

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



**AVALIAÇÃO DA
SATISFAÇÃO
DOS
FAMILIARES**

Ano 2013

RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS FAMILIARES

A presente apresentação de resultados surge na sequência da aplicação de 22 questionários de avaliação de satisfação junto de familiares dos clientes do Centro de Educação Especial do Concelho de Rio Maior “O Ninho” – CEEONINHO, tendo como principal objetivo medir o grau de satisfação dos familiares de clientes do CEEONINHO.

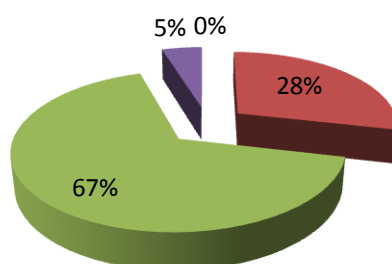
Dos 22 questionários recolhidos, houve um índice médio de questões respondidas de 98,09%.

O índice médio de satisfação dos familiares dos clientes é de **80,51%**.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS

Estado de conservação do edifício

■ Mau ■ Razoável ■ Bom ■ Muito Bom

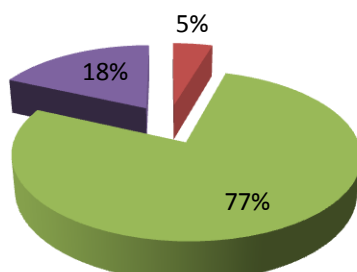


Instalações:

Quando os familiares dos clientes foram questionados sobre o estado de conservação do edifício, 14 responderam Bom, 1 responderam Muito Bom e 6 responderam Razoável.

Estado de limpeza e arrumação das instalações

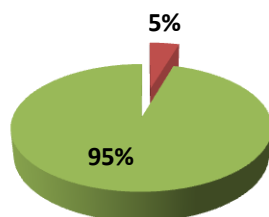
■ Razoável ■ Bom ■ Muito Bom



Relativamente à limpeza e arrumação das instalações, 4 pessoas responderam Muito Bom, 17 Bom.

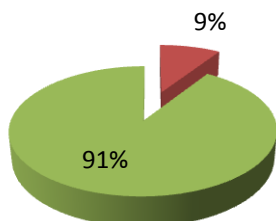
Acha que a localização do CEEONINHO é conveniente?

■ Não ■ Nem por isso ■ Sim

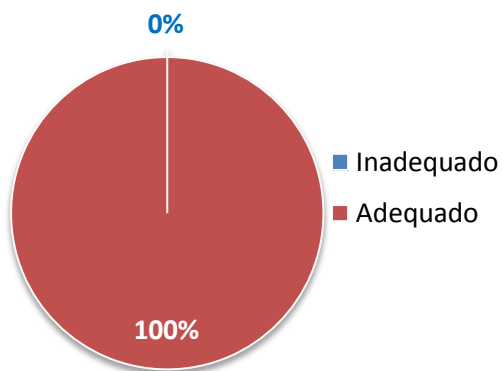


Acha que o CEEONINHO tem facilidade de acesso e movimentação nas instalações e carrinha?

■ Não ■ Nem por isso ■ Sim



Horário de funcionamento



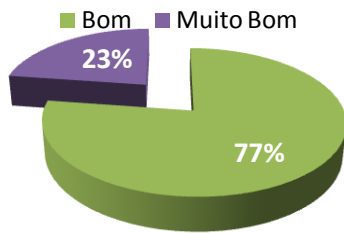
Acessibilidade e localização:

Em relação às acessibilidades e localização do CEEONINHO a grande maioria dos utilizadores está satisfeita com as condições oferecidas

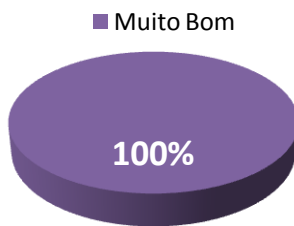
Horário de Funcionamento da Instituição:

22 familiares de clientes consideram o horário de funcionamento do CEEONINHO adequado, a totalidade dos inquiridos concorda com o atual horário de funcionamento .

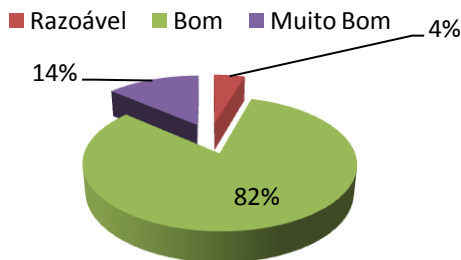
Como Classifica o desempenho dos Profissionais



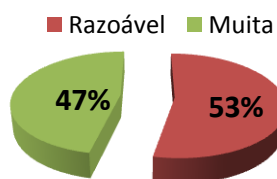
Os profissionais tem o perfil adequado ao desempenho das suas funções



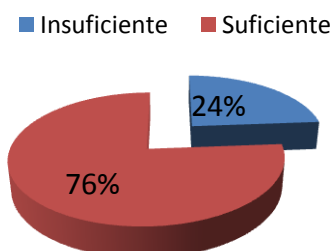
Como Classifica o atendimento



Como classifica a informação recebida sobre a Instituição e atividades



Como Classifica o número de reuniões



Colaboradores e Recetividade:

Das 22 pessoas que responderam ao questionário 5 classifica o desempenho dos profissionais do CEEONINHO como Muito Bom, 17 como Bom. Só uma pessoa considera os profissionais como razoáveis.

Relativamente ao perfil para o desempenho das suas funções, 77% pessoas responderam que BOM, que acham que o perfil dos colaboradores é adequado ao desempenho das suas funções, 23% responderam MUITO BOM.

Relativamente ao relacionamento, nenhuma categoria de colaborador teve avaliação negativa. A média de pessoas que classificaram o relacionamento como Bom é de 79,6%, como Muito Bom foi de 18,42%.

Atendimento e Informação:

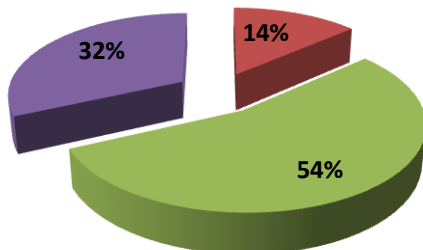
Quando questionados sobre o atendimento, 17 inquiridos responderam que é bom e 4 que é muito bom e uma resposta que classifica o atendimento como Razoável.

Relativamente à informação recebida sobre a instituição e atividades, 13 inquiridos consideram como Razoável a informação recebida, 8 classificam como Boa e um dos inquiridos considera que essa informação é Pouca.

Quanto ao número de reuniões, classificaram como suficiente 17 pessoas, mas 5 referiram que é insuficiente, justificando na sua opinião que deveriam ser realizadas pelo menos 3 reuniões por ano.

Satisfação com as atividades

Um Pouco Bastante Muito

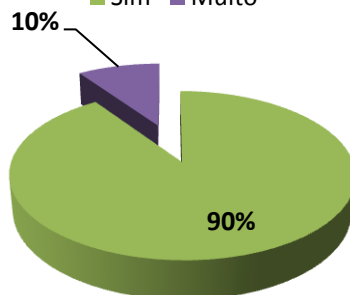


Atividades desenvolvidas:

Relativamente à satisfação com as atividades desenvolvidas, 6 pessoas consideraram como razoável, 12 como Bastante Satisfeitos e 7 como Muito Satisfeito.

Sente-se bem com os serviços prestados pelo CEEONINHO?

Sim Muito



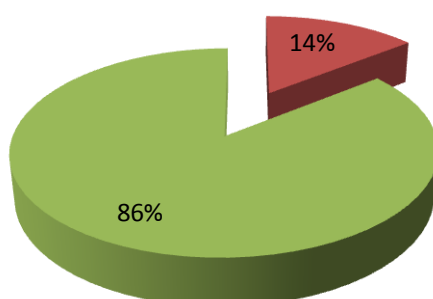
Apreciação / Feedback dos familiares:

Quando questionados se sentem-se bem com os serviços prestados, uma pessoa referiu às vezes, 19 que sim e 2 muito.

À questão “Costumam falar-lhe das atividades que fazem na instituição?” 18 inquiridos responderam que sim, 3 que às vezes e um respondeu negativamente à questão.

Costumam falar-lhe das atividades que fazem na instituição?

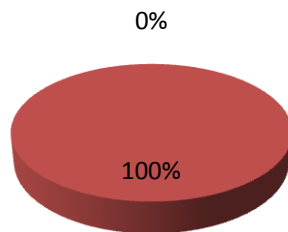
Às vezes Sim



A Totalidade das pessoas referiram que por parte do CEEONINHO falam-lhes com agrado.

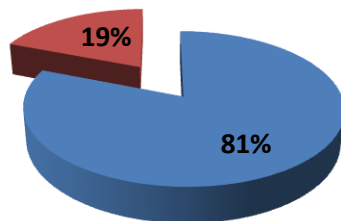
Está satisfeito com as refeições servidas?

■ Não ■ Sim



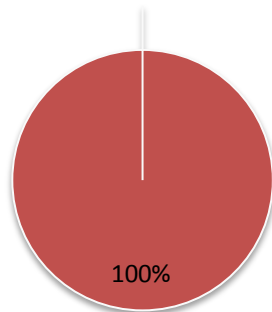
Gostaria de participar na elaboração das ementas semanais?

■ 1 ■ 2



Sente-se seguro quando o seu familiar é transportado nas viatuiras?

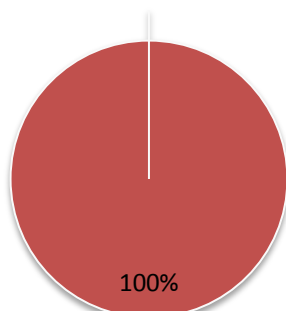
0%



■ Não
■ Sim

Sente que o seu familiar está em segurança na Instituição?

0%



■ Não
■ Sim

Refeições

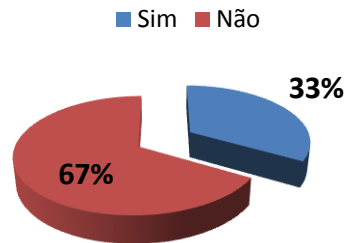
Quando questionados sobre o nível de satisfação em relação às refeições servidas no CEEONINHO a totalidade dos inquiridos (22) referiu estar satisfeita. À questão “Gostaria de poder participar na elaboração das ementas semanais?” 81% inquiridos referiram que não pretendiam participar enquanto 19% responderam que sim, este facto poderá estar ligado ao elevado nível de satisfação para com as refeições servidas (100%), o que é demonstrativo da confiança depositada no CEEONINHO no que se refere ao serviço de refeições.

Segurança

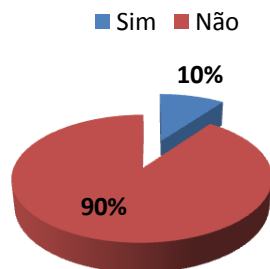
Quando questionados sobre o sentimento de segurança no transporte de clientes efetuado pelo CEEONINHO 100% dos inquiridos referiu que se sentia seguro com o transporte efetuado pelo CEEONINHO.

À questão “Sente que o seu familiar está em segurança na Instituição?” 22 pessoas responderam que sim, não foi verificada nenhuma resposta negativa a este item.

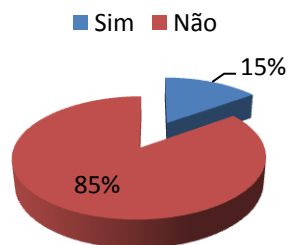
Sabe que temos um procedimento para garantir a confidencialidade sobre os seus dados?



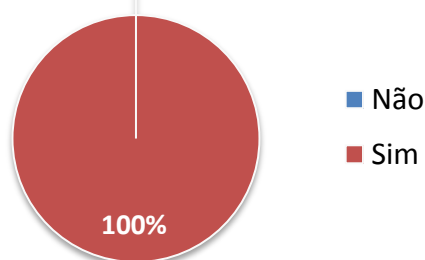
Sabe se há conversas sobre dados pessoais de clientes?



Se quiser reclamar/ dar uma sugestão, sabe como fazê-lo?



0% Sente que as necessidades do seu familiar são satisfeitas?



Confidencialidade e sugestões/

Reclamações

Quando questionados os familiares se estes tinham conhecimento da existência de um procedimento para garantir a confidencialidade sobre os seus dados, 7 pessoas responderam que não, e 14 responderam que conheciam o procedimento.

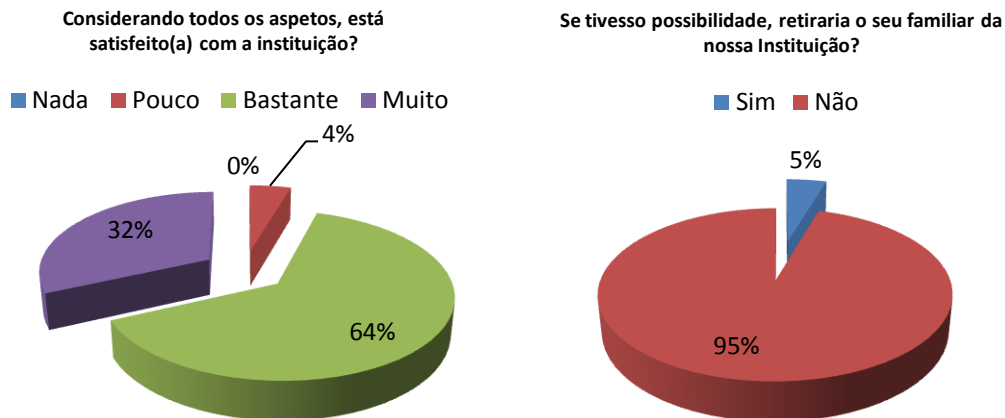
À questão “Sabe se há conversas sobre dados pessoais de cliente?” 10 % referiu que Sim e 90% referiu não ter conhecimento de conversas sobre dados de clientes. Em relação à possibilidade de reclamação 85% dos inquiridos referiu saber como apresentar reclamações e/ ou sugestões.

Necessidades e expetativas

Quando questionados se acham que as necessidades do seus familiares são satisfeitas, a totalidade dos inquiridos respondeu que SIM (21)

Apreciação Geral:

À questão “Considerando todos os aspetos, está satisfeito(a) com a instituição?” 14 pessoas responderam bastante e 7 referiu estar muito satisfeitas, e um inquirido referiu pouco satisfeita. Finalmente, relativamente à possibilidade de retirar o seu familiar do CEEONINHO, 21 pessoas responderam que não tinham intenção de retirar, apenas 1 familiar respondeu que se tivessem possibilidade retirariam o seu familiar da instituição



Para além das questões fechadas, foram ainda colocadas questões abertas, nomeadamente: que atividade gosta mais e que outras atividades gostaria de ver implementadas, o que mais lhe agrada no CEEONINHO e o que gostaria de ver melhorado (necessidades). Da análise a estas questões, conclui-se o seguinte:

A – Foram apresentadas as seguintes propostas de atividades:

Atividades	Nº de respostas
Mais saídas ao exterior com os clientes	1
Desporto	2
Hipoterapia	1

B – As atividades consideradas como mais importantes foram as seguintes:

Atividades	Nº de respostas
Saídas ao exterior com os clientes	3
Hidroterapia/ natação	2
Remo	1
Dança	3
Desporto	1
Culinária	1
Terapias	1
Colónia de Férias	1
Plenário de Clientes	1

C – Pontos fortes / fracos da INSTITUIÇÃO apresentados:

Õ que mais lhe agrada?	Nº	O que gostaria de ver melhorado?	Nº
Tudo	5	Redução dos períodos de fecho	1
Bom desempenho / profissionalismo dos colaboradores	4	Instalações melhores	2
A Segurança	1	Mais desporto	1
Bom ambiente	1	Mais atividades	1
Convívio	2	Mais sessões de terapia	1
Transporte	1		

Conclusão

Podemos concluir que o índice médio de satisfação obtido junto dos familiares dos clientes é positivo o qual foi de **80,51%**, este índice representa uma melhoria de 3% no índice de satisfação dos familiares em relação à avaliação efetuada anteriormente, este resultado vai de encontro à política de melhoria continua do CEEONINHO.

O CEEONINHO vai continuar a reforçar os esforços em melhorar a qualidade dos seus serviços e espera que a taxa de satisfação dos familiares dos clientes aumente em futuros inquéritos de satisfação procurando alcançar a melhoria da satisfação por parte dos familiares.

Elaborado por: Marco António Nobre

Data: 17/05/2013

Aprovado por: Alberto da Cruz Barreiros

Data: 17/05/2013