



**Questionário de Satisfação
dos clientes da CPCJ de
Silves**

INDÍCE

	Pag.
I – Introdução	2
II - Método de Recolha e tratamento de dados	2
III - Perfil dos Clientes	3
IV – Análise	3
V - Conclusões finais	14
VI – Anexo: Questionário de Satisfação dos Clientes da CPCJ de Silve	15

I - Introdução

Atendendo no facto da Comissão de Protecção de Crianças e Jovens de Silves destacar como principal compromisso a procura contínua, com vista a uma mais eficaz prestação do serviço e maior satisfação dos seus clientes, considerou-se fundamental ouvir a sua opinião e, conseqüentemente criar novas alternativas com o objectivo de oferecer um atendimento de maior qualidade e eficiência.

Como forma de qualificar e avaliar a satisfação dos nossos clientes relativamente às suas necessidades e expectativas, propôs-se a elaboração de um Questionário de Satisfação.

O referido Questionário foi aplicado de 9 de Maio a 12 de Agosto de 2011 e, versou um conjunto de temáticas que permitisse identificar as componentes de serviço menos satisfatórias para os clientes, avaliar o grau da sua satisfação com os serviços prestados e identificar expectativas dos clientes e prioridades de melhoria.

O questionário recolhe dados sobre: Cortesia/Receptividade do atendimento presencial; eficácia do atendimento telefónico; simplificação dos documentos facultados; acessibilidade e prestações de informações sobre o encaminhamento e diligência efectuadas no Processo; aconselhamento eficaz por parte dos funcionários, aos problemas que são colocados; informação disponibilizada no decorrer do acompanhamento/intervenção da CPCJ; tempo de espera ao serviço prestado; horários de abertura e tempos de espera; localização e satisfação das condições logísticas.

Aquando a elaboração das questões e o formato do questionário utilizado foi necessário ter atenção ao tipo de população a inquirir, nomeadamente, a idade, o nível educacional e a motivação.

O questionário contemplou um conjunto de 10 questões e a escala aplicada foi de 1 a 5, sendo o nível 1 correspondente ao nível Muito Insatisfeito, 2 Insatisfeito, 3 Pouco Satisfeito, 4 Satisfeito e 5 Muito Satisfeito.

O questionário foi seguido por um campo, de carácter facultativo, onde podiam ser colocadas sugestões para melhoria do serviço e, outro campo, também de carácter facultativo, onde poderiam ser colocadas Observações.

II - Método de Recolha e tratamento de dados

O questionário teve natureza confidencial, foi disponibilizado para preenchimento na sala de espera das instalações da CPCJ de Silves, tendo sido preenchidos num balcão e, posteriormente colocados num saco devidamente identificado com o logótipo da CPCJ, para recolha dos questionários preenchidos.

Para preenchimento dos questionários, alguns clientes solicitaram apoio à equipa técnica, por não perceberem o conteúdo de algumas perguntas, pelo facto de alguns serem iletrados.

A população alvo desta análise inclui a totalidade dos clientes que se dirigiram às instalações da CPCJ de Silves, durante período acima referido, pelos mais diversos meios e motivos, nomeadamente, através de notificação para avaliação e acompanhamento das crianças/jovens e suas respectivas famílias, para efeitos da assinatura da Declaração de Consentimento ou de Não Oposição à Intervenção, bem como para assinatura de Acordos de Promoção e Protecção. Outros clientes dirigiram-se às instalações da Comissão de Protecção para solicitar apoio ou expor alguma situação de perigo.

Foram contabilizados 72 questionários, apesar de se constatar que alguns dos indicadores não foram respondidos pelos inqueridos na sua totalidade.

O tratamento dos dados foi realizado com recurso ao EXCEL.

III - Perfil dos Clientes

As maiorias dos clientes que preencherem os questionários caracterizam-se por um tipo de população muito heterogénea, relacionada com diferentes faixas etária, situando-se entre os 12 - 60 anos e de diferentes níveis educativos e culturais. A sua maioria são jovens com idade igual ou superior a 12 anos, pelos seus respectivos familiares, nomeadamente, pais, representantes legais ou pessoas que tenham a guarda de facto das crianças e/ou jovens, em acompanhamento por esta Comissão de Protecção.

IV - Análise

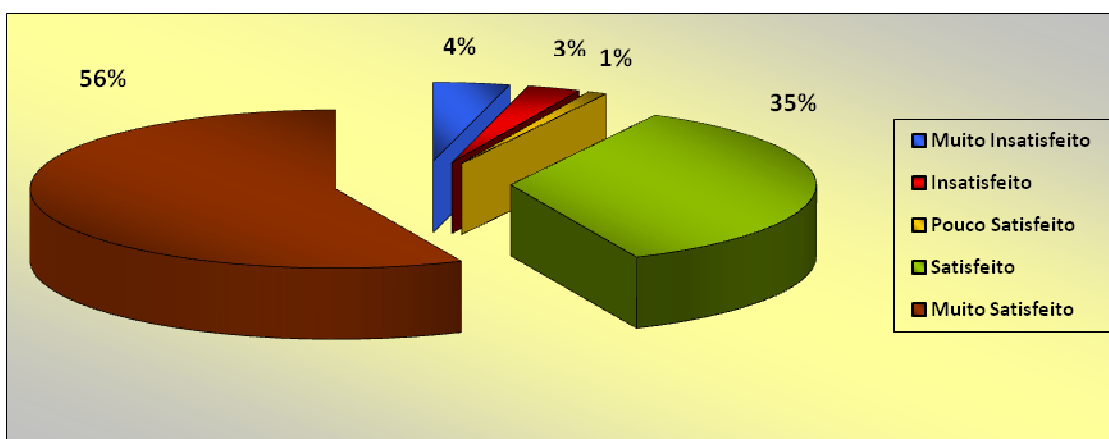
INDICADOR N.º 1

Cortesia/Receptividade do atendimento presencial

Quadro n.º 1

Grau de Satisfação	Total de Respostas	Percentual
Muito Insatisfeito	3	4%
Insatisfeito	2	3%
Pouco Satisfeito	1	1%
Satisfeito	25	35%
Muito Satisfeito	40	56%
Total	71	100%

Gráfico n.º 1



No que concerne à análise do presente indicador, foram comentadas **71 opiniões**. É possível constatar-se no quadro e no gráfico acima exposto que a opinião dos clientes da CPCJ incidiu na sua maioria no grau de **Muito Satisfeito (56%)** que corresponde a **40 respostas**, a seguir **35%** que correspondem ao **grau de Satisfeito**, com a obtenção de **25 respostas**.

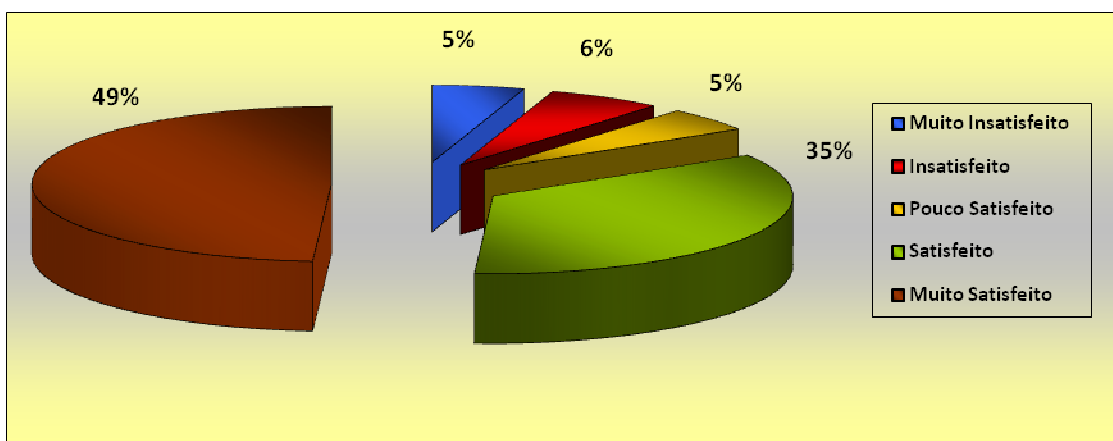
O grau de **Muito Insatisfeito e Insatisfeito** corresponde a **4%** e a **3%** e, por último, o grau de **Pouco Satisfeito** obteve a percentagem de **1%**.

INDICADOR N.º 2
Eficácia do atendimento telefónico

Quadro n.º 2

Grau de Satisfação	Total de Respostas	Percentual
Muito Insatisfeito	3	5%
Insatisfeito	4	6%
Pouco Satisfeito	3	5%
Satisfeito	23	35%
Muito Satisfeito	32	49%
Total	65	100%

Gráfico n.º 2



Em relação à análise do presente indicador foram analisadas **65 respostas**. É possível constatar no quadro e no gráfico n.º 2, que o grau de satisfação dos clientes da CPCJ foi na sua generalidade de **Muito Satisfeito** e de **Satisfeito**, com **49% (32 respostas)** e **35% (23 respostas)**.

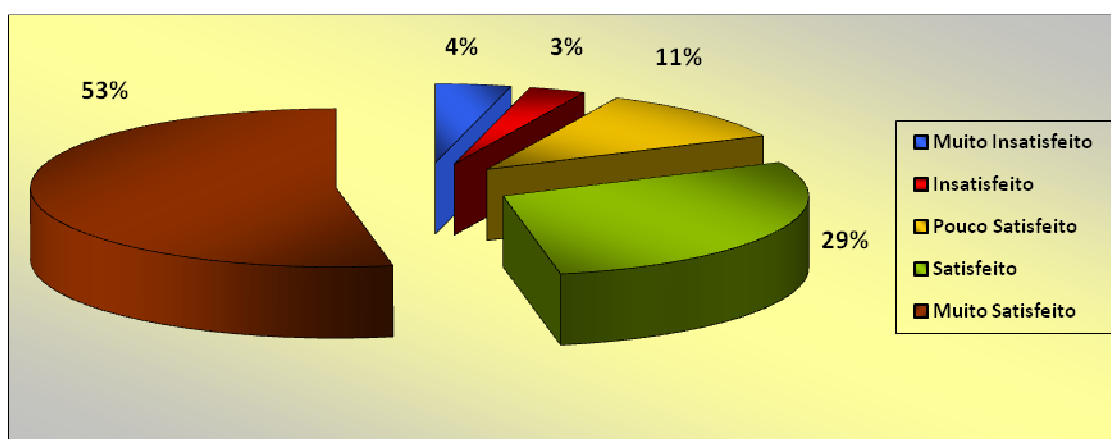
O grau de **Insatisfeito** corresponde a **6%** e, por fim os graus de **Pouco Satisfeito** e **Muito Insatisfeito** tiveram a percentagem de **5%**.

INDICADOR N.º 3
Simplificação dos documentos facultados (clareza da linguagem, acessibilidade, facilidade de compreensão)

Quadro n.º 3

Grau de Satisfação	Total de Respostas	Percentual
Muito Insatisfeito	3	4%
Insatisfeito	2	3%
Pouco Satisfeito	8	11%
Satisfeito	20	29%
Muito Satisfeito	37	53%
Total	70	100%

Gráfico n.º 3



O presente quadro e gráfico representam o indicador de **simplificação dos documentos facultados (clareza da linguagem, acessibilidade, facilidade de compreensão)**, tendo sido analisadas **70 respostas**, que correspondem às obtidas no presente indicador.

É possível constatar que a opinião dos clientes da CPCJ incidiu na sua maioria no grau de satisfação de **Muito Satisfeito, com 37 respostas**, que equivale a **53%**.

De seguida, verifica-se uma percentagem bastante significativa relativa ao grau de satisfação de **Satisfeito com 29%**, ou seja, **20 respostas**.

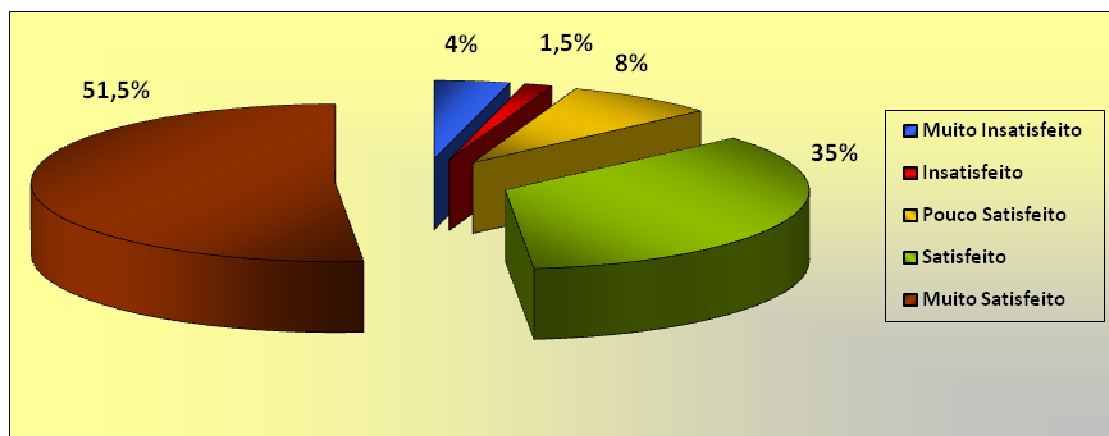
Os graus de **Pouco Satisfeito, Insatisfeito e Muito Insatisfeito** são os que constituem os valores mais baixos, correspondentes a **11%, 3% e 4%**, respectivamente.

INDICADOR N.º 4
Acessibilidade e prestação de informações sobre o encaminhamento e diligências efectuadas no Processo

Quadro n.º4

Grau de Satisfação	Total de Respostas	Percentual
Muito Insatisfeito	3	4%
Insatisfeito	1	1,5%
Pouco Satisfeito	6	8%
Satisfeito	25	35%
Muito Satisfeito	37	51,5%
Total	72	100%

Gráfico n.º 4



No que concerne à análise do presente quadro e gráfico podemos constatar que este indicador foi comentado por **72 inquiridos**.

É possível observar que a opinião dos inquiridos incidu na sua maioria no grau de satisfação de **Muito Satisfeito (51,5%)** e de **Satisfeito (35%)**, correspondente a **37** e a **25** respostas.

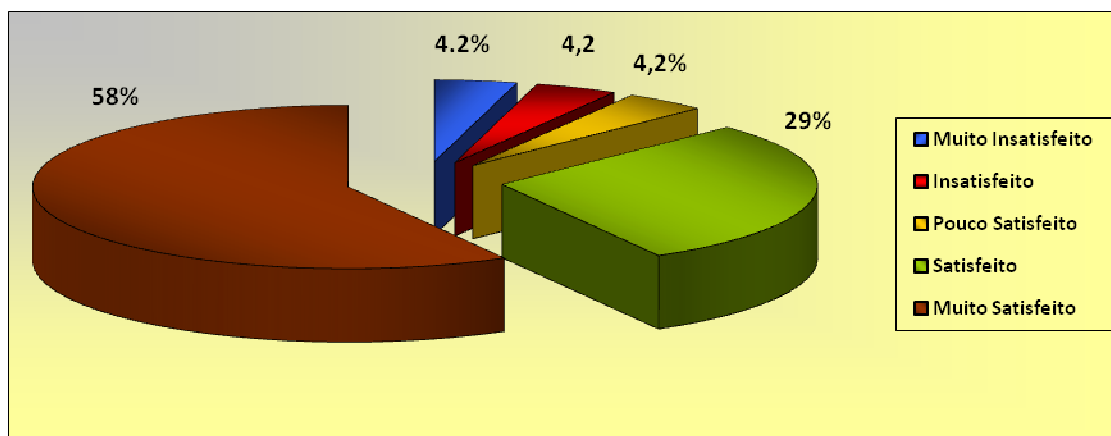
De seguida, verifica-se que o grau de **Pouco Satisfeito** constituiu o valor de **8%**, ou seja, a **6** respostas e, por fim, os graus de **Muito Insatisfeito** e de **Insatisfeito**, com **4%** e **1,5%**.

INDICADOR N.º 5
Aconselhamento eficaz por parte dos funcionários,
aos problemas que são colocados

Quadro n.º 5

Grau de Satisfação	Total de Respostas	Percentual
Muito Insatisfeito	3	4,2%
Insatisfeito	3	4,2%
Pouco Satisfeito	3	4,2%
Satisfeito	21	29%
Muito Satisfeito	42	58%
Total	72	100%

Gráfico n.º 5



O presente indicador é constituído por um total de **72 respostas**. É possível observar que a generalidade dos inqueridos está **muito satisfeito** e **satisfeito** com o aconselhamento eficaz por parte dos funcionários aos problemas que são colocados, constituindo os valores de **58% (42 respostas)** e de **29% (21 respostas)**, respectivamente.

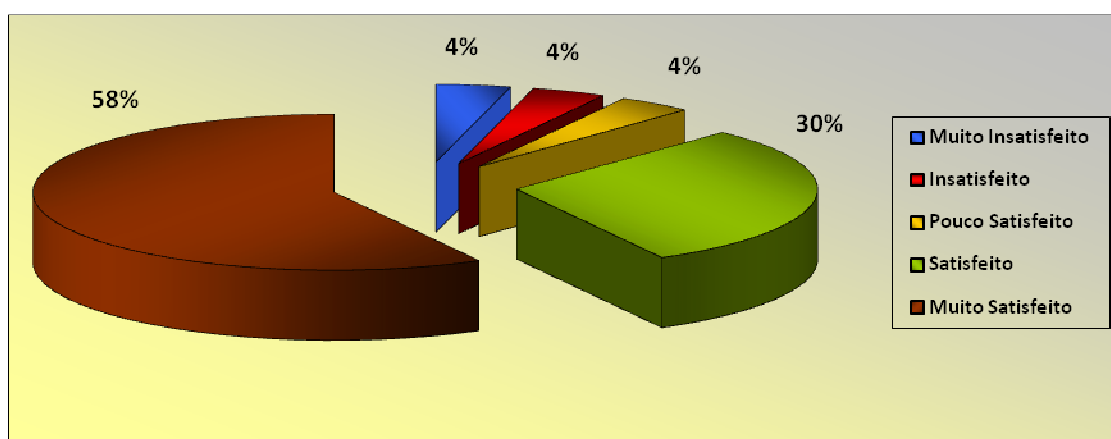
A seguir verifica-se que os graus de **Pouco Satisfeito**, **Insatisfeito** e **Muito Insatisfeito** obtêm uma incidência de **4,2%** cada.

INDICADOR N.º 6
Informação disponibilizada no decorrer do acompanhamento/intervenção da CPCJ, sempre que solicitada

Quadro n.º 6

Grau de Satisfação	Total de Respostas	Percentual
Muito Insatisfeito	3	4%
Insatisfeito	3	4%
Pouco Satisfeito	3	4%
Satisfeito	21	30%
Muito Satisfeito	41	58%
Total	71	100%

Gráfico n.º 6



No presente quadro e gráfico foram analisados **71 respostas**, que correspondem às comentadas no presente indicador pelos inqueridos.

É possível constatar que a opinião dos clientes da CPCJ incidiu na sua maioria no grau de **Muito Satisfeito**, com **41 respostas** que constitui **58%**, e, de seguida o grau de **Satisfeito**, que corresponde a **21 respostas**, ou seja, a **30%**.

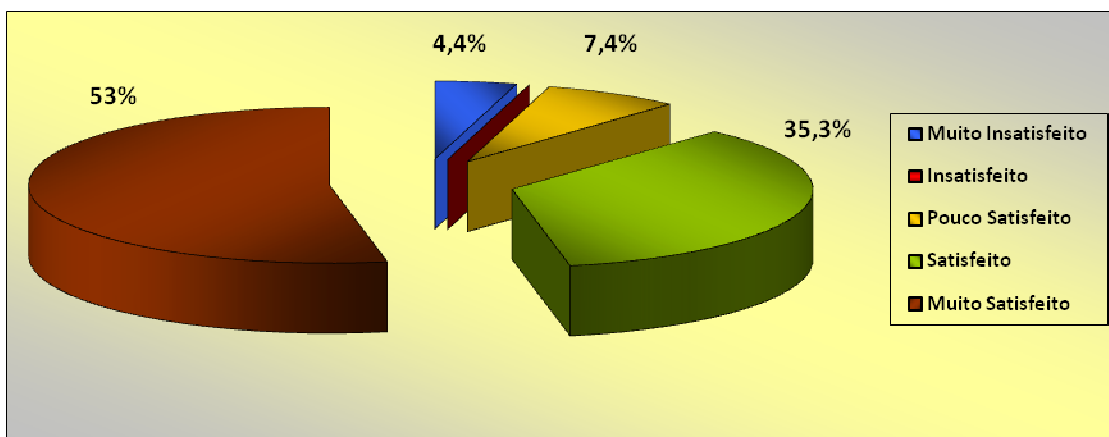
Os graus de **Pouco Satisfeito**, **Insatisfeito** e **Muito Insatisfeito** representam valores significativamente mais baixos, correspondentes a **4%** cada.

INDICADOR N.º 7
Tempo de resposta ao serviço prestado

Quadro n.º 7

Grau de Satisfação	Total de Respostas	Percentual
Muito Insatisfeito	3	4,4%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	5	7,4%
Satisfeito	24	35,3%
Muito Satisfeito	36	53%
Total	68	100%

Gráfico n.º 7



O presente quadro e gráfico representam o indicador de **tempo de resposta ao serviço prestado**, tendo sido comentadas **68 respostas** pelos inqueridos.

A maioria dos inqueridos manifestou-se **Muito Satisfeito** em relação ao tempo de resposta ao serviço prestado, verificando-se **36 respostas**, constituindo o valor de **53%**.

De seguida, verifica-se uma percentagem bastante significativa relativa ao grau de **Satisfeito** com **35,3%**, que corresponde a **20 respostas**.

Os graus de **Pouco Satisfeito** e **Muito Insatisfeito** são os que constituem os valores mais baixos, representando os valores de **7,4%**, **4,4%**.

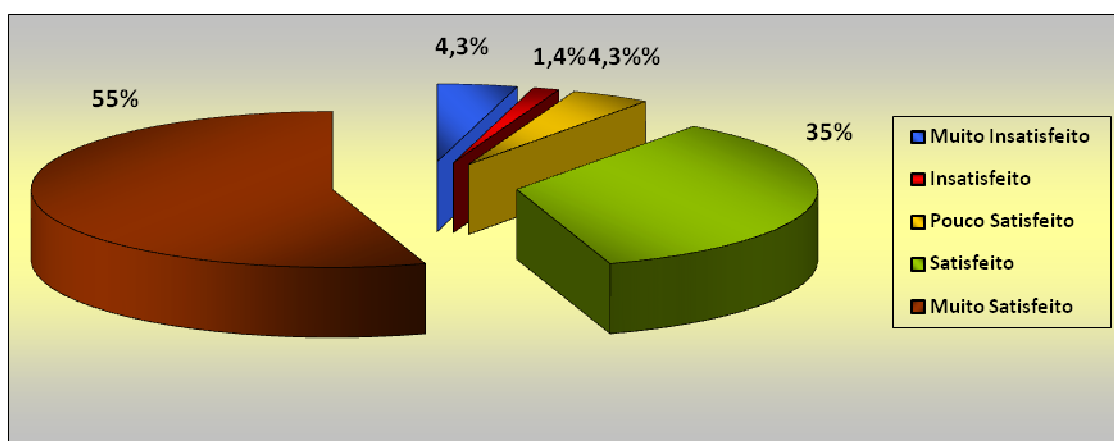
Constatou-se que o grau de **Insatisfeito**, no presente indicador não obteve quaisquer comentários.

INDICADOR N.º 8
Horários de abertura e tempos de espera

Quadro n.º 8

Grau de Satisfação	Total de Respostas	Percentual
Muito Insatisfeito	3	4,3%
Insatisfeito	1	1,4%
Pouco Satisfeito	3	4,3%
Satisfeito	24	35%
Muito Satisfeito	38	55%
Total	69	100%

Gráfico n.º 8



No que concerne à análise do presente indicador, foram analisadas **69 respostas**. É possível constatar-se no quadro e no gráfico acima exposto que a opinião dos clientes da CPCJ incidiu na sua maioria no grau de **Muito Satisfeito (55%)** que corresponde a 38 respostas, e no **grau de Satisfeito**, com a obtenção de **24 respostas**, ou seja, de **35%**.

O grau de **Pouco Satisfeito e de Muito Insatisfeito** tiveram ambos o valor de 4,3%, que constituíram **3 observações** cada. Com o valor mais baixo, verificou-se o grau de **Insatisfeito**, com **1 observação**, que equivale a **1,4%**.

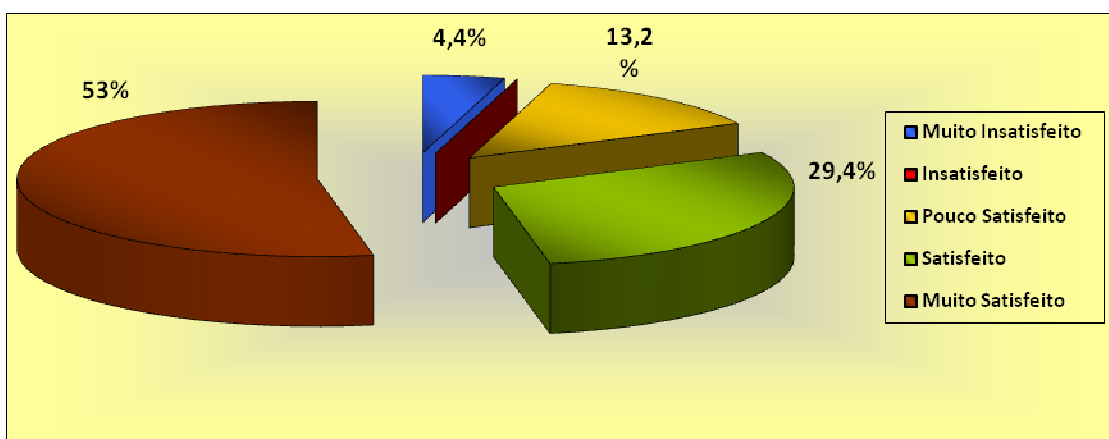
INDICADOR N.º 9

Localização (proximidade de transportes públicos, estacionamento, etc.)

Quadro n.º 9

Grau de Satisfação	Total de Respostas	Percentual
Muito Insatisfeito	3	4,4%
Insatisfeito	0	0%
Pouco Satisfeito	9	13,2%
Satisfeito	20	29,4%
Muito Satisfeito	36	53%
Total	68	100%

Gráfico n.º 9



No que concerne à análise do indicador de **localização (proximidade de transportes públicos, estacionamento, etc.)** foram comentadas **68 opiniões**, sendo possível constatar que a opinião dos clientes da CPCJ incidiu na sua maioria de **Muito Satisfeito (53%)** correspondente a **36 respostas** e de **Satisfeito** com **29,4%**, que equivale a **20 respostas**.

Com valores menos significativos foram observados **13,2%** e **4,4%** dos comentários relacionados com os graus de **Pouco Satisfeito** e **Muito Insatisfeito**, respectivamente.

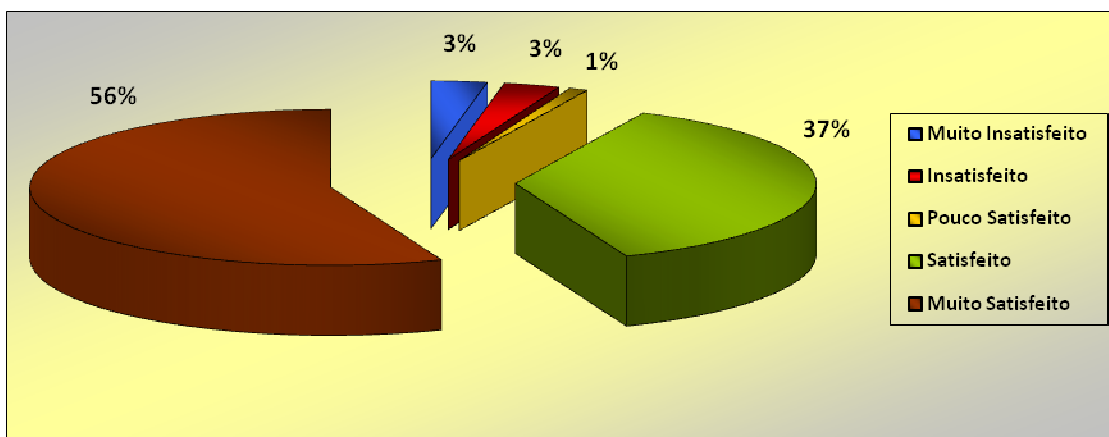
Constatou-se que o grau de **Insatisfeito**, no presente indicador não obteve quaisquer comentários.

INDICADOR N.º 10
Satisfação das condições logísticas

Quadro n.º 10

Grau de Satisfação	Total de Respostas	Percentual
Muito Insatisfeito	2	3%
Insatisfeito	2	3%
Pouco Satisfeito	1	1%
Satisfeito	25	37%
Muito Satisfeito	38	56%
Total	68	100%

Gráfico n.º 10



O presente quadro e gráfico representam o indicador relativo à **satisfação das condições logísticas**, tendo-se constatado **68 comentários**.

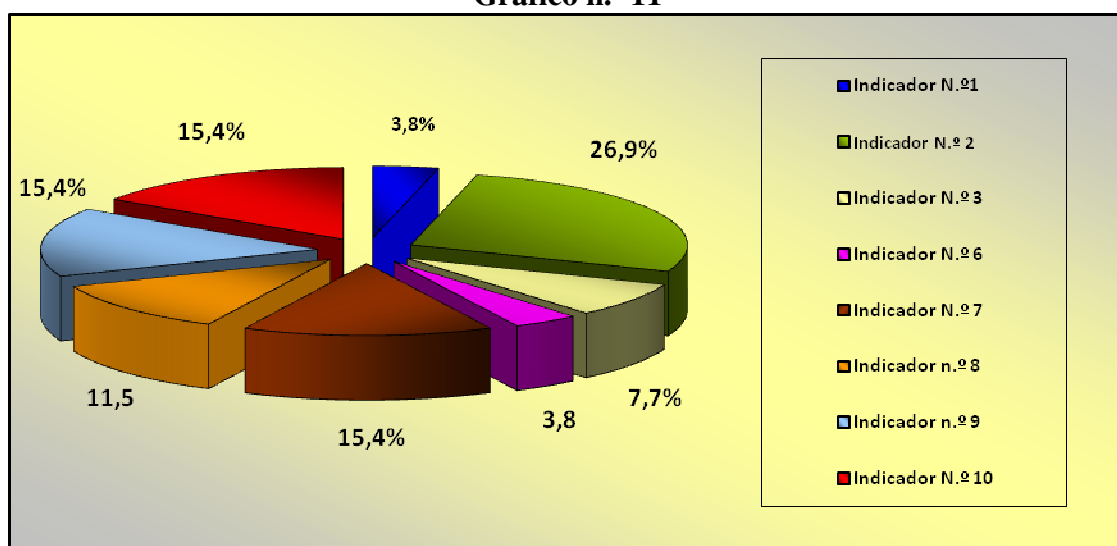
Em relação a este indicador a maioria dos inqueridos manifestou-se **Muito Satisfeito** e **Satisfeito**, com **56%** e **37%** das respostas, respetivamente.

Com valores significativamente mais baixos constatam-se os graus de **Muito Insatisfeito (3%)**, **Insatisfeito (3%)** e **Pouco Satisfeito (1%)**.

Quadro n.º 11
Respostas não obtidas por cada Indicador

Indicadores	N.º de Respostas não obtidas	Percentual
Indicador N.º1	1	3,8%
Indicador N.º2	7	26,9%
Indicador N.º3	2	7,7%
Indicador N.º4	0	0%
Indicador N.º 5	0	0%
Indicador N.º6	1	3,8%
Indicador N.º 7	4	15,4%
Indicador N.º 8	3	11,5%
Indicador N.º 9	4	15,4%
Indicador N.º 10	4	15,4%
TOTAL	26	100%

Gráfico n.º 11



O quadro e gráfico supra referenciado representam as respostas não obtidas pelos clientes da CPCJ de Silves, tendo-se constatado que o **indicador n.º 2**, nomeadamente, **a eficácia do atendimento telefónico**, obteve o maior número de respostas omissas, com o valor percentual de **26,9%**. Este valor percentual mais elevado poderá estar, eventualmente, associado ao facto de alguns clientes não terem sido contactados pelo Serviço da CPCJ telefonicamente, o que não foi possível indicar, em algumas situações, o grau de satisfação dos clientes.

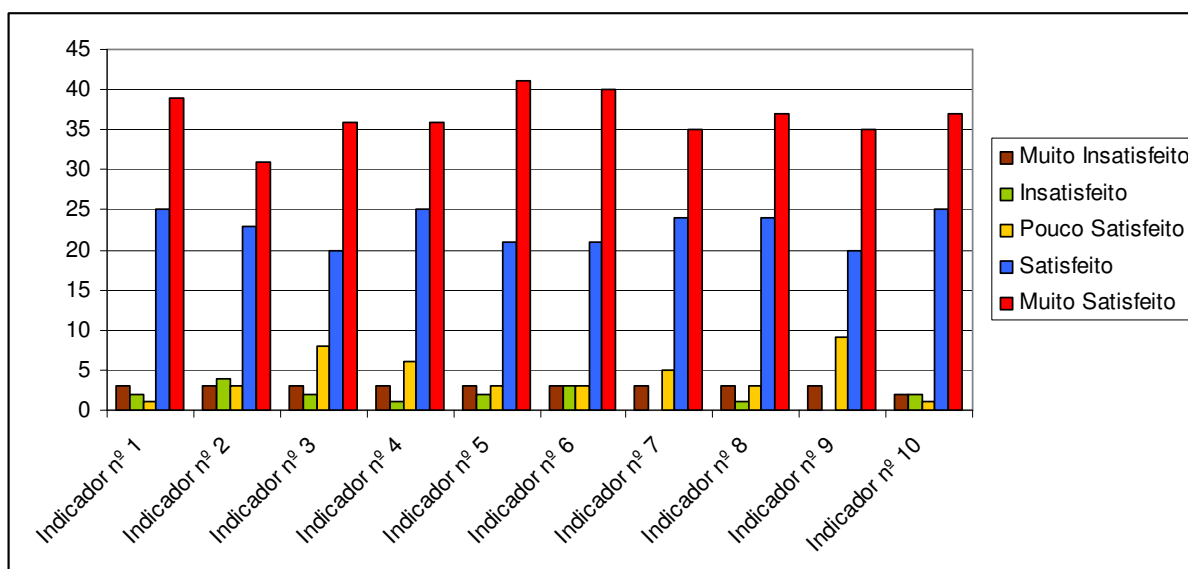
De seguida, verifica-se que os **indicadores n.º 7 (Tempo de resposta ao serviço prestado)**, **n.º 9 (localização - proximidade de transportes públicos, estacionamento, etc.)**, e o **n.º 10 (satisfação das condições logísticas)**, representam **15,4%** do valor percentual cada um.

Em relação ao **indicador n.º 8 (Horários de Abertura e Tempos de Espera)** constata-se o valor percentual de **11,5%** e, o **indicador n.º 3 (Simplificação dos documentos facultados (clareza da linguagem, acessibilidade, facilidade de compreensão))** representa o valor percentual de **7,7%** de respostas omissas.

Com valores significativamente mais baixos, constata-se o **indicador n.º 1 (Cortesia/Receptividade do atendimento presencial)** e o **indicador n.º 6 (Informação disponibilizada no decorrer do acompanhamento/intervenção da CPCJ, sempre que solicitada)**, com um valor percentual de respostas não obtidas correspondente a **3,8%** cada um.

É possível verificar que apenas dois indicadores, nomeadamente, o **n.º 4 (Disponibilidade e prestação de informações sobre o encaminhamento e diligências efectuadas no Processo)** e o **n.º 5 (Aconselhamento eficaz por parte dos funcionários, aos problemas que são colocados)** obtiveram a totalidade de respostas adquiridas por parte dos clientes da CPCJ de Silves, no decorrer da respectiva aplicação.

Gráfico n.º 12
Satisfação total dos Clientes da CPCJ de Silves



Perante o exposto, é possível constatar que a satisfação geral dos inqueridos perante as componentes do serviço prestado pela CPCJ de Silves é de **Muito Satisfeita**, atingindo uma classificação entre os **30%** e **40%** e, de **Satisfeita**, com uma classificação entre os **20%** e os **25%**.

A seguir situa-se a classificação de **Pouco Satisfeito**, com mais evidência nos **indicadores n.º 3, n.º 4, n.º 7 e n.º 9**, correspondente à **Simplificação dos documentos, acessibilidade e prestação de informações sobre o encaminhamento e diligência efectuadas no processo, tempo de resposta ao serviço prestado e localização (proximidade de transportes públicos, estacionamento, etc.)**, com uma classificação entre os **5%** e os **8%**.

A restante classificação de **Insatisfeito** e **Muito Insatisfeito** tiveram níveis nitidamente inferiores aos anteriores, com uma percentagem média entre o **0%** e os **4%**.

O **indicador n.º 9**, que corresponde à **satisfação das condições logísticas** foi a componente que teve uma classificação de **Pouco Satisfeito, Insatisfeito** e **Muito Insatisfeito** ligeiramente inferior face aos restantes indicadores, o que se depreende que os inqueridos estão satisfeitos com as condições logísticas desta Comissão de Protecção.

V - Conclusões finais

É importante destacar que o facto de o questionário ter sido de natureza confidencial, respeitando o anonimato do cliente, revelou-se importante para a obtenção de um elevado nível de rigor à opinião dos inqueridos. Outro dos factores que contribuiu para o rigor do seu preenchimento foi o facto de se ter optado pela criação de um espaço exclusivo num canto da sala de espera, o que permitia alguma privacidade na sua resposta.

Constatou-se que a maioria dos inqueridos responderam ao questionário sem manifestar qualquer dificuldade no seu preenchimento, uma vez que as questões abordadas eram concisas e de fácil compreensão, com exceção de algumas situações que houve necessidade de recorrer ao apoio dos técnicos da CPCJ, resultante das competências literárias de alguns inqueridos serem limitadas.

Também se constatou que o indicador que obteve menos comentários foi o n.º 2 (eficácia do atendimento telefónico), nomeadamente, com uma percentagem de 14%, pelo facto de ser uma componente de serviço que não chegou a ser utilizada junto de alguns clientes, o que impossibilitou a sua avaliação.

No campo das observações, observa-se um número muito reduzido de comentários, destacando-se apenas alguns associados ao tempo de espera dos atendimentos. A equipa da CPCJ de Silves tem noção que esta situação, por vezes ocorre com alguma frequência, pelo facto das instalações da CPCJ de Silves apenas disporem de uma sala para os atendimentos e, por vezes, ter-se que aguardar que esta fique disponível, devido ao número elevado dos atendimentos realizados. Outra das situações que habitualmente ocorre é o facto de surgirem atendimentos muito extensos e complexos e, não ser possível efetuar o atendimento seguinte no horário previamente estipulado na notificação.

Este poderá ser um dos aspectos de fácil resolução na melhoria do serviço da CPCJ, ao serem marcados os atendimentos com mais tempo de intervalo entre uns e outros e, deste modo, evitar este tipo de inconvenientes.

Para efeitos de conclusão da presente análise, considera-se que esta avaliação proporcionou uma melhor percepção da satisfação dos clientes face aos indicadores abordados no presente questionário e, que efetivamente é necessário melhorar algumas situações, de forma a garantir uma melhor qualidade do serviço prestado pela CPCJ de Silves.

A análise do presente questionário deverá ser apresentada e discutida em reunião da Comissão Restrita e Alargada e, deste modo, permitir uma avaliação contínua face aos aspectos a melhorar no respectivo serviço.

ANEXO

Questionário de satisfação dos clientes da CPCJ de Silves



QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA CPCJ DE SILVES

Ao preencher o questionário tenha em conta que o grau de satisfação:

- 1 = Muito Insatisfeito;
- 2 = Insatisfeito;
- 3 = Pouco Satisfeito;
- 4 = Satisfeito;
- 5 = Muito Satisfeito.

N.º	Indicador	Grau de Satisfação					O que fazer para que o seu grau de satisfação seja 5?
		1	2	3	4	5	
1.	Cortesia/Receptividade do atendimento presencial.						
2.	Eficácia do atendimento telefónico.						
3.	Simplificação dos documentos facultados (clareza da linguagem, acessibilidade, facilidade de compreensão.						
4.	Acessibilidade e prestação de informações sobre o encaminhamento e diligências efectuadas no Processo.						
5.	Aconselhamento eficaz por parte dos funcionários, aos problemas que são colocados						
6.	Informação disponibilizada no decorrer do acompanhamento/intervenção da CPCJ, sempre que solicitada.						
7.	Tempo de resposta ao serviço prestado.						
8.	Horários de abertura e tempos de espera.						
9.	Localização (proximidade de transportes públicos, estacionamento, etc.).						
10.	Satisfação das condições logísticas.						
11.	Observações:						

MUITO OBRIGADA PELA SUA COLABORAÇÃO.