

## Os nossos sorrisos são para si! Obrigado!

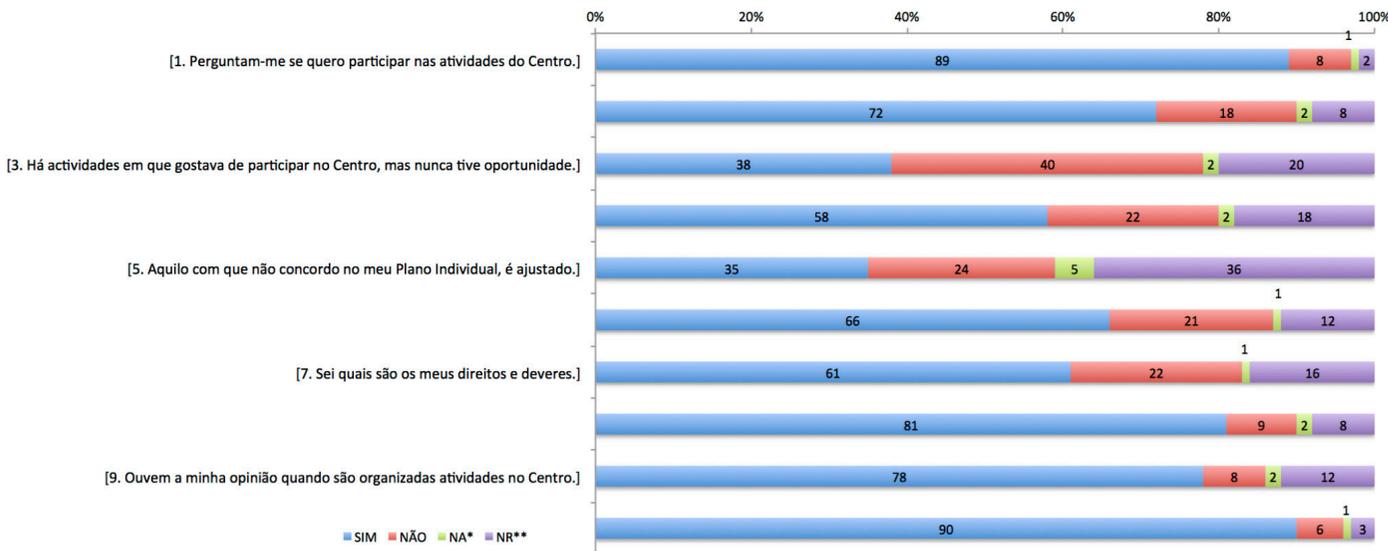
No âmbito da implementação do SGAQ - Referencial EQUASS (Nível I) e no que respeita ao princípio da Participação, foram realizados os inquéritos de satisfação junto dos utentes/formandos durante o mês de Dezembro de 2012 e a recolha ocorreu até meados de Fevereiro de 2013.

O inquérito foi apresentado *online* e tendo em conta as potencialidades de cada utente, foi-lhes prestado apoio pelas equipas para responder ao questionário, que tem por base uma escala de dois níveis de resposta variável entre o “SIM” e o “Não”, contendo ainda questões abertas para melhor especificar “O que gosta mais e menos” e “O que faria diferente”. Responderam um total de 154 utentes face a 167 do ano anterior, verificando-se uma diminuição de 7,8%.

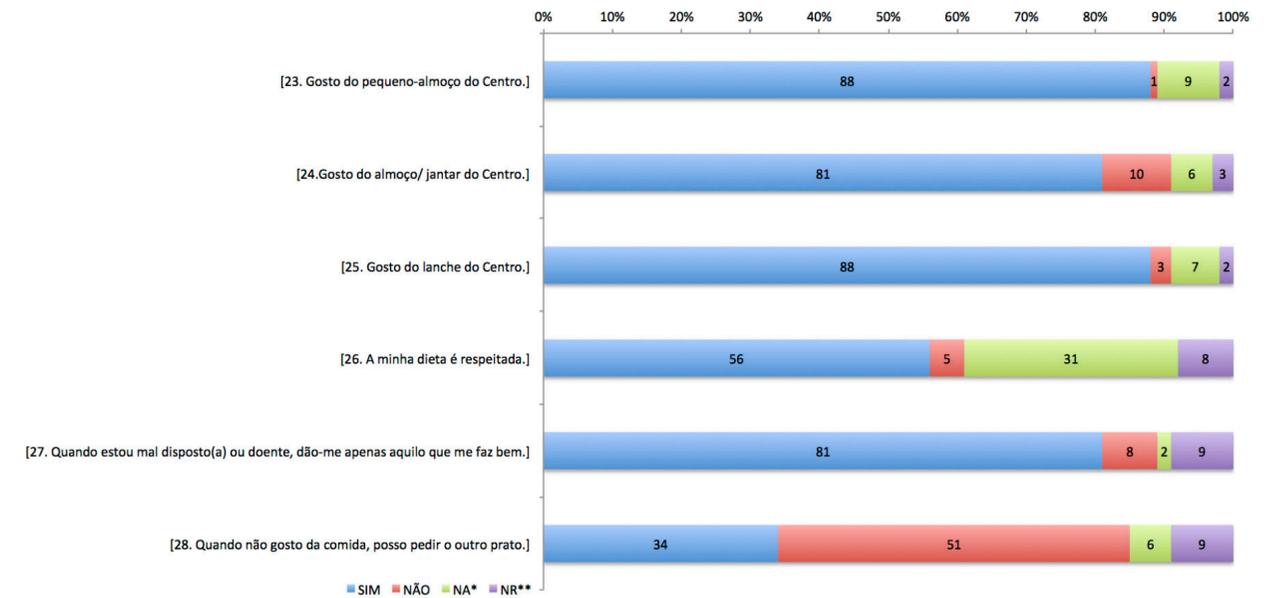
O Departamento Qualidade, de acordo com as normas de confidencialidade, procedeu ao seu tratamento, análise, apresentação e divulgação de resultados após aprovação da Direção.

Relativamente aos resultados globais destaca-se que, 65% dos respondentes estão satisfeitos com os serviços prestados, 20% das perguntas não se aplicam a toda a organização (serviços de transporte, cuidados médicos, tratamento de roupas, entre outros). Apenas 9% dos inquiridos revelam não estar satisfeitos, podendo constituir-se como oportunidades de melhoria, factores relacionados com a nutrição, autodeterminação, acessibilidades (transportes) e aquisição de conhecimentos, de referir ainda que 8% não responderam a algumas das questões.

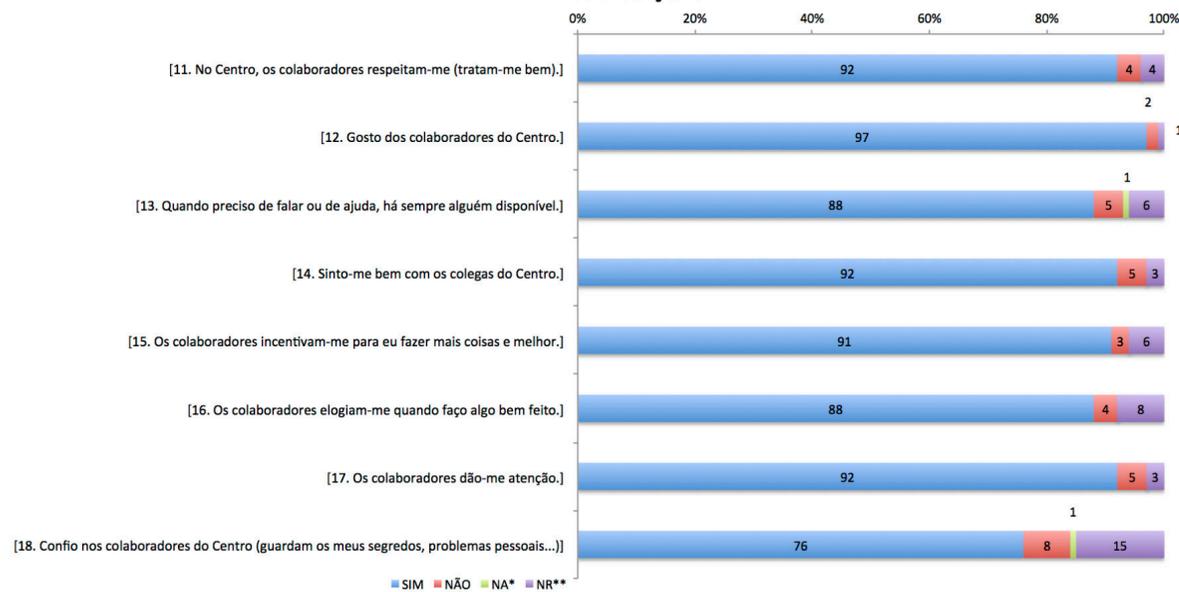
### AUTODETERMINAÇÃO



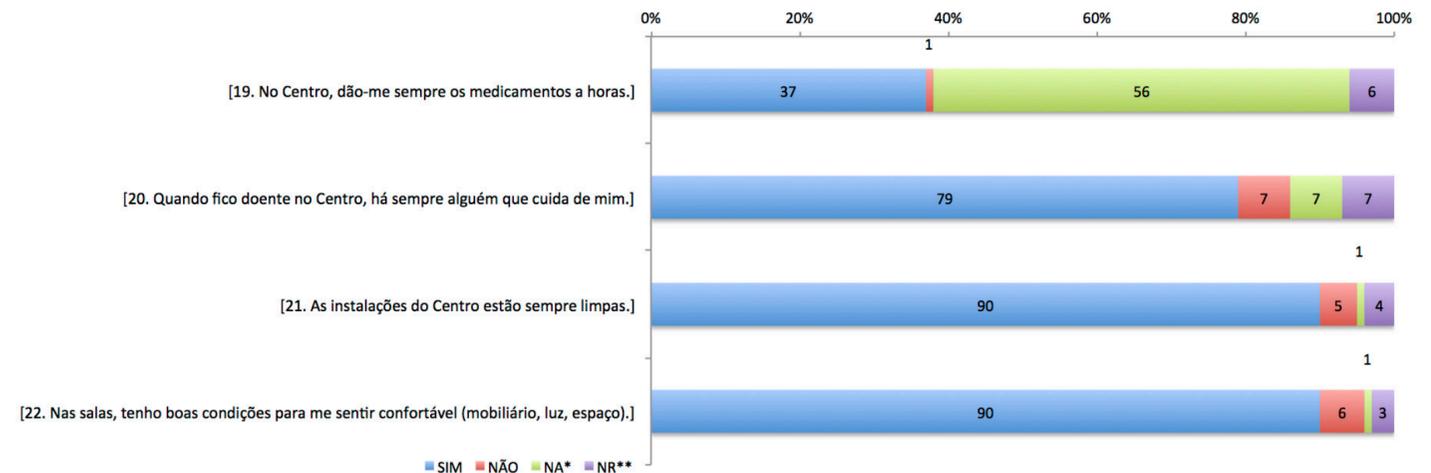
### NUTRIÇÃO



### INTERAÇÕES

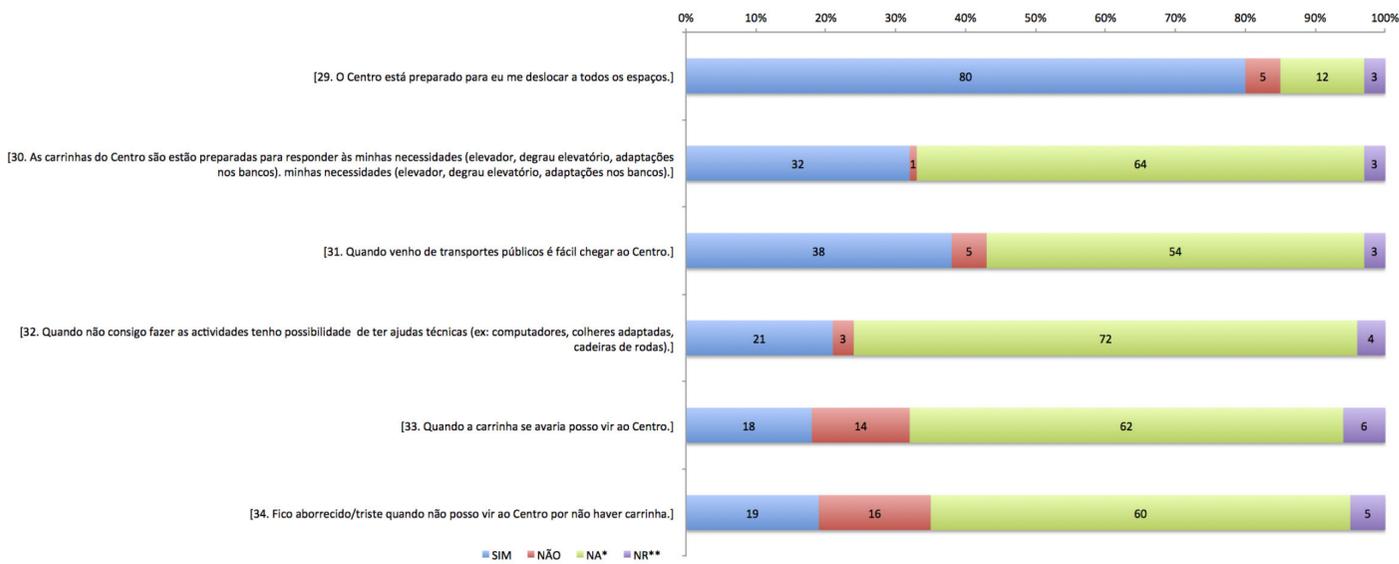


### SAÚDE

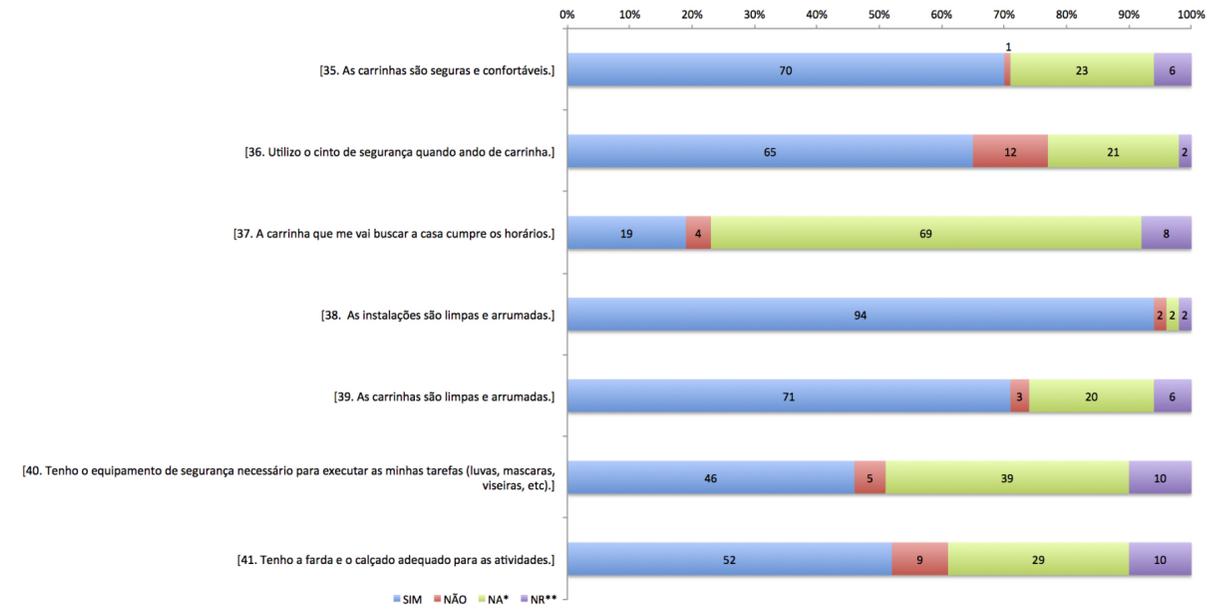


## Os nossos sorrisos são para si! Obrigado!

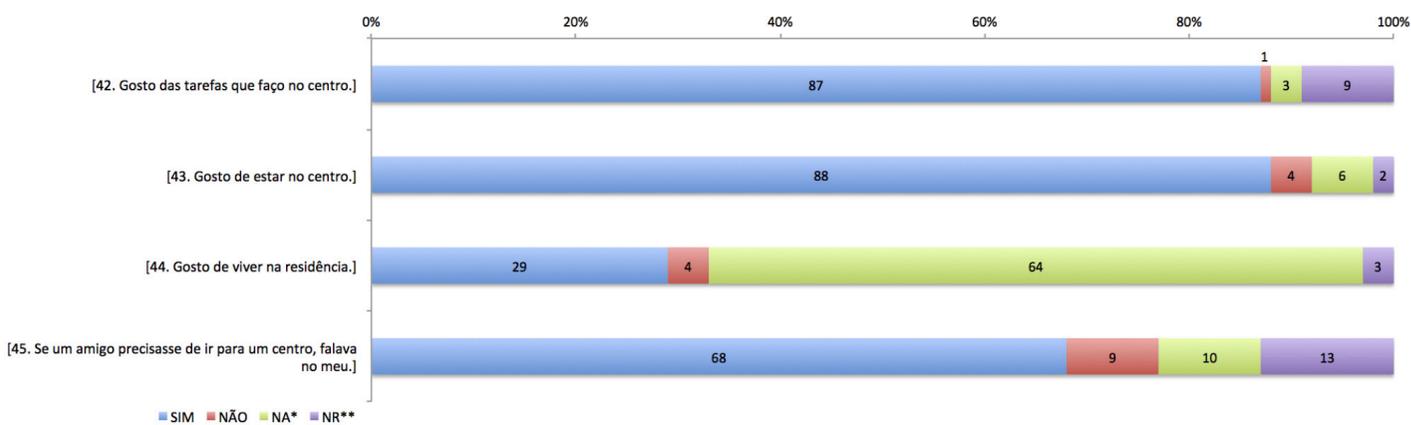
### ACESSIBILIDADES



### SEGURANÇA - CONFORTO



### GOSTOS - PREFERÊNCIAS



### AQUISIÇÃO CONHECIMENTOS

