

Data de aplicação do questionário: Fevereiro de 2018

Responsável da Qualidade

1. Avaliação realizada



2. Análise e apreciação da avaliação efetuada

Por cliente:

Dos 20 inquéritos enviados obtivemos 8 respostas, correspondendo a 40% de respostas (80% no ano de 2017).

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

- Clientes nada satisfeitos 0%
- Clientes pouco satisfeitos 0%
- Clientes satisfeitos 0% (6% em 2017)
- Clientes muito satisfeitos 13% (13% em 2017)
- Clientes totalmente satisfeitos 87% (81% em 2017)



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, 39 % das respostas enquadram-se neste parâmetro de avaliação. (13% em 2017)
- Parâmetro de avaliação com resultados totalmente satisfatórios: De acordo com o gráfico supra, 61 % das respostas enquadram-se neste parâmetro de avaliação. (87% em 2017)

3. Síntese geral dos pontos fortes e fracos

- ✓ Os pontos fracos encontrados no inquérito de satisfação dos clientes prendem-se com as questões (*Eu ajudo a planear as atividades que faço?*).
- ✓ Os pontos fortes encontrados prendem-se com as questões (*Conheço o Regulamento Interno e as normas de funcionamento do Lar Residencial?*), (*As atividades que faço são muito importantes para mim?*) e (*Os colaboradores que trabalham no Lar nunca se esquecem dos meus medicamentos?*).

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 ajudo a planear as atividades que faço?*), proponho o reforço das medidas de empoderamento do cliente, nomeadamente no planeamento das atividades de animação cultural.

Maia, 14 de fevereiro de 2018

Vítor Oliveira
Responsável da Qualidade