

**Centro de Educação Especial de Rio Maior
"O Ninho"**



**AVALIAÇÃO DA
SATISFAÇÃO
DOS CLIENTES**

Ano 2012

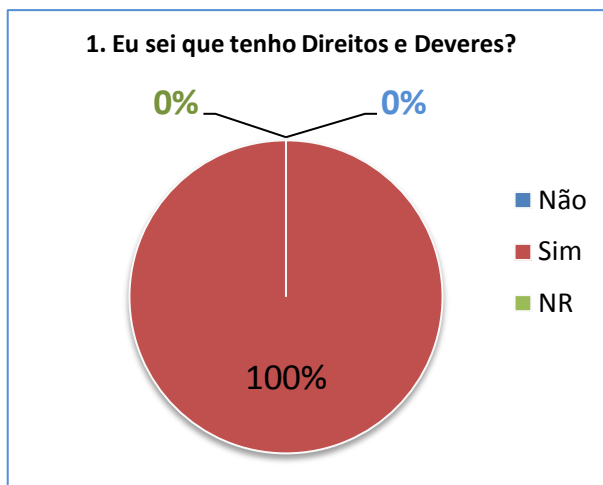
RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

A presente apresentação de resultados surge na sequência da aplicação de 15 questionários de avaliação de satisfação junto de clientes do Centro de Educação Especial do Concelho de Rio Maior “O Ninho” – CEEONINHO, tendo como principal objetivo medir o grau de satisfação dos clientes do CEEONINHO.

Dos 15 questionários recolhidos, houve um índice médio de questões respondidas de 100%. Todas as perguntas foram respondidas na sua totalidade

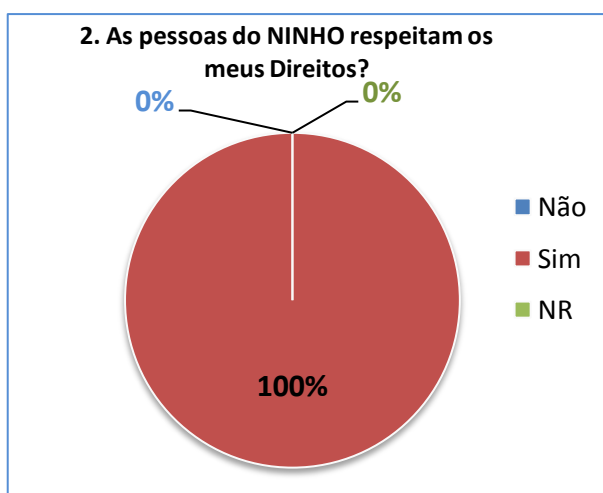
O Índice Médio de Satisfação dos Clientes é de 98,79%

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS



Direitos e deveres

Quando os inquiridos foram questionados sobre Direitos e Deveres, 15 (100%) responderam SIM, ou seja a totalidade dos inquiridos referiu saber que têm direitos e deveres no CEEONINHO



Respeito pelos direitos do Cliente

Quando questionados sobre se as pessoas do CEEONINHO respeitam os seus direitos, 15 (100%) responderam que sim.



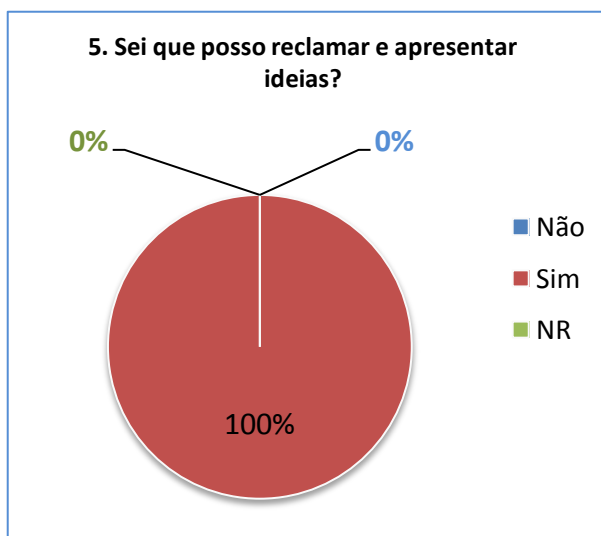
Respeito pela privacidade

Quando questionados sobre o respeito pela sua privacidade, a totalidade dos inquiridos respondeu que SIM, que a sua privacidade era respeitada por parte dos colaboradores do CEEONINHO.



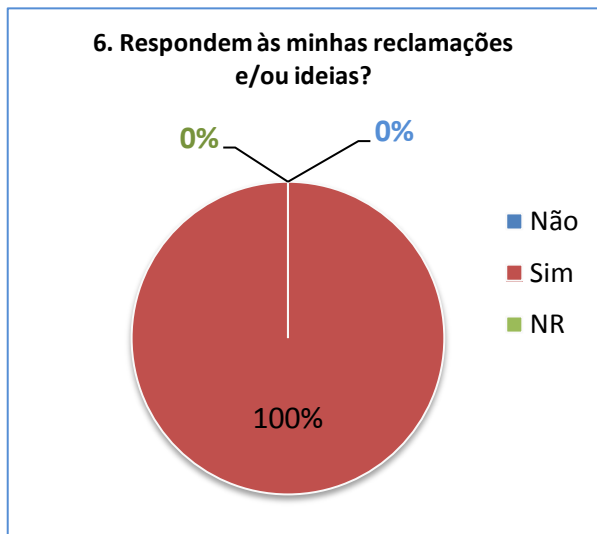
Confidencialidade

Quando questionados se “As pessoas do Ninho falam dos meus problemas umas com as outras?” a totalidade dos inquiridos respondeu que NÃO, o que representa um índice de satisfação neste item de 100%.



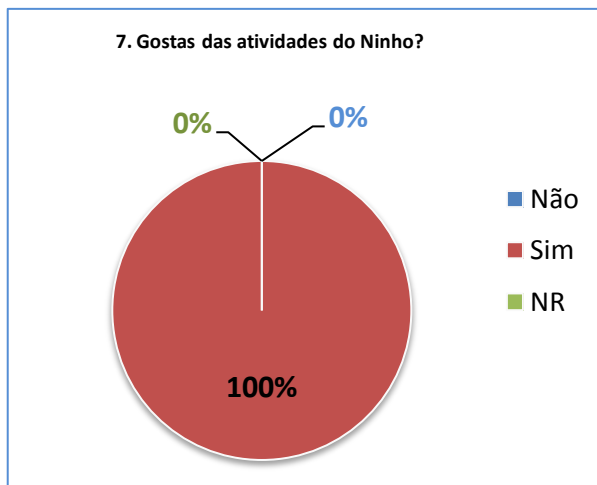
Direito de Reclamar e apresentar sugestões

Os clientes do CEEONINHO foram questionados se sabiam que podiam reclamar e apresentar sugestões no CEEONINHO, a esta questão a totalidade dos inquiridos (15) respondeu SIM, dado este que revela que os clientes da instituição se encontram informados sobre o seu direito a reclamar e a apresentar ideias e sugestões perante a instituição.



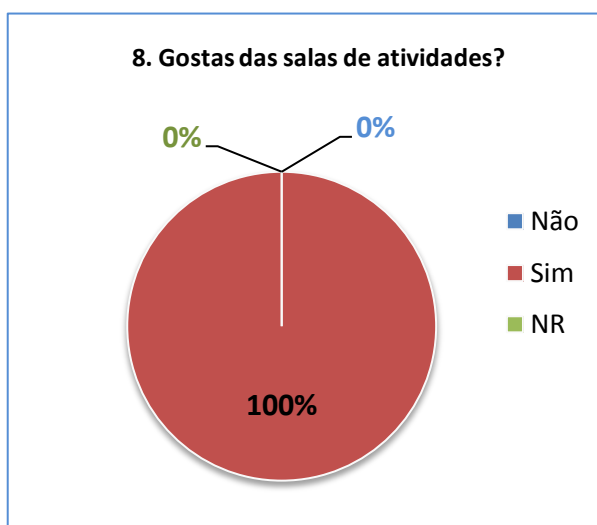
Resposta a reclamações e sugestões

Questionados se recebiam resposta às reclamações e/ou ideias, a totalidade dos inquiridos respondeu afirmativamente o que representa um índice de satisfação neste item de 100%.



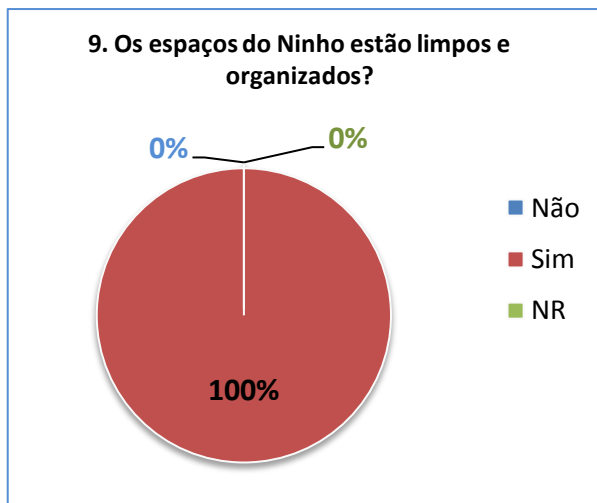
Satisfação nas atividades desenvolvidas

À questão “Gostas das atividades do Ninho?” foram obtidas 15 respostas afirmativas, ou seja a totalidade dos inquiridos referiu gostar das atividades desenvolvidas na instituição.



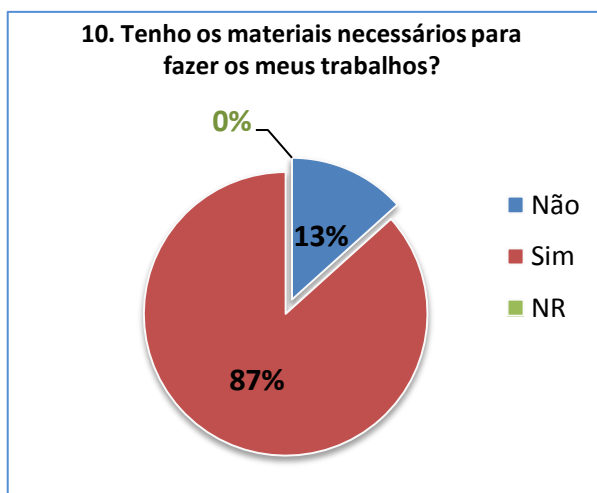
Qualidade dos espaços físicos

Quando questionados se gostavam das salas de atividades do CEEONINHO, a totalidade dos clientes inquiridos respondeu afirmativamente á questão, o que representa um índice de satisfação neste item de 100%.



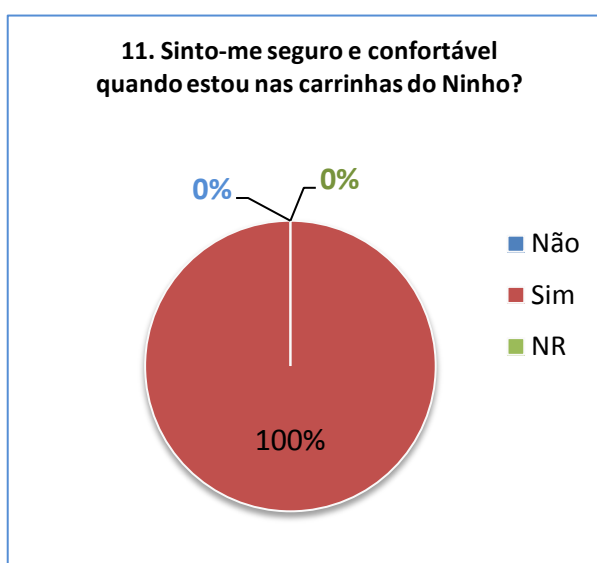
Limpeza e Organização

À questão “Os espaços do Ninho estão limpos e organizados?”, 15 clientes responderam SIM, não se verificou qualquer resposta negativa a este item.



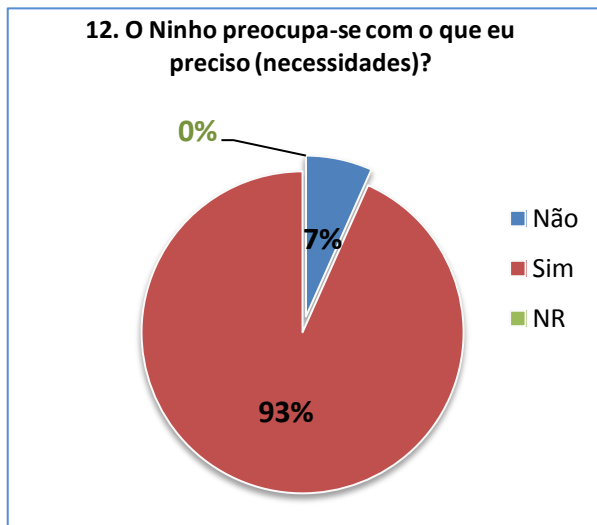
Disponibilidade de materiais para as atividades

13 clientes consideraram que tem ao seu dispor na instituição os materiais necessários para o desenvolvimento de atividades enquanto que 2 clientes referem que não dispõem dos materiais necessários á persecução dos trabalhos desenvolvidos na instituição.



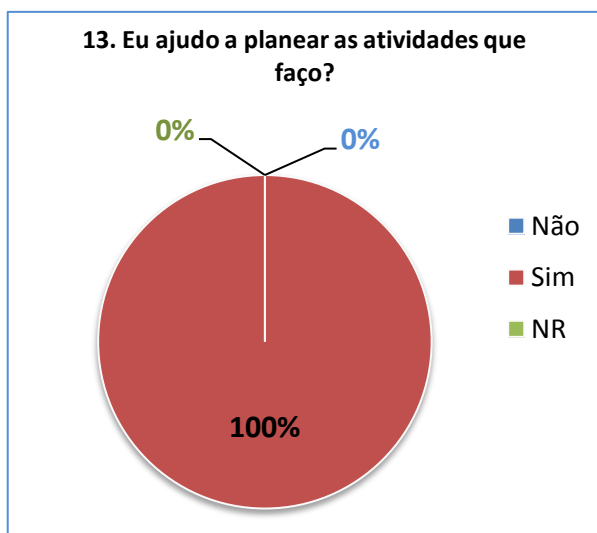
Segurança e conforto dos transportes

Quando questionados sobre o sentimento de segurança e conforto nos transportes do CEEONINHO a totalidade dos clientes inquiridos (15) considerou os veículos do CEEONINHO confortáveis e seguros.



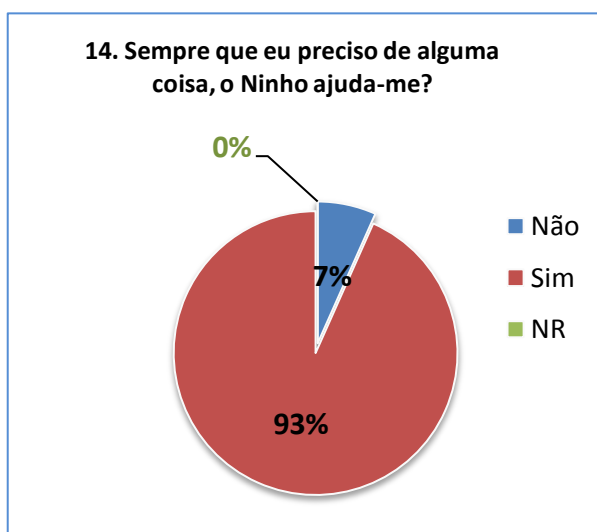
Satisfação das necessidades dos clientes

À questão “O Ninho preocupa-se com o que eu preciso (necessidades)?” 14 clientes responderam SIM sendo que um dos inquiridos respondeu NÃO a esta questão o que representa um índice de satisfação neste item de 93,33%.



Participação na planificação de atividades

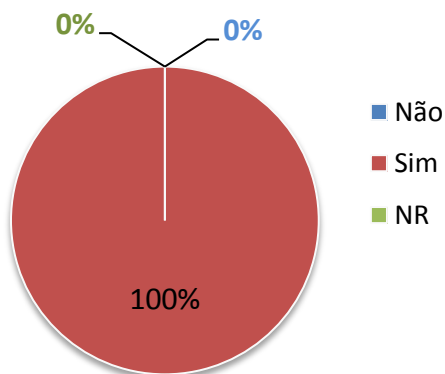
Quando questionados sobre a sua participação na planificação das atividades em que participam, a totalidade dos inquiridos respondeu SIM, representando um índice de satisfação neste item de 100%.



Apoio aos clientes

À questão “Sempre que eu preciso de alguma coisa o Ninho Ajuda-me?” 14 clientes responderam que SIM, tendo 1 cliente respondido negativamente a este item.

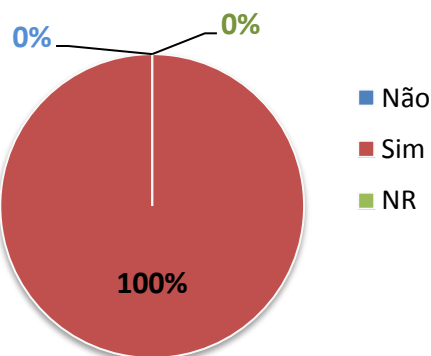
15. Gosto das refeições do Ninho?



Qualidade das refeições

A totalidade dos inquiridos (15) referiu gostar das refeições servidas no CEEONINHO.

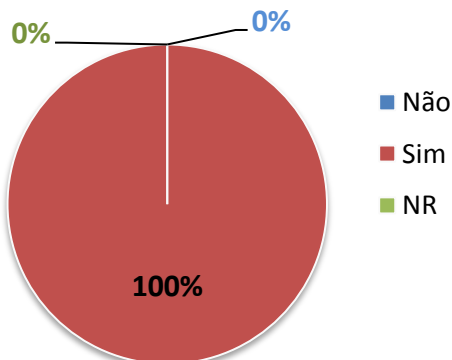
16. As pessoas do Ninho são simpáticas e educadas?



Qualidade do atendimento por parte dos colaboradores

15 clientes, ou seja, a totalidade dos inquiridos consideram os colaboradores do CEEONINHO com sendo pessoas simpáticas e educadas.

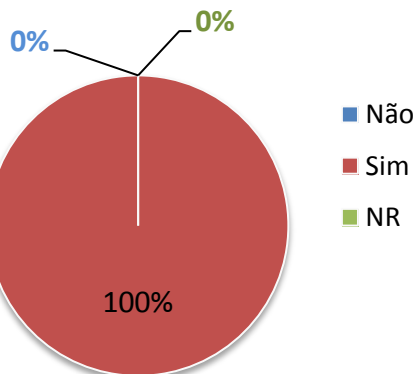
17. Tenho confiança nas pessoas que trabalham no Ninho?



Confiança nos colaboradores do CEEONINHO

Quando questionados sobre a confiança que depositam nas pessoas que trabalham no CEEONINHO, a totalidade dos clientes inquiridos referiu que confiava nas pessoas do CEEONINHO o que representa um índice de satisfação por parte dos clientes de 100% neste item.

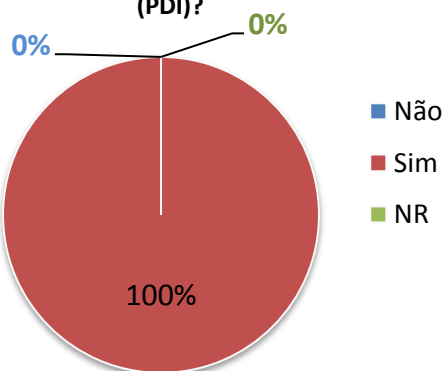
18. A minha opinião é sempre respeitada?



Respeito pela opinião dos clientes

À questão “A minha opinião é sempre respeitada?” 15 clientes responderam que SIM, não se verificou nenhuma resposta negativa neste item.

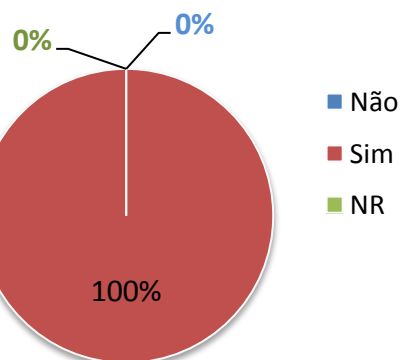
19. Participo e/ou dou ideias para a elaboração do meu plano individual (PDI)?



Nível de participação na elaboração no Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)

Quinze clientes, os quais representam a totalidade dos inquiridos, referiu participar e apresentar ideias para a elaboração do seu Plano de Desenvolvimento Individual (PDI).

20. Desde que estou no Ninho sinto que estou melhor?



Sentimento de benefício para com a intervenção do CEEONINHO

À questão “Desde que estou no Ninho sinto que estou melhor?” 15 clientes responderam que SIM, não se verificou nenhuma resposta negativa a este item.



Sentimento de satisfação Global

Quando questionados se gostavam de estar no Ninho, a totalidade dos clientes inquiridos respondeu afirmativamente o que representa um grau de satisfação de 100% neste item.



Intenção de mudar para outra Instituição

Todos os clientes inquiridos referiram que não gostariam de sair do CEEONINHO para irem para outra instituição.

Conclusão

Podemos concluir que o índice médio de satisfação obtido é bastante positivo o qual foi de 98,79%.

O CEEONINHO irá continuar a trabalhar no sentido de ir ao encontro das necessidades dos seus clientes mantendo ou superando os níveis de satisfação obtidos, não deixando no entanto de tentar perceber e corrigir os aspetos considerados menos positivos.

Elaborado por: Marco António Santos Nobre

Data: 27/07/2012

Aprovado por: Alberto da Cruz Barreiros

Data: 27/07/2012