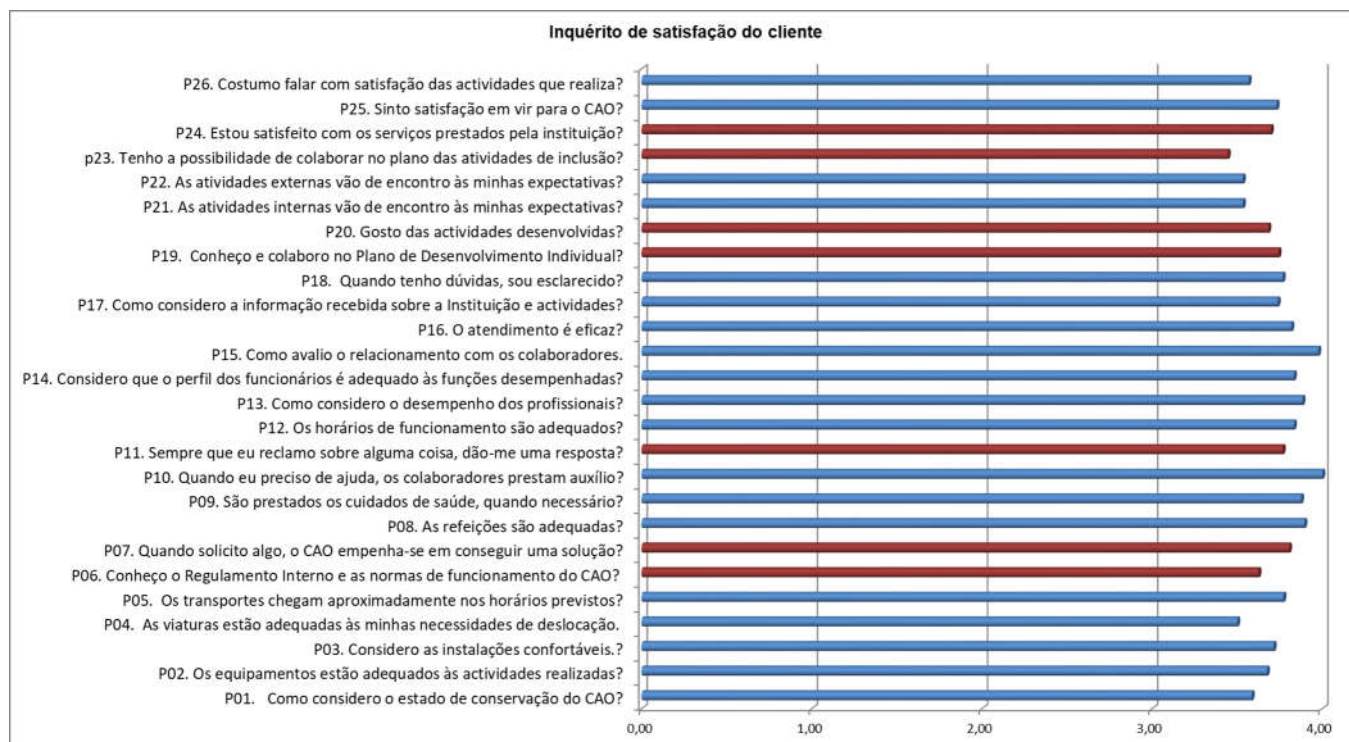


Data de aplicação do questionário: Fevereiro de 2019

Responsável da Qualidade

1. Avaliação realizada



Questões de apoio à autodeterminação do cliente

2. Análise e apreciação da avaliação efetuada

Por cliente:

Dos 72 inquéritos enviados obtivemos 44 respostas, correspondendo a 61% de respostas. (60% em 2018)

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

- Clientes nada satisfeitos 0%
- Clientes pouco satisfeitos 2% (5% em 2018)
- Clientes satisfeitos 41% (40% em 2018)
- Clientes muito satisfeitos 36% (38% em 2018)
- Clientes totalmente satisfeitos 21% (17% em 2018)

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, 4% das respostas enquadram-se neste parâmetro de avaliação. (21% em 2018)
- Parâmetro de avaliação com resultados muito satisfatórios: De acordo com o gráfico supra, 96% das respostas enquadram-se neste parâmetro de avaliação. (79% em 2018)
- Parâmetro de avaliação com resultados totalmente satisfatórios: Não se aplica



3. Síntese geral dos pontos fortes e fracos

Considerando que não existem pontos com avaliação negativa, ainda assim ressalvamos como pontos fracos os que obtiveram a menor classificação.

- ✓ Os pontos fracos encontrados no inquérito de satisfação dos clientes prendem-se com as questões, (*Classificação 3,44 - Tenho a possibilidade de colaborar no planeamento das atividades desenvolvidas*).
- ✓ Os pontos fortes encontrados prendem-se com as questões, (*Classificação 4,00 – Quando eu preciso de ajuda, os colaboradores prestam auxílio?*) e (*Classificação 3,98 - Como avalio o 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, (*Classificação 3,44 - Tenho a possibilidade de colaborar no planeamento das atividades desenvolvidas*).
- ✓ O ponto forte encontrado prende-se com a questão, (*Classificação 3,80 - 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:

- ✓ “Mais diversidade de atividades para os jovens menos autónomos”
- ✓ “Aumentar as atividades externas, quer temáticas, quer de lazer em parceria com outras instituições.”
- ✓ **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, (*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, tem vindo a ser trabalhada a interação com os clientes/significativos, em sede de planeamento, o que se tem refletido na melhoria da avaliação. Deve-se ainda assim, reforçar esta interação por forma a melhorar este indicador.

Maia, 7 de março de 2019

Vítor Oliveira
Responsável da Qualidade