

INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE FAMILIARES/ SIGNIFICATIVOS CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS I LARÉS RESIDENCIAIS I FORMAÇÃO PROFISSIONAL DIVULGAÇÃO DE RESULTADOS I 2016

SEDE: Av. 5 de Outubro, 104 - 5º - 1064-004 Lisboa | Telef.: 217928720 | Fax: 217928749 | Web: www.appacdm-lisboa.pt | E-mail: geral@appacdm-lisboa.pt
NPC: 504 646 788

Modelo Base_058_06

Nº01 | JULHO 2017

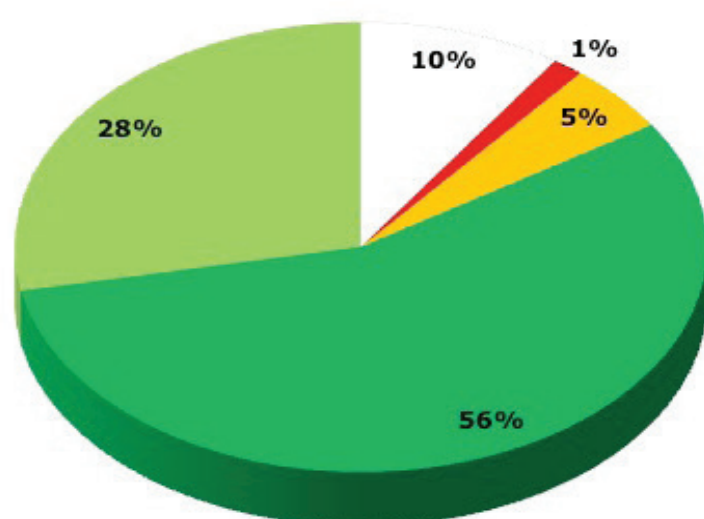
P. 1 de 1

JUNTOS CRIAMOS SORRISOS! OBRIGADO!

No âmbito da implementação do referencial EQUASS ASSURANCE – Nível I, e no que respeita ao princípio da participação e a exemplo dos anos anteriores, procedeu-se à avaliação da **Satisfação dos Familiares/ Significativos**, através de um inquérito, realizado desde o início de janeiro até meados de fevereiro de 2017. Os inquéritos foram entregues através dos serviços de transporte de cada estrutura, presencialmente e em situações pontuais enviados por email e têm por base uma escala de Likert, de 4 níveis de resposta variável entre o “Nada Satisfeito” e o “Muito Satisfeito”. 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. Num total de 269 inquéritos enviados, obtivemos 150 respostas o que representa uma taxa de participação de 55,7%, registando-se uma subida de 16,3% face ao ano anterior. **O grau de satisfação global é de 83%, correspondendo a 3,32 na escala de 1 a 4 mantendo-se idêntico ao ano anterior.**

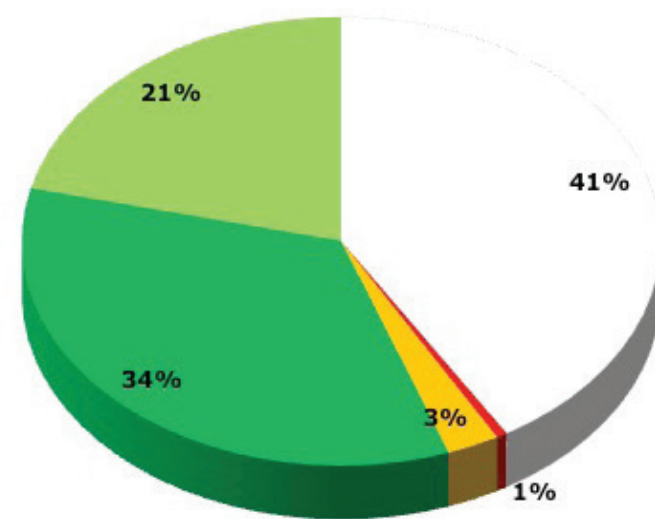
Instalações e Equipamentos

□ Não Respondeu □ Nada Satisfeito □ Pouco Satisfeito □ Satisfeito □ Muito Satisfeito



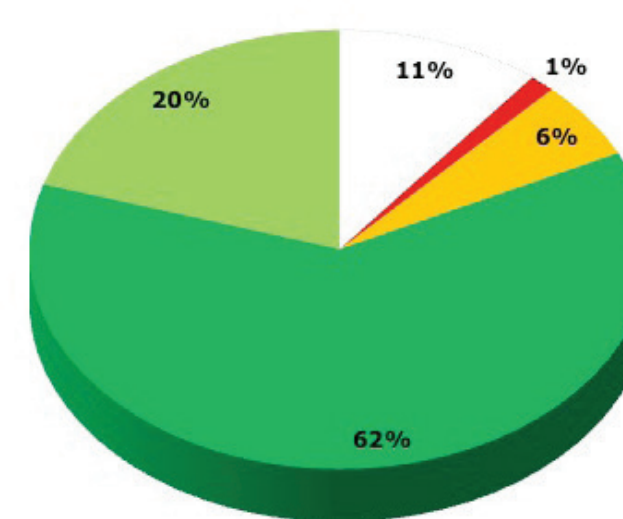
Serviços Prestados

□ Não Respondeu □ Nada Satisfeito □ Pouco Satisfeito □ Satisfeito □ Muito Satisfeito



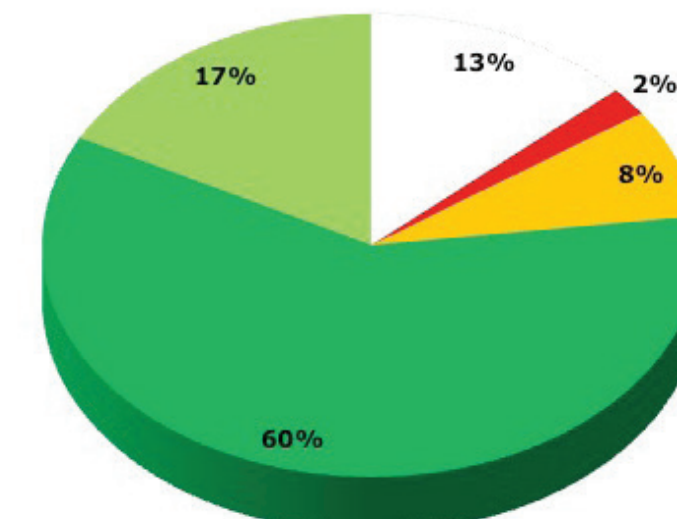
Atividades Desenvolvidas

□ Não Respondeu □ Nada Satisfeito □ Pouco Satisfeito □ Satisfeito □ Muito Satisfeito



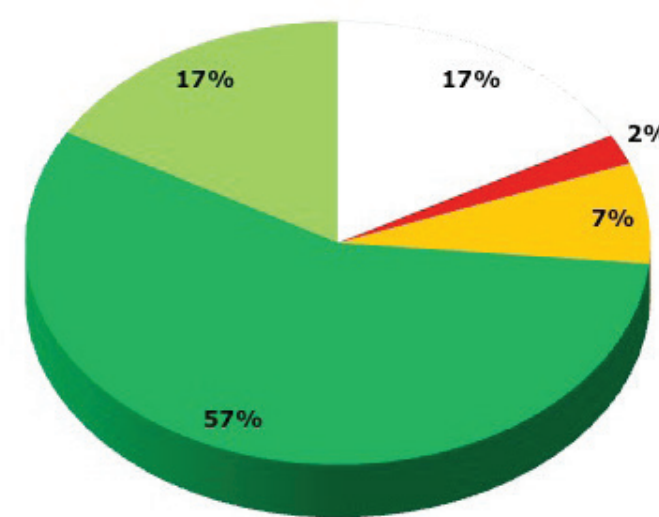
Associativismo

□ Não Respondeu □ Nada Satisfeito □ Pouco Satisfeito □ Satisfeito □ Muito Satisfeito



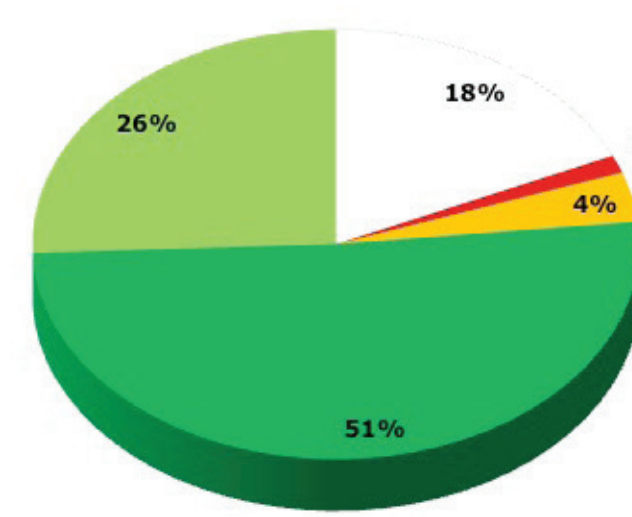
Participação

□ Não Respondeu □ Nada Satisfeito □ Pouco Satisfeito □ Satisfeito □ Muito Satisfeito



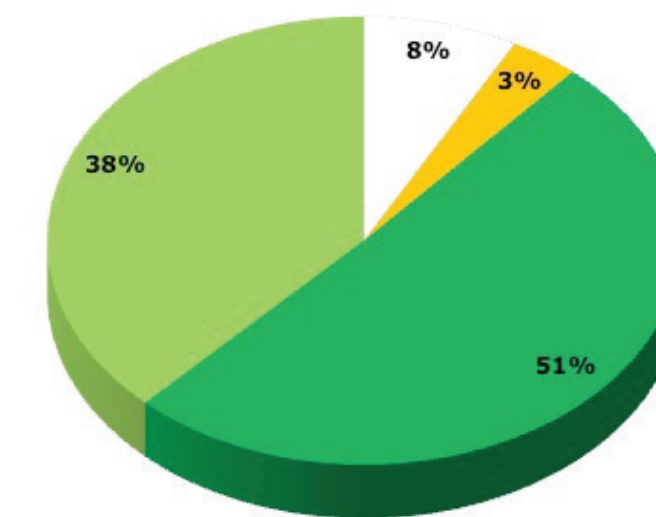
Organização e Funcionamento

□ Não Respondeu □ Nada Satisfeito □ Pouco Satisfeito □ Satisfeito □ Muito Satisfeito



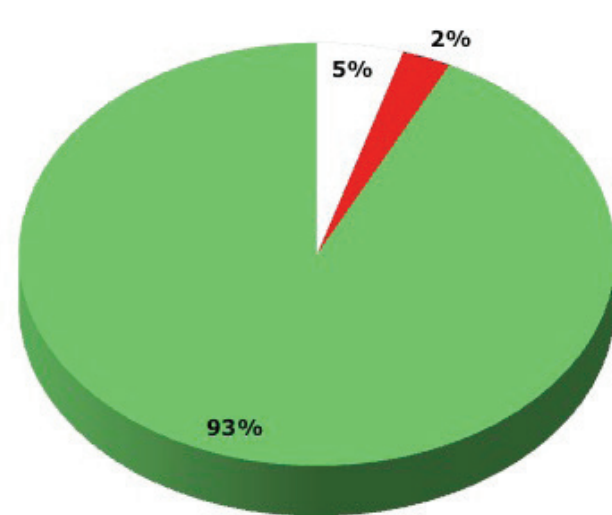
Recursos Humanos

□ Não Respondeu □ Nada Satisfeito □ Pouco Satisfeito □ Satisfeito □ Muito Satisfeito



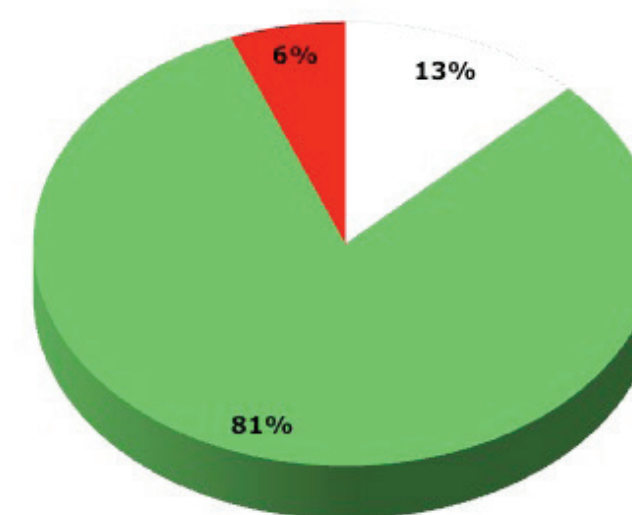
Recomendaria os nossos serviços?

□ Não Respondeu □ Não □ Sim



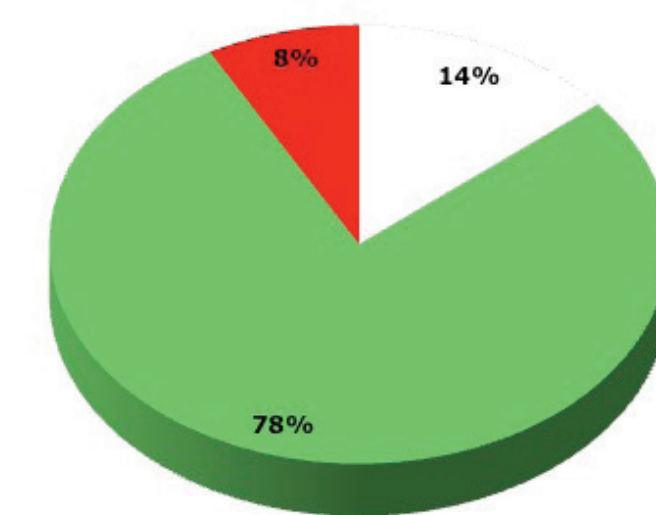
Mudaria de Organização?

□ Não Respondeu □ Não □ Sim



Mudaria de Estrutura?

□ Não Respondeu □ Não □ Sim



ÍNDICE DE SATISFAÇÃO GLOBAL

83%