

## JUNTOS CRIAMOS SORRISOS! OBRIGADO!

No âmbito da implementação do Referencial EQUASS ASSURANCE - NÍVEL I, e no que respeita ao princípio da participação, foi realizado entre dezembro de 2016 e fevereiro de 2017, o usual **Inquérito de Satisfação aos Utentes** de modo a verificar o seu grau de satisfação relativamente aos serviços prestados e atividades desenvolvidas. Participaram 110 utentes verificando-se uma descida de 24% e a sua aplicação foi feita através de suporte electrónico, tendo sido apoiados, sempre que necessário, pelas equipas explicando os vários itens, de modo a proporcionar respostas completas. O Departamento da Qualidade de acordo com as normas de confidencialidade procedeu ao seu tratamento, análise, apresentação e divulgação de resultados após aprovação da Direção. **A média global de satisfação dos utentes em relação ao ano 2016 é de 74%, 2,96 na escala de 1 a 4, tendo mantido o mesmo valor do ano anterior.**

