



## Mais Informação

## Mais Comunicação

### DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES, SIGNIFICATIVOS, PARCEIROS 2009-2010

No âmbito da implementação do SGQ- Referencial EQUASS – e no que respeita aos princípios da Participação e Melhoria Contínua foram realizados inquéritos de satisfação a clientes, significativos e parceiros entre os finais de 2009 e durante o ano de 2010.

Foram inquiridos durante o mês de **Outubro 2010**, por amostragem previamente estabelecida **41 clientes**, distribuindo-se pelas valências do seguinte modo;

Valências	Nº Clientes Inquiridos
Centros de Actividades Ocupacionais	17
Formação Profissional	02
Lares Residenciais	22

Foram também aplicados **inquéritos de avaliação do grau de satisfação aos significativos**,

- em **Outubro de 2010**, a uma amostra de **15 significativos** do **Lar Residencial das Pedralvas**,
- entre **Junho e Julho de 2010**, à **valência de creche** e reportam ao ano lectivo **2009-2010** e são o reflexo de opinião de **36 respondentes**.
- entre **Outubro a Janeiro de 2009**, aos significativos do **CAO Júlia Moreira**, no período de, inquéritos sobre o grau de satisfação, tendo respondido **33 significativos**.

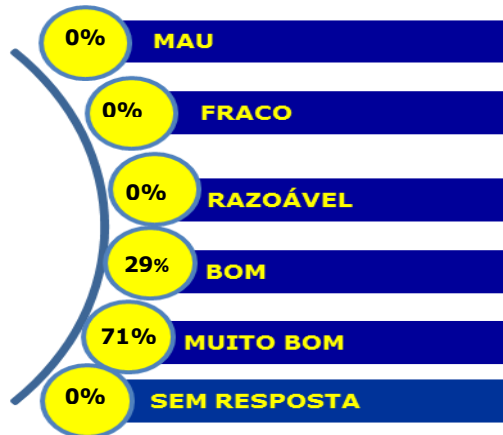
No âmbito das parcerias foram abrangidas as de cariz local e ao nível do apoio financeiro e estágios tendo sido definida como amostra, a aplicação do **inquérito a 5 parceiros** tendo **respondido 3 dos inquiridos**.

É objectivo da APPACDM de Lisboa em 2011, consolidar estes princípios através da aplicação destes inquéritos a um maior nº e clientes, significativos, e parceiros.

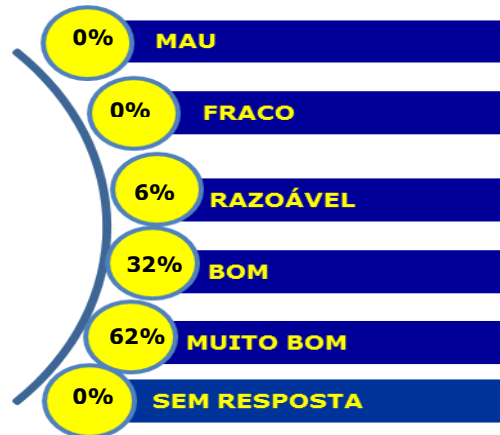
A Direcção

## A VOSSA SATISFAÇÃO É A NOSSA MOTIVAÇÃO !

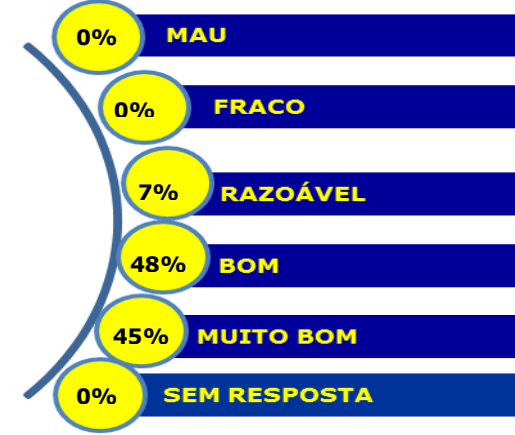
### SATISFAÇÃO DOS SIGNIFICATIVOS-CRECHE



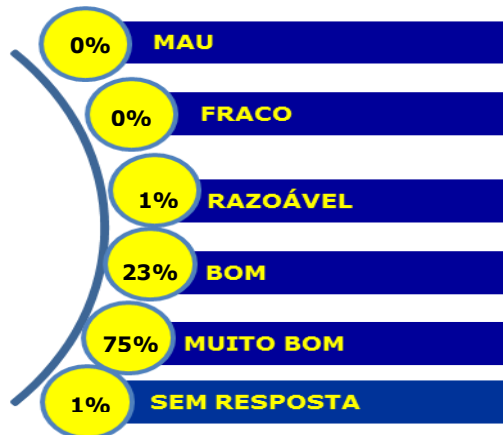
QUALIDADE DOS RECURSOS HUMANOS



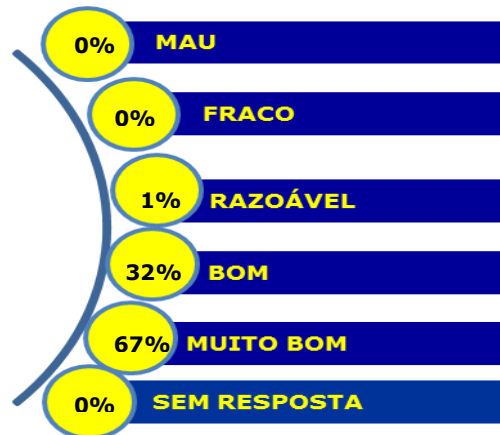
ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO



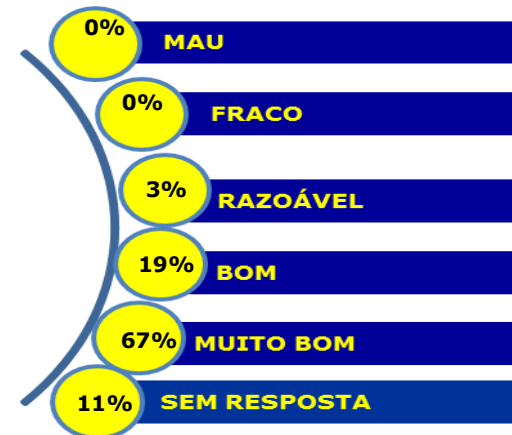
INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS



BEM-ESTAR E RELAÇÕES INTER-PESSOAIS

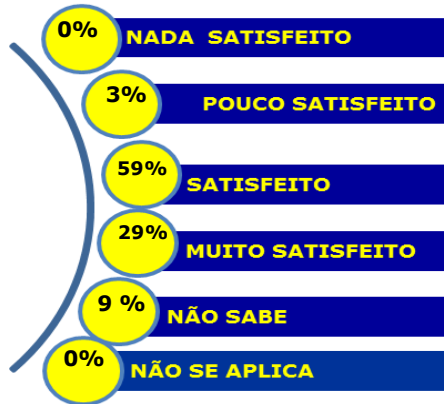


ACTIVIDADES

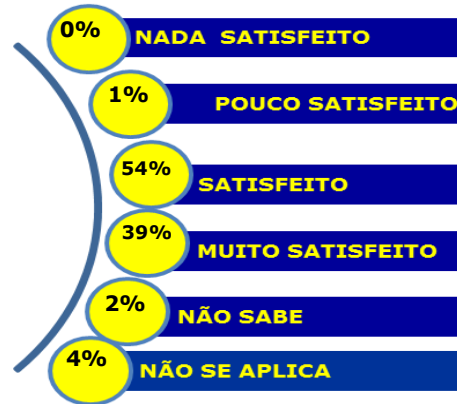


NÍVEL DE SATISFAÇÃO GLOBAL

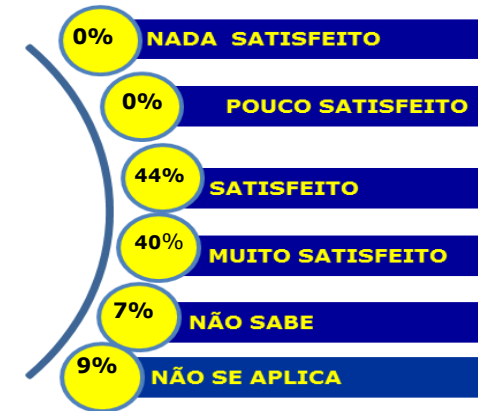
**SATISFAÇÃO DOS SIGNIFICATIVOS - LARES RESIDENCIAIS**



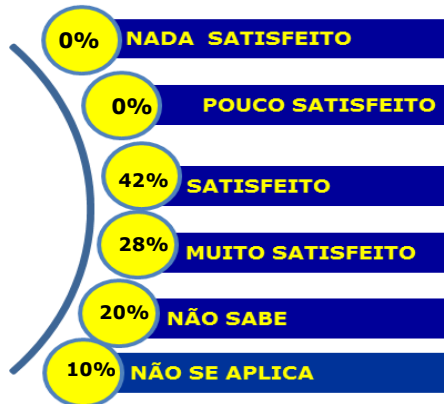
INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS



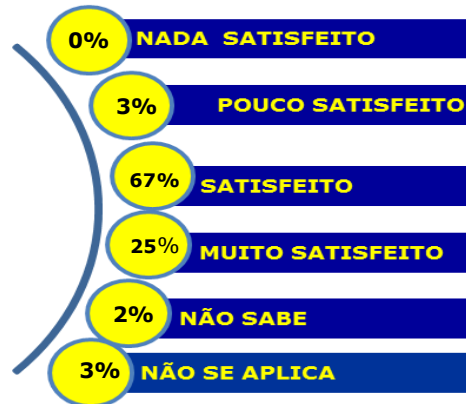
ADEQUAÇÃO DOS SERVIÇOS PRESTADOS



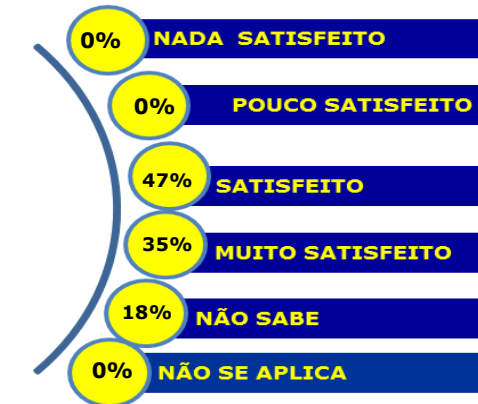
QUALIDADE DOS RECURSOS HUMANOS



ORGANIZAÇÃO E FUNCIONAMENTO

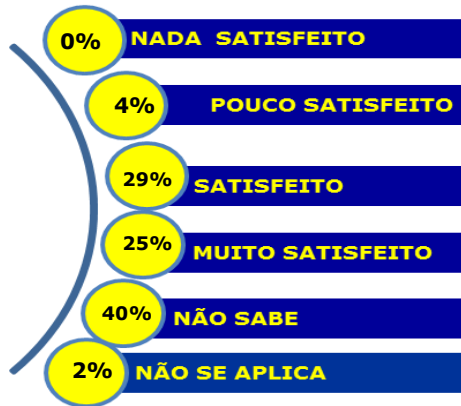


COMUNICAÇÃO

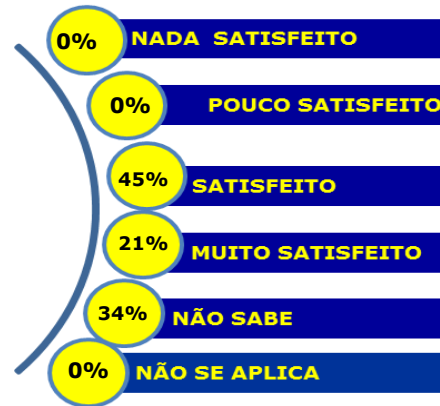


RELAÇÕES INTERPESSOAIS

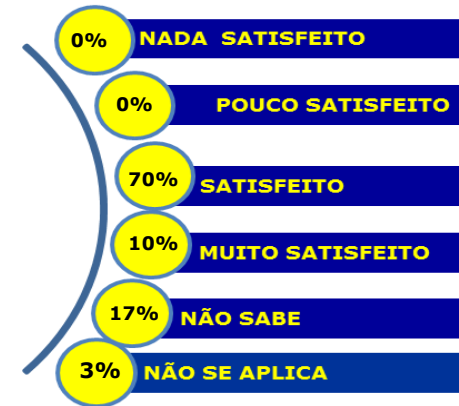
### SATISFAÇÃO DOS SIGNIFICATIVOS - LARES RESIDENCIAIS



PARTICIPAÇÃO

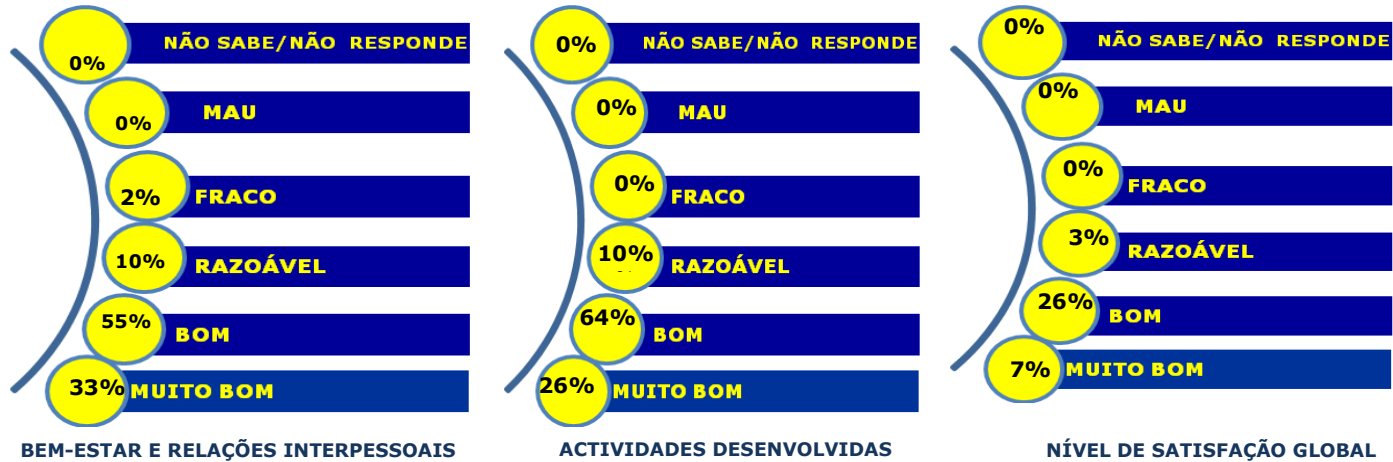
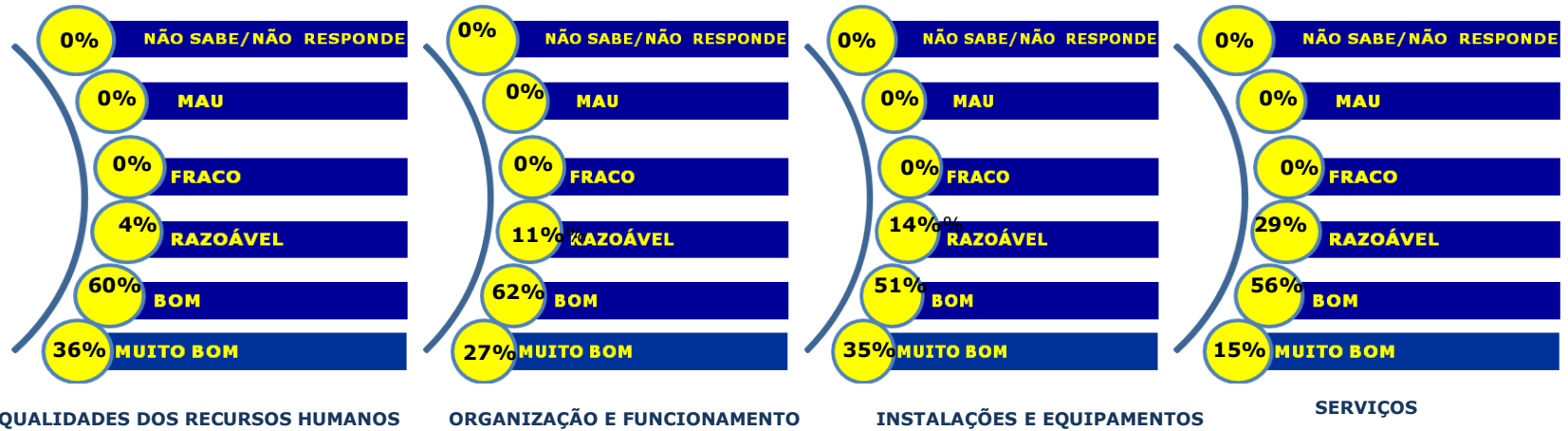


ACTIVIDADES DESENVOLVIDAS

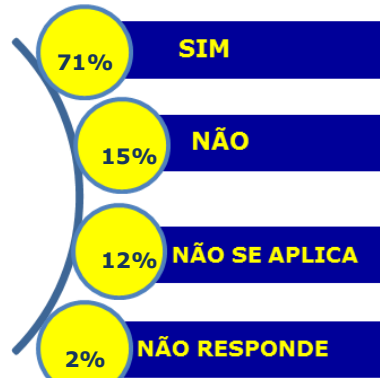


ASSOCIATIVISMO

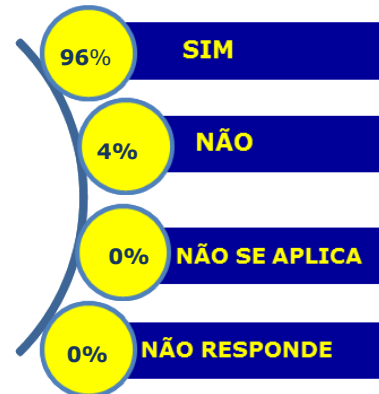
**SATISFAÇÃO DOS SIGNIFICATIVOS-CENTRO DE ACTIVIDADES OCUPACIONAIS**



## SATISFAÇÃO DOS CLIENTES



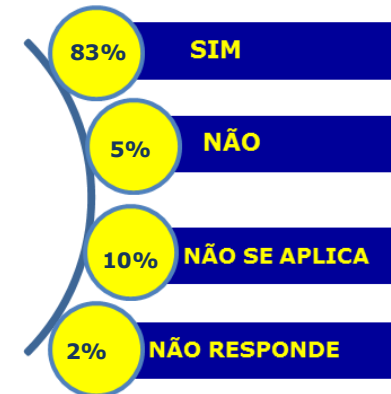
AUTO-DETERMINAÇÃO



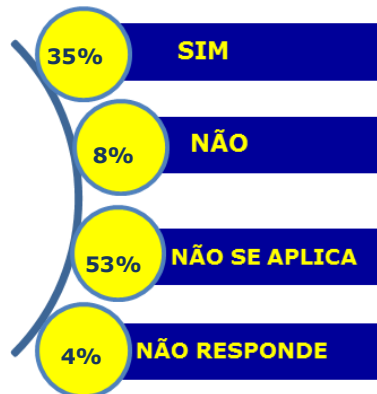
INTERACÇÕES



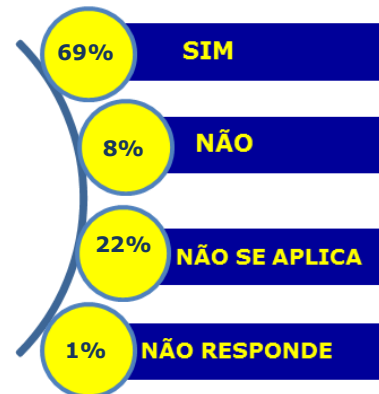
SAÚDE



NUTRIÇÃO



ACESSIBILIDADES



SEGURANÇA E CONFORTO



GOSTOS E PREFERÊNCIAS

## SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS

	DISCORDO TOTALMENTE	DISCORDO	CONCORDO	CONCORDO TOTALMENTE	NÃO SABE	NÃO SE APLICA
1. Existe troca regular de informação actualizada e pertinente sobre as actividades da instituição parceira	0	1	1	1	0	0
2. As comunicações entre as duas instituições são feitas em tempo útil e de forma eficaz (por escrito, por e-mail, por telefone, outros)	0	0	0	3	0	0
3. As relações com o parceiro são reguladas por algum Protocolo ou Acordo de cooperação Inter-Institucional	0	0	0	1	0	2
4. Os objectivos definidos no protocolo estão claramente estabelecidos	0	0	0	1	0	2
5. É realizada periodicamente uma avaliação conjunta do grau de concretização dos objectivos estabelecidos	0	0	1	1	0	1
6. Os resultados da avaliação periódica efectuada ao grau de concretização dos compromissos são comunicados entre parceiros.	0	0	1	1	0	1
7. Têm reuniões periódicas com os responsáveis da instituição parceria.	0	0	2	0	0	1
8. As decisões tomadas são respeitadas e implementadas por ambos os parceiros.	0	0	0	3	0	0
9. Todas as questões existentes entre parceiros foram resolvidas a bem e atempadamente	0	0	0	3	0	0
10. Quando existem eventos importantes e pertinentes somos oficialmente convidados pelo nosso parceiro	0	0	2	1	0	0
11. A entidade parceira presta um bom serviço à Comunidade	0	0	0	3	0	0
12.A entidade parceira é respeitada pela Comunidade	0	0	0	3	0	0
13.A entidade parceira cumpre com as suas responsabilidades no âmbito do protocolo estabelecido.	0	0	0	1	0	2
14.Considerando todos os aspectos, está satisfeito com a parceria estabelecida	0	0	0	2	0	1
TOTAL	0	1	7	24	0	10
	0,00%	2,38%	16,67%	57,14%	0,00%	23,81%

**OBRIGADO !**