



**AVALIAÇÃO DA
SATISFAÇÃO
- CLIENTES -**

Ano 2018

**RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DO CEEONINHO
ANO 2018****I – Enquadramento Geral**

O Questionário de Avaliação da Satisfação dos Clientes abrange um conjunto de questões que pretendem aferir o modo como os clientes percebem a Instituição, o serviço que lhe é prestado e as atividades que lhe são proporcionadas, de modo a poder avaliar o grau de satisfação com a organização, quer na sua globalidade, quer nalguns aspetos mais específicos.

Durante o mês de janeiro e fevereiro de 2019 foram distribuídos e aplicados, pela psicóloga da Instituição, os questionários de satisfação aos clientes do CEEONINHO, referentes à avaliação do ano de 2018.

Foram entregues 18 questionários, num total de 40 clientes do Centro de Atividades Ocupacionais e Lar Residencial, tendo estes sido solicitados a responder à avaliação de acordo com a sua capacidade para compreender e efetuar o preenchimento do questionário.

Os questionários foram todos recolhidos, para respetiva análise e tratamento dos dados e foram devidamente arquivados.

Relativamente ao tratamento dos dados, estes foram efetuados, respeitando obviamente, o anonimato dos clientes.

II – Resultados Obtidos

Dos 18 questionários recolhidos, houve um índice médio de questões respondidas de **100%**.

O **Gráfico A** reflete o índice de resposta às várias perguntas do questionário de satisfação dos clientes.

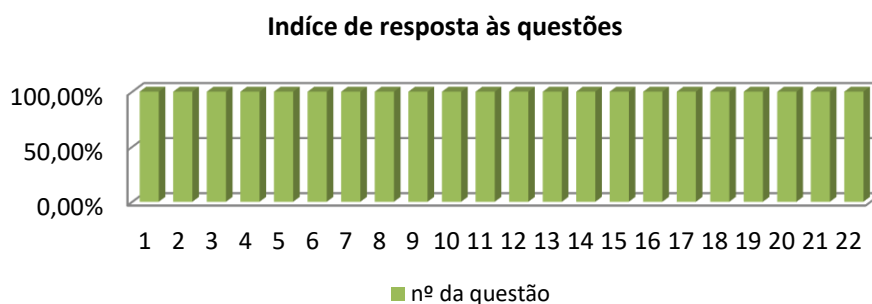


Gráfico A – Índice de resposta às questões do questionário

O Índice Médio de Satisfação dos Clientes foi de **98,74%**, tal como está representado no gráfico abaixo (*Gráfico B*) e se pode verificar nos dados da *Tabela 1*.

Gráfico B - Índice Médio de Satisfação

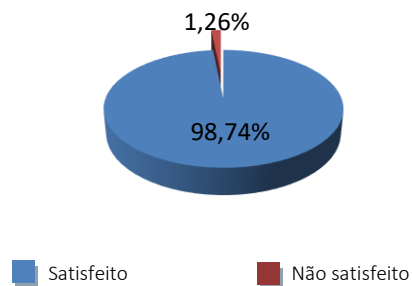


Tabela 1 – Número de Respostas por Questão

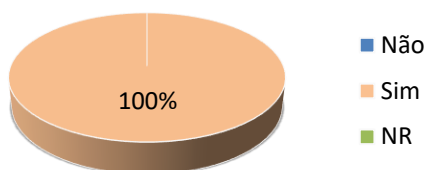
Perguntas	SIM	NÃO	N/R	IMS (%)
1	18	0	0	100,00%
2	18	0	0	100,00%
3	18	0	0	100,00%
4	18	0	0	100,00%
5	18	0	0	100,00%
6	18	0	0	100,00%
7	18	0	0	100,00%
8	18	0	0	100,00%
9	18	0	0	100,00%
10	16	2	0	88,89%
11	18	0	0	100,00%
12	18	0	0	100,00%
13	18	0	0	100,00%
14	18	0	0	100,00%
15	17	1	0	94,44%
16	18	0	0	100,00%
17	18	0	0	100,00%
18	18	0	0	100,00%
19	16	2	0	88,89%
20	18	0	0	100,00%
21	18	0	0	100,00%
22	0	18	0	100,00%
Índice Médio de Satisfação				98,74%

Análise detalhada dos resultados das respostas às várias perguntas do questionário

Questão n.1 - Direitos e deveres

Quando os inquiridos foram questionados sobre Direitos e Deveres, 18 clientes (100%) responderam SIM, ou seja, a totalidade dos inquiridos referiu saber que têm direitos e deveres no CEEONINHO.

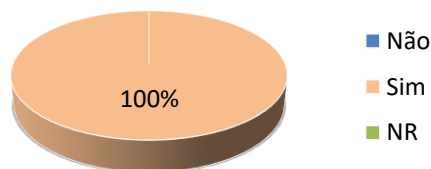
1. Eu sei que tenho Direitos e Deveres?



Questão n.2 - Respeito pelos direitos do Cliente

Quando questionados sobre se os colaboradores do CEEONINHO respeitam os seus direitos, 18 dos clientes responderam que SIM, que são respeitados os seus direitos. Foi obtido, portanto, um índice médio de satisfação neste item de 100%.

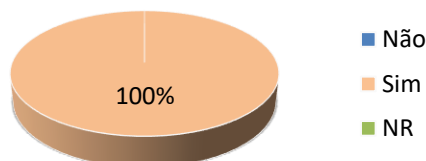
2. Os colaboradores do NINHO respeitam os meus Direitos?



Questão n.3 - Respeito pela privacidade

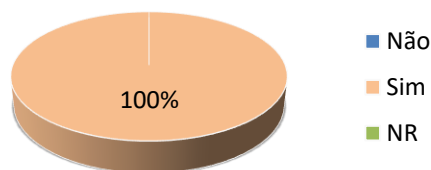
Quando questionados sobre o respeito pela sua privacidade, 18 clientes responderam que SIM, que é respeitada a sua privacidade. O índice de satisfação neste item é de 100%.

3. Os colaboradores do NINHO respeitam a minha privacidade?

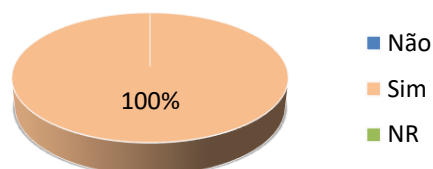


Questão n.4 - Confidencialidade

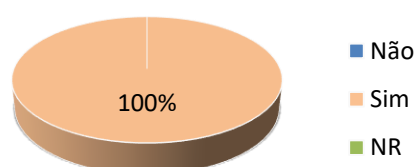
Quando questionados se “Os colaboradores do Ninho guardam segredo dos meus assuntos pessoais?”, todos (18) os clientes responderam que SIM, obtendo-se um índice de satisfação nesta questão de 100%, o que demonstra o cumprimento da confidencialidade relativa aos assuntos dos clientes.

4. Os colaboradores do NINHO guardam segredo dos meus assuntos pessoais?**Questão n.5 - Direito de Reclamar e apresentar sugestões**

Os clientes do CEEONINHO foram questionados se sabiam que podiam reclamar e apresentar sugestões no CEEONINHO; nesta questão os 18 inquiridos responderam SIM. Podemos aferir que todos os clientes da Instituição (100%) se encontram informados sobre o seu direito a reclamar e a apresentar ideias e sugestões perante a Instituição.

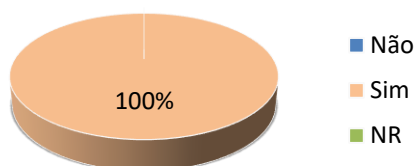
5. Sei que posso reclamar e apresentar ideias?**Questão n.6 - Resposta a reclamações e sugestões**

Questionados se recebiam resposta às suas reclamações e/ou ideias, 18 clientes responderam que SIM, o que representa um índice de satisfação de 100%.

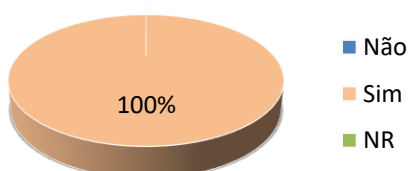
6. Respondem às minhas reclamações e/ou ideias?

Questão n.7 - Satisfação nas atividades desenvolvidas

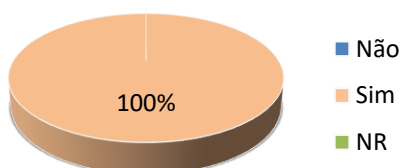
À questão “*Gostas das atividades do Ninho?*”, foram obtidas 18 respostas afirmativas, ou seja a totalidade dos inquiridos (100%) referiu gostar das atividades desenvolvidas na Instituição.

7. Gostas das atividades do NINHO?**Questão n.8 - Qualidade dos espaços físicos**

Quando questionados se gostavam das salas de atividades do CEEONINHO, os 18 clientes responderam afirmativamente à questão, o que representa um índice de satisfação neste item de 100%.

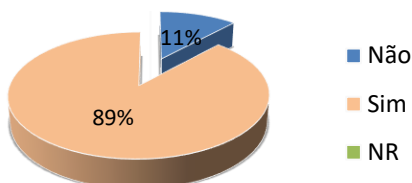
8. Gostas das salas de atividades?**Questão n.9 - Limpeza e Organização**

À questão “*Os espaços do Ninho estão limpos e organizados?*”, 18 clientes responderam SIM (100%), não se verificando qualquer resposta negativa nesta questão.

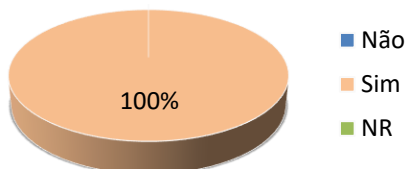
9. Os espaços do NINHO estão limpos e organizados?

Questão n.10 - Disponibilidade de materiais para as atividades

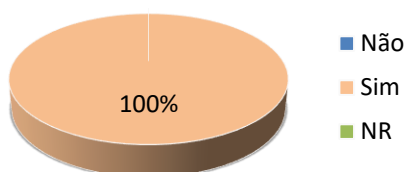
Questionados se têm ao seu dispor na Instituição os materiais necessários para o desenvolvimento de atividades, 16 clientes responderam que SIM e 2 clientes responderam NÃO, obtendo-se assim um índice médio de satisfação nesta questão de 89% (88,89%).

10.Tenho os materiais necessários para fazer os meus trabalhos?**Questão n.11 - Segurança e conforto dos transportes**

Questionados sobre o sentimento de segurança e conforto nos transportes do CEEONINHO, a totalidade dos clientes inquiridos (100%), considerou os veículos do CEEONINHO confortáveis e seguros.

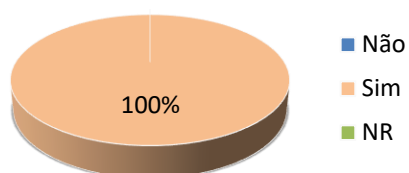
11. Sinto-me seguro e confortável quando estou nas carrinhas do NINHO?**Questão n.12 - Satisfação das necessidades dos clientes**

À questão "O Ninho preocupa-se com o que eu preciso (necessidades)?" 18 clientes responderam SIM, o que representa um índice de satisfação neste item de 100%.

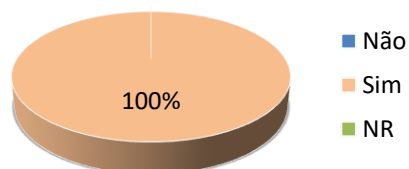
12. O NINHO preocupa-se com o que eu preciso?

Questão n.13 - Participação na planificação de atividades

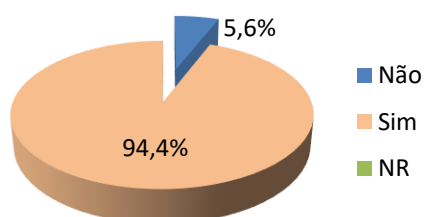
Quando questionados sobre o seu envolvimento na planificação das atividades em que participam, os 18 clientes inquiridos (100%), responderam SIM, demonstrando que todos sentem que participam na planificação das suas atividades.

13. Eu ajudo a planear as atividades que faço?**Questão n.14 - Apoio aos clientes**

Na questão *“Sempre que eu preciso de alguma coisa o Ninho Ajuda-me?”*, a totalidade dos clientes respondeu que SIM, ou seja, que sente disponibilidade e apoio por parte do CEEONINHO, representando um índice de satisfação neste item de 100%.

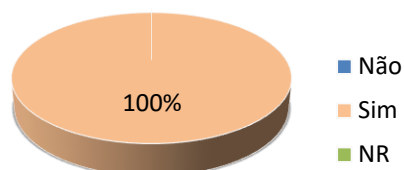
14. Sempre que eu preciso de algumas coisa, o NINHO ajuda-me ?**Questão n.15 - Qualidade das refeições**

Relativamente ao serviço de refeições, apenas 1 inquirido respondeu NÃO, sendo que os restantes clientes (17) referiram gostar das refeições servidas no CEEONINHO. O índice de satisfação neste item foi de 94,44%.

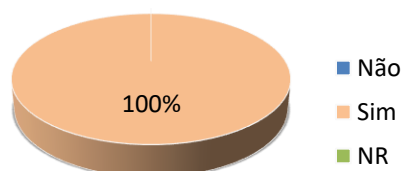
15. Gostas das refeições do NINHO?

Questão n.16 - Qualidade do atendimento por parte dos colaboradores

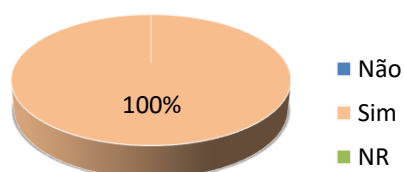
Nesta questão, os 18 clientes inquiridos, ou seja, a totalidade (100%) consideram os colaboradores do CEEONINHO com sendo pessoas simpáticas e educadas.

16. Os colaboradores do NINHO são simpáticos e educados?**Questão n.17 - Confiança nos colaboradores do CEEONINHO**

Quando questionados sobre a confiança que depositam nas pessoas que trabalham no CEEONINHO, os clientes inquiridos referiram, de forma unânime, que confiavam nos colaboradores do CEEONINHO, o que representa um índice de satisfação por parte dos clientes de 100% neste item.

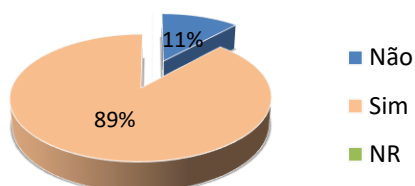
17. Tenho confiança nos colaboradores que trabalham no NINHO?**Questão n.18 - Respeito pela opinião dos clientes**

À questão "A minha opinião é sempre respeitada?", 18 clientes responderam que SIM, verificando-se um índice de satisfação de 100% nesta questão.

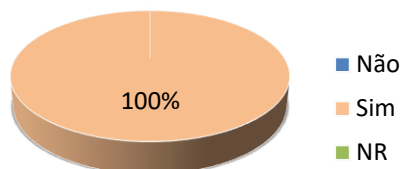
18. A minha opinião é sempre respeitada?

Questão n.19 - Nível de participação na elaboração no Plano de Desenvolvimento Individual (PDI)

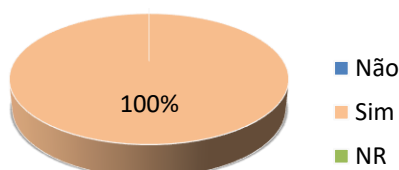
Da totalidade dos inquiridos, 16 clientes referiram participar e apresentar ideias para a elaboração do seu Plano de Desenvolvimento Individual (PDI) e 2 responderam que não, resultando num índice médio de satisfação nesta questão de 89% (88,89%).

19. Participo e/ou dou ideias para a elaboração do meu plano individual (PDI)?**Questão n.20 - Sentimento de benefício para com a intervenção do CEEONINHO**

À questão *“Desde que estou no Ninho sinto que estou melhor”*, 18 clientes responderam que SIM, não se verificando nenhuma resposta negativa a este item, o que representa 100% de satisfação dos clientes nesta questão que realça os benefícios da intervenção feita na Instituição.

20. Desde que estou no NINHO sinto que estou melhor?**Questão n.21 - Sentimento de satisfação Global**

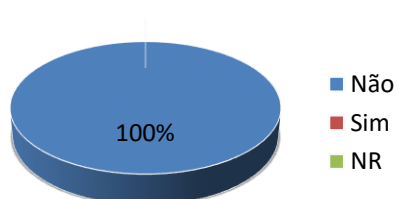
Quando questionados se gostavam de estar no Ninho, a totalidade (18) dos clientes inquiridos, respondeu afirmativamente, o que representa um grau de satisfação global de 100% neste item.

21. Gosto de estar no NINHO?

Questão n.22 -Intenção de mudar para outra Instituição

Na questão “Gostava de sair do Ninho e ir para outra instituição?”, todos os inquiridos responderam que **NÃO**, ou seja, todos (18) demonstraram a vontade de continuarem nesta Instituição, sendo o índice médio de satisfação obtido nesta questão de 100%, o que demonstra o quanto os clientes que frequentam o CEEONINHO estão satisfeitos e se sentem bem.

22. Gostava de sair do NINHO e ir para outra Instituição?



Sugestões

No final do preenchimento do questionário foi solicitado aos clientes que apresentassem sugestões, as quais se transcreveram para o quadro abaixo.

Sugestões feitas pelos Clientes	Nº de Respostas
Gostava de passear mais	3
Gostava de ter computador	3
Gostava de ir a Lisboa ao Oceanário a Lisboa	3
Gostava de ter materiais para desenhar e pintar ao fim de semana	1
Gostava de ter pinturas, pinceis e quadros para pintar no Lar	1
Gostava de ter mais linhas, lãs e agulhas na costura	1
Gostava de ter um rádio para ouvir música no quarto (Lar)	1
Gostava de ir ao Circo	1
Gostava de ir à praia mais vezes	1
Gostava de ter colchões para fazer ginástica no chão	1
Gostava de ter uma mesa para jogar Polybat	1
Gostava de ir à Panpor	1

III – Conclusão

O Índice Médio de Satisfação dos clientes do CEEONINHO foi de **98,74%**.

A média de respostas ao inquérito foi de **100%** , ou seja **todos os clientes responderam a todas as questões**.

Analisando as questões em particular e individualmente, podemos concluir que, de 22 questões no total, em 19 questões se obteve um índice de satisfação de 100%, ou seja, todos os clientes manifestaram-se totalmente satisfeitos.

As exceções verificaram-se apenas em 3 questões:

- Na **questão 10**: *“Tenho os materiais necessários para fazer os meus trabalhos?”*, onde o índice de satisfação foi de 88,89%, sendo que 2 clientes, no total de 18, consideraram que não tinham alguns dos materiais que julgavam necessários.
- Na **questão 15**: *“Gostas das refeições do NINHO?”* onde o índice de satisfação foi de 94,44%, em que apenas 1 dos 18 clientes consideraram que as refeições não são totalmente do seu agrado.
- Na **questão 19**: *“Participo e/ou dou ideias para a elaboração do meu PDI?”*, onde o índice de satisfação nesta questão foi de 88,89%, sendo que 2 dos 18 clientes inquiridos referiram que não participavam na elaboração do seu plano individual.

IV – Propostas de Ação

É primordial para o CEEONINHO analisar e corrigir todos os aspetos considerados menos positivos pelos nossos clientes, no sentido de ir ao encontro das suas necessidades, mantendo ou superando os níveis de satisfação obtidos anualmente, através da dedicação e trabalho, com o objetivo final de alcançar o seu bem-estar e a melhoria da qualidade de vida.

Neste sentido, tentar-se-á:

- | Dar resposta às sugestões dos clientes, direcionando as atividades desenvolvidas aos interesses dos mesmos;
- | Providenciar os materiais identificados pelos clientes como importantes para desenvolver as atividades onde participam;
- | Fomentar a participação ativa dos clientes e todas as partes interessadas na elaboração dos seus PDI`s.
- | Melhorar a comunicação instituição – clientes como forma de melhor facilitar a participação ativa dos clientes nas várias dinâmicas da Instituição.

V – Despacho

Não Aplicável.

Elaborado por: Sara Maria Henriques Costa

Data: 14/03/2019

Aprovado por: Alberto da Cruz Barreiros

Data: 14/03/2019