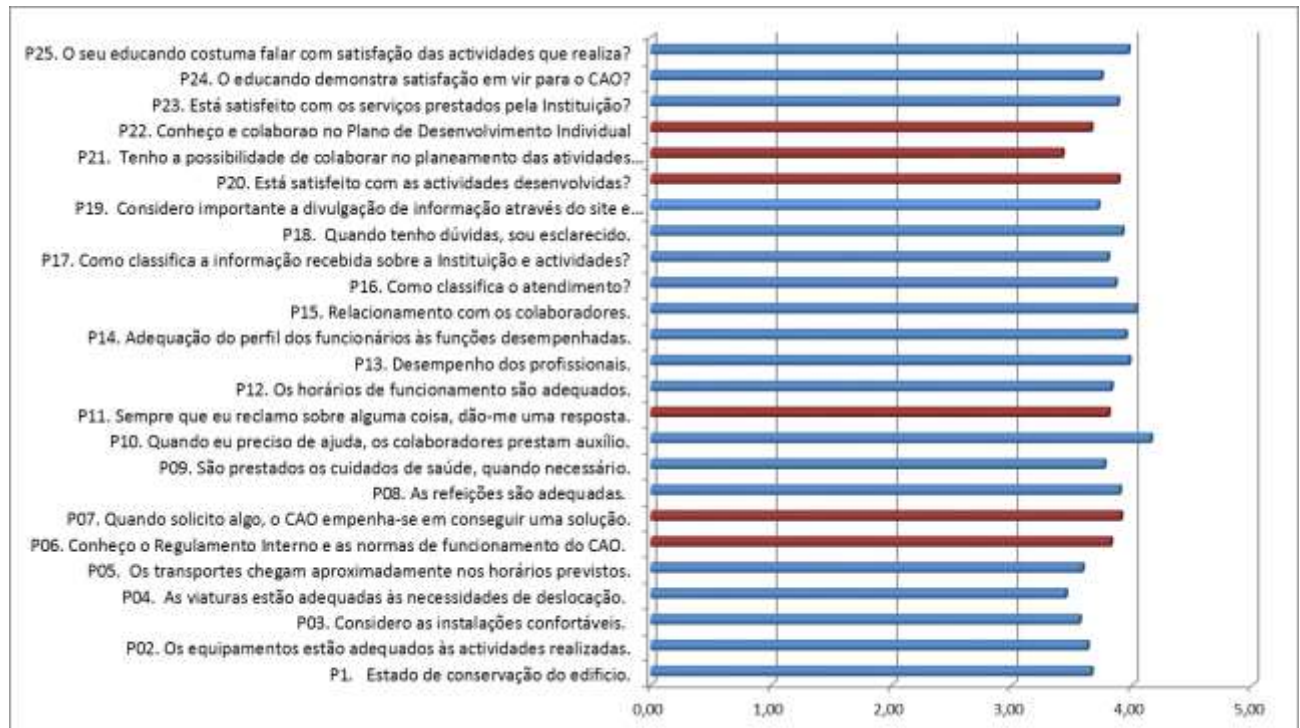


Data de aplicação do questionário: Março de 2017

Responsável da Qualidade

1. Avaliação realizada



■ Questões de apoio à autodeterminação do cliente

2. Análise e apreciação da avaliação efectuada

Por cliente:

Dos 68 inquéritos enviados obtivemos 36 respostas, correspondendo a 62% de respostas, o que reflete um aumento de 4 % face ao ano anterior.

Dos inquéritos tratados conclui-se que a satisfação global dos clientes é a seguinte:

- Clientes nada satisfeitos 0% (= ao ano transato)
- Clientes pouco satisfeitos 6% (- 2% em relação ao ano transato)
- Clientes satisfeitos 33% (- 23% em relação ao ano transato)
- Clientes muito satisfeitos 33% (+ 5% em relação ao ano transato)
- Clientes totalmente satisfeitos 28% (+ 20 % em relação ao ano transato)

Por questão:

De acordo com os resultados das avaliações efectuadas pelos clientes através dos questionários de avaliação de satisfação (entre, 1 – Nada satisfeito e 5 – Totalmente Satisfeito), tiramos as seguintes conclusões:

- Parâmetro de avaliação com resultados insatisfatórios: Não se aplica
- Parâmetros de avaliação com resultados satisfatórios: De acordo com o gráfico supra, 8 % das respostas enquadram-se neste parâmetro de avaliação.
- Parâmetro de avaliação com resultados muito satisfatórios: De acordo com o gráfico supra, 92 % das respostas enquadram-se neste parâmetro de avaliação.
- Parâmetro de avaliação com resultados totalmente satisfatórios: Não se aplica



3. Síntese geral dos pontos fortes e fracos

- ✓ Os pontos fracos encontrados no inquérito de satisfação dos clientes prendem-se com as questões, *(As viaturas estão adequadas às necessidades de deslocação)* e *(Tenho a possibilidade de colaborar no planeamento das atividades desenvolvidas)*.
- ✓ Os pontos fortes encontrados prendem-se com as questões, *(Quando eu preciso de ajuda, os colaboradores prestam auxílio)* e *(Relacionamento com os colaboradores)*.

4. Síntese das questões relativas à autodeterminação dos clientes

- ✓ De acordo com a avaliação das questões que se referem à autodeterminação dos clientes, tiramos as seguintes conclusões:
- ✓ O ponto fraco encontrado no inquérito de satisfação dos clientes reflete-se através da questão, *(Tenho a possibilidade de colaborar no planeamento das atividades desenvolvidas)*.
- ✓ O ponto forte encontrado prende-se com a questão, *(Quando solicito algo, o CAO empenha-se em conseguir uma solução)*.

5. Síntese das sugestões apresentadas

As sugestões mais relevantes apresentadas pelos clientes/significativos são as seguintes:

- ✓ Inclusão das atividades de Hipoterapia e Terapia Assistida por Cães, na mensalidade já paga para frequência do CAO.
- ✓ Aumento de atividades externas.

✓ **Ações de melhoria**

No relatório, é possível verificar que não existem questões com avaliação negativa, contudo, com vista à melhoria contínua, consideram-se pontos fracos aqueles cuja avaliação é mais baixa, assim sendo, proponho as seguintes ações:

- ✓ Em relação à questão, *(As viaturas estão adequadas às necessidades de deslocação)*, está neste momento em curso o processo de aquisição de uma nova viatura adaptada de nove lugares, pelo que a ação de melhoria já está em curso.
- ✓ Em relação à questão, *(Tenho a possibilidade de colaborar no planeamento das atividades desenvolvidas?)*, que coincide com um dos pontos fracos encontrados tanto no presente inquérito como nos anteriores, também relativa à autodeterminação dos clientes, apesar das medidas já implementadas, os clientes/significativos não se sentem envolvidos no respetivo planeamento. É assim imperativo, que a equipa técnica tenha este ponto fraco em consideração, e que proponha mudanças na forma de execução do planeamento das atividades de forma a torná-lo mais inclusivo.

Maia, 10 de março de 2017

Vítor Oliveira
Responsável da Qualidade