

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



**AVALIAÇÃO DA  
SATISFAÇÃO  
DOS CLIENTES**

**Ano 2013**

## RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

A presente apresentação de resultados surge na sequência da aplicação de 13 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 13 questionários recolhidos, houve um índice médio de questões respondidas de 97,55%.

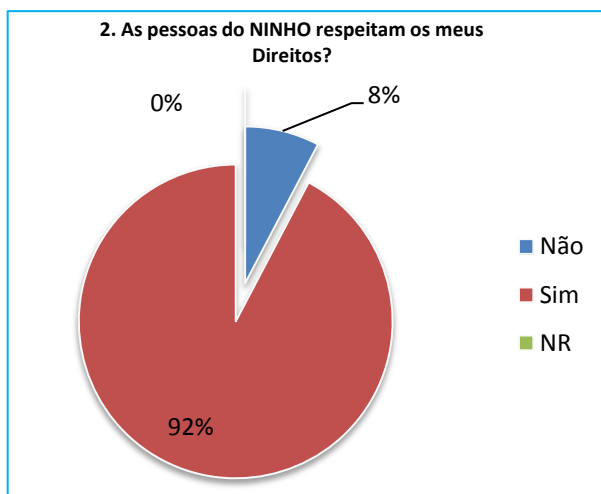
O Índice Médio de Satisfação dos Clientes é de 95,81%

### DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS



#### Direitos e deveres

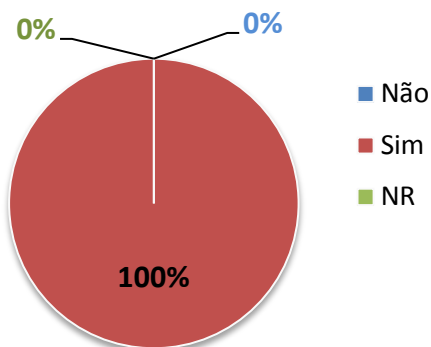
Quando os inquiridos foram questionados sobre Direitos e Deveres, 13 (100%) responderam SIM, ou seja a totalidade dos inquiridos referiu saber que têm direitos e deveres no CEEONINHO.



#### Respeito pelos direitos do Cliente

Quando questionados sobre se as pessoas do CEEONINHO respeitam os seus direitos, 12 dos clientes responderam que SIM e 1 cliente referiu que não. Foi obtido um índice médio de satisfação neste item de 92,31%.

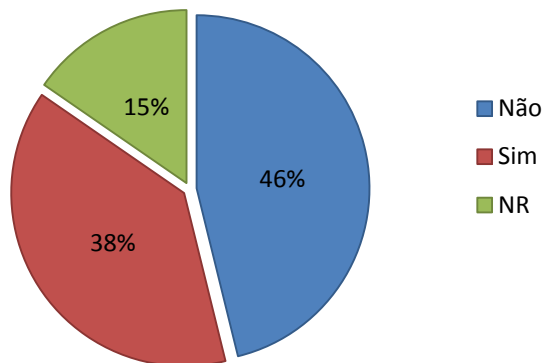
### 3. As pessoas do Ninho respeitam a minha privacidade?



#### 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.

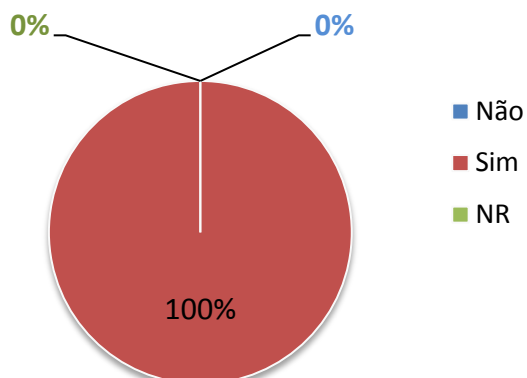
### 4. As pessoas do Ninho falam dos meus problemas umas com as outras?



#### Confidencialidade

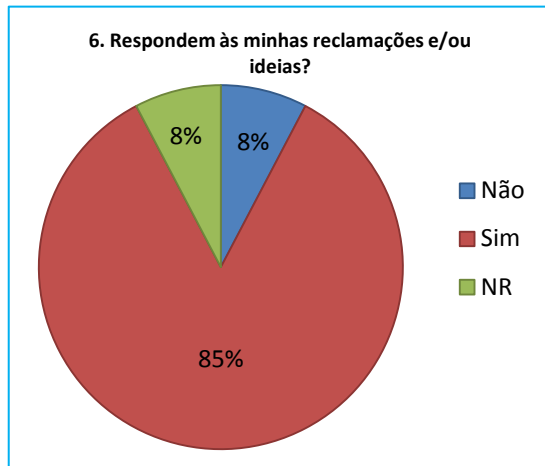
Quando questionados se “As pessoas do Ninho falam dos meus problemas umas com as outras?”, seis clientes responderam que NÃO, cinco que SIM e 2 clientes não responderam a esta questão, o índice de satisfação nesta questão foi de 54,55%.

### 5. Sei que posso reclamar e apresentar ideias?



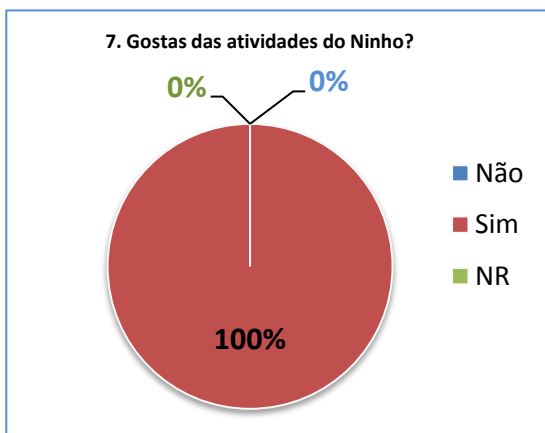
#### Direito de Reclamar e apresentar sugestões

Os clientes do CEEONINHO foram questionados se sabiam que podiam reclamar e apresentar sugestões no CEEONINHO, a esta questão a totalidade dos inquiridos (13) 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.



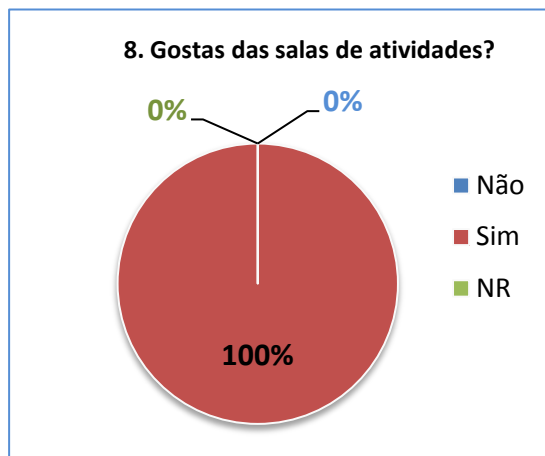
### Resposta a reclamações e sugestões

Questionados se recebiam resposta às reclamações e/ou ideias, 11 clientes que SIM, 1 cliente referiu que não recebia resposta e um não responde à questão. Foi obtido neste item um índice de satisfação de 91,67%



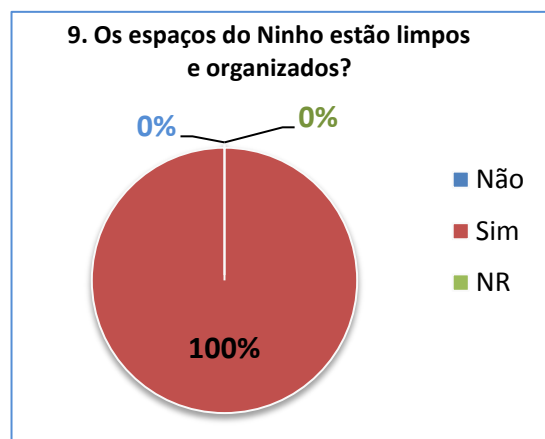
### Satisfação nas atividades desenvolvidas

À questão “Gostas das atividades do Ninho?” foram obtidas 13 respostas afirmativas, ou seja a totalidade dos inquiridos referiu gostar das atividades desenvolvidas na instituição.



### Qualidade dos espaços físicos

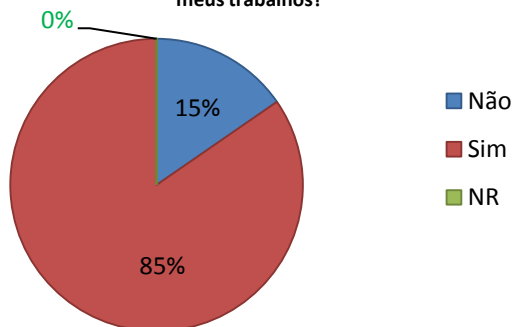
Quando questionados se gostavam das salas de atividades do CEEONINHO, a totalidade dos clientes inquiridos respondeu afirmativamente á questão, o que representa um índice de satisfação neste item de 100%.



### Limpeza e Organização

À questão “Os espaços do Ninho estão limpos e organizados?”, 13 clientes responderam SIM, não se verificou qualquer resposta negativa a este item.

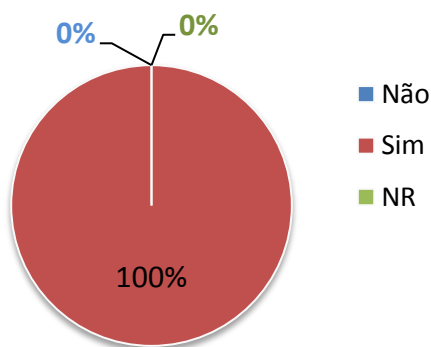
10. Tenho os materiais necessários para fazer os meus trabalhos?



### Disponibilidade de materiais para as atividades

11 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, o índice médio de satisfação nesta questão é de 84,62%.

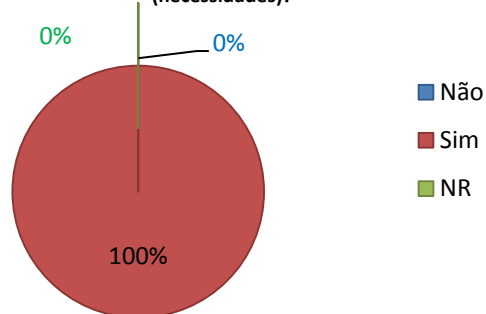
11. Sinto-me seguro e confortável quando estou nas carrinhas do Ninho?



### Segurança e conforto dos transportes

Quando questionados sobre o sentimento de segurança e conforto nos transportes do CEEONINHO a totalidade dos clientes inquiridos (13) considerou os veículos do CEEONINHO confortáveis e seguros.

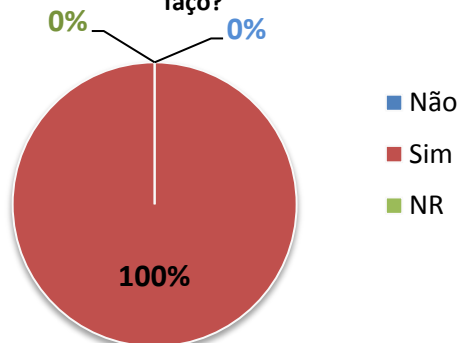
12. O Ninho preocupa-se com o que eu preciso (necessidades)?



### Satisfação das necessidades dos clientes

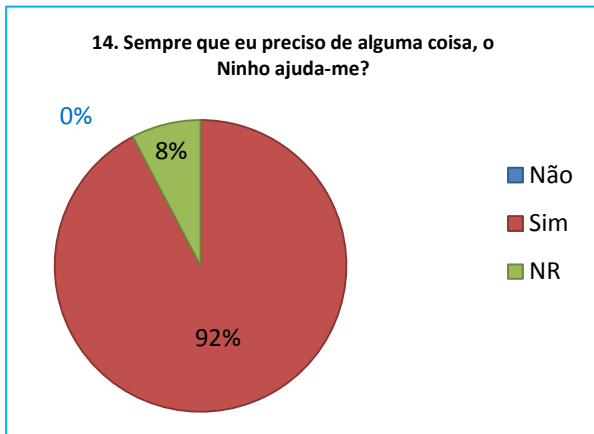
Á questão “O Ninho preocupa-se com o que eu preciso (necessidades)?” 13 clientes responderam SIM o que representa um índice de satisfação neste item de 100%.

13. Eu ajudo a planear as atividades que faço?



### 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%.



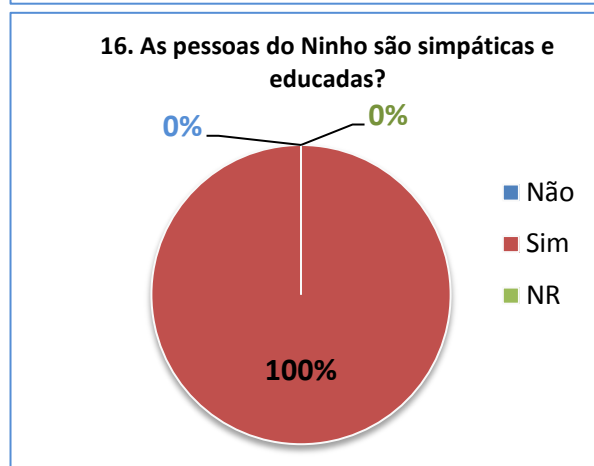
### Apoio aos clientes

À questão “Sempre que eu preciso de alguma coisa o Ninho Ajuda-me?” 12 clientes responderam que sim e um cliente não respondeu a esta questão representando um índice de satisfação neste item de 100%.



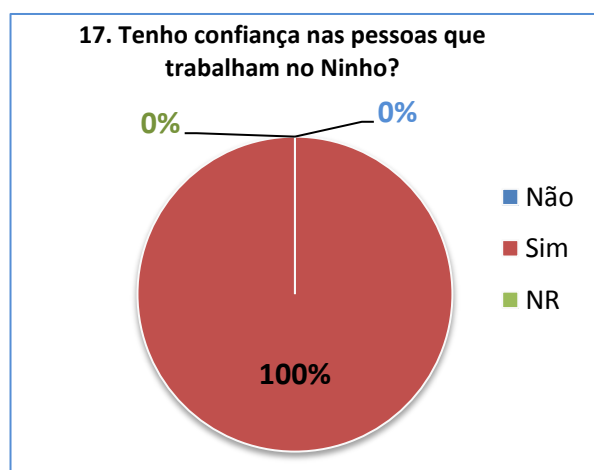
### Qualidade das refeições

A totalidade dos inquiridos (13) referiu gostar das refeições servidas no CEEONINHO.



### Qualidade do atendimento por parte dos colaboradores

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



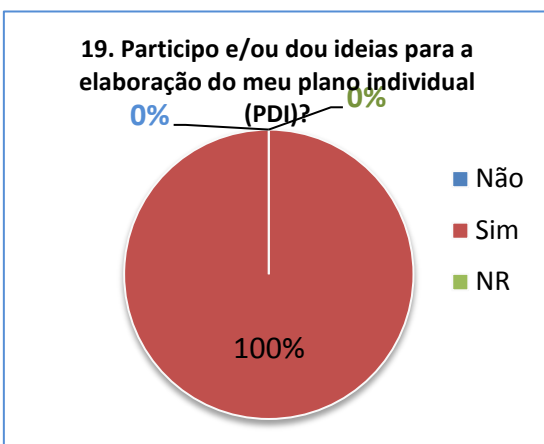
### Confiança nos colaboradores do CEEONINHO

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.



### Respeito pela opinião dos clientes

À questão “A minha opinião é sempre respeitada?” 13 clientes responderam que SIM, não se verificou nenhuma resposta negativa neste item.



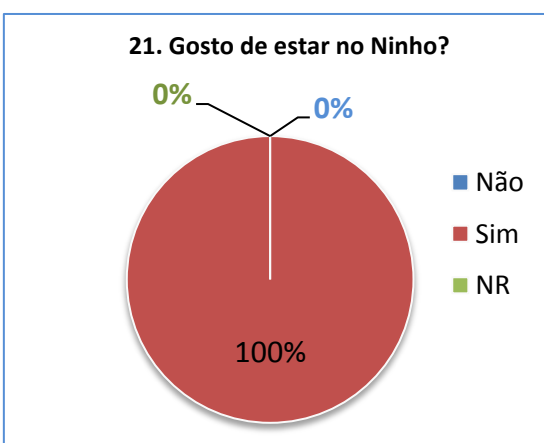
### Nível de participação na elaboração no Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)

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



### Sentimento de benefício para com a intervenção do CEEONINHO

À questão “Desde que estou no Ninho sinto que estou melhor?” 13 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

À questão “Gostava de sair do Ninho e ir para outra instituição?” 11 clientes responderam que não gostavam de sair de ninho e apenas 2 referiram que gostariam de mudar.

### **Conclusão**

O Índice Médio de Satisfação dos clientes do CEEONINHO é de **95,81%**, sendo que a média de respostas ao inquérito é de 98,60%.

Foi registada uma resposta negativa à questão “As pessoas do Ninho respeitam os meus direitos”, tendo em conta que apenas se verificou uma resposta negativa num universo de 13 inquiridos, a mesma poderá ficar a dever-se a uma situação ocasional.

Na questão 4 “As pessoas do Ninho falam dos meus problemas umas com as outras?” é a questão onde se verifica um índice de satisfação mais baixo (54,55%), sendo que entre os 13 inquiridos 2 não responderam à questão e 5 dos inquiridos referiram que as pessoas do ninho falavam dos seus problemas umas com as outras, pelo resultado obtido nesta questão será necessário avaliar as causas de tal resultado.

Verificou-se que 2 dos 13 clientes inquiridos referiram que não disponha dos materiais necessários para a execução dos trabalhos. Tendo em conta o baixo número de respostas negativas (2) a este item, as mesmas poderão ficar a dever-se a alguma situação pontual de dificuldade, financeira ou outra, por parte da Instituição na aquisição de material para a realização de atividades.

Na última questão verificou-se que dois dos clientes referiram que gostariam de sair do CEEONINHO para irem para outra instituição.

Apesar de se ter verificado um ligeiro decréscimo no índice médio de satisfação em relação a avaliação anterior (-2,98%) podemos concluir que o índice médio de satisfação obtido é bastante positivo.

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: 12/12/2013

Aprovado por: Alberto da Cruz Barreiros

Data: 18/12/2013