



1. INTRODUÇÃO

O presente relatório tem por objetivo divulgar os resultados e apresentar as principais conclusões resultantes da aplicação do questionário de avaliação do grau de satisfação dos clientes do Centro Social Arcanjo Gabriel (CSAGA).

A análise das conclusões/interpretações obtidas pretende-se que seja: criteriosa, rigorosa e imparcial, tendo por referência o Sistema de Gestão da Qualidade.

A avaliação dos resultados obtidos terá de ser encarada como uma potencializadora forma de melhorar o desempenho organizacional, detetar e assinalar áreas de melhoria e, espera-se, realçar as boas condutas e as boas práticas de trabalho.

Convém ressaltar, antes de iniciarmos um estudo mais profundo aos resultados, que com a aplicação deste tipo de inquéritos, estamos a “permitir” que seja efetuada uma avaliação à instituição.

Assim, teremos sempre de considerar a divulgação e discussão dos resultados pelos pares.

A metodologia aplicada encontra-se explanada no ponto 4.9 deste relatório.

2. APLICAÇÃO DO QUESTIONÁRIO

O questionário aplicado aos clientes foi composto por 49 perguntas. Da pergunta 1 à 47 foi considerada uma escala de 1 a 5 (1 – “Discordo completamente”, 2 – “Discordo”, 3 – “Concordo em parte”, 4 – “Concordo”, 5 – “Concordo Totalmente”). Para cada uma das referidas perguntas foi ainda possível assinalar “Não Sei” (NS) ou “Não se Aplica” (NA).

O questionário incluía duas perguntas “abertas”.

Assim sendo, o questionário era composto pelas seguintes perguntas:

QUAL O SEU GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE A:		1	2	3	4	5	NS	NA
A	INSTALAÇÕES							
A1	Boa localização	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A2	Fracos acessos ao Lar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A3	Boas condições físicas das instalações (estado de conservação das instalações, acessibilidades, segurança)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A4	Conforto/comodidade do quarto adequado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A5	Conforto e comodidade dos espaços comuns inadequados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A6	Higiene e limpeza do quarto adequada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A7	Higiene e limpeza dos espaços comuns insuficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A8	Existência de um espaço destinado à divulgação das atividades e das normas de procedimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
A9	Conhecimento do horário de funcionamento das atividades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B	ATENDIMENTO							
B1	Correto atendimento	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
B2	Informações prestadas insuficientes	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C	ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO							
C1	Informação adequada sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento (disponibilização e explicação)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C2	Desconhecimento dos seus direitos e deveres	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C3	Informação adequada sobre a elaboração de um Plano Individual de acordo com as suas necessidades e expectativas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C4	Prestado apoio suficiente durante a admissão no Lar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
C5	Apoio insuficiente durante a integração no Lar	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D	ATIVIDADES E FUNCIONAMENTO DO LAR							
D1	Disponibilidade do atendimento pela Diretora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D2	Respeito pela confidencialidade nos assuntos tratados com a Diretora	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D3	Boa relação com os profissionais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D4	Indisponibilidade dos profissionais/equipa técnica sempre que necessita do seu apoio	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D5	Empatia dos profissionais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D6	Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os profissionais	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D7	Reduzida capacidade de resposta dos profissionais às suas necessidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D8	Execução de atividades socioculturais e recreativas programadas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D9	Divulgação da informação sempre que alguma atividade sociocultural e recreativa não seja realizada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
D10	Correto tratamento e encaminhamento de reclamações	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E	SERVIÇOS PRESTADOS							
E1	Conhecimento dos serviços disponíveis	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E2	Qualidade nos cuidados médicos prestados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E3	Qualidade nos cuidados de enfermagem prestados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

RELATÓRIO DO QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS
CLIENTES – Referente ao ano de 2017
LAR CENTRO SOCIAL ARCANJO GABRIEL



E4	Falta de qualidade nos cuidados de higiene pessoal e imagem prestados	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E5	Qualidade no serviço de apoio social prestado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E6	Qualidade das atividades de animação sociocultural desenvolvidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E7	Falta de qualidade no tratamento de roupa de uso pessoal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E8	Rapidez dos serviços da lavanderia no tratamento de roupa de uso pessoal	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E9	Limpeza adequada e correta arrumação dos espaços	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E10	Serviço de transporte disponibilizado	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E11	Refeições não adequadas às suas necessidades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
E12	Atividades instrumentais da vida quotidiana desenvolvidas (acompanhamento ao exterior, apoio na aquisição de bens e serviços, tratamento de roupa, transporte, ...)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
F ALIMENTAÇÃO								
F1	Boa apresentação	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
F2	Temperatura adequada	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
F3	Quantidade insuficiente	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
F4	Diversidade	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
F5	Qualidade dos géneros alimentícios usados na confeção das refeições servidas	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G AVALIAÇÃO GLOBAL								
G1	Contributo do Lar Centro Social Arcanjo Gabriel para a melhoria do seu nível de qualidade de vida	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G2	Respeito do Lar Centro Social Arcanjo Gabriel pelas suas decisões e opiniões	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G3	Estou satisfeito com o Lar Centro Social Arcanjo Gabriel	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
G4	Planeamento e organização dos serviços e atividades	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

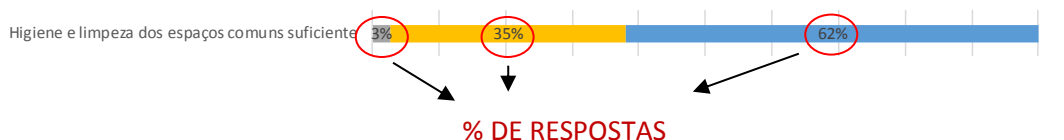
Perguntas abertas:

- Por favor, apresente as suas sugestões e oportunidades de melhoria para o bom funcionamento do Lar.
- Por favor, apresente situações que mais lhe desagradaram na prestação dos serviços contratualizados.

3. ANÁLISE DOS RESULTADOS

De seguida apresenta-se a análise dos resultados dos questionários e respetiva visualização gráfica.

Alerta-se para a leitura dos gráficos que deverá ser feita da seguinte forma:

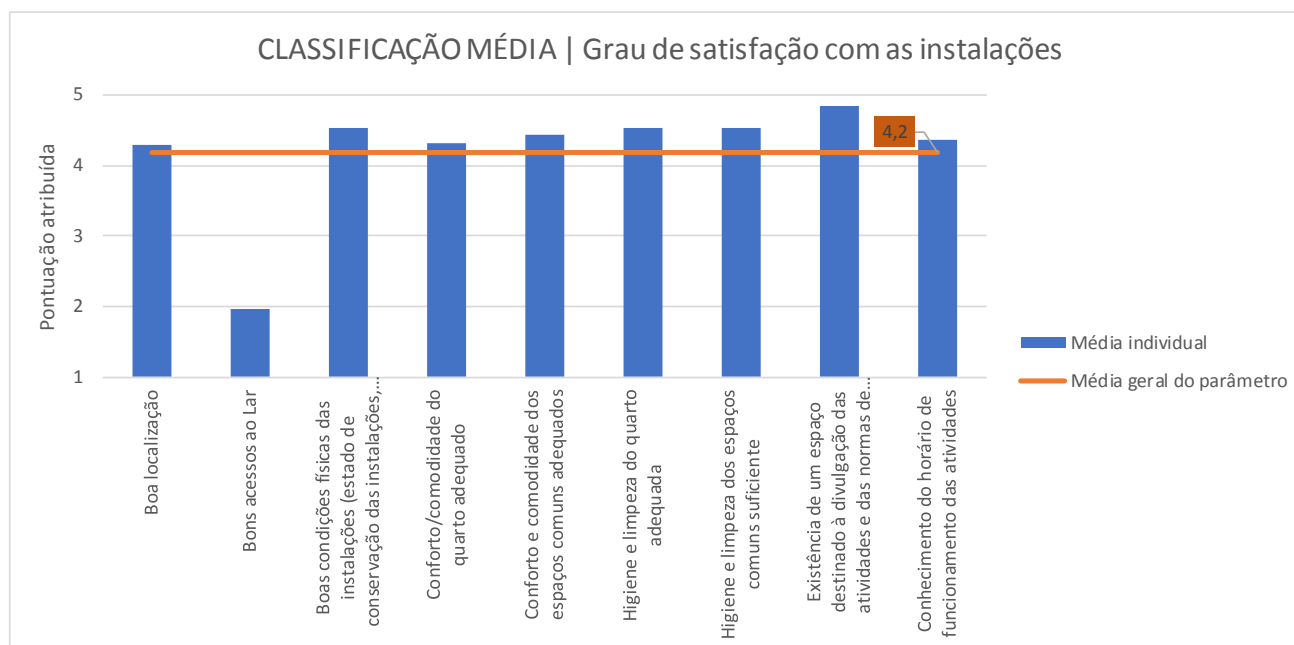
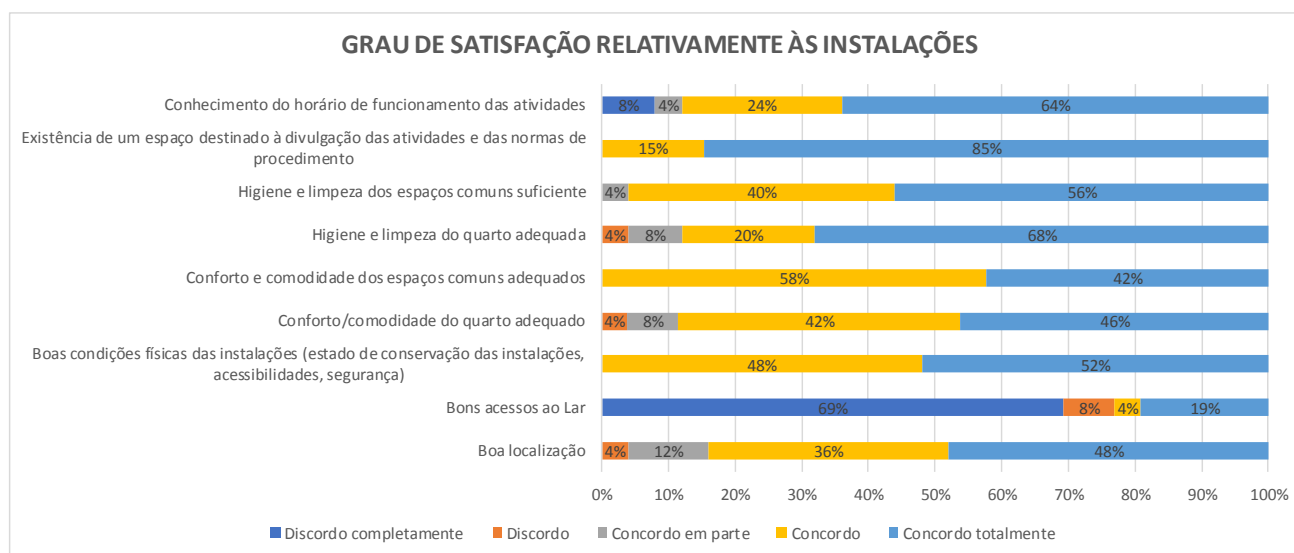




4. GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES RELATIVAMENTE A (escala utilizada, de 1 a 5):

4.1 INSTALAÇÕES

	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	MODA	MÍNIMO	MÁXIMO	MÉDIA (p/ parâmetro)
A INSTALAÇÕES						
A1 Boa localização	4,3	0,8	5	2	5	4,2
A2 Bons acessos ao Lar	2,0	1,6	1	1	5	4,2
A3 Boas condições físicas das instalações (estado de conservação das instalações, acessibilidades, segurança)	4,5	0,5	5	4	5	4,2
A4 Conforto/comodidade do quarto adequado	4,3	0,8	5	2	5	4,2
A5 Conforto e comodidade dos espaços comuns adequados	4,4	0,5	4	4	5	4,2
A6 Higiene e limpeza do quarto adequada	4,5	0,8	5	2	5	4,2
A7 Higiene e limpeza dos espaços comuns suficiente	4,5	0,6	5	3	5	4,2
A8 Existência de um espaço destinado à divulgação das atividades e das normas de	4,8	0,4	5	4	5	4,2
A9 Conhecimento do horário de funcionamento das atividades	4,4	1,1	5	1	5	4,2

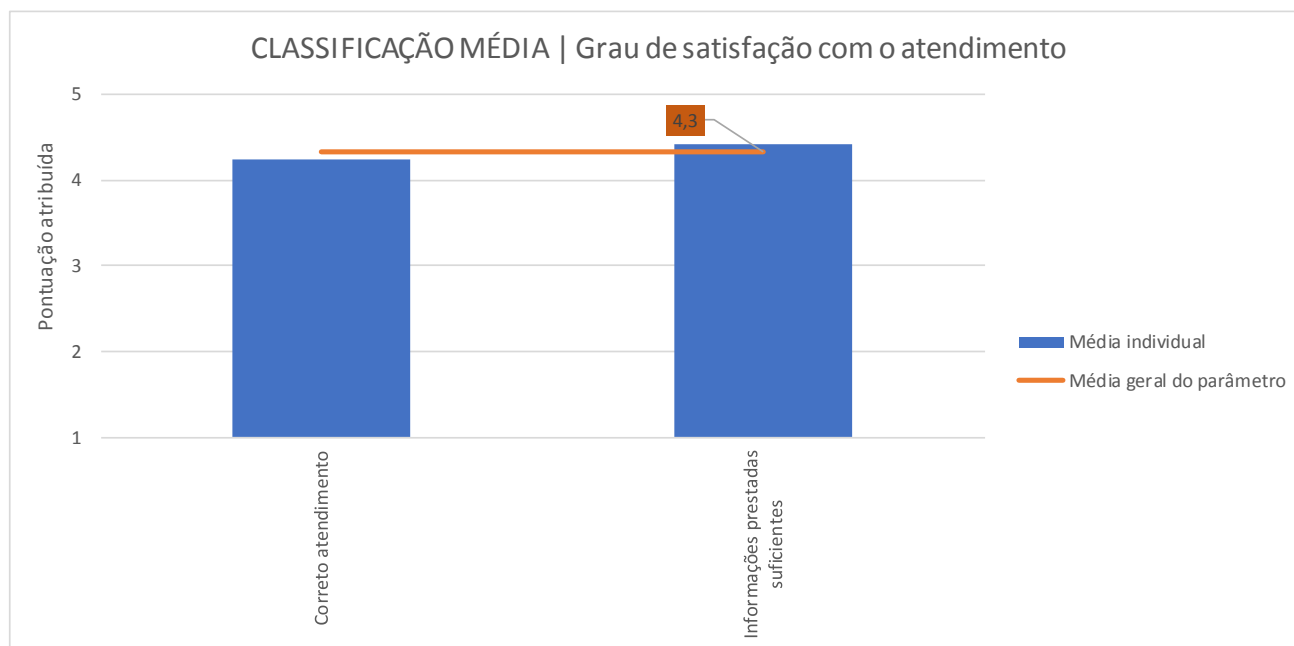
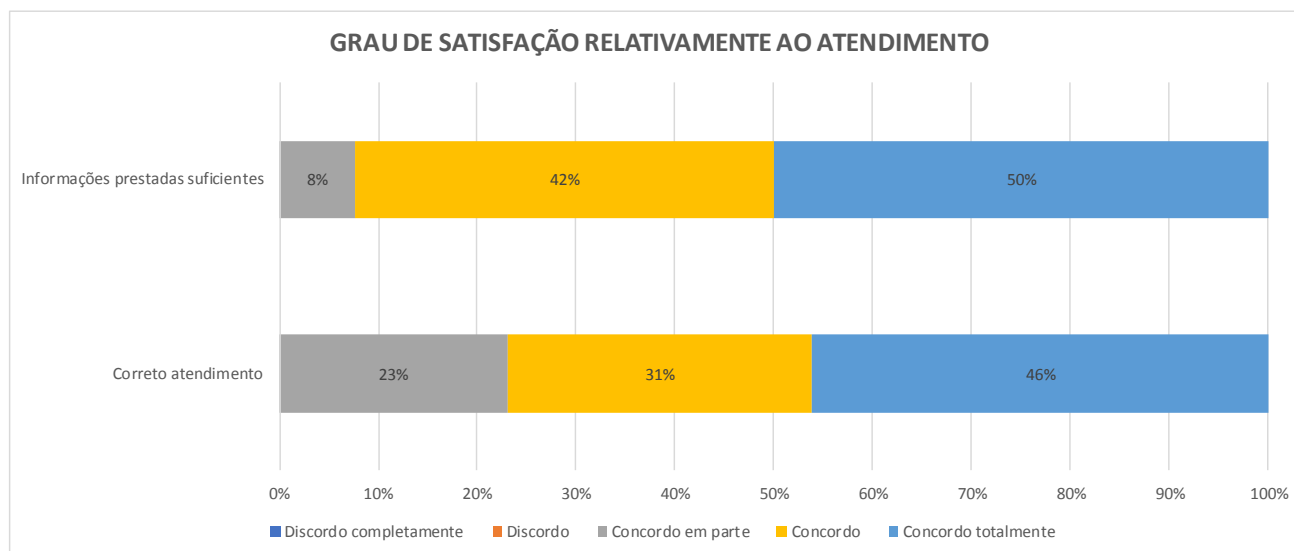


Relativamente à questão A2, 77% dos inquiridos revelaram estar pouco satisfeitos com os acessos ao CSAG – falta de transportes públicos e (não) utilização da carrinha da instituição.



4.2 ATENDIMENTO

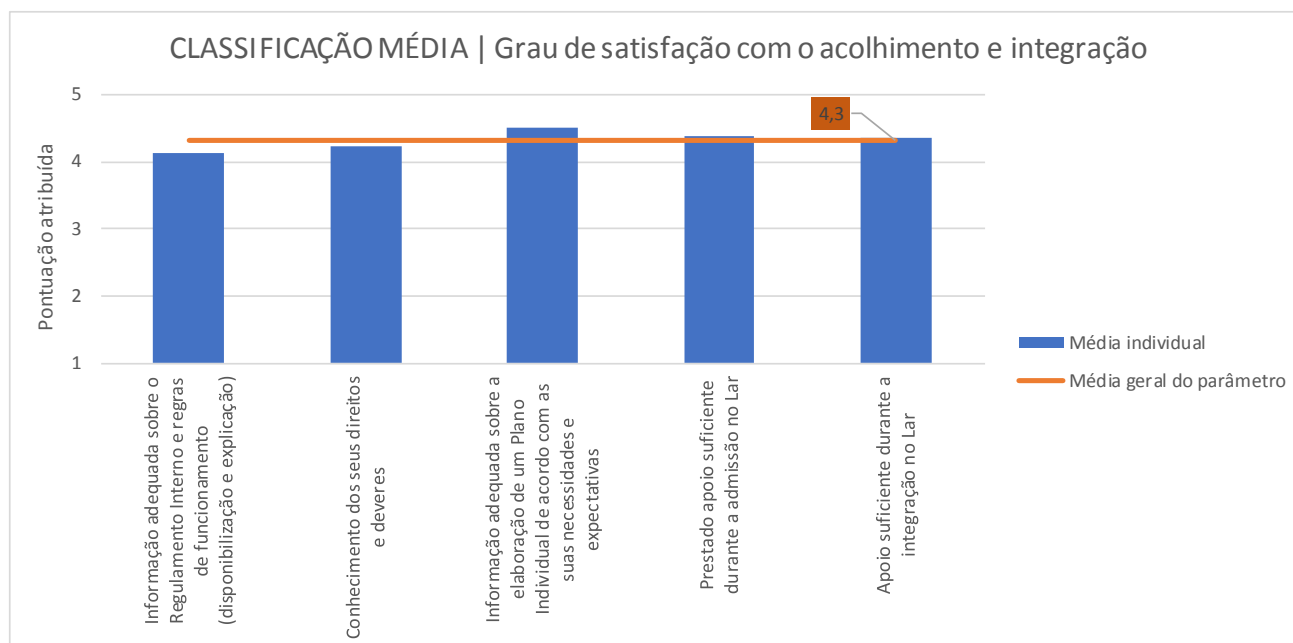
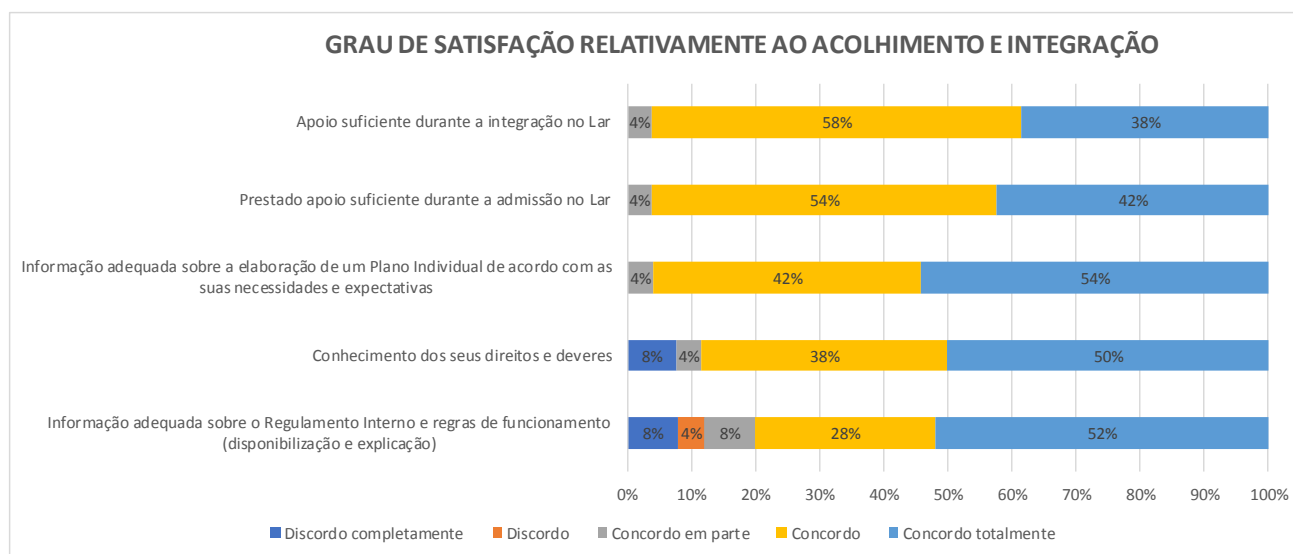
B	ATENDIMENTO	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	MODA	MÍNIMO	MÁXIMO	MÉDIA (p/ parâmetro)
B1	Correto atendimento	4,2	0,8	5	3	5	4,3
B2	Informações prestadas suficientes	4,4	0,6	5	3	5	4,3





4.3 ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO

		MÉDIA	DESVIO PADRÃO	MODA	MÍNIMO	MÁXIMO	MÉDIA (p/ parâmetro)
C	ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO						
C1	Informação adequada sobre o Regulamento Interno e regras de funcionamento (disponibilização e explicação)	4,1	1,2	5	1	5	4,3
C2	Conhecimento dos seus direitos e deveres	4,2	1,1	5	1	5	4,3
C3	Informação adequada sobre a elaboração de um Plano Individual de acordo com as suas necessidades e expectativas	4,5	0,6	5	3	5	4,3
C4	Prestado apoio suficiente durante a admissão no Lar	4,4	0,6	4	3	5	4,3
C5	Apoio suficiente durante a integração no Lar	4,3	0,6	4	3	5	4,3

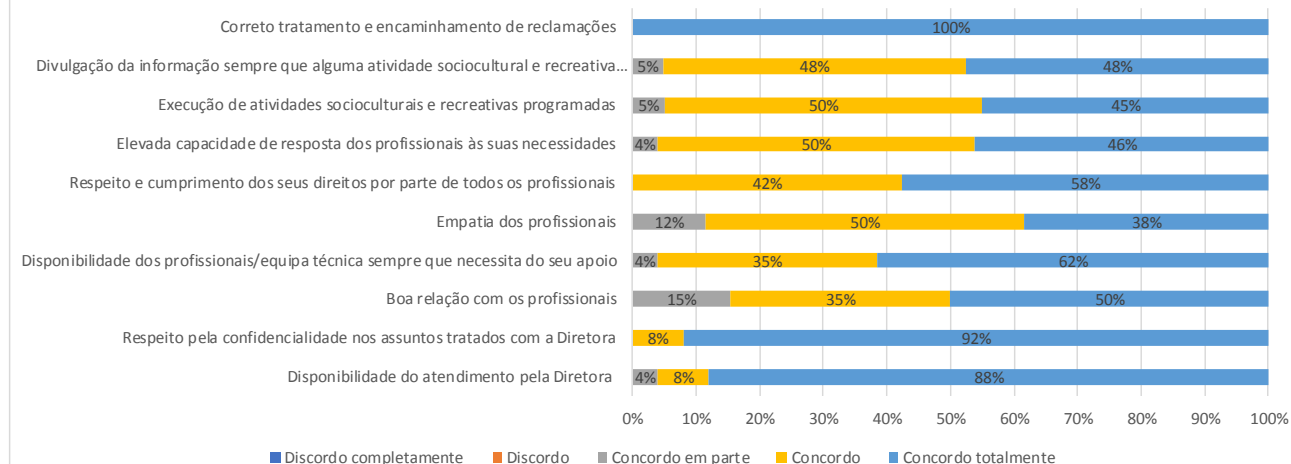




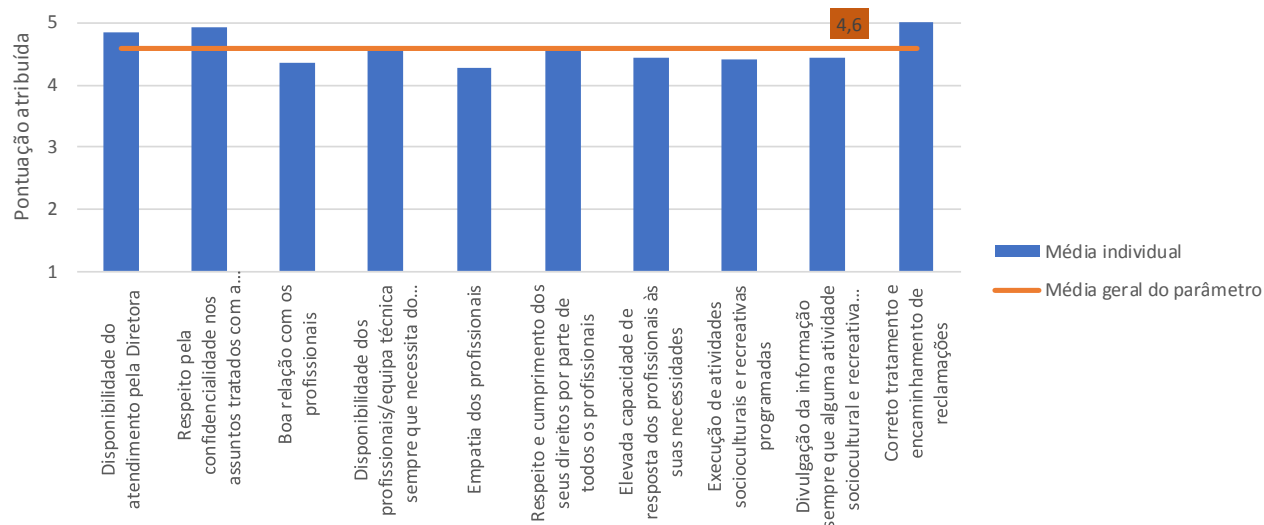
4.4 ATIVIDADES E FUNCIONAMENTO DO LAR

D	ATIVIDADES E FUNCIONAMENTO DO LAR	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	MODA	MÍNIMO	MÁXIMO	MÉDIA (p/ parâmetro)
D1	Disponibilidade do atendimento pela Diretora	4,8	0,5	5	3	5	4,6
D2	Respeito pela confidencialidade nos assuntos tratados com a Diretora	4,9	0,3	5	4	5	4,6
D3	Boa relação com os profissionais	4,3	0,7	5	3	5	4,6
D4	Disponibilidade dos profissionais/equipa técnica sempre que necessita do seu apoio	4,6	0,6	5	3	5	4,6
D5	Empatia dos profissionais	4,3	0,7	4	3	5	4,6
D6	Respeito e cumprimento dos seus direitos por parte de todos os profissionais	4,6	0,5	5	4	5	4,6
D7	Elevada capacidade de resposta dos profissionais às suas necessidades	4,4	0,6	4	3	5	4,6
D8	Execução de atividades socioculturais e recreativas programadas	4,4	0,6	4	3	5	4,6
D9	Divulgação da informação sempre que alguma atividade sociocultural e recreativa não seja realizada	4,4	0,6	4	3	5	4,6
D10	Correto tratamento e encaminhamento de reclamações	5,0	0,0	5	5	5	4,6

GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE ÀS ATIVIDADES E FUNCIONAMENTO DO LAR



CLASSIFICAÇÃO MÉDIA | Grau de satisfação com as atividades e funcionamento do lar



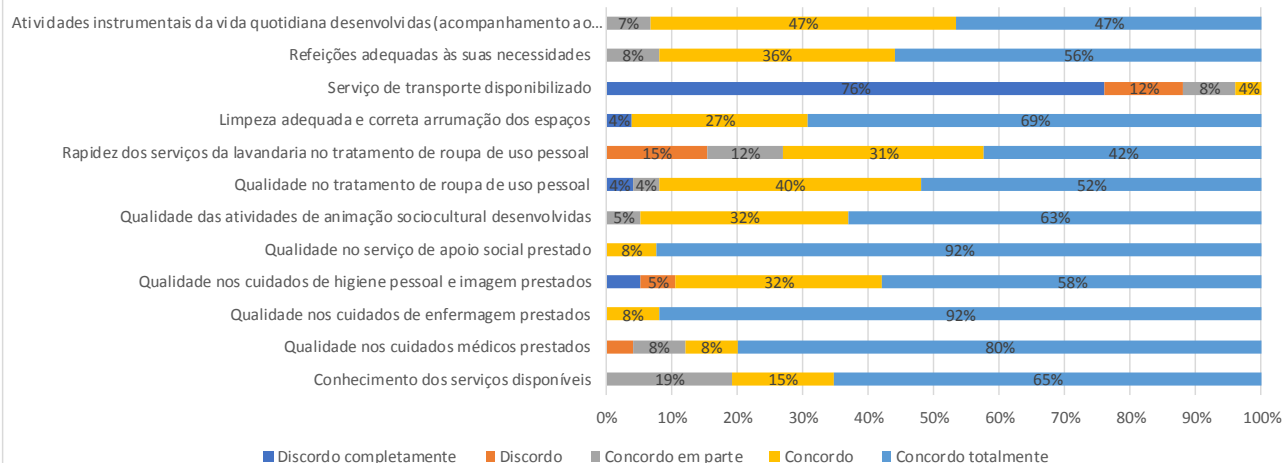
21% dos inquiridos não responderam às questões D8 e D9 porque afirmaram não participar em todas as atividades socioculturais programadas por se encontrarem condicionados fisicamente (dificuldades de visão, motricidade fina, ...).



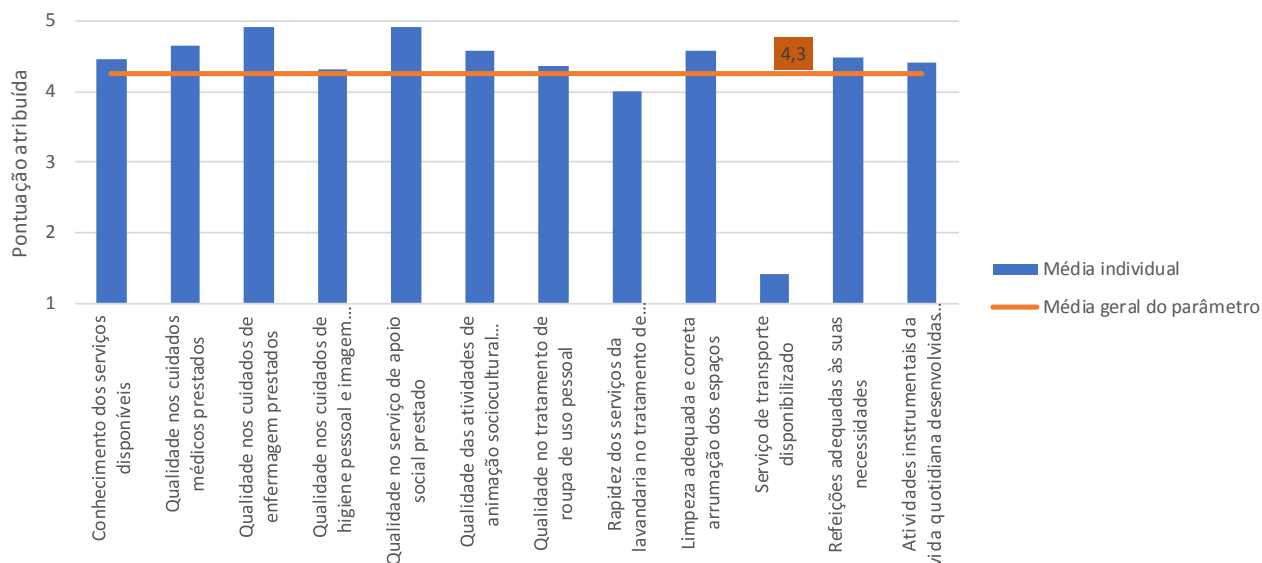
4.5 SERVIÇOS PRESTADOS

E	SERVIÇOS PRESTADOS	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	MODA	MÍNIMO	MÁXIMO	MÉDIA (p/parâmetro)
E1	Conhecimento dos serviços disponíveis	4,5	0,8	5	3	5	4,3
E2	Qualidade nos cuidados médicos prestados	4,6	0,8	5	2	5	4,3
E3	Qualidade nos cuidados de enfermagem prestados	4,9	0,3	5	4	5	4,3
E4	Qualidade nos cuidados de higiene pessoal e imagem prestados	4,3	1,1	5	1	5	4,3
E5	Qualidade no serviço de apoio social prestado	4,9	0,3	5	4	5	4,3
E6	Qualidade das atividades de animação sociocultural desenvolvidas	4,6	0,6	5	3	5	4,3
E7	Qualidade no tratamento de roupa de uso pessoal	4,4	0,9	5	1	5	4,3
E8	Rapidez dos serviços da lavanderia no tratamento de roupa de uso pessoal	4,0	1,1	5	2	5	4,3
E9	Limpeza adequada e correta arrumação dos espaços	4,6	0,8	5	1	5	4,3
E10	Serviço de transporte disponibilizado	1,4	0,8	1	1	4	4,3
E11	Refeições adequadas às suas necessidades	4,5	0,6	5	3	5	4,3
E12	Atividades instrumentais da vida quotidiana desenvolvidas (acompanhamento ao exterior, apoio na aquisição de bens e serviços, tratamento de roupa, transporte, ...)	4,4	0,6	4	3	5	4,3

GRAU DE SATISFAÇÃO RELATIVAMENTE AOS SERVIÇOS PRESTADOS



CLASSIFICAÇÃO MÉDIA | Grau de satisfação com os serviços prestados



3% dos inquiridos não responderam à questão E4 porque se encontram totalmente autónomos e capazes de realizar a sua própria higiene.



Em relação aos Serviços Prestados temos de sublinhar a média de 4.9 em relação à qualidade dos serviços de enfermagem, e do apoio social.

Por outro lado, a apreciação da qualidade e rapidez do serviço de lavandaria é francamente mais baixo que os outros itens, e merece atenção especial pela (má) qualificação.

Relativamente à questão E10, 88% dos inquiridos revelaram estar pouco satisfeitos com o serviço de transporte disponibilizado pelo CSAG. Dizem que só podem sair (para o exterior) apenas quando necessário. Recorrem para isso aos serviços de táxi ou ao transporte dos familiares mais próximos.

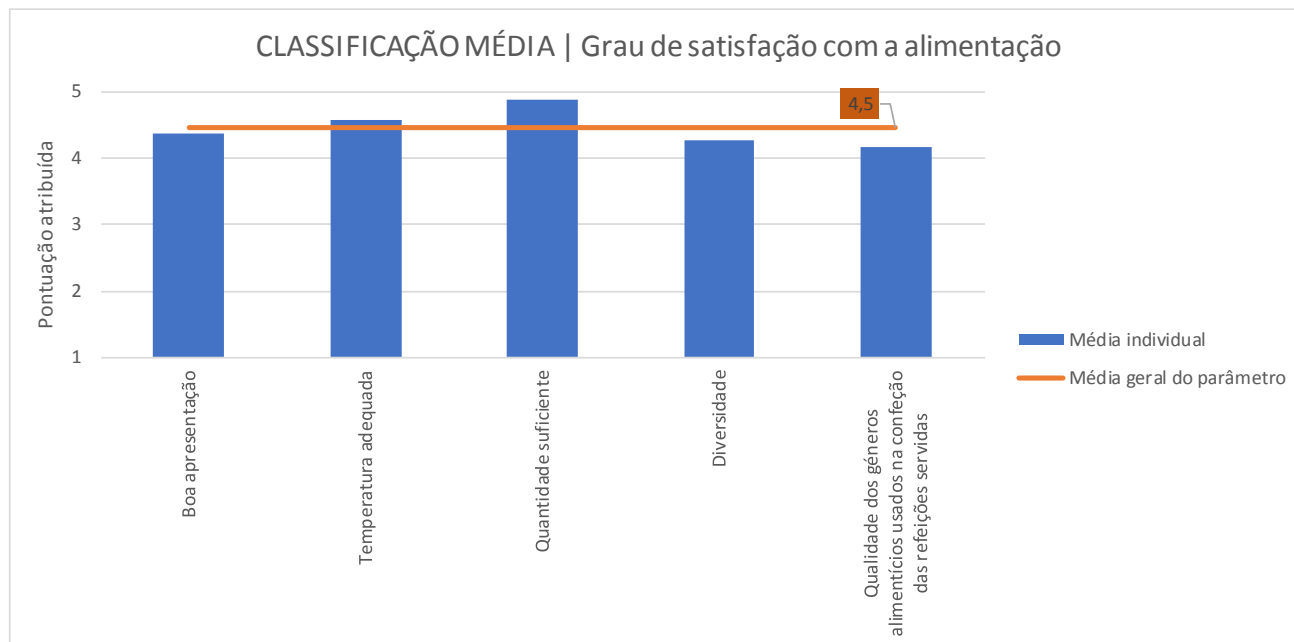
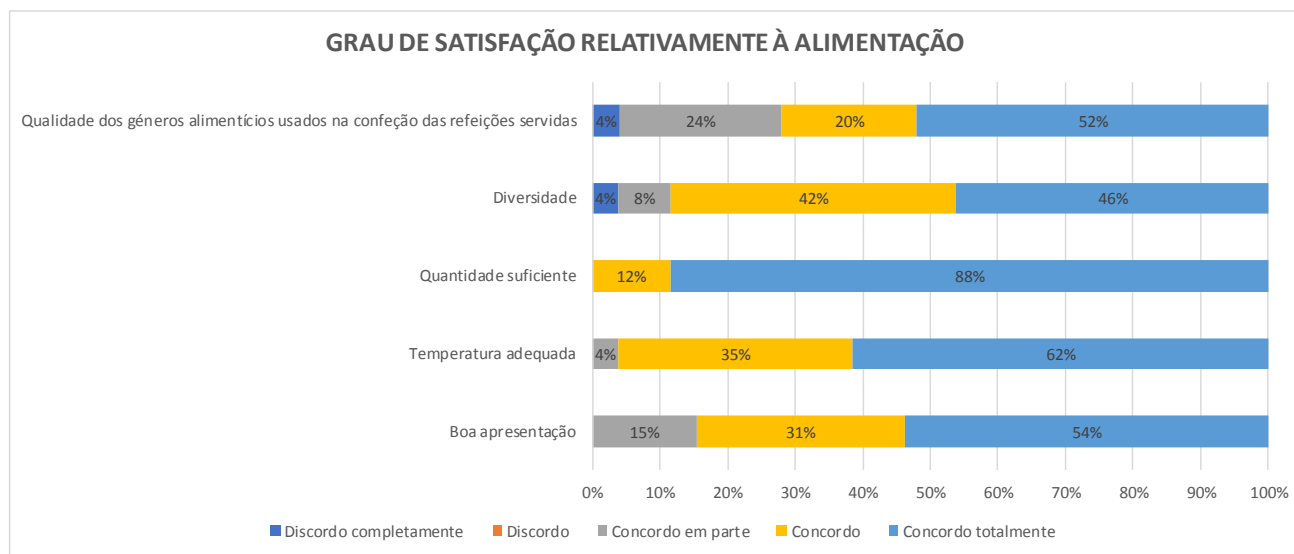
Nota:

- 3% dos inquiridos não responderam à questão E6 porque não frequentam as atividades socioculturais desenvolvidas na instituição.
- 42% dos inquiridos não responderam à questão E12 por delegarem nos familiares mais próximos o acompanhamento ao exterior, o apoio na aquisição de bens e serviços.



4.6 ALIMENTAÇÃO

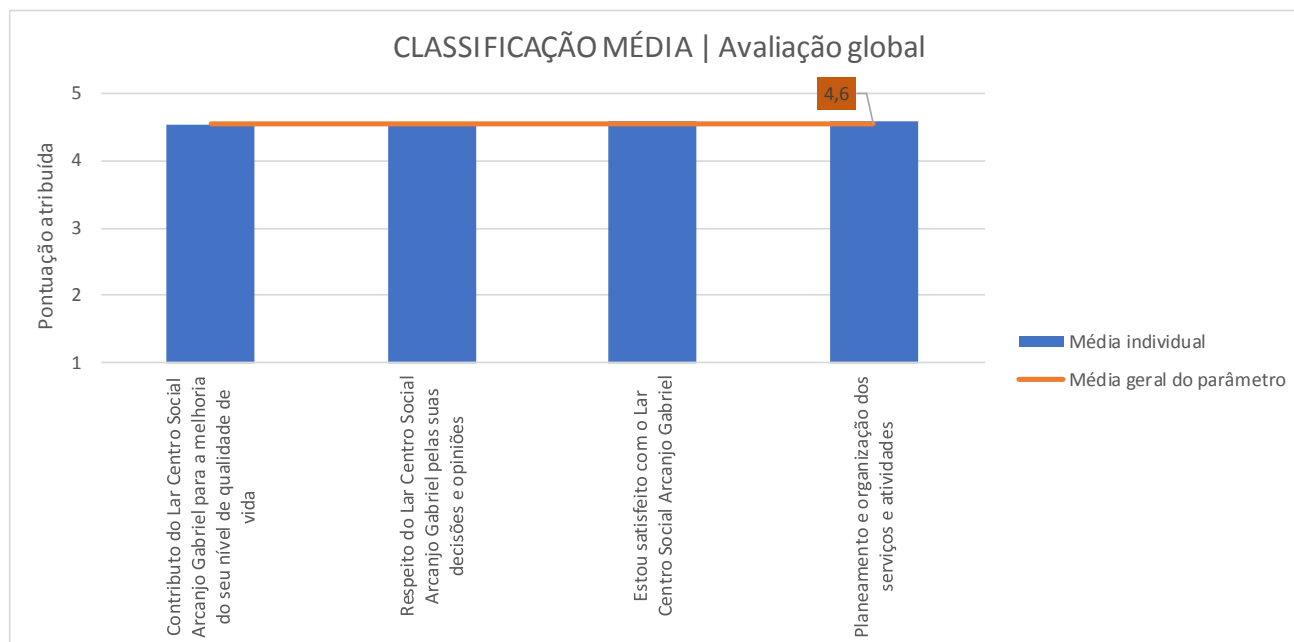
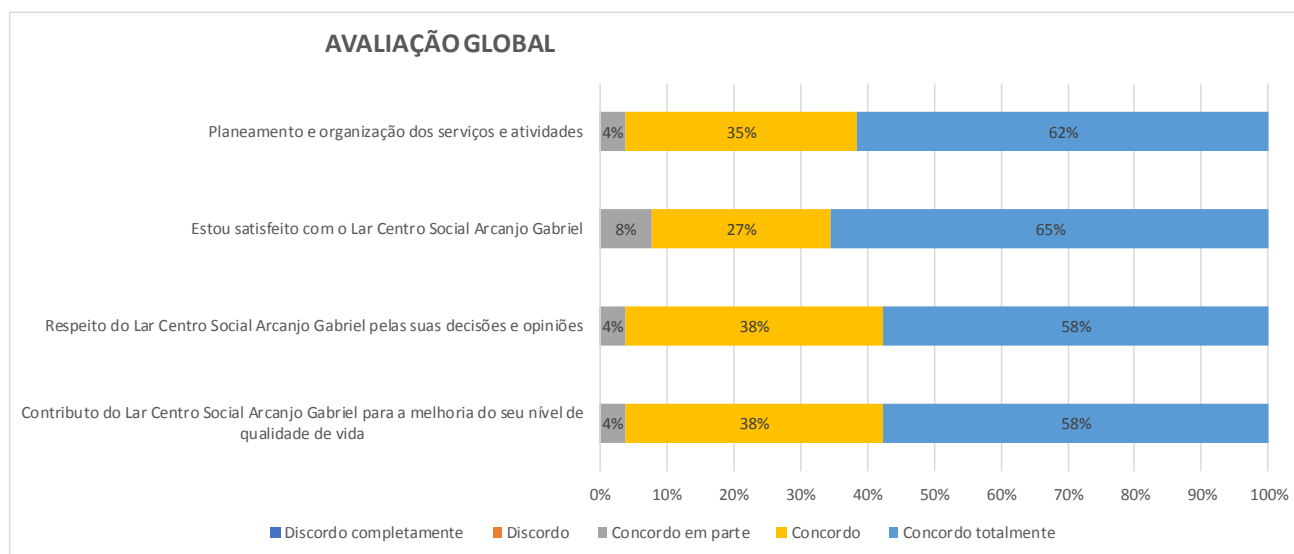
F	ALIMENTAÇÃO	MÉDIA	DESVIO PADRÃO	MODA	MÍNIMO	MÁXIMO	MÉDIA (p/ parâmetro)
F1	Boa apresentação	4,4	0,7	5	3	5	4,5
F2	Temperatura adequada	4,6	0,6	5	3	5	4,5
F3	Quantidade suficiente	4,9	0,3	5	4	5	4,5
F4	Diversidade	4,3	0,9	5	1	5	4,5
F5	Qualidade dos gêneros alimentícios usados na confecção das refeições servidas	4,2	1,0	5	1	5	4,5





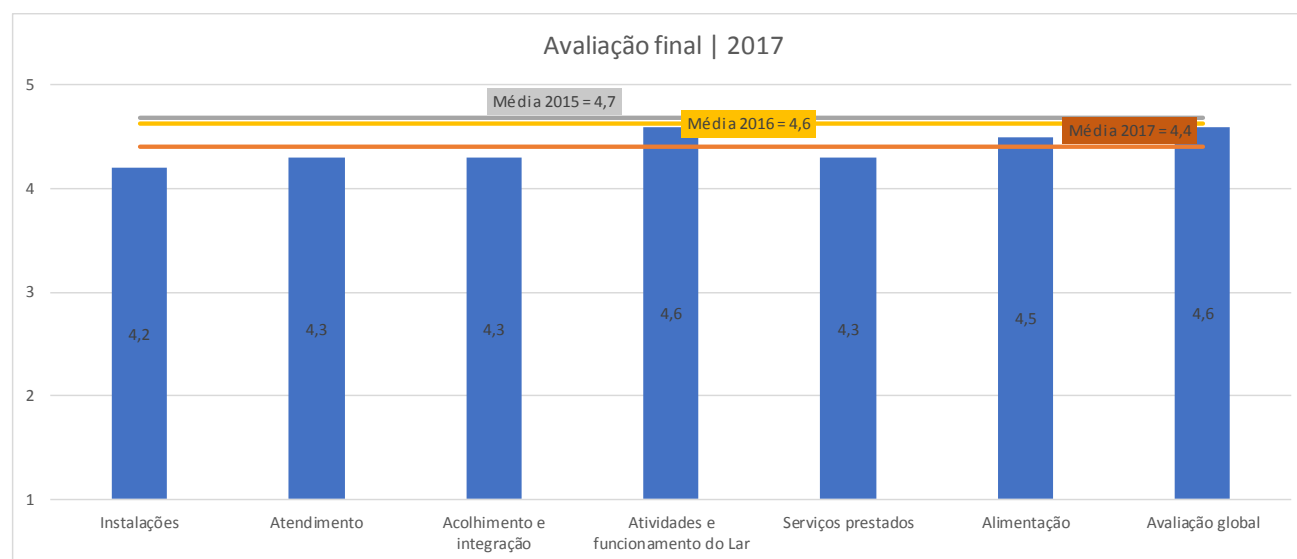
4.7 AVALIAÇÃO GLOBAL

		MÉDIA	DESVIO PADRÃO	MODA	MÍNIMO	MÁXIMO	MÉDIA (p/ parâmetro)
G	AVALIAÇÃO GLOBAL						
G1	Contributo do Lar Centro Social Arcanjo Gabriel para a melhoria do seu nível de qualidade de vida	4,5	0,6	5	3	5	4,6
G2	Respeito do Lar Centro Social Arcanjo Gabriel pelas suas decisões e opiniões	4,5	0,6	5	3	5	4,6
G3	Estou satisfeito com o Lar Centro Social Arcanjo Gabriel	4,6	0,6	5	3	5	4,6
G4	Planeamento e organização dos serviços e atividades	4,6	0,6	5	3	5	4,6





4.8 ÍNDICE DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



Considerando este relatório como um ponto de partida para, seguramente, melhorar a missão a que o CSAG se propõe, sublinhamos que os resultados obtidos foram acima de uma média de 4, numa escala de 1 a 5.

Estatisticamente são resultados francamente positivos.

Como **pontos fortes** destacam-se os parâmetros INSTALAÇÕES, ATENDIMENTO, ACOLHIMENTO/INTEGRAÇÃO e SERVIÇOS PRESTADOS obtiveram uma pontuação média de 4.

Os restantes parâmetros, ATIVIDADES/FUNIONAMENTO DO LAR, ALIMENTAÇÃO E AVALIAÇÃO GLOBAL obtiveram uma pontuação máxima de 5.

Contudo, revelaram-se **alguns constrangimentos** nomeadamente nos parâmetros INSTALAÇÕES – Acessos ao lar e SERVIÇOS PRESTADOS – Serviço de transporte disponibilizado, devendo constituir para a Direção **áreas prioritárias de atuação**.

Os sete parâmetros avaliados obtiveram uma classificação média de 4.4.

Observação:

Porque o inquérito aplicado (versão 3) sofreu alterações estruturais significativas relativamente ao inquérito do ano anterior, não é apresentada neste relatório a evolução anual parâmetro a parâmetro.

4.9 METODOLOGIA APLICADA

A metodologia aplicada foi o método por inquérito. Por todas as condicionantes inerentes à idade, decidiu-se que seria a Eng. do Sistema de Qualidade a acompanhar a aplicação no terreno.

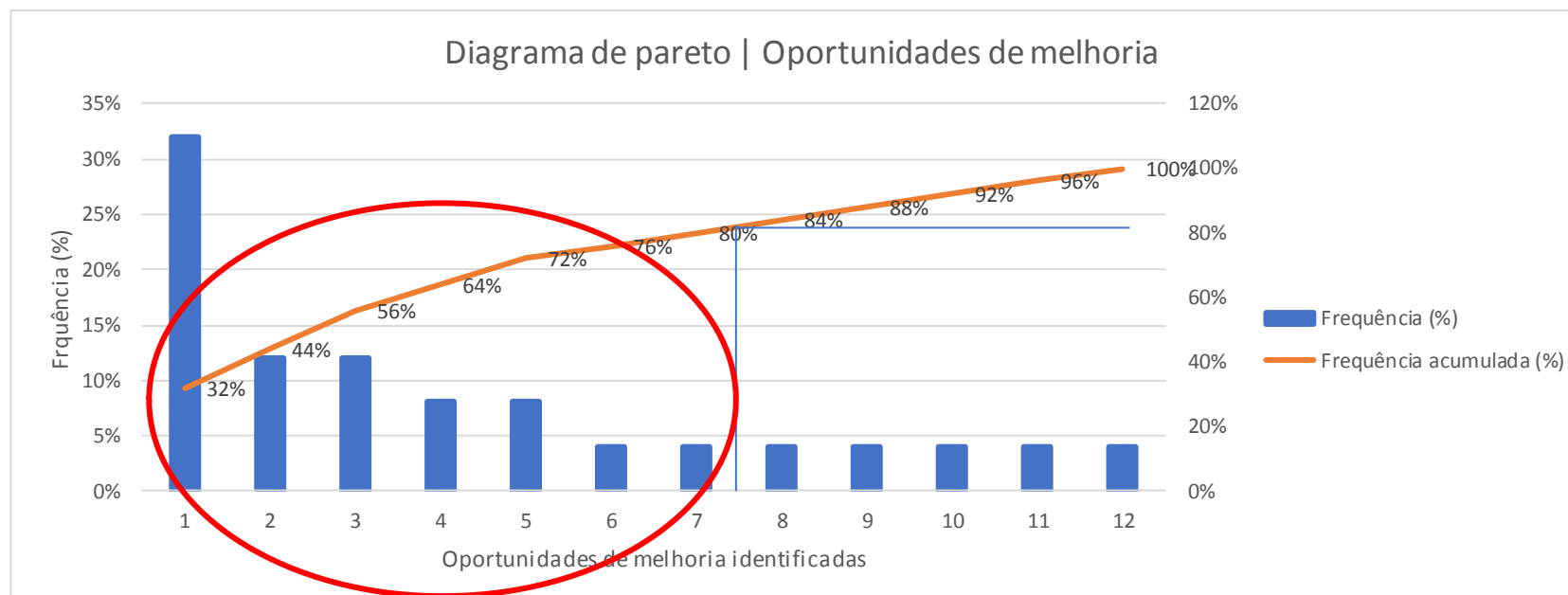
Ao longo dos meses de fevereiro e março de 2018, foi aplicado o questionário de Avaliação da Satisfação dos Clientes, com recurso a entrevista individual de natureza confidencial e anónima.

De um universo de **74 clientes**, foram selecionados **37 clientes** (50%) para responder ao inquérito (*NOTA: aplicou-se como critério de seleção a capacidade cognitiva e de entendimento das questões apresentadas. De salientar, que ainda assim, que alguns clientes não entenderam as questões conforme estão elaboradas, sendo necessário simplificar e clarificar o que se pretendia com as mesmas.*), dos quais apenas **26** (35%) responderam ao questionário e 11 clientes (15%) recusaram responder por alegarem falta de interesse e/ou indisposição.



5. PLANO DE AÇÕES A IMPLEMENTAR

5.1 OPORTUNIDADES DE MELHORIA IDENTIFICADAS



Definir um plano de ações para as 7 primeiras oportunidades de melhoria identificadas.

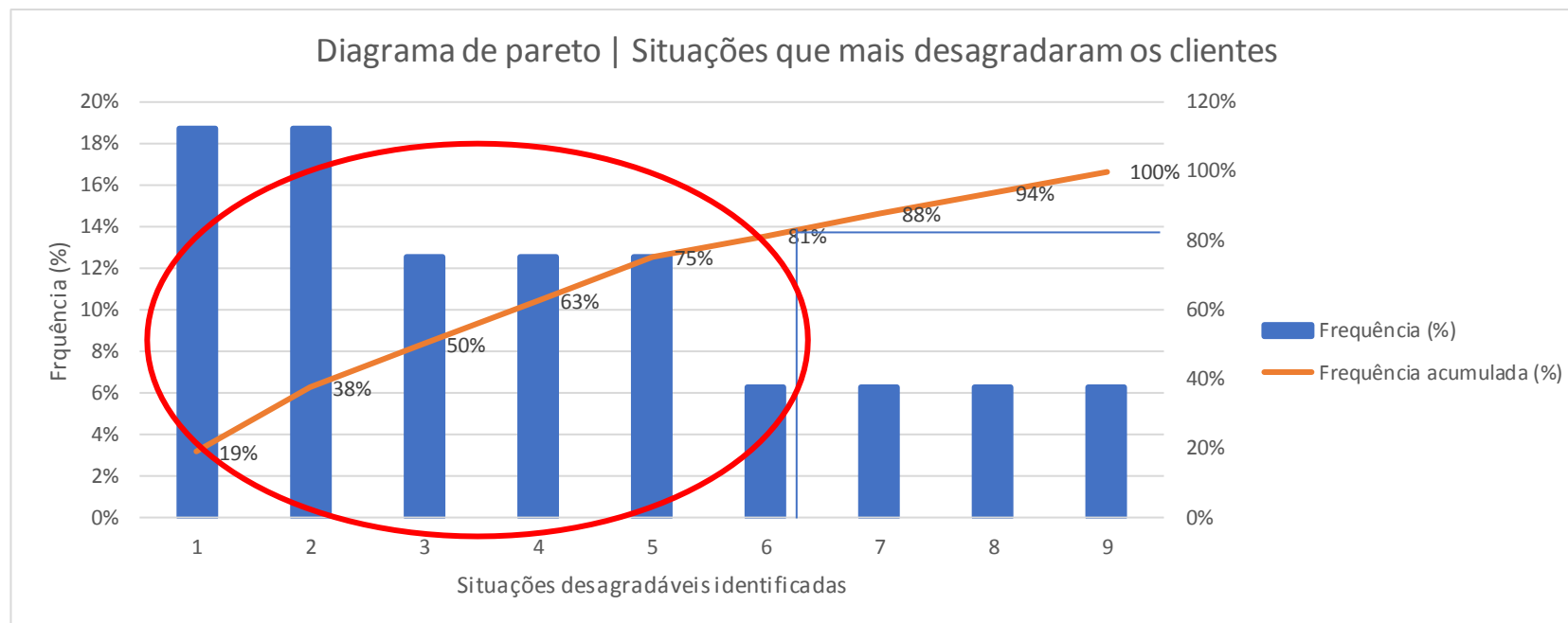


RELATÓRIO DO QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES – referente ao ano de 2017
LAR CENTRO SOCIAL ARCANJO GABRIEL

	SITUAÇÕES DESCRITAS PELOS CLIENTES	S&O	Frequência	Frequência acumulada	CAUSAS	AÇÕES A IMPLEMENTAR	RESPONSÁVEL	PRAZO
1	Melhorar o serviço de transporte disponibilizado (disponibilizar a carrinha para transportar os utentes ao médico e passear; as viagens de táxi são muito caras; estão dependentes de familiares)	8	32%	32%				
2	Contratar mais colaboradoras (principalmente para auxiliar os clientes a deslocar-se ao WC; por vezes tocam ``a campainha 3 a 4 vezes e ninguém vem ajudar; estão ocupadas a tratar de outros clientes)	3	12%	44%				
3	Variar as ementas	3	12%	56%				
4	Baixar o quadro e aumentar o tamanho da letra da informação afixada.	2	8%	64%				
5	Melhorar condições do quarto (pintar o teto e paredes do quarto; substituir a porta do wc; ter um sofá no quarto)	2	8%	72%				
6	Atraso na entrega da roupa vinda da lavandaria (principalmente no período de férias das colaboradoras; por vezes julgo que tenho a peça de roupa perdida)	1	4%	76%				
7	Não gosta do peixe congelado (ao jantar)	1	4%	80%				
8	Servir mais refeições de peixe	1	4%	84%				
9	Sanitários muito baixinhos	1	4%	88%				
10	A comida por vezes está um pouco salgada; excesso de carne vermelhas; carne dura	1	4%	92%				
11	Coelho assado muito seco	1	4%	96%				
12	Dia específico para atendimento realizado pela Doutora Sofia	1	4%	100%				



5.2 SITUAÇÕES QUE MAIS DESAGRADARAM OS CLIENTES



Definir um plano de ações para as 6 primeiras situações desagradáveis identificadas.



RELATÓRIO DO QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES – referente ao ano de 2017
LAR CENTRO SOCIAL ARCANJO GABRIEL

	SITUAÇÕES DESCRITAS PELOS CLIENTES	SD	Frequência	Frequência acumulada	CAUSAS	AÇÕES A IMPLEMENTAR	RESPONSÁVEL	PRAZO
1	Atraso na entrega da roupa vinda da lavanderia (principalmente no período de férias das colaboradoras; por vezes julgo que tenho a peça de roupa perdida)	3	19%	19%				
2	Colaboradoras pouco respeitosas entre pares; “rabiscas”; “não gosto do ambiente entre funcionárias; por vezes são bruscas no trato com os clientes”)	3	19%	38%				
3	Melhorar o serviço de transporte disponibilizado (disponibilizar a carrinha para transportar os utentes ao médico e passear; as viagens de táxi são muito caras; estão dependentes de familiares)	2	13%	50%				
4	Contratar mais colaboradoras (principalmente para auxiliar os clientes a deslocar-se ao WC; por vezes tocam “a campainha 3 a 4 vezes e ninguém vem ajudar; estão ocupadas a tratar de outros clientes)	2	13%	63%				
5	Demonstram constrangimento e sensibilidade relativamente ao grau de dependência dos pares; não gostam de ver os pares a chorar;	2	13%	75%				
6	Não gosta do peixe congelado (ao jantar)	1	6%	81%				
7	Servem muitas refeições de farinha de pau	1	6%	88%				
8	Às vezes, o médico não resolve da melhor maneira os problemas	1	6%	94%				
9	À noite a comida nem sempre tem boa apresentação	1	6%	100%				



6. ESTADO DAS AÇÕES DEFINIDAS E IMPLEMENTADAS EM 2016

	SITUAÇÕES DESCRITAS PELOS CLIENTES	S&O	SD	SA	SGQ	CAUSAS	AÇÕES A IMPLEMENTAR	RESPONSÁVEL	PRAZO	ESTADO
1	Há poucas atividades socioculturais; Pedem mais passatempos e animação		11		x	Baixa prolongada da colaboradora responsável pela animação sociocultural.	Nomeação de uma nova colaboradora para dinamizar as atividades socioculturais.	Diretora Serviços	01.2017	EFICAZ
2 3	Sentem-se constrangidas quando em contacto com as pessoas mais dependentes		9		x	----	Dentro do mesmo espaço há áreas distintas: autónomos e dependentes;	Diretora Serviços	----	NÃO EFICAZ
4	Falta de transportes públicos	8			x	----	Já foram feitas várias diligências, ainda que sem sucesso, junto das entidades oficiais: Junta de freguesia de Valadares e Câmara de Gaia.	Diretora Serviços	----	NÃO EFICAZ
5	Pedem sistema TV cabo em todos os quartos	6			x	Em análise pela Direção.		Direção		
6	Queixam-se das correntes de ar na sala de refeições		5		x	Isolante insuficiente na porta principal.	Reforço do isolante na porta principal.	Diretora Serviços	----	
7 8	Sugerem o aumento da capacidade da lavandaria; melhoria das instalações da lavandaria	5			x	Em análise pela Direção.		Direção		

LEGENDA:


S&O - SUGESTÕES E OPORTUNIDADES

SD - SITUAÇÕES DESAGRADÁVEIS

SA - Inquérito Satisfação p/ Alimentação

SGQ - Inquérito Satisfação SGQ

 EFICAZ

 NÃO EFICAZ – situações referenciadas novamente pelos clientes em 2017

 Situações não referenciadas pelos clientes em 2017

7. OBSERVAÇÕES ADICIONAIS

Durante as entrevistas vários clientes demonstraram relutância em pontuar com nota máxima algumas questões do inquérito por recearem no futuro, um decréscimo no nível de exigência dos serviços prestados.

No global, os clientes reconhecem o serviço de excelência prestado pelo Lar.