

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



**AVALIAÇÃO DA
SATISFAÇÃO
DOS
FAMILIARES**

Ano 2014

RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS FAMILIARES

A presente apresentação de resultados surge na sequência da aplicação de 18 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.

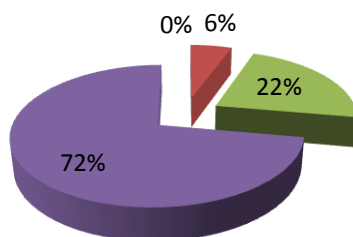
Dos 18 questionários recolhidos, houve um índice médio de questões respondidas de 96,24%.

O índice médio de satisfação dos familiares dos clientes é de **84,84%**.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS

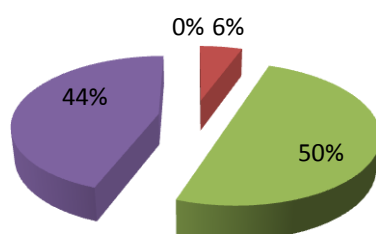
Estado de conservação do edifício

■ Mau ■ Razoável ■ Bom ■ Muito Bom



Estado de limpeza e arrumação das instalações

■ Mau ■ Razoável ■ Bom ■ Muito Bom



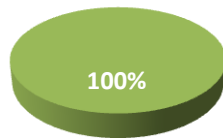
Instalações:

Quando os inquiridos foram questionados sobre o estado de conservação do edifício, 4 responderam Bom, 14 responderam Muito Bom e 1 responderam Razoável.

Relativamente à limpeza e arrumação das instalações, 8 pessoas responderam Muito Bom, 9 Bom e 1 respondeu razoável.

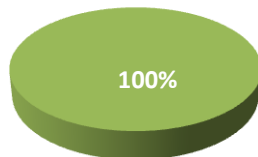
Acha que a localização do CEEONINHO é conveniente?

■ Não ■ Nem por isso ■ Sim

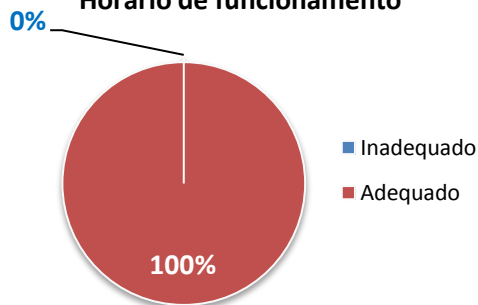


Acha que o CEEONINHO tem facilidade de acesso e movimentação nas instalações e carrinha?

■ Não ■ Nem por isso ■ Sim

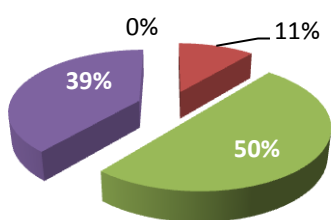


Horário de funcionamento



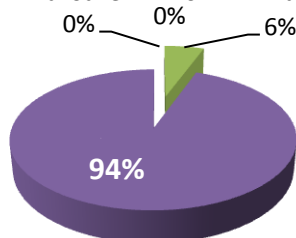
Como classifica o desempenho dos Profissionais

■ Mau ■ Razoável ■ Bom ■ Muito Bom



Os profissionais tem o perfil adequado ao desempenho das suas funções

■ Mau ■ Razoável ■ Bom ■ Muito Bom



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:

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

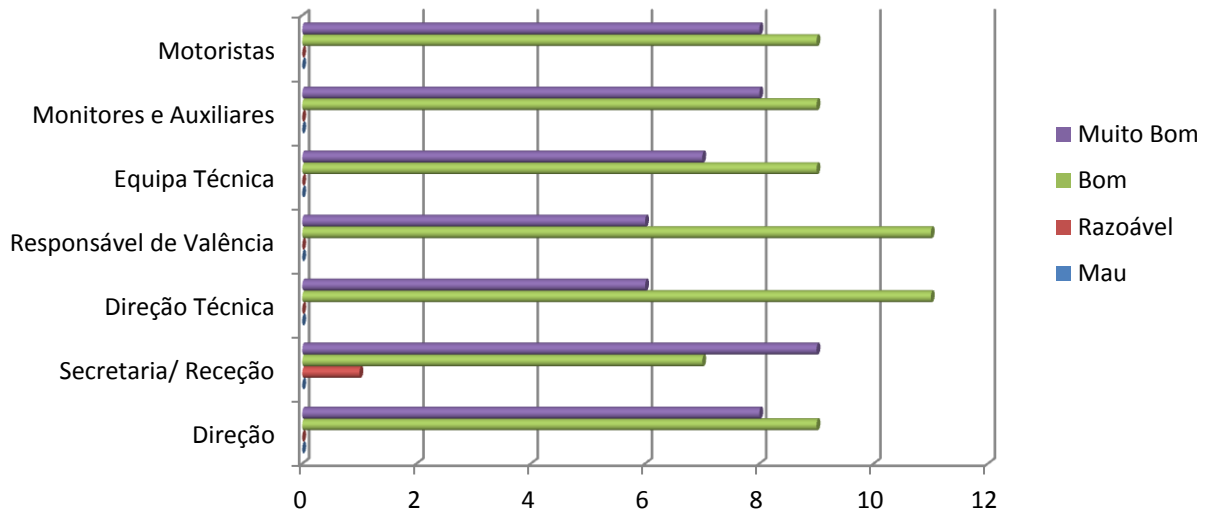
Colaboradores e Recetividade:

Das 18 pessoas que responderam ao questionário 7 classifica o desempenho dos profissionais do CEEONINHO como Muito Bom, 9 como Bom e 2 como razoável.

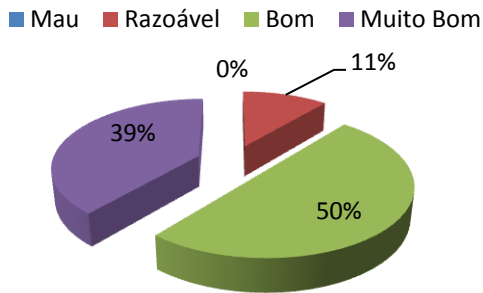
Relativamente ao perfil para o desempenho das suas funções, 17 dos inquiridos responderam SIM, que acham que o perfil dos colaboradores é adequado ao desempenho das suas funções e 1 que “nem por isso”.

Relativamente ao relacionamento, nenhuma categoria de colaborador teve avaliação negativa. A média de pessoas que classificaram o relacionamento como Muito Bom é de 18,42%, como Bom é de 79,6% e como razoável apenas 1,9% dos inquiridos.

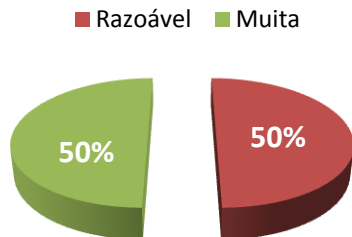
Como Classifica o seu relacionamento com:



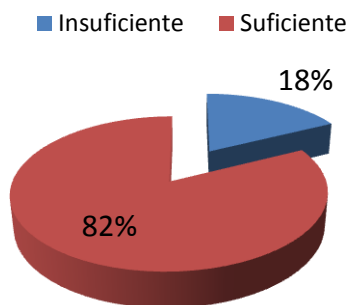
Como Classifica o atendimento



Como classifica a informação recebida sobre a Instituição e atividades



Como Classifica o número de reuniões



Atendimento e Informação:

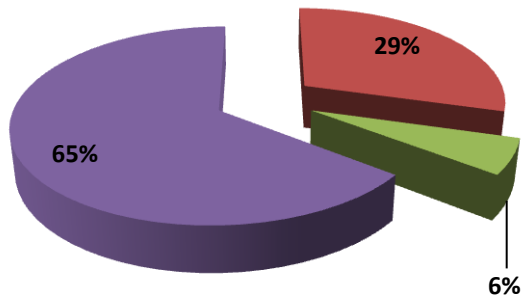
Quando questionados sobre o atendimento, 9 inquiridos responderam que é bom e 7 que é muito bom verificaram-se duas respostas que classifica o atendimento como Razoável.

Relativamente à informação recebida sobre a instituição e atividades, 9 inquiridos consideram como Razoável a informação recebida e 8 classificam como Muita.

Quanto ao número de reuniões, classificaram como suficiente 14 pessoas, e 3 referiram que é insuficiente.

Satisfação com as atividades

■ Um Pouco ■ Bastante ■ Muito

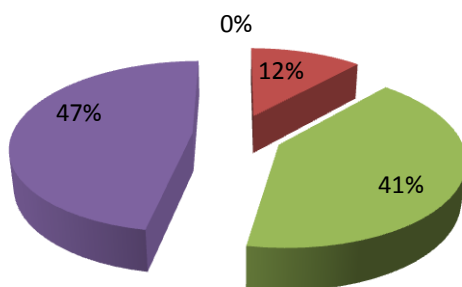


Atividades desenvolvidas:

Relativamente à satisfação com as atividades desenvolvidas, 5 pessoas consideraram como razoável, 1 como bastante e 11 como Muito.

Sente-se bem com os serviços prestados pelo CEEONINHO?

■ Não ■ Às vezes ■ Sim ■ Muito



Apreciação / Feedback dos familiares:

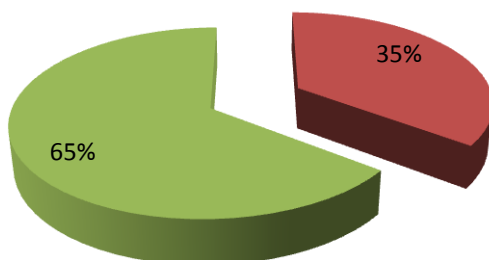
Quando questionados se "...sente-se bem com os serviços prestados...", 7 que sim, 8 muito e 2 responderam "às vezes".

À questão "Costumam falar-lhe das atividades que fazem na instituição?" 11 inquiridos responderam que sim, 6 que às vezes.

18 dos inquiridos referiram que por parte do CEEONINHO falam-lhes com agrado e apenas 1 inquirido respondeu que "às vezes".

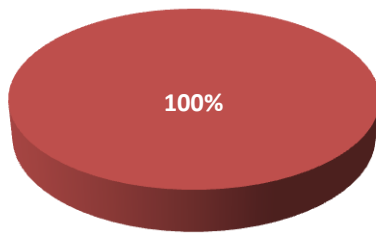
Costumam falar-lhe das atividades que fazem na instituição?

■ Às vezes ■ Sim

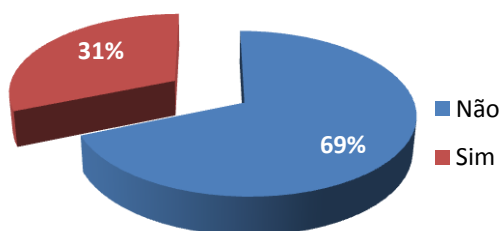


Está satisfeito com as refeições servidas?

■ Não ■ Sim

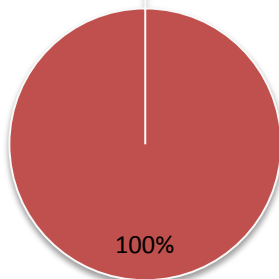


Gostaria de participar na elaboração das ementas semanais?



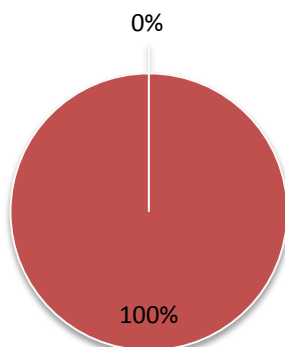
Sente-se seguro quando o seu familiar é transportado nas viaturas?

■ Não
■ Sim



Sente que o seu familiar esta em segurança na Instituição?

■ Não
■ Sim



Refeições

Quando questionados sobre o nível de satisfação em relação às refeições servidas no CEEONINHO a totalidade dos inquiridos (18) referiu estar satisfeita.

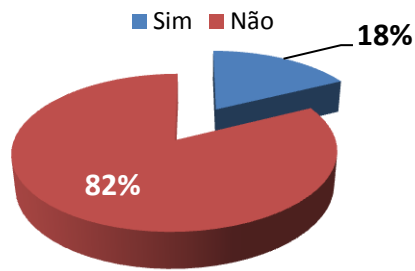
À questão “Gostaria de poder participar na elaboração das ementas semanais?” 11 inquiridos referiram que não pretendiam participar enquanto 5 responderam que sim, este facto poderá estar ligado ao elevado nível de satisfação para com as refeições servidas (100%), o que é demonstrativo da confiança depositada no CEEONINHO no que se refere ao serviço de refeições.

Segurança

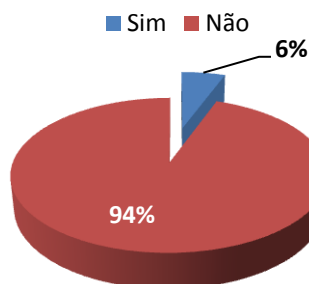
Quando questionados sobre o sentimento de segurança no transporte de clientes efetuado pelo CEEONINHO 100% dos inquiridos referiu que se sentia seguro com o transporte efetuado pelo CEEONINHO.

À questão “Sente que o seu familiar está em segurança na Instituição?” 18 pessoas responderam que sim, não foi verificada nenhuma resposta negativa a este item.

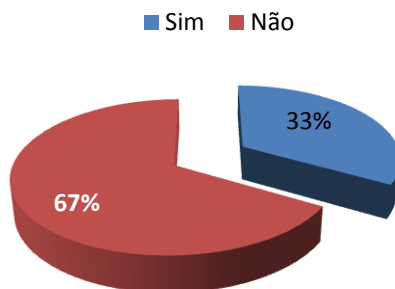
Sabe que temos um procedimento para garantir a confidencialidade sobre os seus dados?



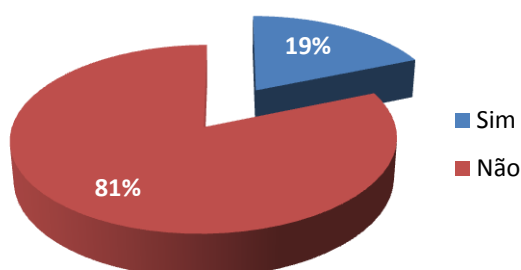
Sabe se há conversas sobre dados pessoais de clientes?



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



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, 3 pessoas responderam que não, e 14 responderam que conheciam o procedimento.

À questão “Sabe se há conversas sobre dados pessoais de cliente?” 1 inquiridos respondeu que Sim e 17 responderam que Não.

6 pessoas referiram que não tinham conhecimento do procedimento a seguir caso pretendessem reclamar ou apresentar sugestões, enquanto que 12 pessoas referiram ter conhecimento desses procedimentos.

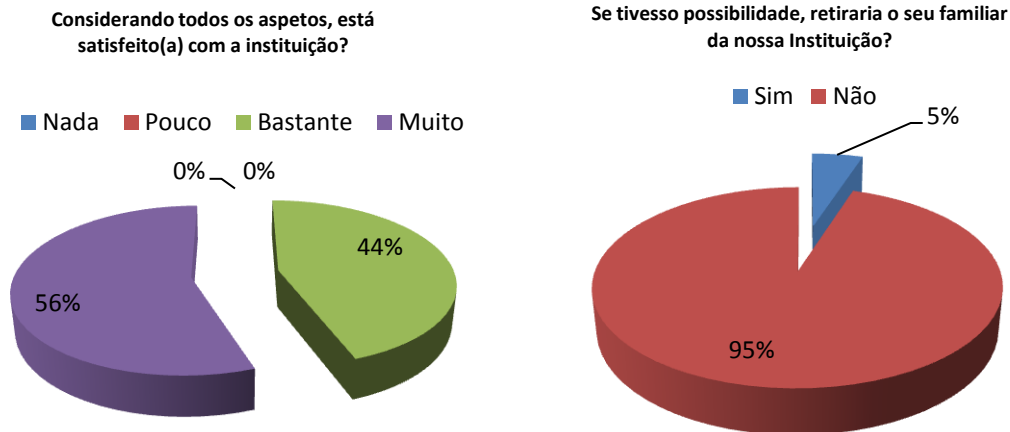
Necessidades e expetativas

Quando questionados se acham que as necessidades do seu familiar são satisfeitas, 13 dos inquiridos respondeu que SIM e 3 responderam que NÃO.

Apreciação Geral:

À questão “Considerando todos os aspetos, está satisfeito(a) com a instituição?” 8 pessoas responderam bastante e 10 referiram estar muito satisfeitas.

Finalmente, relativamente à possibilidade de sair do CEEONINHO, 16 pessoas responderam que não sairia e 1 que sairia, justificando a opção com a deslocação para mais perto da sua residência.



Para além das questões fechadas, foram ainda colocadas questões abertas, nomeadamente: que atividades gosta mais e que outras atividades gostaria de ver implementadas, o que mais lhe agrada na Instituição 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
Equitação	1
Atividades de reabilitação cognitiva	1

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

Atividades	Nº de respostas
Atividades na estufa de horticultura	1
Colaborar nas atividades da instituição	1
Natação	3
Terapia Ocupacional e da Fala e Fisioterapia	1
Educação Física/ Ginásio	3
Dança	1
Tapeçaria	1

C – Pontos fortes / fracos da INSTITUIÇÃO apresentados:

Õ que mais lhe agrada?	Nº	O que gostaria de ver melhorado?	Nº
Tudo	4	Atividades mais energéticas	1
Espaço físico da Instituição	1	Aumento da capacidade de resposta em Lar	1
A organização da Instituição	1	Mais Profissionais da Educação Especial	1
O bem-estar proporcionado	1	Maior dinâmica e empenho por parte dos auxiliares	1
A atenção prestada	1	Dialogo Mais abrangente	1

Conclusão

Podemos concluir que o índice médio de satisfação obtido junto dos familiares dos clientes é positivo o qual foi de **84,84%**, este índice representa uma melhoria de 4,33% 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: 10/02/2015

Aprovado por: Alberto da Cruz Barreiros

Data: 10/02/2015