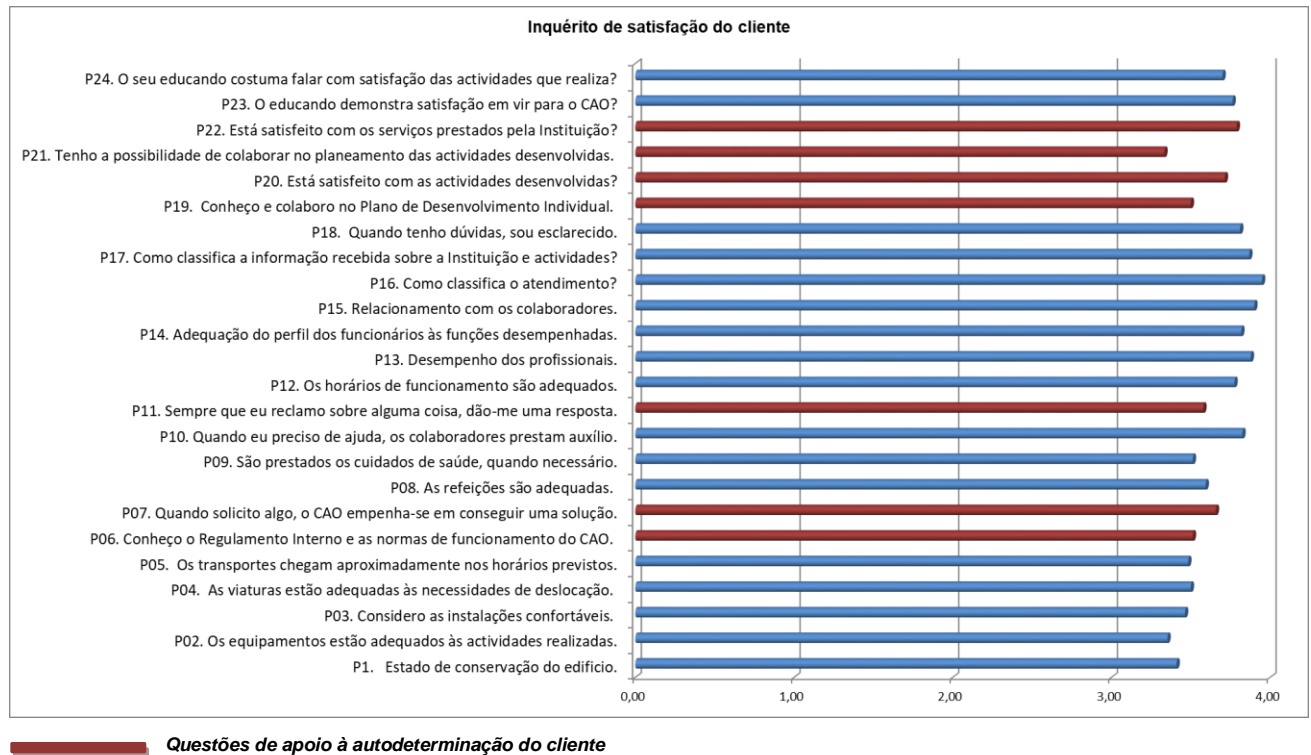


Data de aplicação do questionário: Fevereiro de 2018

Responsável da Qualidade

## 1. Avaliação realizada



## 2. Análise e apreciação da avaliação efetuada

### Por cliente:

Dos 70 inquéritos enviados obtivemos 42 respostas, correspondendo a 60% de respostas. (62% em 2017)

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

- Clientes nada satisfeitos 0%
- Clientes pouco satisfeitos 5% (6% em 2017)
- Clientes satisfeitos 40% (33% em 2017)
- Clientes muito satisfeitos 38% (33% em 2017)
- Clientes totalmente satisfeitos 17% (28% 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: De acordo com o gráfico supra, 21% das respostas enquadram-se neste parâmetro de avaliação. (8% em 2017)
- Parâmetro de avaliação com resultados muito satisfatórios: De acordo com o gráfico supra, 79% das respostas enquadram-se neste parâmetro de avaliação. (79% em 2017)
- 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, *(Os equipamentos estão adequados às atividades realizadas)* e *(Tenho a possibilidade de colaborar no planeamento das atividades desenvolvidas)*.
- ✓ Os pontos fortes encontrados prendem-se com as questões, *(Como classifica o atendimento)* 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, *(Está satisfeito com os serviços prestados pela instituição)*.

### 5. Síntese das sugestões apresentadas

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

- ✓ Aumento de atividades externas para os clientes em cadeira de rodas.
- ✓ Concorrer ao INR, IP. Para obtenção de meios financeiros para a realização de colónias de férias.
- ✓ **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, *(Os equipamentos estão adequados às atividades realizadas)*, depreende-se que a avaliação menos positiva se deverá aos equipamentos instalados no CAO de Vermoim, contudo, esta situação será colmatada com a previsível mudança do CAO.
  - ✓ 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, 14 de fevereiro de 2018

**Vítor Oliveira**  
Responsável da Qualidade