRIT

Nº de inquéritos recebidos e validados - 19



Grau de Satisfação da Comunidade sobre a utilização das respostas sociais do CRIT

Nº de inquéritos recebidos e validados - 19



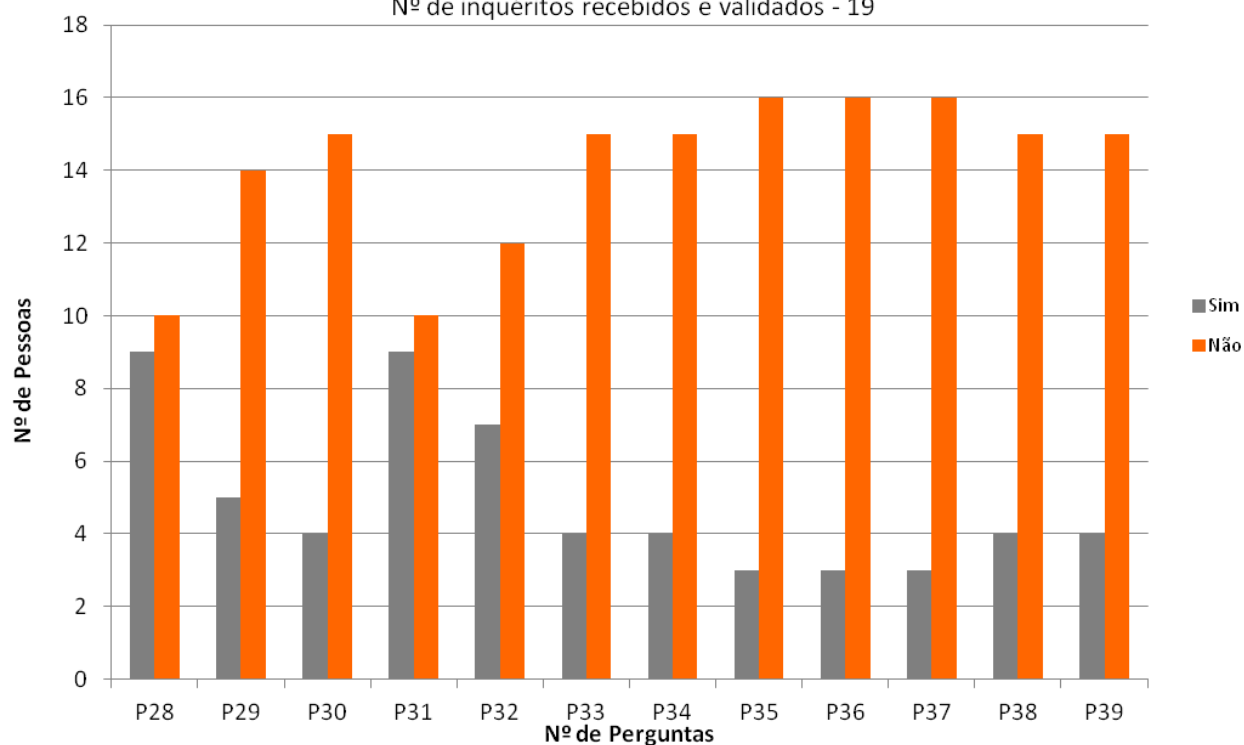
**Questionário de Avaliação à Comunidade sobre
o conhecimento dos serviços do CRIT**

Nº de Inquéritos recebidos e validados – 19

CRITÉRIOS	Sim	Não
P28. [Carpintaria] Conhece os nossos Serviços? Qual/Quais?	9	10
P29. [Serralharia] Conhece os nossos Serviços? Qual/Quais?	5	14
P30. [Informática] Conhece os nossos Serviços? Qual/Quais?	4	15
P31. [Cerâmica] Conhece os nossos Serviços? Qual/Quais?	9	10
P32. [Artes Gráficas] Conhece os nossos Serviços? Qual/Quais?	7	12
P33. [Lavandaria] Conhece os nossos Serviços? Qual/Quais?	4	15
P34. [Costura] Conhece os nossos Serviços? Qual/Quais?	4	15
P35. [Engomadoria] Conhece os nossos Serviços? Qual/Quais?	3	16
P36. [Hidroterapia] Conhece os nossos Serviços? Qual/Quais?	3	16
P37. [Hidroginástica] Conhece os nossos Serviços? Qual/Quais?	3	16
P38. [Fisioterapia] Conhece os nossos Serviços? Qual/Quais?	4	15
P39. [Consultas Externas] Conhece os nossos Serviços? Qual/Quais?	4	15
Percentagem das respostas obtidas:	26%	74%

**Grau de Avaliação à Comunidade sobre
o conhecimento dos serviços do CRIT**

Nº de inquéritos recebidos e validados - 19



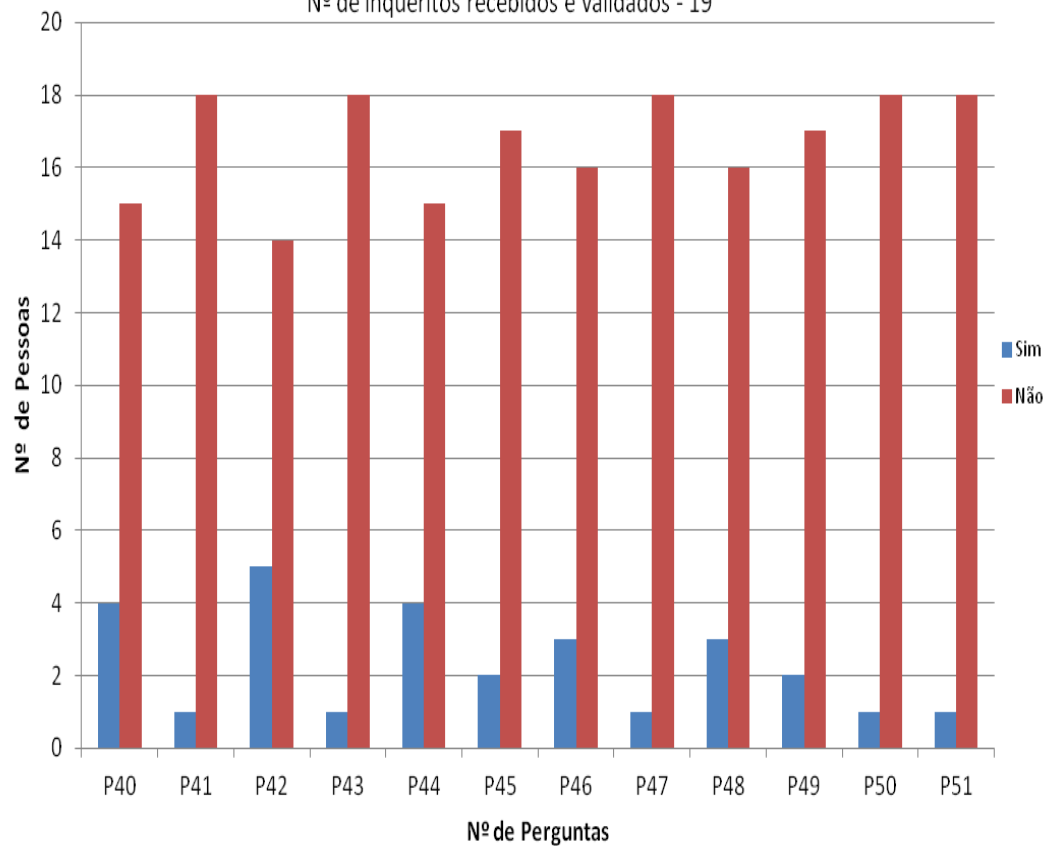
**Questionário de Avaliação à Comunidade sobre
a utilização dos serviços do CRIT**

Nº de Inquéritos recebidos e validados – 19

CRITÉRIOS	Sim	Não	NR
P40. [Carpintaria] Já utilizou alguns dos nossos Serviços? Qual/Quais?	4	15	0
P41. [Serralharia] Já utilizou alguns dos nossos Serviços? Qual/Quais?	1	18	0
P42. [Informática] Já utilizou alguns dos nossos Serviços? Qual/Quais?	5	14	0
P43. [Cerâmica] Já utilizou alguns dos nossos Serviços? Qual/Quais?	1	18	0
P44. [Artes Gráficas] Já utilizou alguns dos nossos Serviços? Qual/Quais?	4	15	0
P45. [Lavandaria] Já utilizou alguns dos nossos Serviços? Qual/Quais?	2	17	0
P46. [Costura] Já utilizou alguns dos nossos Serviços? Qual/Quais?	3	16	0
P47. [Engomadaria] Já utilizou alguns dos nossos Serviços? Qual/Quais?	1	18	0
P48. [Hidroterapia] Já utilizou alguns dos nossos Serviços? Qual/Quais?	3	16	0
P49. [Hidroginástica] Já utilizou alguns dos nossos Serviços? Qual/Quais?	2	17	0
P50. [Fisioterapia] Já utilizou alguns dos nossos Serviços? Qual/Quais?	1	18	0
P51. [Consultas Externas] Já utilizou alguns dos nossos Serviços? Qual/Quais?	1	18	0
P52. Caso tenha utilizado ou recorrido a alguns dos nossos Serviços ficou satisfeito?	12	2	5
Percentagem das respostas obtidas:	16%	82%	2%

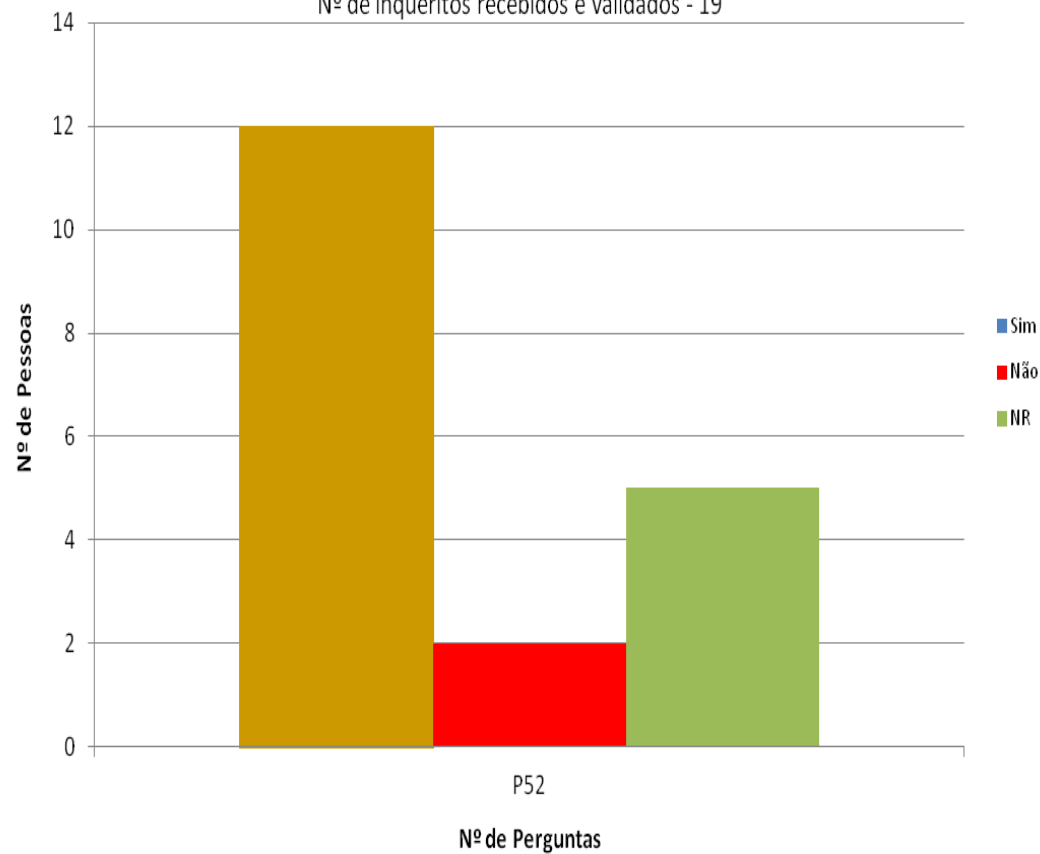
Grau de Avaliação à Comunidade sobre a utilização dos serviços do CRIT

Nº de inquéritos recebidos e validados - 19

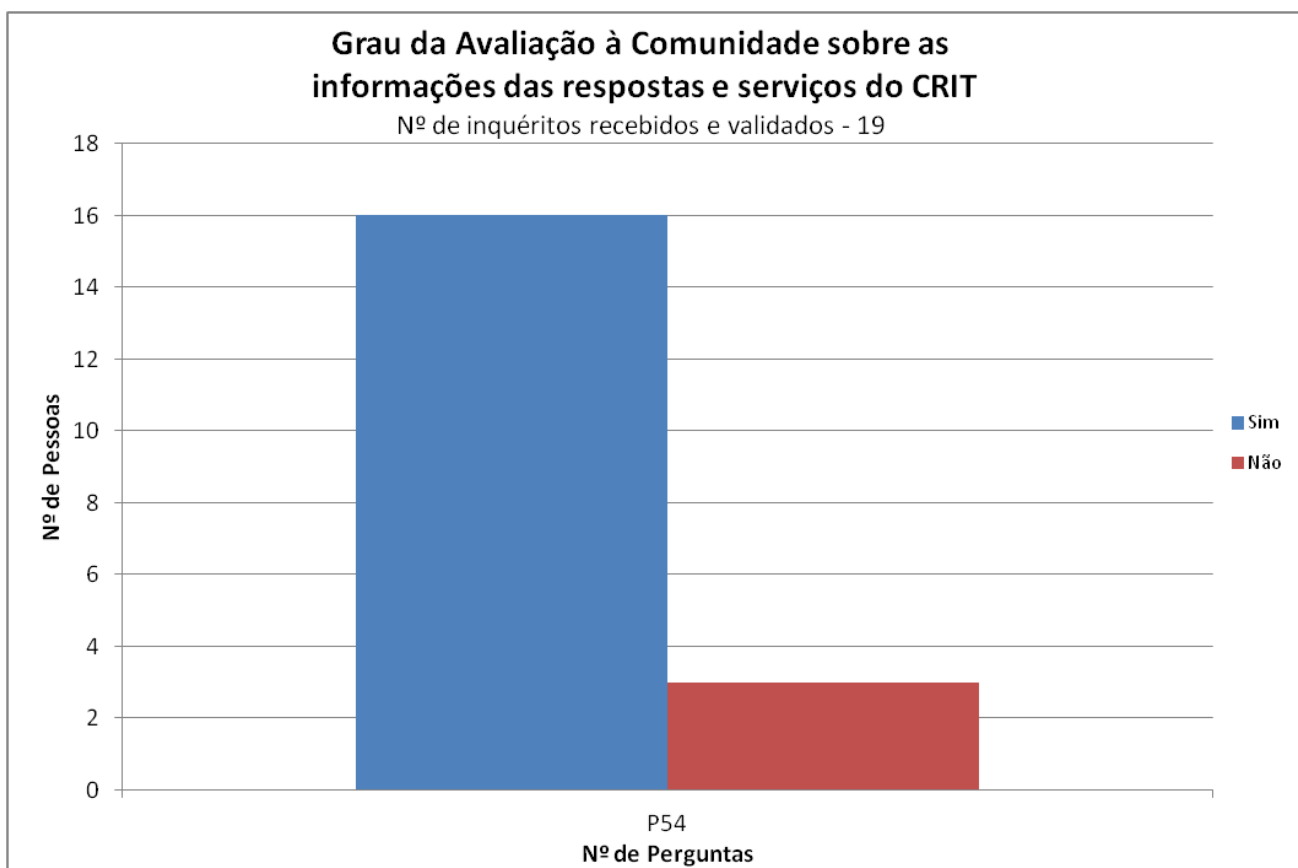


Grau de Satisfação da Comunidade sobre a utilização dos serviços do CRIT

Nº de inquéritos recebidos e validados - 19



Questionário de Avaliação à Comunidade sobre as informações das respostas sociais e serviços do CRIT Nº de Inquéritos recebidos e validados – 19		
CRITÉRIOS	Sim	Não
P54. Sente-se informado acerca das Respostas e Serviços do CRIT – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano?	16	3
Percentagem das respostas obtidas:	84%	16%



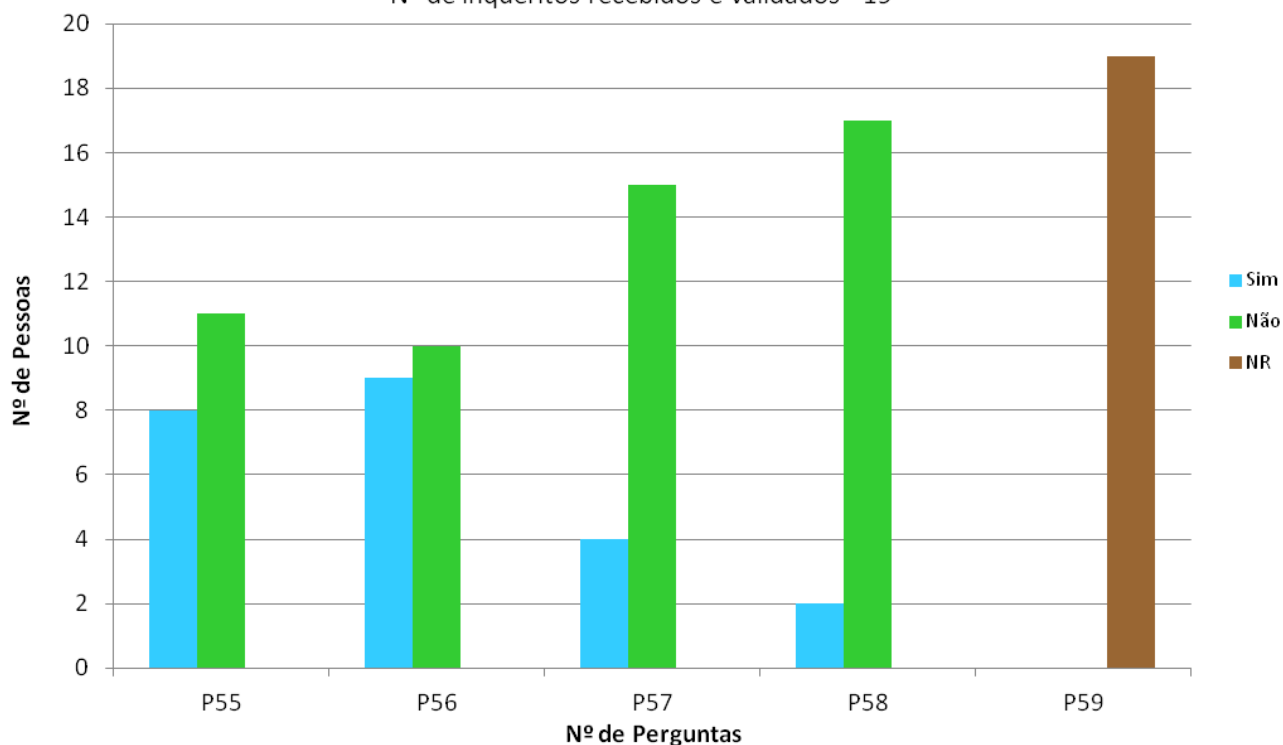
**Questionário de Avaliação à Comunidade sobre
a forma como adquirir informações do CRIT**

Nº de Inquéritos recebidos e validados – 19

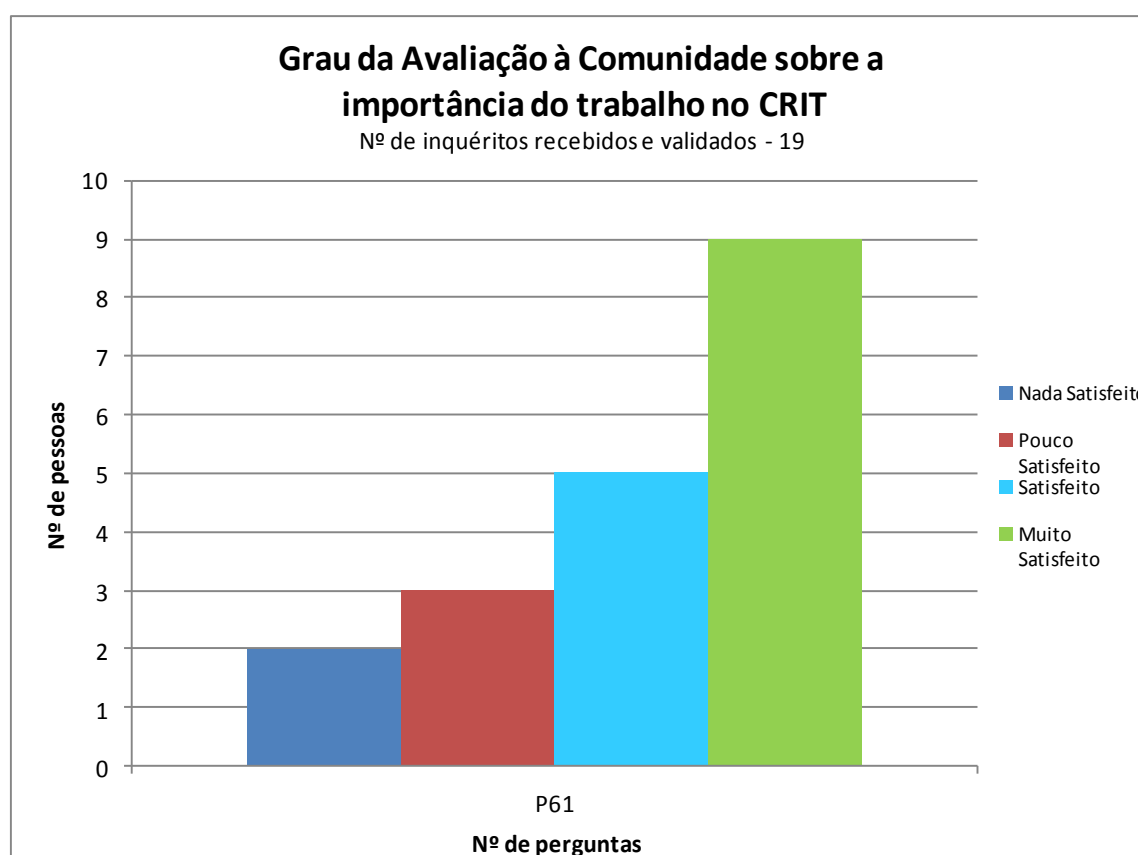
CRITÉRIOS	Sim	Não	NR
P55. [Directamente nos Sectores/Serviços] Quando necessita de informações sobre o CRIT – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano onde recorre?	8	11	0
P56. [Internet] Quando necessita de informações sobre o CRIT – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano onde recorre?	9	10	0
P57. [Imprensa] Quando necessita de informações sobre o CRIT – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano onde recorre?	4	15	0
P58. [Redes Sociais] Quando necessita de informações sobre o CRIT – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano onde recorre?	2	17	0
P59. [Outro] Quando necessita de informações sobre o CRIT – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano onde recorre?	0	0	19
Percentagem das respostas obtidas:	24%	56%	20%

**Grau de Avaliação à Comunidade sobre a
forma como adquirir informações do CRIT**

Nº de inquéritos recebidos e validados - 19



Questionário de Avaliação à Comunidade sobre a importância do trabalho no CRIT Nº de Inquéritos recebidos e validados – 19				
CRITÉRIOS	Nada Satisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
P61. Avalie a importância do trabalho do CRIT – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano	2	3	5	9
Percentagem das respostas obtidas:	11%	16%	26%	47%



P 60. Tem alguma sugestão que possa contribuir para a melhoria do CRIT – Centro de Reabilitação e Integração Torrejano? (Apenas dois dos dezanove responderam ao inquérito a esta pergunta):

- Continuarem a apostar na tentativa de abrirem o Fórum Sócio Ocupacional para doenças mentais;
- Atualização dos dados neste site.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Ano:2012

SATISFAÇÃO COMUNIDADE

I- Enquadramento Geral

Este Relatório tem como objetivo apresentar os resultados de avaliação da satisfação dos da comunidade em relação ao CRIT. Esta foi uma das melhorias introduzidas pelo Sistema de Gestão da Qualidade, colocando no ano de 2012 no site da Instituição um Questionário de satisfação à comunidade, para além de todas as avaliações da satisfação que o próprio sistema já tinha implementado para aferir as várias partes interessadas.

Com ele pretendeu-se avaliar os diversos parâmetros: Conhecimento da Instituição, Conhecimento das suas respostas Sociais, Utilização das suas Respostas Sociais, Conhecimento dos seus Serviços, Utilização dos seus Serviços, Grau de informação, Como adquirir informações sobre o CRIT e importância do trabalho da Instituição.

Os Questionários ficaram disponíveis no site para preenchimento on-line. Do total de questionários recebidos só 19 foram considerados válidos. O tratamento dos questionários dos fornecedores foi realizado no Serviço de Qualidade no mês de Fevereiro.

II – Resultados Obtidos

III – Análise dos Resultados Obtidos

A salientar, negativamente, foi o facto de não ter existido uma adesão significativa por parte da comunidade à resposta dos questionários, constituindo uma amostra pouco significativa. Quando se pergunta se já conheciam a Instituição, pergunta I, quase a totalidade das pessoas responderam que sim (18 respostas). Das Respostas Sociais mais conhecidas na amostra que respondeu o CAO (Centro de Atividades Ocupacionais, a Valência Sócio Educativa, o CRI (Centro de Recursos para a Inclusão e a Formação são as mais referidas, seguidas do Rendimento Social de Inserção e do Lar Residencial e logo depois do Centro Comunitário Rosto, ATL, COJ e CAFAPT.

Ao terem recorrido às nossas respostas Sociais II pessoas referem ter ficado satisfeitos, duas não e 6 não dera resposta à questão. Quando se fala em conhecimento dos diversos Serviços aparece em primeiro lugar a Carpintaria e a Cerâmica, depois as Artes Gráficas, logo depois a Serralharia seguida de: Lavandaria, Costura, Fisioterapia e Consulta Externas. Com menos respostas: a Engomadaria, a Hidroterapia e a Hidroginástica. Quando se questiona sobre quais os serviços mais utilizados a preferência vai para: Informática, Carpintaria e Artes Gráficas. Dos 19 questionários, 12 pessoas recorreram a estes serviços e ficaram satisfeitos.

Relativamente à informação sobre as Respostas Sociais e Serviços do CRIT 16 pessoas consideram-se informados. Quando se procura a melhor forma para adquirir informações sobre a Instituição as pessoas fazem-no através da internet, depois diretamente nos Setores/Serviços e só depois através da imprensa e Redes Sociais.

Quando se questiona sobre a importância do trabalho no CRIT, 14 pessoas encontram-se satisfeitas, sendo que 5 nem por isso. Como último parâmetro do questionário à Comunidade faz-se uma questão aberta no sentido de obter sugestões e contributos para a melhoria do CRIT, sendo que dos 19 questionários preenchidos, apenas 2 pessoas responderam a esta questão da seguinte forma:

- continuarem a apostar na tentativa de abertura do Fórum Sócio Ocupacional para doenças mentais
- Atualização dos dados no site

IV – Proposta de Ação

Tendo em conta a fraca adesão das pessoas na participação dos inquéritos de avaliação da comunidade, propõe-se como ação de melhoria a aplicação deste questionário em todos os eventos promovidos pela Instituição, promovendo também o apelo à participação nos mesmos.

V - Conclusão

Apesar da amostra desta avaliação de satisfação ser pouco significativa pode-se concluir que mesmo assim as pessoas conhecem o CRIT, as suas Respostas Sociais e os seus Serviços. Sentem-se informados acerca da Instituição e consideram que o trabalho desenvolvido é importante. É fundamental a maior divulgação de setores e Serviços, no intuito de aumentar o nível de satisfação e conhecimento.

Elaborado por: Serviço de Qualidade

19/02/2013