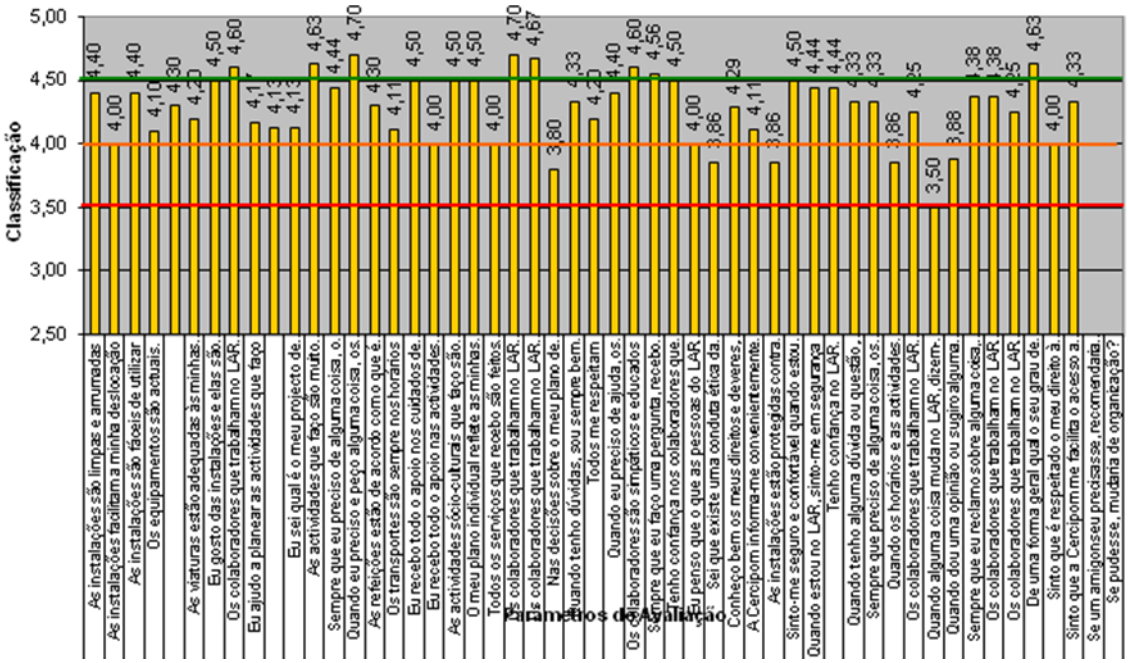
Data de aplicação do questionário: Setembro de 2012

Responsável: Catrina Pedrosa (Diretora Técnica)

1. Avaliação realizada



2. Análise e apreciação da avaliação efectuada

De acordo com os resultados das avaliações efectuadas pelos clientes através dos questionários de avaliação de satisfação (escala de 1 – Nada satisfeito a 5 – Totalmente Satisfeito), e focalizando a análise em resultados muito satisfatórios (média de 4,50 a 5) e resultados insatisfatórios (média inferior a 3), tiramos as seguintes conclusões:

- Parâmetro de avaliação com resultados insatisfatórios:

Não se verificaram itens com resultados insatisfatórios (resultados <3).

- Parâmetros de avaliação com resultados satisfatórios:

Verificaram-se 36 itens com resultados satisfatórios (resultados ≥ 3 e <4,5). Registamos uma percentagem de 50 clientes/significativos satisfeitos.

- Parâmetro de avaliação com resultados muito satisfatórios

Verificaram 14 itens com resultados muito satisfatórios (resultados ≥4,5 e = 5 pontos). Registámos uma percentagem de 50 clientes/significativos muito satisfeitos.

Síntese geral

Em síntese, no Lar dos 10 questionários preenchidos, resultou uma média de resultados satisfatórios de 4,28 (de 1 "nada satisfeito" a 5 "totalmente satisfeito"), e obteve-se um resultado de satisfação de 100% (incluindo 50% de clientes/significativos satisfeitos e 50 % de clientes/significativos muito satisfeitos).

3. Síntese geral dos pontos fortes e fracos

Pontos fortes: Gosto de fazer limpeza e ir para a cozinha. A confiança. Sou bem atendida. O apoio. Sair ao domingo. Gosto de tudo.

Pontos fracos: não tem.

4. Síntese das sugestões apresentadas

Nada sinalizado

5. Acções de melhoria

Nada sinalizado

27 de Dezembro de 2012