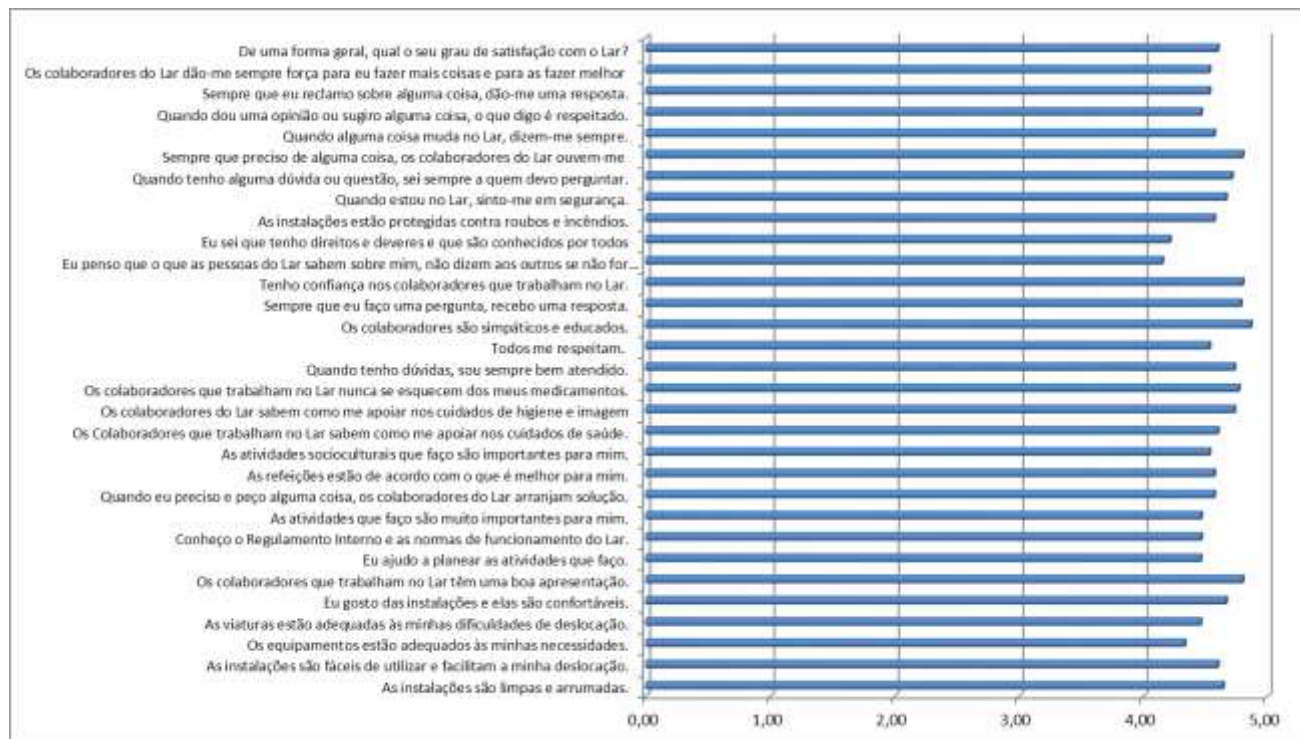




Data de aplicação do questionário: Março de 2017

Responsável da Qualidade

1. Avaliação realizada



2. Análise e apreciação da avaliação efetuada

Por cliente:

Dos 20 inquéritos enviados obtivemos 16 respostas, correspondendo a 80% de respostas.

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

- Clientes nada satisfeitos 0%
- Clientes pouco satisfeitos 0%
- Clientes satisfeitos 6%
- Clientes muito satisfeitos 13%
- Clientes totalmente satisfeitos 81%



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: Não se aplica
- Parâmetro de avaliação com resultados muito satisfatórios: De acordo com o gráfico supra, 13 % das respostas enquadram-se neste parâmetro de avaliação.
- Parâmetro de avaliação com resultados totalmente satisfatórios: De acordo com o gráfico supra, 87 % das respostas enquadram-se neste parâmetro de avaliação.

3. Síntese geral dos pontos fortes e fracos

- ✓ Os pontos fracos encontrados no inquérito de satisfação dos clientes prendem-se com as questões (*Eu penso que o que as pessoas do Lar sabem sobre mim, não dizem aos outros se não for necessário*) e (*Eu sei que tenho direitos e deveres e que são conhecidos por todos*).
- ✓ Os pontos fortes encontrados prendem-se com as questões (*Os colaboradores são simpáticos e educados*), (*Os colaboradores que trabalham no Lar têm uma boa apresentação*), (*Sempre que preciso de alguma coisa, os colaboradores do Lar ouvem-me*) e (*Tenho confiança nos colaboradores que trabalham no Lar*).

4. Ações de melhoria

No relatório, é possível verificar que todas as questões têm uma avaliação muito positiva, 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, (*Eu penso que o que as pessoas do Lar sabem sobre mim, não dizem aos outros se não for necessário*), proponho o reforço da informação prestada aos colaboradores acerca das questões relacionadas com a ética profissional e mais especificamente com a confidencialidade.
- ✓ Em relação à questão, (*Eu sei que tenho direitos e deveres e que são conhecidos por todos*), proponho, á imagem do que já foi realizado nos CAO's, que se dinamizem atividades lúdicas, em que o propósito seja o de informar os clientes dos seus direitos e deveres.

Maia, 10 de março de 2017

Vítor Oliveira
Responsável da Qualidade