



RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

2023

ÍNDICE

Introdução	4
Caracterização das Respostas Sociais	4
Centro de Dia	4
Serviço de Apoio Domiciliário	6
Centro de Convívio	8
Programa de Emergência Alimentar	10
Ação Social	12
Atendimentos	12
Visitas Domiciliárias	12
Prestação de Cuidados	13
Animação e Socialização	13
Atividades de animação/socialização, lúdico-recreativas e socioculturais	13
Programas de intervenção	16
Atividades socioculturais	17
Avaliação da Satisfação	17
Avaliação da Satisfação dos clientes de Centro de Dia	18
Avaliação da Satisfação dos clientes de Serviço de Apoio Domiciliário	21
Avaliação da Satisfação dos clientes de Centro de Convívio	25
Conclusão	27

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 Distribuição por género dos utentes de Centro de Dia	5
Gráfico 2 Distribuição por escalão etário dos utentes de Centro de Dia	5
Gráfico 3 Distribuição por género dos utentes admitidos em Centro de Dia	5
Gráfico 4 Distribuição por escalão etário dos utentes admitidos em Centro de Dia	5
Gráfico 5 Motivos das desistências em Centro de Dia	6
Gráfico 6 Distribuição por género dos utentes que desistiram de Centro de Dia	6
Gráfico 7 Distribuição por escalão etário dos utentes que desistiram de Centro de Dia	6
Gráfico 8 Distribuição por género dos utentes de SAD	7
Gráfico 9 Distribuição por escalão etário dos utentes de SAD	7
Gráfico 10 Distribuição por género dos utentes admitidos em SAD	7
Gráfico 11 Distribuição por escalão etário dos utentes admitidos em SAD	7
Gráfico 12 Distribuição por género dos utentes que desistiram de SAD	7
Gráfico 13 Distribuição por escalão etário dos utentes que desistiram de SAD	7
Gráfico 14 Motivos das desistências em SAD	8
Gráfico 15 Distribuição por género dos utentes de Centro de Convívio	8
Gráfico 16 Distribuição por escalão etário dos utentes de Centro de Convívio	9
Gráfico 17 Distribuição por género dos utentes admitidos em Centro de Convívio	9
Gráfico 18 Distribuição por escalão etário dos utentes admitidos em Centro de Convívio	9
Gráfico 19 Distribuição por género dos utentes que desistiram de Centro de Convívio	10
Gráfico 20 Distribuição por escalão etário dos utentes que desistiram de CC	10
Gráfico 21 Motivos das desistências em Centro de Convívio	10
Gráfico 22 Avaliação da satisfação dos clientes de CD com as instalações e equipamentos	18
Gráfico 23 Avaliação da satisfação dos clientes de CD com os profissionais / colaboradores	18
Gráfico 24 Avaliação da satisfação dos clientes de CD com o atendimento e informação	19
Gráfico 25 Avaliação da satisfação dos clientes de CD com os serviços	20
Gráfico 26 Avaliação global do Centro de Dia	20
Gráfico 27 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com as instalações e equipamentos	21
Gráfico 28 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com os profissionais / colaboradores	22
Gráfico 29 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com o atendimento e informação	23
Gráfico 30 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com os serviços	23
Gráfico 31 Avaliação global do Serviço de Apoio Domiciliário	24
Gráfico 32 Avaliação da satisfação dos clientes de CC com as instalações e equipamentos	25
Gráfico 33 Avaliação da satisfação dos clientes de CC com os profissionais / colaboradores	25
Gráfico 34 Avaliação da satisfação dos clientes de CC com o atendimento e informação	26
Gráfico 35 Avaliação da satisfação dos clientes de CC com os serviços	26
Gráfico 36 Avaliação global do Centro de Convívio	27

ÍNDICE DE QUADROS

Quadro 1 Distribuição de refeições em Cantina Social	12
Quadro 2 Atendimentos sociais	12
Quadro 3 Visitas Domiciliárias	12
Quadro 4 Serviços no âmbito da prestação de cuidados	13
Quadro 5 Atividades de animação/socialização, lúdico-recreativas e socioculturais	14
Quadro 6 Programas de intervenção no âmbito da animação	16
Quadro 7 Atividades socioculturais Centro de Convívio	17

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO FINAL 2023

1.Introdução

O Relatório de Avaliação Final 2023 apresenta resumidamente as metodologias e as atividades desenvolvidas, bem como os resultados obtidos através da sua execução, aglutinando as informações relativas às respostas sociais existentes no Centro Social da Paróquia da Areosa: Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário, Centro de Convívio e Programa de Emergência Alimentar.

Ao longo do presente relatório, procede-se à explanação de informação referente a clientes abrangidos, admissões e saídas dos clientes das diferentes respostas sociais e à caracterização dos mesmos. Expõem-se os resultados referentes à intervenção na área da ação social, nomeadamente no que concerne os atendimentos sociais e as visitas domiciliárias.

Na área da prestação de cuidados mostram-se os resultados obtidos ao longo do ano, abordando os serviços de cuidados de higiene e conforto pessoal, higiene pessoal adicional, cuidados de imagem, higiene habitacional, fornecimento de refeições à semana, fornecimento de refeições aos fins de semana e feriados, alimentação apoiada, tratamento de roupa, transporte, animação/ socialização, atividades socioculturais, apoio psicossocial e ajudas técnicas.

Exibe-se a avaliação no âmbito do serviço de animação e socialização, nomeadamente as atividades lúdico-recreativas e as atividades socioculturais.

A avaliação da satisfação dos clientes realizou-se com recurso a questionários de avaliação da satisfação e a questionários de autorrelato, cujas conclusões se mostram no final do presente relatório.

2.Caracterização das Respostas Sociais

2.1.Centro de Dia

Durante o ano de 2023 foram abrangidos pela resposta social de Centro de Dia um total de **cento e vinte e sete** clientes. Oitenta e duas clientes desta resposta foram mulheres e quarenta e cinco pertenciam ao sexo masculino.

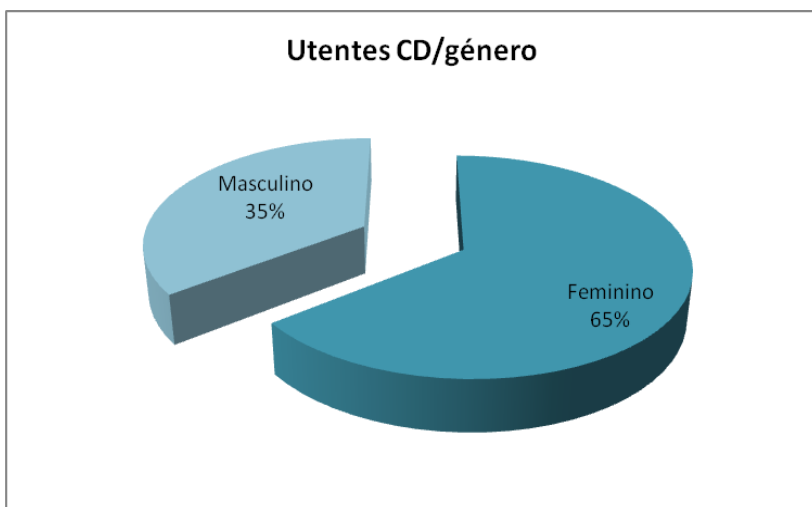


Gráfico 1 Distribuição por género dos utentes de Centro de Dia

A maioria destes clientes apresentaram idades compreendidas entre os setenta e sete e os oitenta e seis anos de idade.

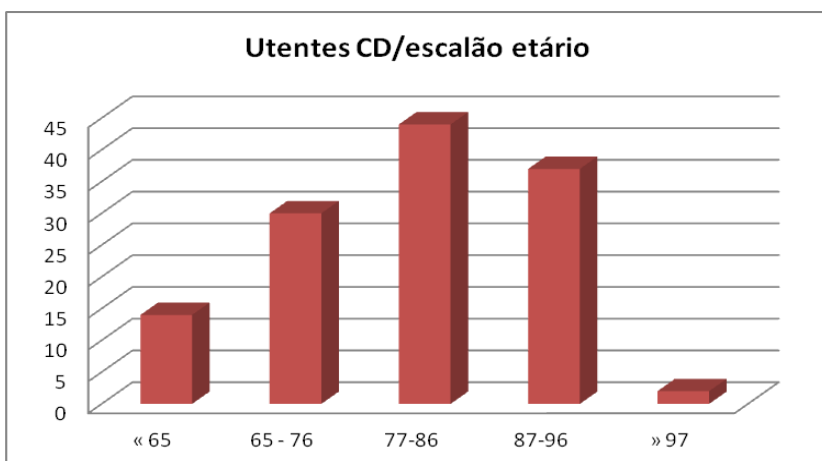


Gráfico 2 Distribuição por escalão etário dos utentes de Centro de Dia

Registaram-se **quarenta e nove** novas admissões ao longo do ano referentes a trinta e duas clientes do sexo feminino e dezassete do sexo masculino, pertencentes maioritariamente à faixa etária entre os setenta e sete e oitenta e seis anos de idade.

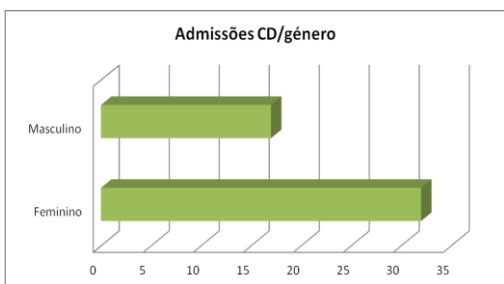


Gráfico 3 Distribuição por género dos utentes admitidos

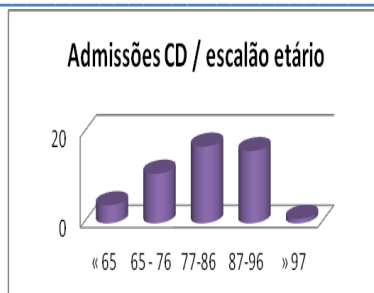


Gráfico 4 Distribuição por escalão etário dos utentes admitidos

Por outro lado, foram **trinta** os clientes que desistiram da frequência desta resposta social. Em treze dos casos, a desistência ficou a dever-se a uma decisão motivada por motivos pessoais, quatro clientes passaram a integrar-se na resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário, sete em estrutura residencial, um em UCCI e cinco faleceram.

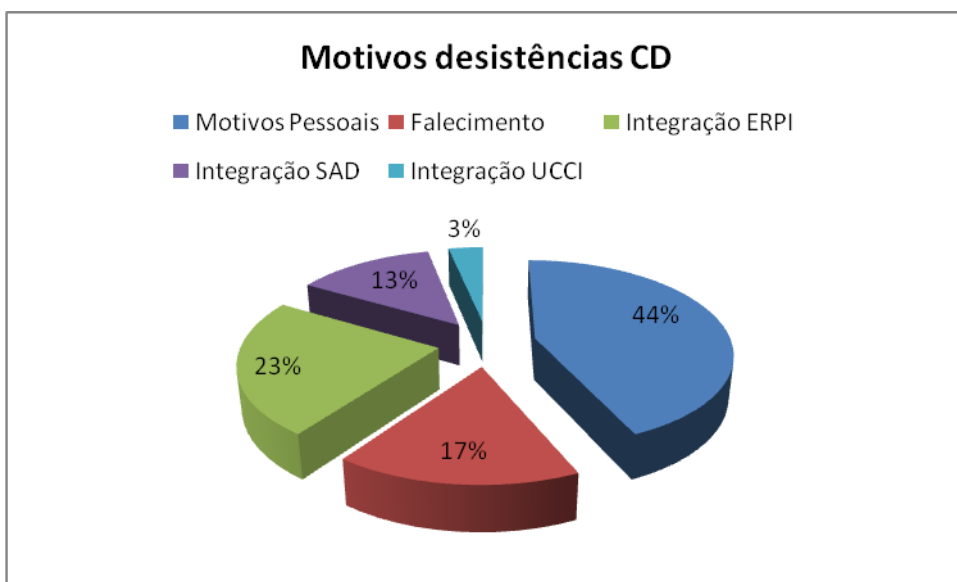


Gráfico 5 Motivos das desistências em Centro de Dia

A maioria dos clientes que cessaram os serviços em 2023 foram mulheres entre os oitenta e sete e os noventa e seis anos.

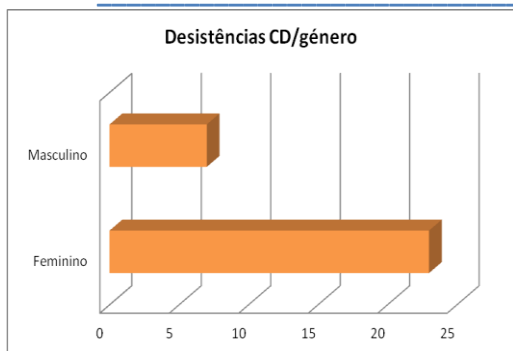


Gráfico 6 Distribuição por género dos utentes que desistiram

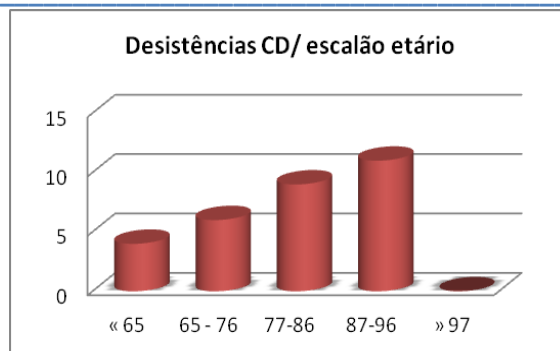


Gráfico 7 Distribuição por escalão etário dos utentes que desistiram

2.2. Serviço de Apoio Domiciliário

O Serviço de Apoio Domiciliário deu resposta a **cento e dois** clientes ao longo do ano de 2023, sessenta e cinco dos quais mulheres e trinta e sete homens, maioritariamente com idades entre os oitenta e sete e os noventa e seis anos.

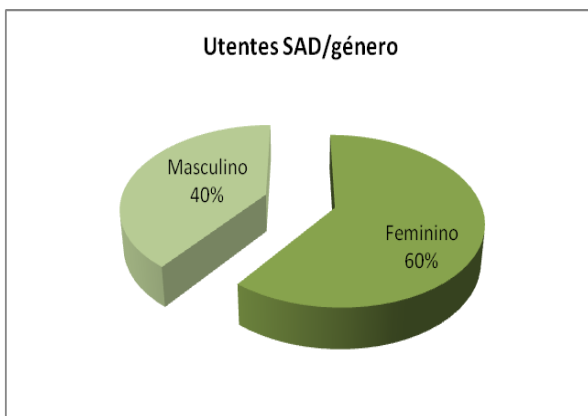


Gráfico 8 Distribuição por género dos utentes de SAD

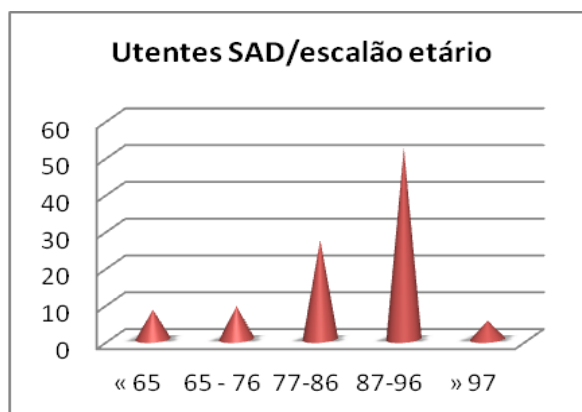


Gráfico 9 Distribuição por escalão etário dos utentes de SAD

Ao longo do ano foram admitidos quarenta e nove clientes na resposta de Serviço de Apoio Domiciliário, trinta e cinco dos quais mulheres e catorze homens, na sua maioria entre os setenta e sete e os oitenta e seis anos de idade.

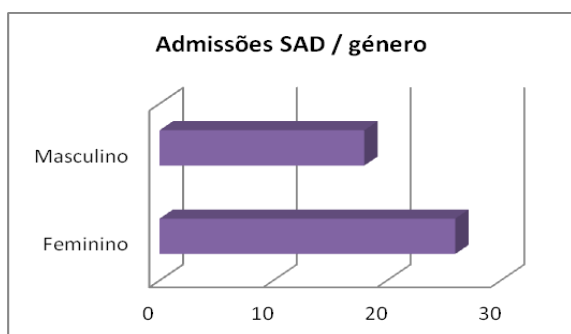


Gráfico 10 Distribuição por género dos utentes admitidos

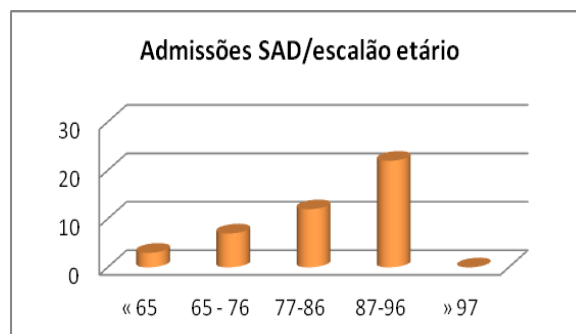


Gráfico 11 Distribuição por escalão etário dos utentes admitidos

Vinte e três mulheres e dezasseis homens, maioritariamente entre os oitenta e sete e os noventa e seis anos de idade deixaram de usufruir deste serviço.

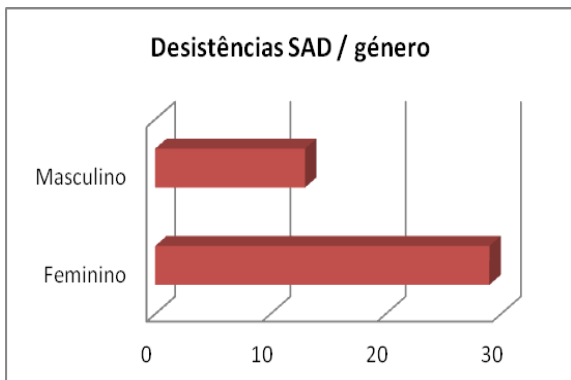


Gráfico 12 Distribuição por género dos utentes que desistiram

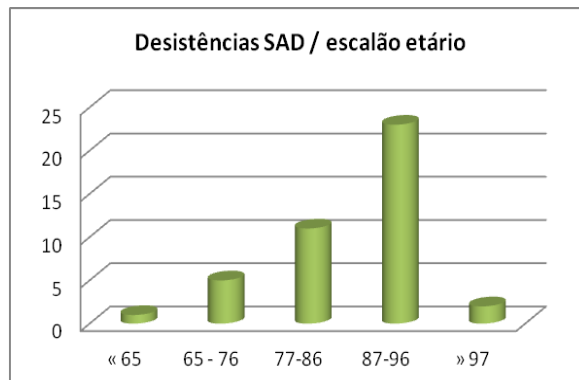


Gráfico 13 Distribuição por escalão etário dos utentes que desistiram

Dezasseis tomaram esta decisão por motivos pessoais, oito faleceram, quatro transitaram para a resposta de Centro de Dia, oito integraram estrutura residencial e três UCCI.

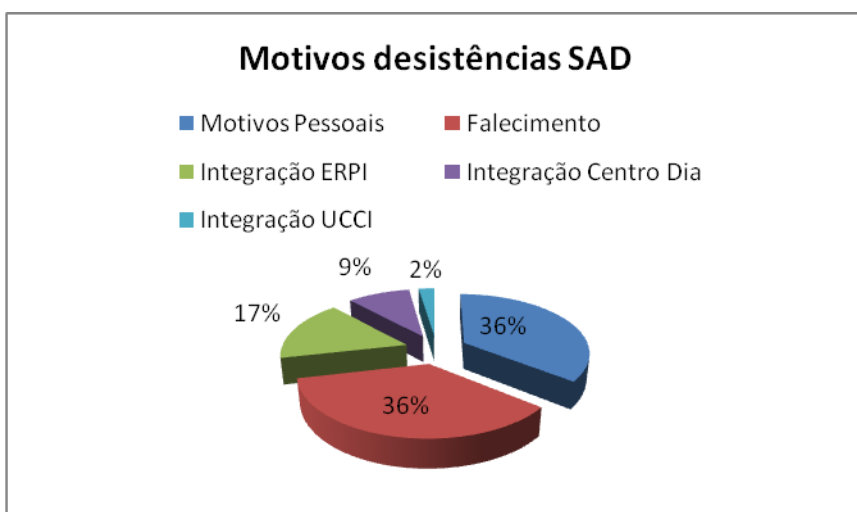


Gráfico 14 Motivos das desistências em SAD

2.3. Centro de Convívio

No que ao Centro de Convívio concerne, foi abrangido um total de **oitenta e nove** clientes nesta resposta social.

Destes, setenta pertenciam ao sexo feminino e dezanove ao sexo masculino.

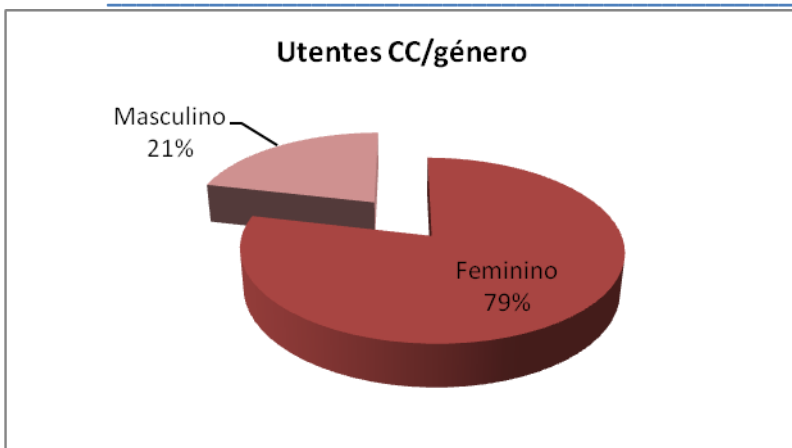


Gráfico 15 Distribuição por género dos utentes de Centro de Convívio

A maioria dos clientes pertencia à faixa etária entre os setenta e sete e os oitenta e seis anos de idade.

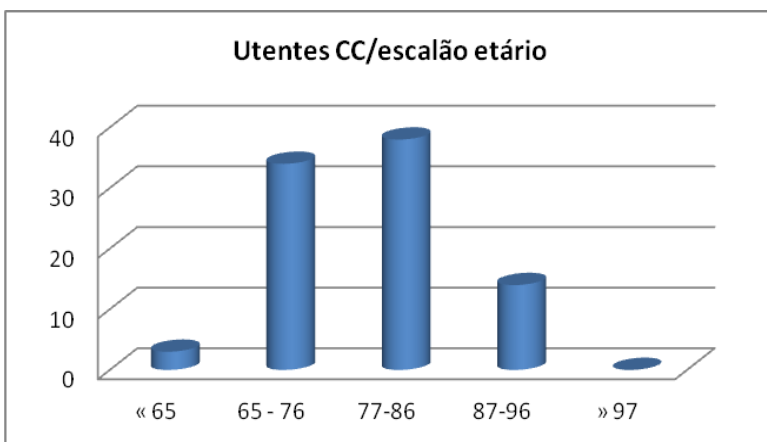


Gráfico 16 Distribuição por escalão etário dos utentes de Centro de Convívio

Ao longo do ano foram realizadas trinta e seis admissões. Vinte e sete mulheres e nove homens passaram a integrar esta resposta social.

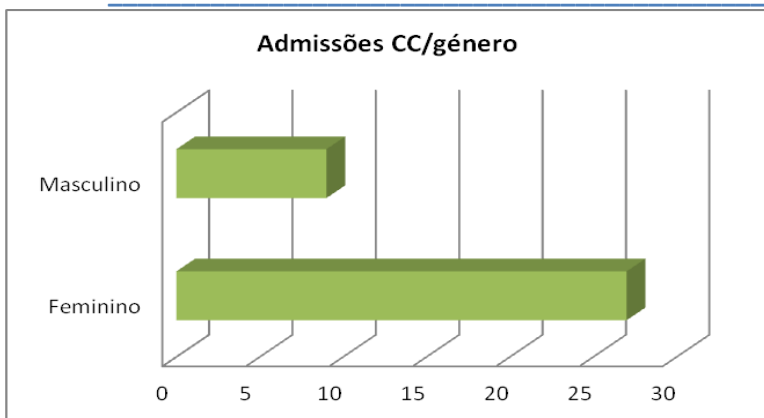


Gráfico 17 Distribuição por género dos utentes admitidos

Os clientes admitidos apresentaram idades maioritariamente entre os sessenta e cinco e os setenta e seis anos.

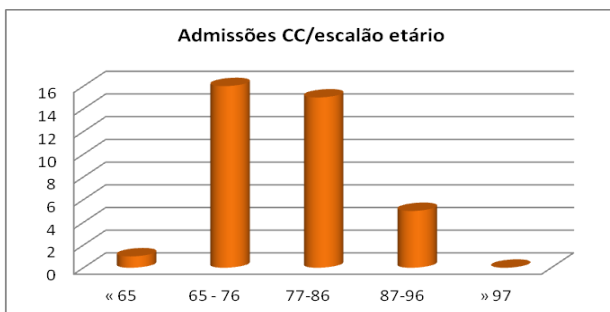


Gráfico 18 Distribuição por escalaão etário dos utentes admitidos

Foram vinte e nove os clientes que desistiram de Centro de Convívio, vinte e duas mulheres e sete homens.

A maior parte dos clientes que desistiram da resposta social inseriam-se nos grupos etários entre os setenta e sete e os oitenta e seis anos de idade.

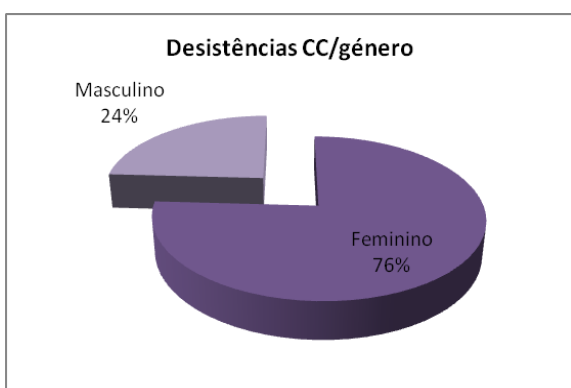


Gráfico 19 Distribuição por género dos utentes que desistiram

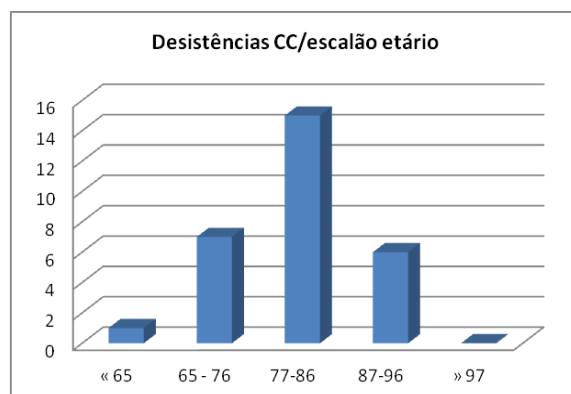


Gráfico 20 Distribuição por escalaão etário dos utentes que desistiram

Três clientes faleceram, cinco transitaram para a resposta social de Centro de Dia, um para o SAD e vinte desistiram por motivos pessoais.

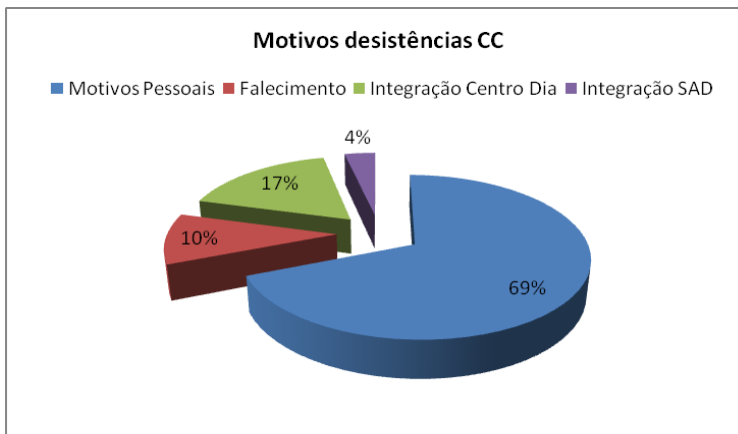


Gráfico 21 Motivos das desistências em Centro de Convívio

2.4. Programa de Emergência Social

Durante o ano de 2023 foram beneficiários do Programa de Emergência Alimentar 9 clientes, com idades compreendidas entre os 47 e 69 anos, dividindo-se da seguinte forma: 40 a 49 anos – 1 cliente; 50 a 59 anos – 5 clientes; 60 a 69 anos – 3 clientes.

44% dos elementos a usufruir de cantina social são do sexo masculino e 56% representam o sexo feminino.

Quanto às tipologias de agregado familiar, 33% dos clientes são provenientes de família unitária, 33% oriundos de família nuclear, 23% provindos de família nuclear com um filho e 11% procedentes de uma família monoparental com 4 filhos.

Relativamente à situação profissional, 67% dos clientes são desempregados de longa duração, 22% dos clientes são pensionistas e 11% dos clientes são trabalhadores por conta de outrem.

67% dos clientes que se encontram a beneficiar desta resposta social usufruem de 1 refeição diária e apenas 33% dos clientes usufruem de 2 refeições diárias.

Foi realizada 1 nova admissão, com idade entre os 40 e os 49 anos, pertence ao sexo feminino, sendo a tipologia de agregado familiar, provenientes de família monoparental com 4 filhos. Relativamente à situação profissional, enquadra-se na categoria de desempregados de longa duração.

Procedeu-se à exclusão de 1 beneficiário do Programa de Emergência Alimentar em 2023, com idade entre os 50 e 59 anos, pertencendo ao sexo feminino. Relativamente à tipologia de agregado familiar era proveniente de família nuclear com um filho. Quanto à situação profissional, era desempregada de longa duração. O motivo pelo qual se procedeu à exclusão dos beneficiários foi devido ao elevado número de faltas.

O quadro 1 ilustra a distribuição das refeições do Programa de Emergência Alimentar.

Meses	N.º Dias	N.º refeições protocoladas	Refeições entregues	Ref. Extra	Faltas	N.º refeições sem atribuição
jan-23	31	310	302	0	8	0
fev-23	28	280	224	0	56	0
mar-23	31	310	274	0	36	0
abr-23	30	300	284	0	16	0
mai-23	31	310	302	0	8	0
jun-23	30	300	297	0	3	0
jul-23	31	310	308	0	2	0
ago-23	31	310	308	0	2	0
set-23	30	300	240	0	60	0
out-23	31	310	308	0	2	0
nov-23	30	300	289	0	11	0
dez-23	31	310	310	0	0	0

Quadro 1 Distribuição de refeições em Cantina Social

3.Ação Social

O objetivo central da intervenção na área da **ação social** foi prestar o apoio psicossocial necessário a cada um que procurou a assistência da instituição, o que foi realizado através de atendimento social presencial, telefónico e por correio eletrónico a clientes, famílias, cuidadores e à comunidade em geral, de visitas domiciliárias e de articulação institucional.

3.1.Atendimentos

Serviço	Número
Atendimentos Presenciais	2603
Atendimentos Telefónicos	5678

Atendimentos Mail	865
Atendimentos Iniciais	1032
Atendimentos Gestão Processos	3876
Atendimentos Comunidade	231
Total	14285

Quadro 2 Atendimento Sociais

O quadro acima mostra que durante 2023 foram realizados catorze mil, duzentos e oitenta e cinco **atendimentos sociais** pela equipa técnica: dois mil, seiscentos e três atendimentos presenciais, cinco mil, seiscentos e setenta e oito atendimentos telefónicos eoitocentos e sessenta e cinco atendimentos através de correio eletrónico.

Três mil oitocentos e setenta e seis destes atendimentos foram realizados no âmbito da gestão dos processos individuais das diferentes respostas sociais, mil e trinta e dois no âmbito dos processos de admissão e duzentos e trinta e um foram atendimentos à comunidade.

3.2. Visitas Domiciliárias

Serviço	Número
Visitas Domiciliárias SAD	345
Visitas Domiciliárias Centro Dia	23
Visitas Domiciliárias Centro Convívio	2
Visitas Domiciliárias Outros	11
Total	381

Quadro 3 Visitas Domiciliárias

Ao longo do ano efetuaram-se trezentas e oitenta e uma **visitas domiciliárias**, na grande maioria a clientes de Serviço de Apoio Domiciliário.

4. Prestação de Cuidados

No âmbito das diferentes respostas sociais foram prestados diversos cuidados através dos serviços cujo quadro seguinte explana. Mostra os clientes que usufruíram destes serviços ao longo do ano de 2023.

Serviço	Clientes Abrangidos				Total
	CD	SAD	CC	PEA	
Cuidados de higiene e conforto pessoal	41	66			107

Higiene Pessoal Adicional		6			6
Cuidados Imagem	42	66			108
Higiene Habitacional		66			66
Fornecimento de refeições à semana	136	83		12	231
Fornecimento de refeições aos fins de semana e feriados	32	54		12	98
Alimentação Apoiada		15			15
Tratamento de Roupa	25	20	1		46
Transporte	88				88
Animação/ Socialização	127	102			243
Atividades socioculturais			89		89
Apoio Psicossocial	127	102	0	0	243
Ajudas Técnicas	2	7	0		9
Suplemento noite	19	3			22
Jantar	6	1			7

Quadro 4 Serviços no âmbito da prestação de cuidados

5. Animação e Socialização

No âmbito do serviço de Animação e Socialização, apresentam-se os resultados atingidos a nível das Atividades Lúdico-Recreativas, especificando-se os Programas de Intervenção (atividades desenvolvidas ao longo do tempo) e as Atividades Socioculturais exclusivamente direcionadas ao Centro de Convívio.

5.1. Atividades de Animação/Socialização, Lúdico-Recreativas e Socioculturais

O quadro seguinte mostra as diversas atividades lúdico-recreativas desenvolvidas ao longo do ano e os respetivos participantes por resposta social.

Atividade	CD	CC	SAD	Outros	TOTAL
Aquisição de bens e géneros alimentícios	0	0	28	0	28
Pagamento de serviços	0	0	0	0	0
Deslocação a entidades da comunidade	0	0	0	0	0
“Saídas breves”	0	0	19	0	19
Jogos Seniores	0	0	83	0	83
À conversa sobre...	0	0	98	0	98
Conta-me como foi...	0	0	90	0	90
Ler+, Viver+	0	0	102	0	102
Cantando!	0	0	102	0	102
Foi você que pediu um cavaquinho?	0	0	12	0	12

Terapia das Bonecas	0	0	4	0	4
Comemorações no domicílio	0	0	20	0	20
Comemorações na instituição	0	0	15	0	15
SAD Virtual	0	0	98	0	98
Escrita criativa	0	0	2	0	2
Temos artista!	0	0	5	0	5
Ginasticando!	0	0	100	0	100
Torneios de Jogos	31	3	0	0	34
Celebrações Eucarísticas	107	5	15	21	148
Festas de Aniversários	91	3	15	0	108
Passeios	49	29	8	5	91
Festa de Reis	62	5	0	0	67
“Liberta os Teus Talentos”	67	15	0	0	82
Jogo dos Dons – Parte I	53	0	0	0	53
Jogo dos Dons – Parte II	57	7	0	0	64
Dia Mundial do Doente	85	0	0	1	86
Dia de S. Valentim	60	5	0	0	65
Carnaval	82	10	7	1	100
Quarta-feira de Cinzas	73	2	0	1	76
Os Dons e a Realização Pessoal	77	7	0	0	84
Tarde de Fados	85	20	0	0	105
Dia Internacional da Mulher	63	10	0	0	73
Dia Mundial do Sono	75		0	0	75
Dia do Pai	57	5	0	0	62
Entrada da Primavera	80	3	0	0	83
Festa da Páscoa	81	15	12	0	108
Roteiros 65+ Câmara Municipal Porto – Visita Cinema Batalha	35	15	1	0	51
Encontro Intergeracional- Escola Preparatória de Pedras Rubras	6	4	0	0	10
Dia Mundial do Parkinson	57	5	0	0	62
Dia da Liberdade	61	20	0	0	81
Início do mês de Maria	62	3	0	0	75
Dia da Mãe	62	3	0	0	15
Dia da Família / Dia do Vizinho	65	20	10	20	115
Comemoração do 41º Aniversário do CSPA	63	20	0	0	83
Dia Mundial da Consciencialização da Violência contra Idoso	65	3	0	0	68
Festa de S. João	90	22	8	0	120
Stand Up Comedy	53	2	0	0	55
Os Dons e o Crescimento Interior Workshop: Talento Canto	5	2	0	1	8
Os Dons e o Crescimento Interior Workshop: Talento Teatro	10	1	0	1	12
Os Dons e o Crescimento Interior Workshop: Talento Ensino	6	0	0	5	11
Os Dons e o Crescimento Interior Workshop: Talento Origami	2	0	0	2	4
Os Dons e o Crescimento Interior Workshop: Talentos Bordados	10	0	0	2	12
Os Dons e o Crescimento Interior Workshop: Talento Pintura	0	15	0	2	17
Os Dons e o Crescimento Interior Workshop: Talento Ensino	5	0	0	1	6
Os Dons e o Crescimento Interior Workshop: Talento Culinária	8	0	0	3	11

Os Dons e o Crescimento Interior Workshop: Talento Desporto	75	5	0	2	82
Os Dons e o Crescimento Interior Workshop: Talento Dança	2	0	0	2	4
Os Dons e o Crescimento Interior Workshop: Talento Solidariedade	6	0	0	2	8
Os Dons e o Crescimento Interior Workshop: Talento Beleza e Bem-Estar	1	1	0	1	3
Os Dons e o Crescimento Interior Workshop: Talento Natureza	5	0	0	7	12
Visita ao Horto	5	0	0	3	8
Dia do Amigo	75	0	0		75
Dia dos Avós	73	2	11	50	136
Mural dos Talentos	52	4	0	5	61
Festa de Verão	65	5	0	0	70
Dia da Fartura	57	8	0	0	65
Dia da Bola de Berlim	55	6	0	0	61
Os Dons e a Família – Exposição Origamis/ Croché/ Rendas/ Bordados	85	30	8	5	128
Os Dons e a Família – Lançamento do Livro Infantil “Histórias de Gente Graúda”	73	10	1	19	103
Os Dons e a Família – Natureza	5	0	0	7	12
Os Dons e a Família – Desfile de Moda	63	7	0	10	84
Visita a Faculdade de Desporto – Talento Desporto	4	0	0	2	6
Uma Tarde de SPA	75	5	0	0	80
Cerimónia da Recolha de Fundos solidários	6	0	0	5	11
Dia Internacional da Paz	55	3	0	0	58
Dia Mundial do Coração	51	2	0	3	56
Dia Internacional do Idoso	93	10	7	0	110
Dia Mundial da Saúde Mental	65	5	0	0	70
Dia Mundial Alimentação	85	3	0	0	88
Visa aos Jardins da Fundação Engenheiro António Almeida	9	10	0	2	21
Stand Up Comedy – Espetáculo de variedades	73	2	0	10	85
Show de Talento e Bem-Estar	75	5	0	1	81
Dia Internacional do Idoso	93	10	7	33	143
Visita ao Lar Rosa Santos	6	0	0	15	21
Visita ao Bilhar do Futebol Clube do Porto	2	1	0	4	7
Halloween	85	5	0	0	90
Dia Mundial da Saúde Mental	65	5	0	0	70
Os Dons e a Comunidade Concurso Talentos Sénior	13	17	0	190	220
Festa de S. Martinho	85	30	8	5	128
Dia Mundial da Diabetes	53	3	0	0	56
Teatro de Marionetas “Quem sou eu” (Câmara Municipal Porto)	14	1	0	0	15
Arca de Natal- Atuação do Grupo Musical CSPA	3	21	0	2	26
Dia do Voluntário	0	4	0	0	4
Dia dos Direitos Humanos	90	0	0	0	90
Dia do Cinema	70	3	0	0	73
Desfile de Pais Natais	55	7	0	0	62
Festa de Natal	75	21	10	20	126
Festa de Fim de Ano	57	4	0	0	61

Quadro 5 Atividades lúdico-recreativas

5.2. Programas de Intervenção

Fizeram parte do plano anual quinze programas de intervenção na área da animação e educação.

Programa de Intervenção	Nº de sessões realizadas	Nº de participantes			Total
		CD	SAD	CC	
Seniores Online	97	88	1	8	97
Ginástica Sénior	113	101	0	3	104
Yoga	45	75	0	0	75
Jogos Séniores	73	99	0	8	107
(En)Canto	53	97	21	27	145
Dar uma Volta	55	35	0	0	35
Ponto das Artes	67	65	0	7	72
Relaxamento, Dança e Movimento	115	105	0	7	112
Massagem e Bem-Estar	48	77	0	1	78
Teatro	43	91	0	1	92
Fio da Memória	48	21	0	2	23
Praça das Tertúlias	41	77	0	5	82
Música no Coração	31	21	0	2	23
Patinagem Artística	15	5	0	0	5
Cerâmica	15	10	0	0	10

Quadro 6 Programas de Intervenção no âmbito da animação

5.3. Atividades Socioculturais

Exclusivamente para o Centro de Convívio foram desenvolvidas as seguintes Atividades Socioculturais:

Atividades Socioculturais	Nº Sessões realizadas	Nº Clientes Abrangidos
Teatro Sénior	48	11
Grupo Musical	77	25
Pintura	48	17
Dança / Ginástica Sénior	41	7
Paintball (Quem irá sobreviver?)		9
Jantar de Gala Anos 20		25
Exposição de Pintura Essência		17

Tarde de Baile		21
Workshop História da Arte		15
Peddypaper “Viva uma Experiência”		21
Visita á Oficina da Regueifa		9
Almoço Convívio		20
Visita ao Museu World of Discovery		7
Visita ao Museu das Marionetas		9
Talentos de Pintura (Visita ás Galerias de Arte em Miguel Bombarda)		13
Teatro Sá da Bandeira “Olha que duas”		20

Quadro 7 Atividades Socioculturais Centro de Convívio

6.Avaliação da Satisfação

A avaliação da satisfação dos clientes das respostas sociais de Centro de Dia, Serviço de Apoio Domiciliário e de Centro de Convívio foi aferida através da aplicação de questionários de avaliação e de questões de autorrelatos.

Os questionários de avaliação abordaram indicadores relacionados com as instalações e equipamentos, desempenho dos profissionais e colaboradores, atendimento e informação, serviços prestados e avaliação global.

6.1. Avaliação da Satisfação dos clientes de Centro de Dia

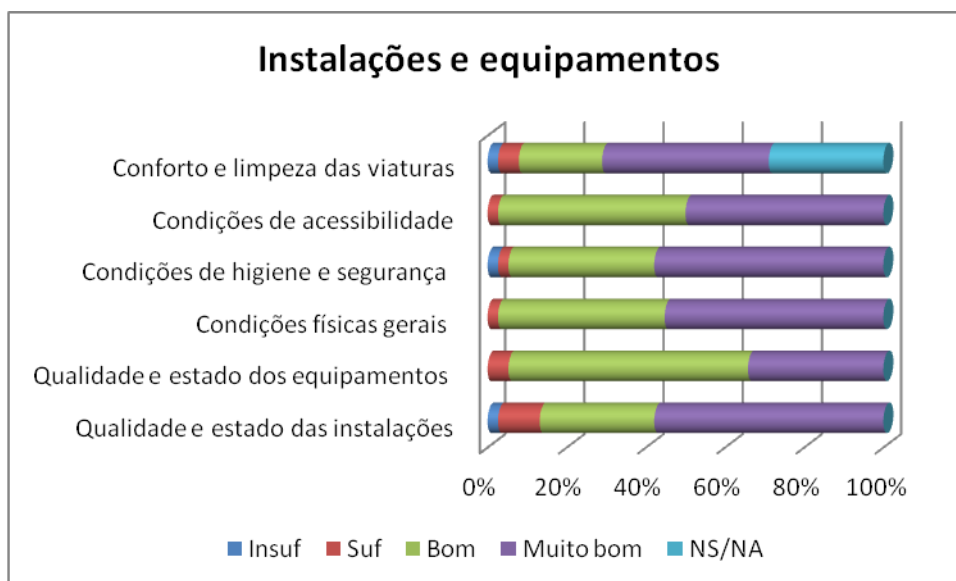


Gráfico 22 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Dia com as instalações e equipamentos

No indicador **Instalações e equipamentos** foi possível observar que a avaliação respeitante à qualidade das instalações, condições de higiene e segurança das mesmas assim como das condições de acessibilidade ao equipamento social foi considerada muito boa.

No que diz respeito ao parâmetro conforto e limpeza das viaturas cerca de 42% dos utentes inquiridos consideram que este item é muito bom e adequado.

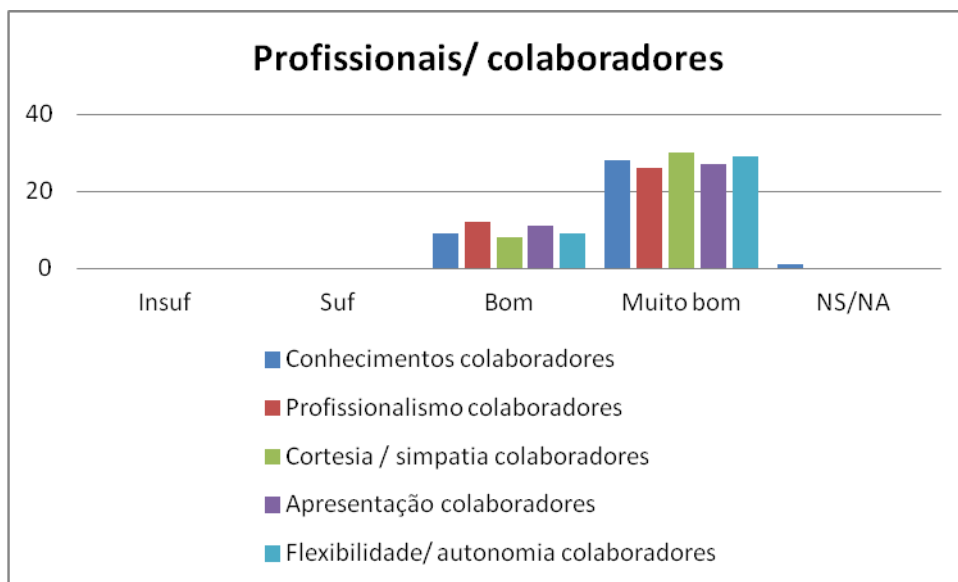


Gráfico 23 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Dia com os profissionais/colaboradores

A avaliação efetuada no indicador **Profissionais/ Colaboradores** foi bastante positiva tendo cerca de 73,68% considerado que os recursos humanos possuem e demonstram os conhecimentos necessários para as funções que desenvolvem, bem como outras competências como apresentação, autonomia e simpatia tendo este último item sido o mais pontuado com cerca de 79% de respostas Muito Bom.

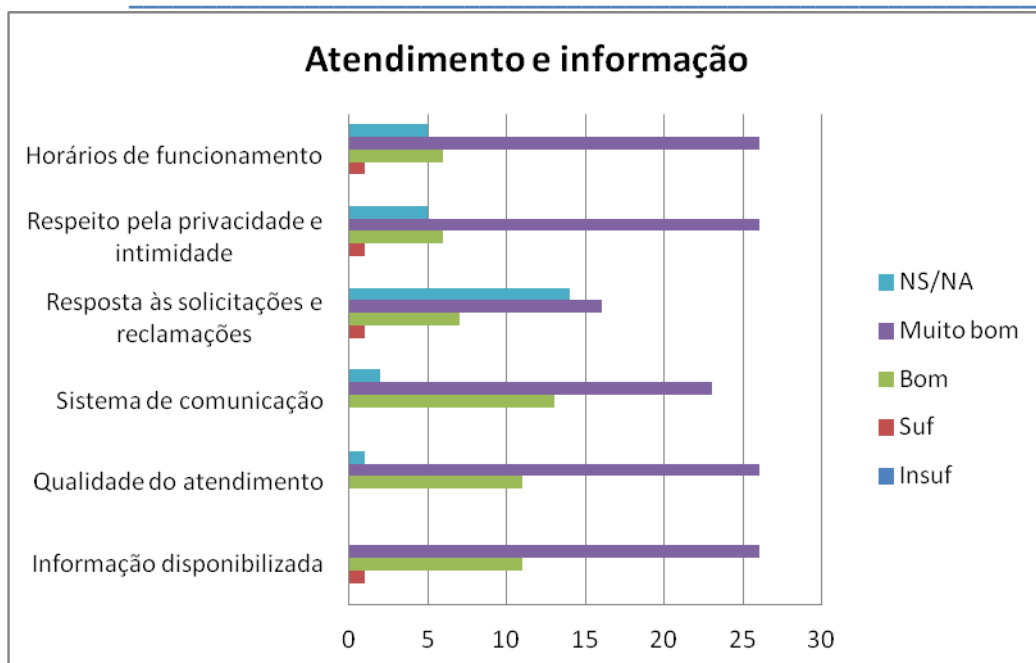


Gráfico 24 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Dia com o atendimento e informação

Pela análise dos resultados obtidos constatou-se que cerca de 68% consideram que o **Atendimento** prestado é de qualidade assim como a informação disponibilizada.

O sistema de comunicação utilizado é positivo, tendo sido evidente a importância para os utentes na manutenção do respeito pela privacidade e intimidade das informações fornecidas, assim como o horário de funcionamento definido pela Instituição.

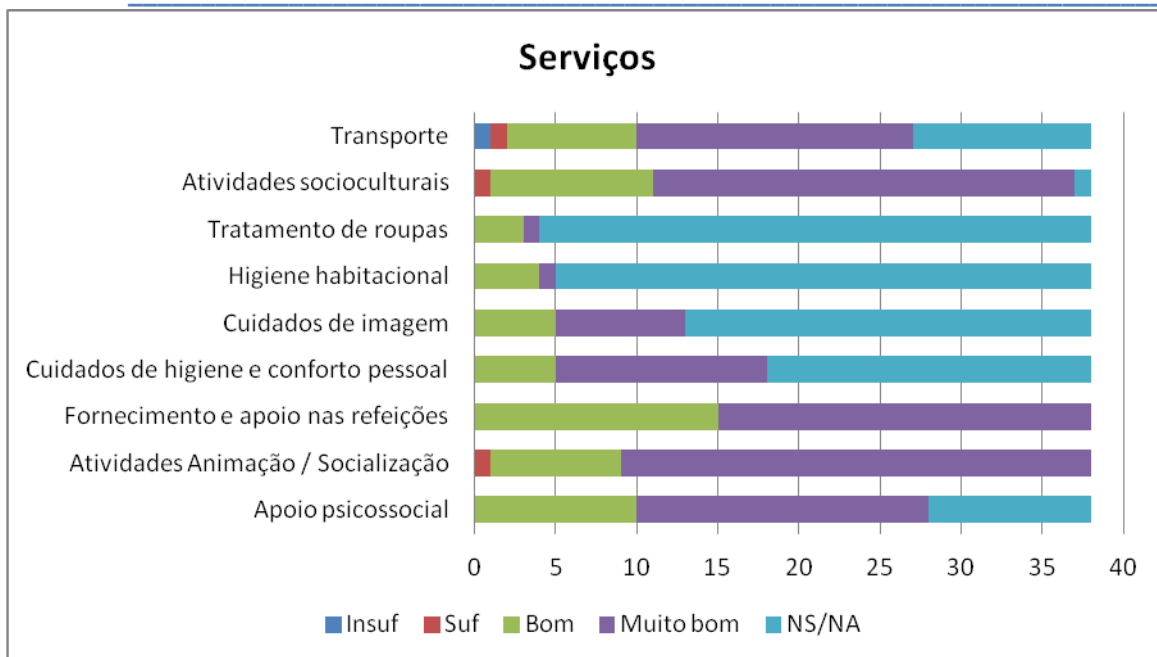


Gráfico 25 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Dia com os Serviços

No indicador **Serviços** destaca-se a excelente classificação do serviço de fornecimento e apoio nas refeições que obteve 39% de respostas "bom" e 59% de "muito bom" alcançando assim os 100% de resultados iguais e /ou superiores a bom, sendo este valor peremptório e demonstrativo do serviço de qualidade que se pretende manter.

Importa também evidenciar a avaliação obtida no serviço de animação e socialização bem como nas atividades socioculturais cuja pontuação demonstra a enorme satisfação dos utentes em participar nas atividades desenvolvidas em centro de dia.

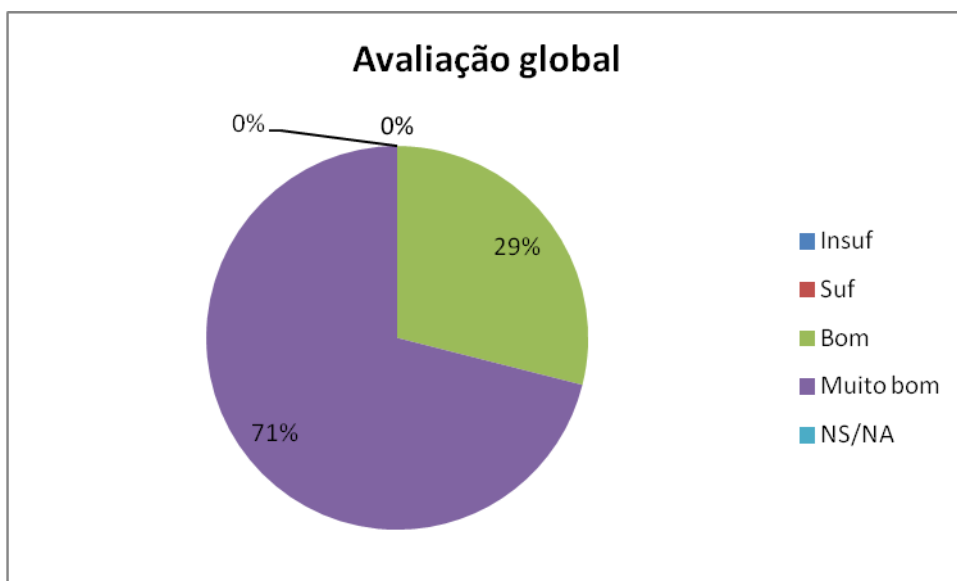


Gráfico 26 Avaliação Global do Centro de Dia

No indicador **Avaliação Global da Instituição** cujo intuito é avaliar o comportamento institucional tido no ano de 2022, o resultado obtido é francamente positivo tendo cerca de 71% dos utentes inquiridos avaliado a actuação da instituição como Muito Boa.

6.2. Avaliação da Satisfação dos clientes de Serviço de Apoio Domiciliário

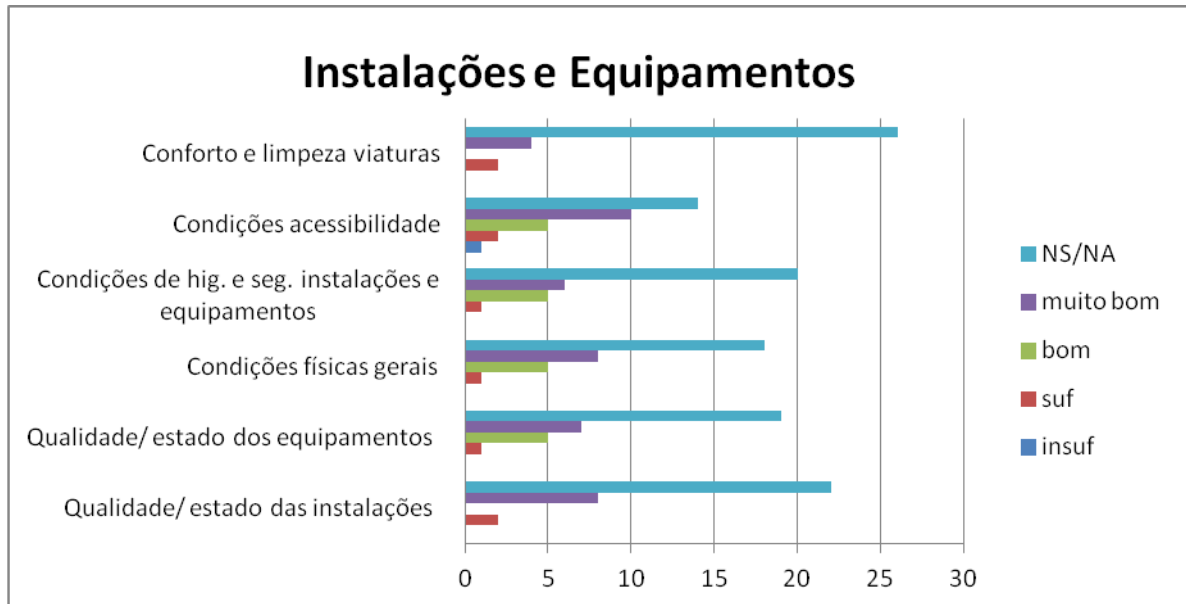


Gráfico 27 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com as instalações e equipamentos

No indicador **Instalações e equipamento** a grande maioria dos utentes NS ou NA, facto expectável tendo em conta que sendo utentes de SAD não possuem informações que sustentem a avaliação de parâmetros como a qualidade das instalações, equipamentos e viaturas, entre outras, uma vez que os atendimentos são globalmente realizados através de visitas domiciliárias.

Não obstante, as pessoas que responderam a estes itens, por realizarem atendimentos na instituição e/ou participarem em atividades de animação nas instalações, avaliaram positivamente as condições das instalações e equipamentos, sendo de realçar que as condições de acessibilidade ao equipamento social foram avaliadas de forma satisfatória (15% B) e muito satisfatória (31%).

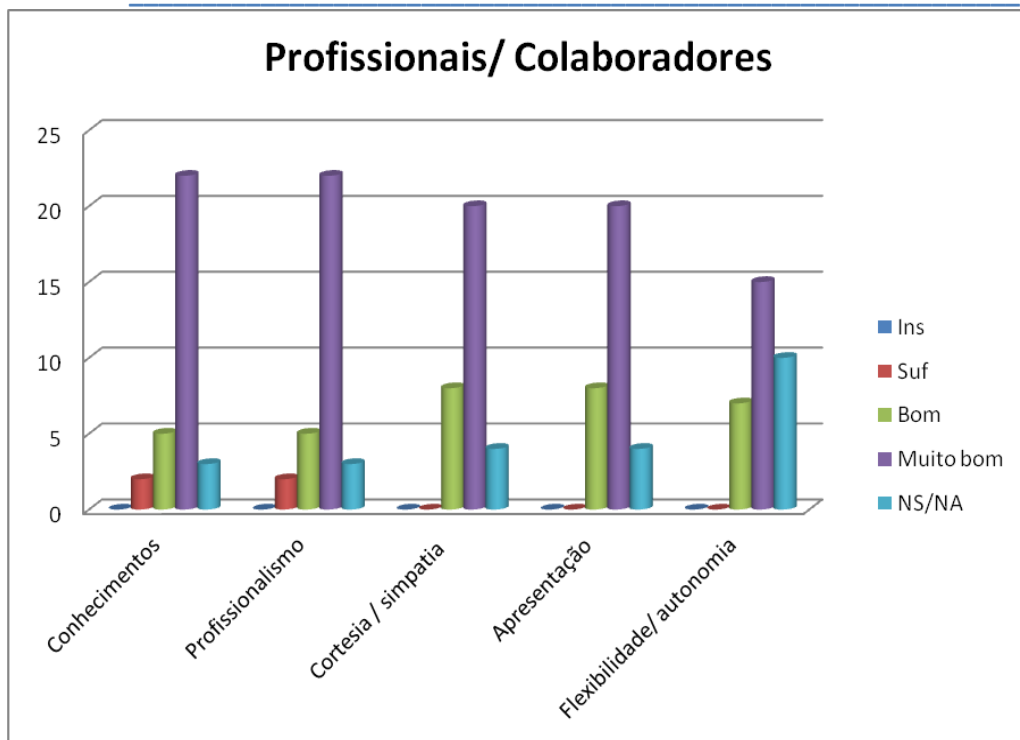


Gráfico 28 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com os profissionais/colaboradores

No indicador **Profissionais / Colaboradores** foram analisados parâmetros como o nível de conhecimentos, simpatia, apresentação e autonomia dos profissionais do CSPA, sendo de salientar a avaliação positiva atribuída aos mesmos nomeadamente ao nível dos conhecimentos e profissionalismo demonstrado (69% MB) a par da cortesia e apresentação tida (63% B) o que reflete o nível de grande satisfação existente relativamente ao atendimento e postura dos recursos humanos afetos à Instituição.

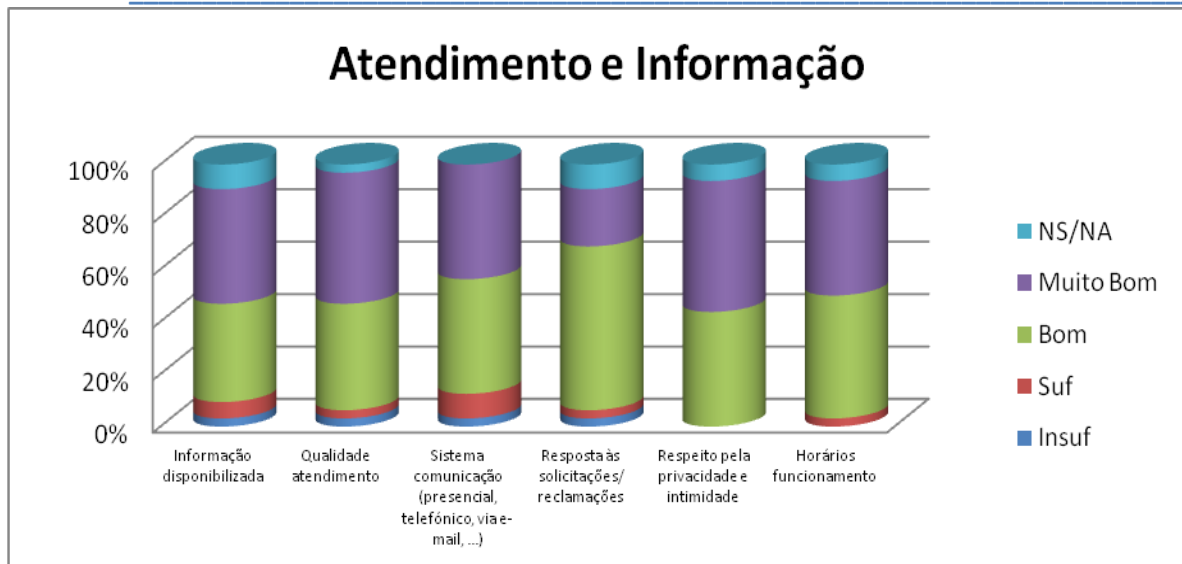


Gráfico 29 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com o atendimento e informação

No indicador **Atendimento e informação** foram analisados parâmetros como a informação que é prestada aos utentes bem como a a qualidade do atendimento e meios de comunicação utilizados pela instituição. Pelos resultados obtidos constatou-se que cerca de 50% dos utentes consideram a qualidade do atendimento prestado como muito bom sendo o sistema de comunicação utilizado positivo. Outro item analisado foi à resposta dada às solicitações e reclamações tendo cerca de 63% dos utentes avaliado satisfatoriamente este parâmetro. Constatou-se também que foi bem pontuado o respeito pela privacidade e intimidade dos utentes sendo um dos princípios éticos basilares que sustentam o funcionamento da Instituição.

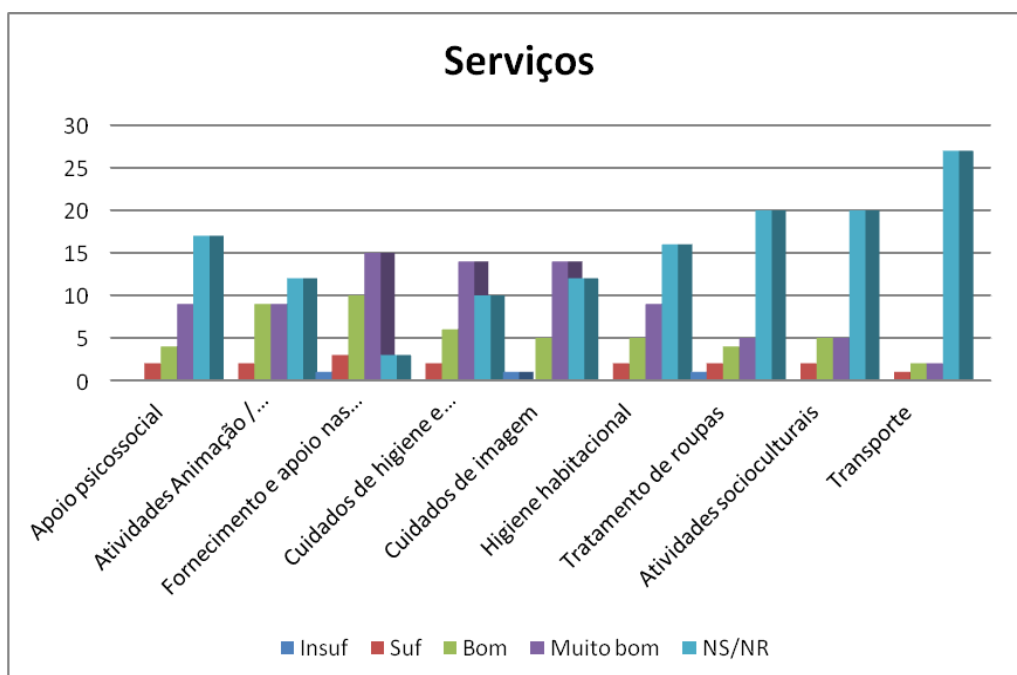


Gráfico 30 Avaliação da satisfação dos clientes de SAD com os Serviços

Os serviços mais contratualizados nesta resposta social são por norma o fornecimento e apoio nas refeições bem como os cuidados de higiene pessoal a par dos cuidados de imagem tendo por este motivo sido também os mais avaliados. O serviço de alimentação obteve uma avaliação positiva tendo cerca de 78% considerado o serviço bom ou muito bom; por sua vez os cuidados de higiene obtiveram uma avaliação positiva na ordem dos 63%.

É perceptível que o aspeto determinante na procura de apoio em SAD é a necessidade sentida pelas famílias para apoio ao nível da alimentação à semana, fins-de-semana e feriados, bem como da higiene pessoal.

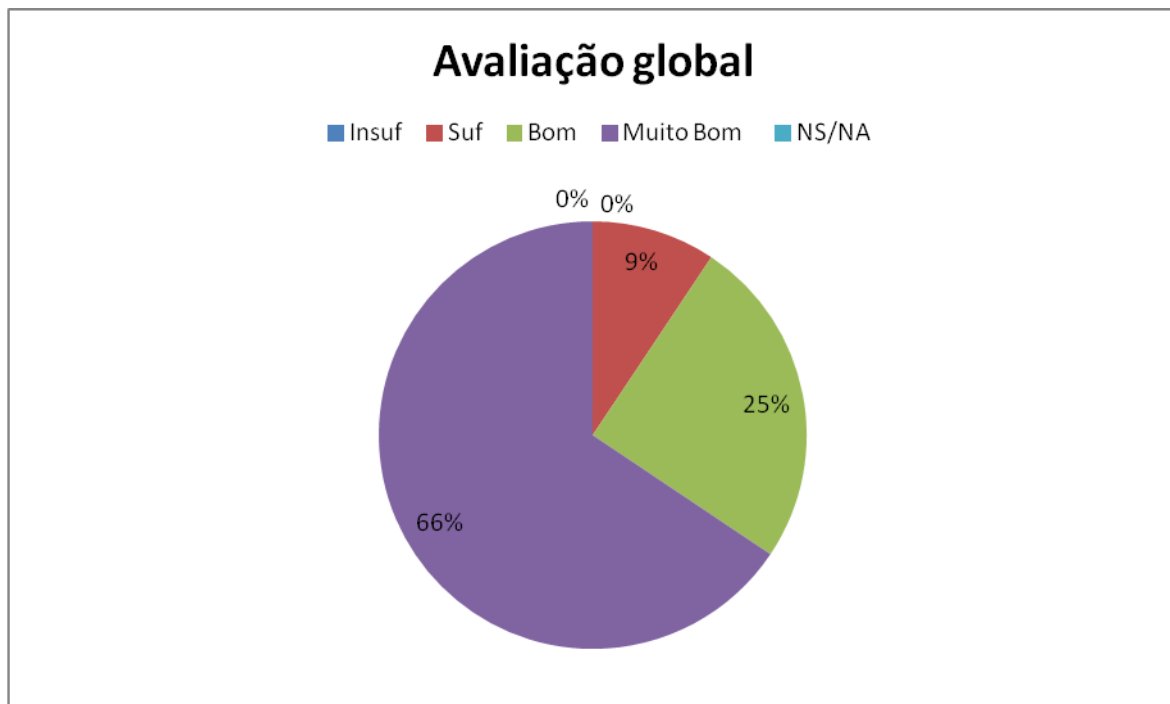


Gráfico 31 Avaliação Global do SAD

Relativamente ao indicador **Avaliação Global da Instituição** que pretende de uma forma geral avaliar a performance e comportamento institucional ao longo do ano 2022 foi evidente o resultado obtido tendo cerca de 66% dos inquiridos avaliado a actuação da instituição como Muito Boa.

6.3. Avaliação da Satisfação dos clientes de Centro de Convívio

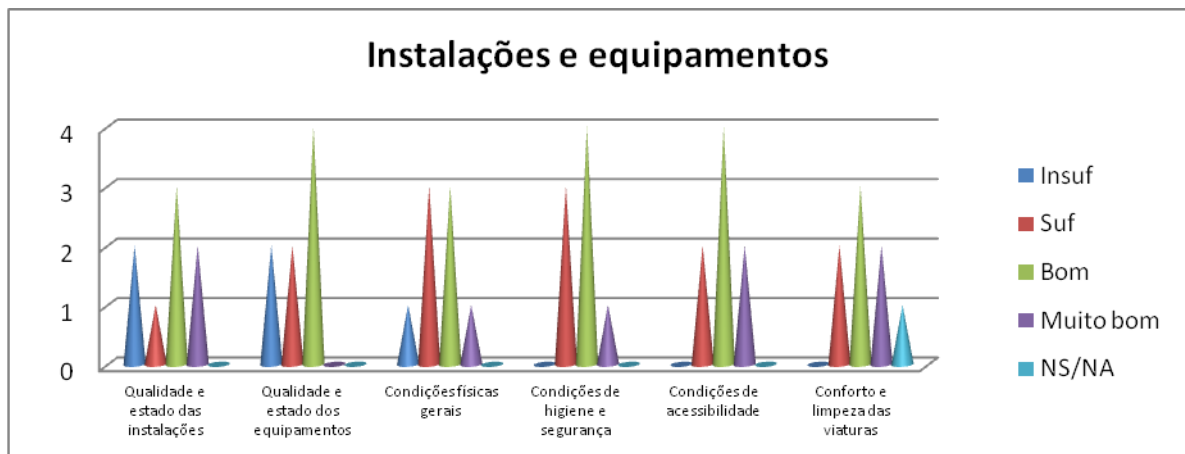


Gráfico 32 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Convívio com as instalações e equipamentos

Pela análise dos resultados obtidos no indicador **instalações e equipamentos** verificou-se que de uma forma geral, a pontuação foi positiva prevalecendo o resultado "bom" nos vários itens medidos : qualidade, estado, condições de segurança e acessibilidade das instalações bem como nos cuidados e limpeza tida com as viaturas.

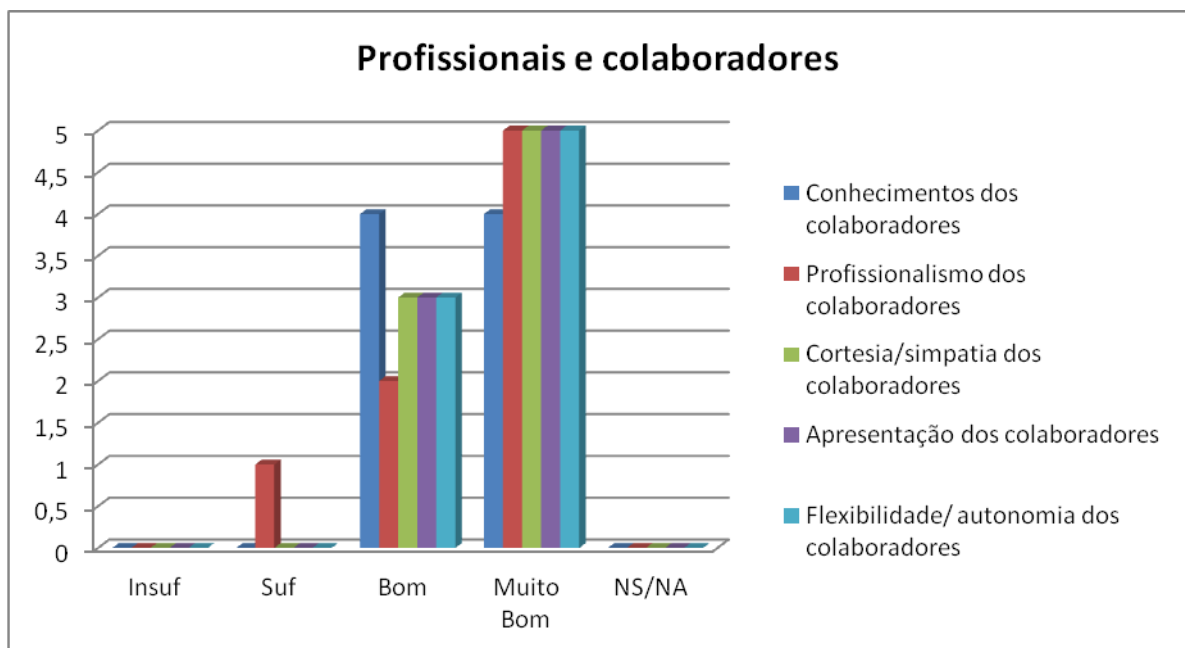


Gráfico 33 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Convívio com os profissionais/colaboradores

Relativamente à avaliação dos **profissionais e colaboradores** da instituição constatou-se que a avaliação foi muito positiva, tendo cerca de 63% dos utentes que preencheram o questionário considerado que os recursos humanos afetos à instituição demonstram profissionalismo, simpatia, apresentação e autonomia nas tarefas que desenvolvem.

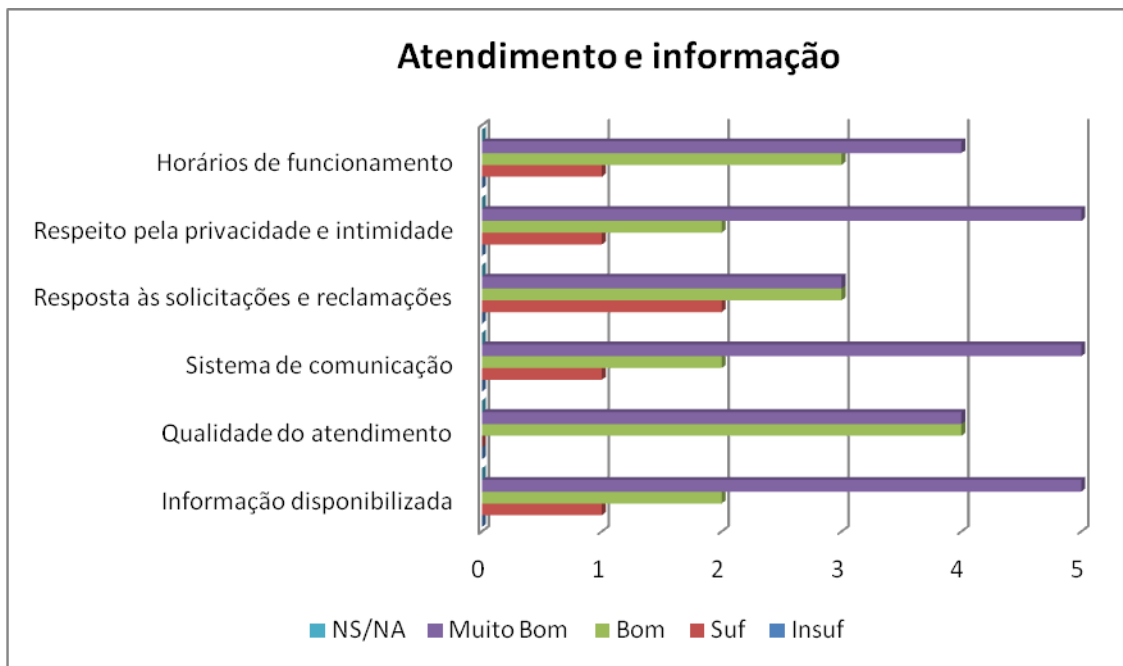


Gráfico 34 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Convívio com o atendimento e informação

De uma forma geral verifica-se uma avaliação muito boa nos itens avaliados respeitantes ao **atendimento** e política de comunicação/ informação desenvolvida pela Instituição sendo de realçar a informação disponibilizada, o sistema de comunicação utilizado bem como o respeito pela privacidade e intimidade das informações inerentes a cada utente conforme eticamente exigido.

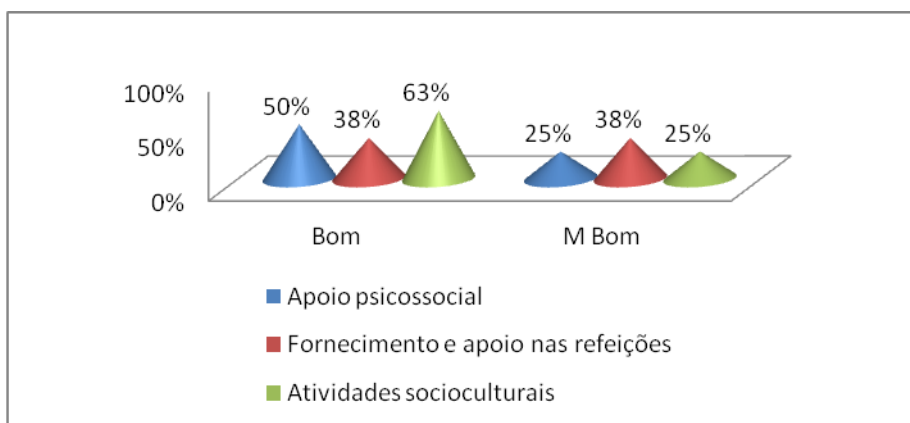


Gráfico 35 Avaliação da satisfação dos clientes de Centro de Convívio com os Serviços

No que diz respeito aos **serviços** desenvolvidos salienta-se a boa avaliação obtida (cerca de 63%) nas atividades socioculturais desenvolvidas em centro de convívio sendo esse o propósito desta resposta social: promover atividades dinâmicas.

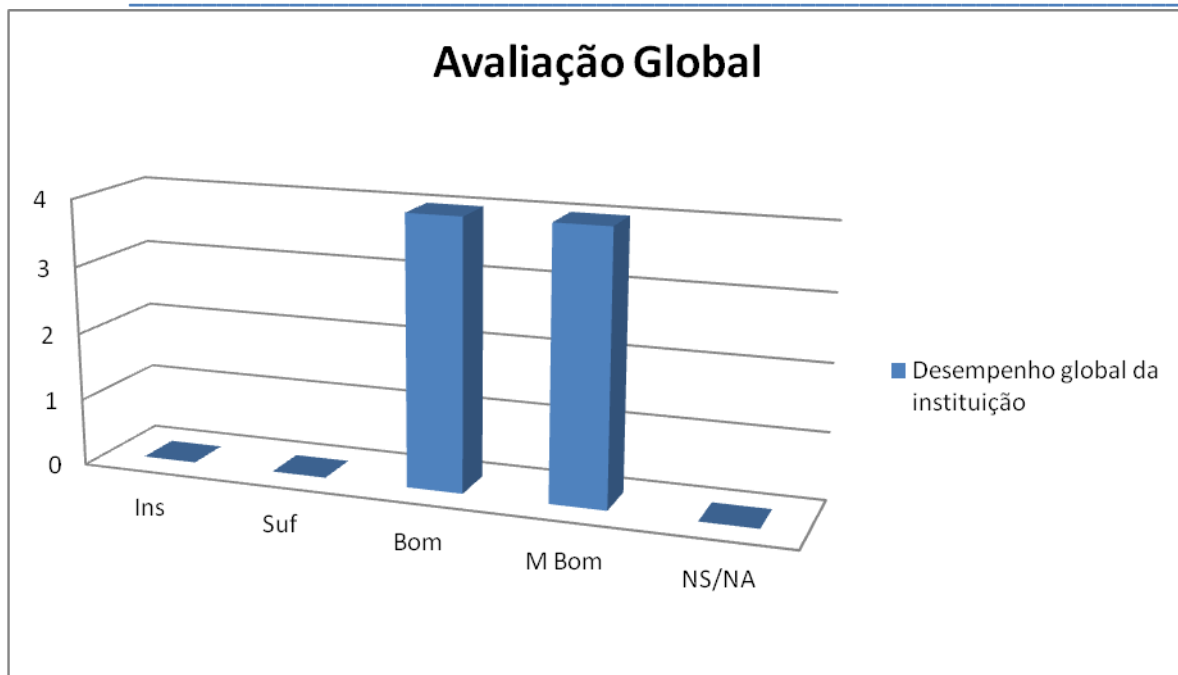


Gráfico 36 Avaliação Global do Centro de Convívio

Relativamente ao **Desempenho Global da Instituição** constatou-se que de uma forma geral a avaliação foi muito positiva tendo cerca de 50% dos inquiridos considerado que a Instituição possui uma performance muito boa.

7. Conclusão

O passado ano de 2023 foi um período pleno de atividades, enriquecimento e intervenção na sociedade. Partindo do tema central “Liberta os Teus Talentos” com enorme impacto quer nas várias áreas de intervenção do CSPA, nas famílias e na comunidade próxima, mas também prosseguindo um trabalho integrado de consolidação e expansão de outros Programas de Intervenção e Atividades Socioculturais ao serviço da comunidade sénior.

Foi concretizado um plano anual, procurando servir as necessidades coletivas, mas também focado no indivíduo, buscando responder às suas aspirações pessoais. O resultado foi, em grande medida, muito satisfatório.

Verificando a variedade da oferta, o número de sessões realizadas, assim como o número de participantes, é possível reter bons indicativos da relevância das propostas desenvolvidas.

No entanto, não obstante a dimensão dos números, passa pela resposta dos clientes, a sua adesão e entrega aos temas, a demonstração mais capaz do trabalho realizado e, nesse aspeto, pode-se dizer que o plano de 2023 foi bem-sucedido.

No que concerne especificamente o Centro de Convívio, o Centro Social da Paróquia da Areosa, para além das atividades semanais já existentes, apostou-se noutras complementares e

pertinentes desde workshops, visitas e atividades no exterior, atividades de diversão e convívio, tendo-se verificado uma grande participação e interesse por parte dos clientes.

Um facto importante nesta resposta social foi a admissão de um número significativo de clientes com características sociodemográficas distintas dos clientes habitualmente admitidos, nomeadamente uma faixa etária menor, com habilitações mais elevadas e um estado socioeconómico de nível médio/alto.

De salientar um aumento significativo de inscrições de novos clientes para as atividades de Pintura e de Música.

No que diz respeito ao Serviço de Apoio Domiciliário, o empenho no desenvolvimento do programa de animação/socialização definido no plano confrontou-se com algumas dificuldades, especialmente no que diz respeito à disponibilização e às competências de recursos humanos específicos para a dinamização.