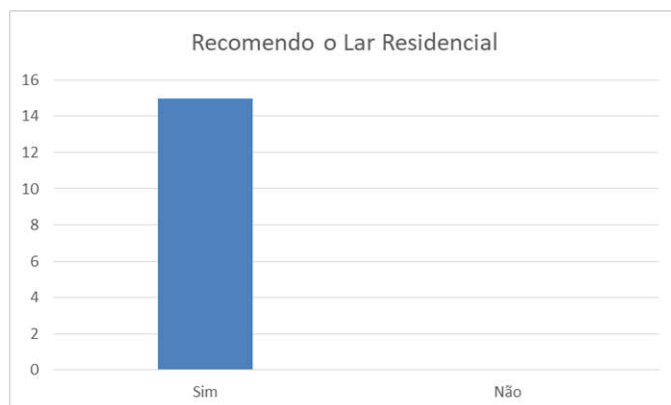


Data de aplicação do questionário: Fevereiro de 2019

Responsável da Qualidade

1. Avaliação realizada



2. Análise e apreciação da avaliação efetuada

Por cliente:

Dos 22 inquéritos enviados obtivemos 15 respostas, correspondendo a 68% de respostas (40% no ano de 2018).

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



- Clientes nada satisfeitos 0%
- Clientes pouco satisfeitos 0%
- Clientes satisfeitos 7% (0% em 2018)
- Clientes muito satisfeitos 33% (13% em 2018)
- Clientes totalmente satisfeitos 60% (87% 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, 55 % das respostas enquadram-se neste parâmetro de avaliação. (39% em 2018)
- Parâmetro de avaliação com resultados totalmente satisfatórios: De acordo com o gráfico supra, 45 % das respostas enquadram-se neste parâmetro de avaliação. (61% em 2018)

3. Síntese geral dos pontos fortes e fracos

- ✓ Os pontos fracos encontrados no inquérito de satisfação dos clientes prendem-se com as questões (Classificação 3,67 - *Eu ajudo a planear as atividades que faço?*).
- ✓ Os pontos fortes encontrados prendem-se com as questões (Classificação 4,73 - *Todos me respeitam*), (Classificação 4,69 – *De uma forma geral qual o seu grau de satisfação com o Lar Residencial?*).

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 a participação na definição dos planeamentos das atividades.

Maia, 7 de março de 2019

Vítor Oliveira
Responsável da Qualidade