

2015



# [RELATÓRIO: AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES]

Elaborado Por: Elsa Pinto Matias

# ÍNDICE

## Conteúdo

I. Enquadramento Geral .....	3
II. Estrutura Residencial para Idosos .....	4
1. Caracterização da População-Alvo .....	4
2. Procedimentos Prévios .....	5
3. Resultados.....	6
4. Lealdade, Índice de Satisfação Global e Tratamento de Reclamações.....	7
5. Comentários e Sugestões.....	7
III. SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO.....	8
1. Caracterização da população-alvo .....	8
2. Procedimentos Prévios .....	9
3. Resultados.....	10
4. Lealdade, Índice de Satisfação Global e Tratamento de Reclamações.....	11
5. Comentários/Sugestões .....	11
IV. FAMILIARES .....	12
1. Caracterização da população-alvo .....	12
4. Lealdade, Índice de Satisfação Global e Tratamento de Reclamações.....	15
V. CONCLUSÕES.....	16
VI. PROPOSTAS PARA A MELHORIA CONTÍNUA .....	17

## I. Enquadramento Geral

No âmbito do requisito 8.2.1. da NP EN ISO 9001:2008, relativo à satisfação do cliente, procedeu-se ao apuramento da mesma, utilizando como fonte inquéritos de satisfação, administrados durante os meses de dezembro de 2015, fevereiro e março de 2016 aos clientes integrados nas respostas sociais: estrutura residencial para idosos (ERPI) e serviço de apoio domiciliário (SAD), assim como aos familiares dos clientes da ERPI.

Os questionários de satisfação foram aplicados seguindo os modelos IMP.33 – Questionário de Satisfação do Cliente (Estrutura Residencial para Idosos) (anexo 1), IMP.34 – Questionário de Satisfação do Cliente (Serviço de Apoio Domiciliário) (anexo 2) e IMP.35 – Questionário de Satisfação dos Familiares dos Clientes (anexo 3). Todos os questionários incidem num conjunto de temáticas relativas ao serviço prestado ao cliente, pela Pesqueiramiga, e que permitem aferir a perceção do cliente e seus familiares, relativamente a diferentes aspetos do funcionamento da Instituição, relacionais e da prestação do serviço realizada.

Os questionários aos clientes do Serviço de Apoio Domiciliário (SAD) e da Estrutura Residencial para Idosos (ERPI) foram aplicados pela Dra. Raquel Amaral que, no primeiro caso, se deslocou ao domicílio dos clientes para facilitar a resposta aos inquéritos. Desta forma, procurou-se garantir a imparcialidade nos resultados dado tratar-se de uma pessoa com a qual os clientes não têm contacto. Os questionários relativos à satisfação dos familiares foram administrados aquando das visitas dos familiares aos clientes e através de contactos telefónicos efetuados pela Gestora da Qualidade.

O presente relatório diz respeito ao ano de 2015 e tem como objetivos:

1. Permitir a monitorização deste indicador.
2. Aferir o grau de satisfação do cliente com o serviço prestado pela Instituição das respostas sociais: estrutura residencial para idosos e serviço de apoio domiciliário.
3. Apurar o grau de satisfação dos familiares dos clientes.
4. Fornecer outros indicadores para o Sistema de Gestão da Qualidade relativos ao Processo de Gestão de Clientes.
5. Melhoria contínua.

Para ir ao encontro desses objetivos efetuaram-se três tipos de análises, as quais se referem:

- às respostas dadas pelos clientes de cada resposta social (2);
- às respostas fornecidas pelos familiares dos clientes da ERPI.

## II. Estrutura Residencial para Idosos

### 1. Caracterização da População-Alvo

Esta análise incidiu sobre os clientes afetos à resposta social Estrutura Residencial para Idosos, num total de 66, respondendo aos questionários somente 19 (29% dos clientes). Não foi possível administrar os questionários a uma percentagem significativa de clientes, dado que 64 % dos mesmos padece de algum tipo de demência ou limitação física (surdo-mudo, acamados/entubados) que não lhes permitiu responder ao questionário. Uma pequena percentagem de clientes (7%) não quis responder ao questionário.

Dos 19 clientes que responderam ao questionário, 58% são do sexo feminino e 42% do sexo masculino (cf. gráfico 1). A maior parte dos clientes (43.6%) refere estar nesta resposta social a pedido de familiares e por falta de condições de mobilidade (23.1%) e problemas de saúde (cf. gráfico 2).

Gráfico 1 - Sexo

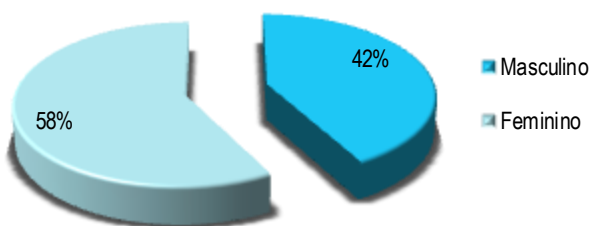
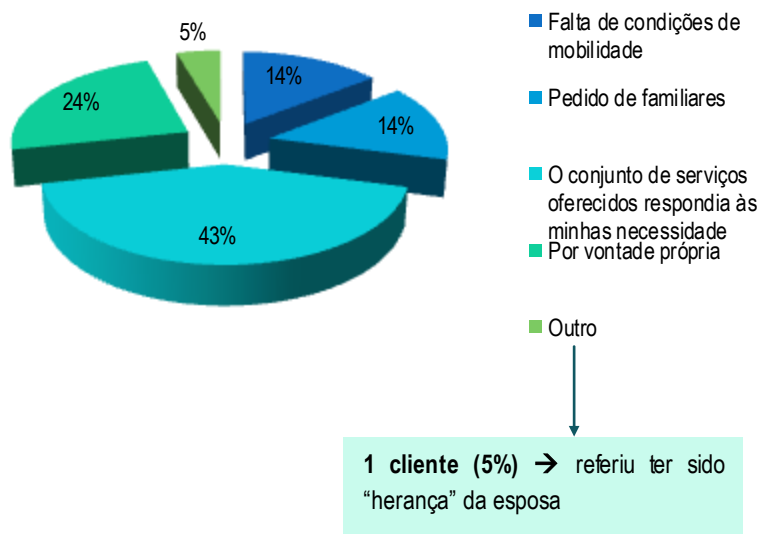


Gráfico 2 - Motivo da escolha pela Pesqueiramiga

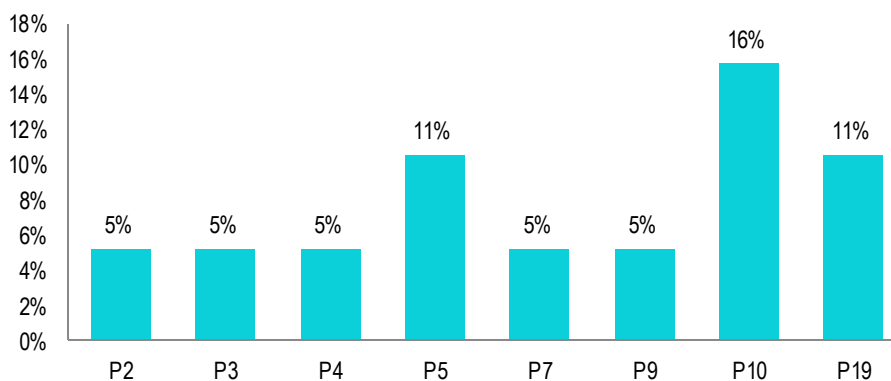


Questionados se gostam ou não de estar na Instituição, 89,4% afirmam que Sim e 10,6% (corresponde a 2 pessoas) refere que Não.

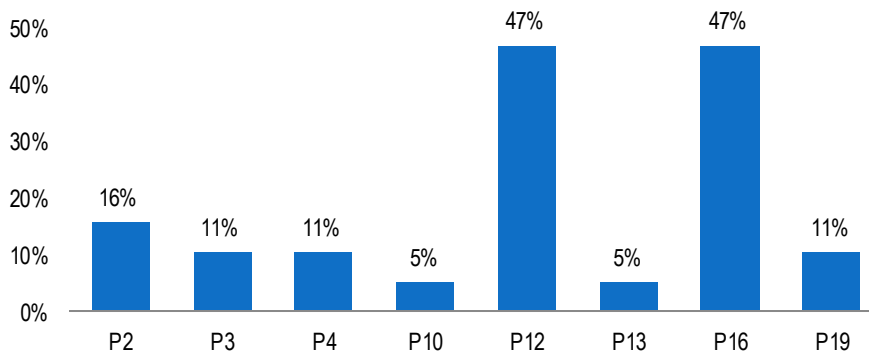
## 2. Procedimentos Prévios

<b>Universo</b>	66 clientes.
<b>N.º de questionários respondidos</b>	19
<b>N.º de itens</b>	23
<b>Aplicabilidade dos itens</b>	Alguns itens não se aplicam a todos os clientes e, por isso, esse aspeto foi tido em conta nas análises efetuadas (cf. gráfico 3).
<b>Itens respondidos com “Não sei”</b>	Outros itens foram respondidos pelos clientes com “Não sei” e, por esse motivo, foram, também retirados das análises posteriores uma vez que não se trata de estar ou não satisfeito com o aspeto mas antes não ter uma opinião acerca do mesmo (cf. gráfico 4).

**Gráfico 3 - Aplicabilidade dos itens**



**Gráfico 4 - Itens respondidos com "Não sei"**



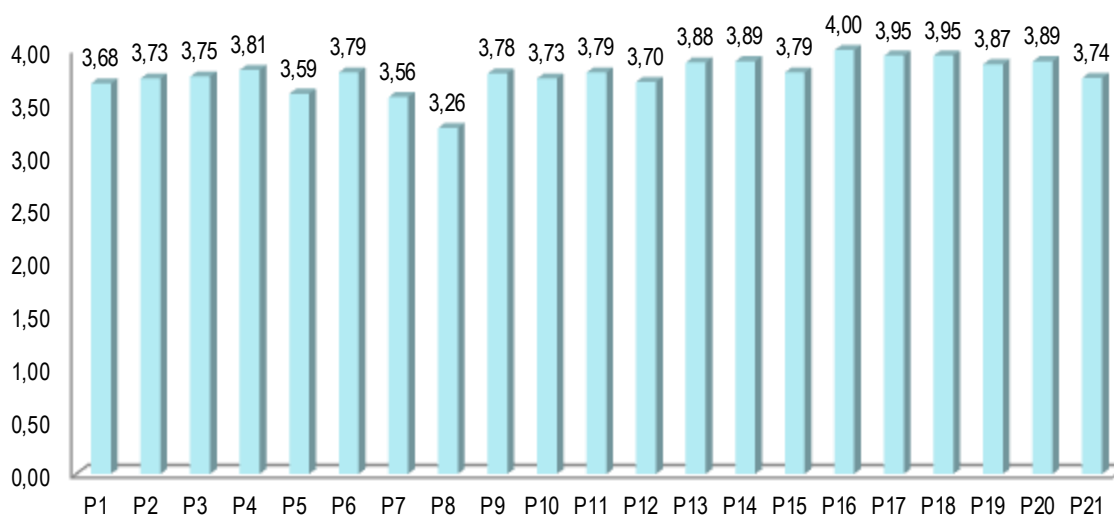
O item que menos se aplica é o relativo ao acompanhamento a consultas/exames médicos (P10 – 16%). Aqueles em que se verifica existir um maior desconhecimento é o relativo à formação dos colaboradores (P12) e ao tratamento feito às reclamações (P16), cada um com 47% de respostas. Os resultados que a seguir se apresentam refletem este tratamento prévio dos dados.

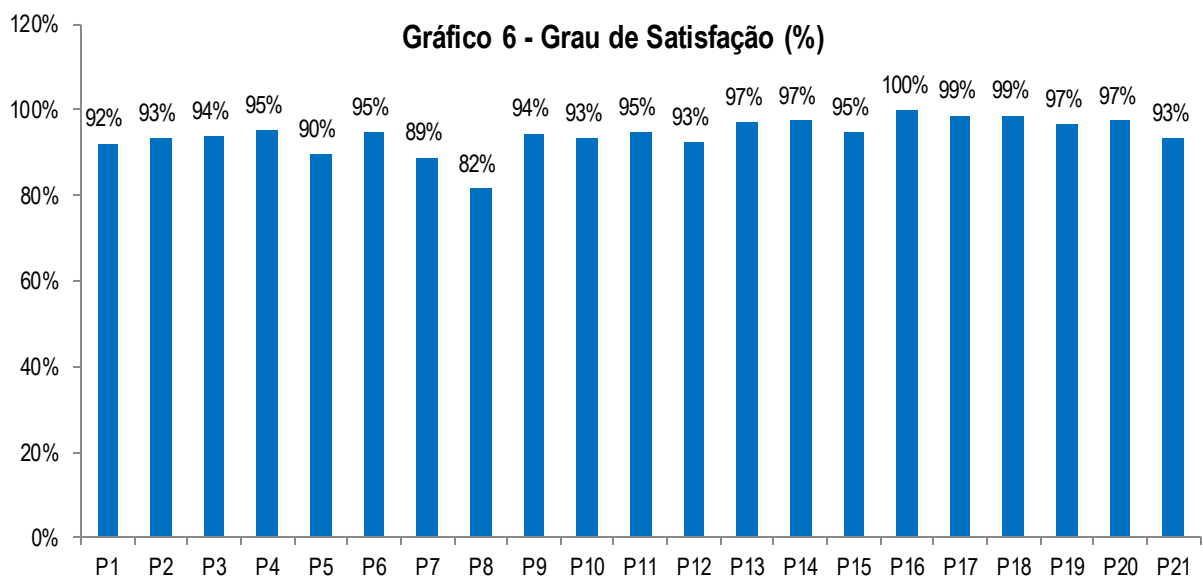
### 3. Resultados

Considerando os itens, individualmente, verifica-se que os clientes, à semelhança do que aconteceu no ano anterior, mostram-se mais satisfeitos relativamente às instalações (P17; M=3.95 → 99%) e limpeza e arrumação das mesmas (P18; M=3.95 → 99%). Dos clientes que reponderam ao item 16 (53%), todos referiram estar muito satisfeitos no que respeita à formação dos colaboradores (cf. gráficos 5 e 6).

O aspeto menos pontuado pelos clientes da Estrutura Residencial para Idosos diz respeito às refeições (P8; M=3.26 → 82%), embora a pontuação obtida reflita a situação de “satisfeitos” (>3 pontos).

**Gráfico 5 - Grau de Satisfação (Médias)**





#### 4. Lealdade, Índice de Satisfação Global e Tratamento de Reclamações

##### Lealdade

Todos os clientes recomendariam os serviços da Pesquieramiga se o solicitassem (P22), à exceção de um cliente e somente 1 mudaria de Instituição se tivesse possibilidade de o fazer (P23) (razão apontada: estar mais perto da sua área de residência).

##### Índice de Satisfação Global

Da análise dos resultados verificou-se que o Índice de Satisfação Global (ISG) foi de **94%**.

##### Tratamento de Reclamações

Dos 19 clientes que responderam ao questionário, este item foi respondido por 53% dos clientes que referiram estar “muito satisfeitos” com o tratamento de reclamações realizado.

#### 5. Comentários e Sugestões

**P8** – o cliente António Joaquim Pereira referiu que gostaria de ter maior assistência ao fim-de-semana.

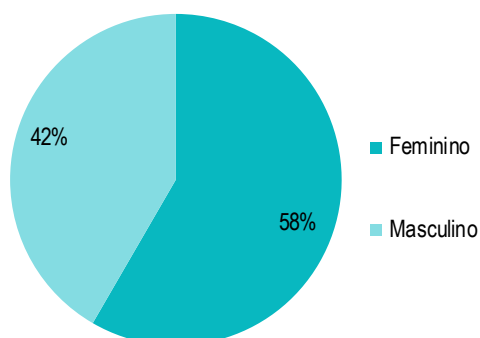
### III. SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

#### 1. Caracterização da população-alvo

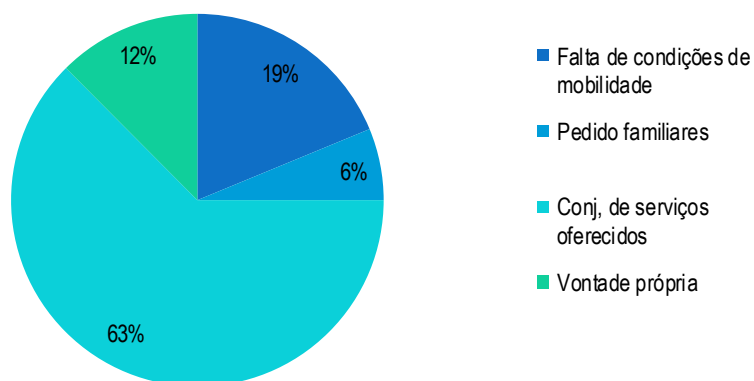
A presente análise teve como população-alvo os clientes inseridos na resposta social “Serviço de Apoio Domiciliário”. Dos 18 clientes que usufruem deste serviço, responderem ao questionário, 12<sup>1</sup>.

Dos 12 clientes que responderam, 58% são do sexo feminino e 42% do sexo masculino (cf. gráfico 7). A grande maioria dos inquiridos (63%) refere que o que os motivou para adquirirem este serviço foi o conjunto de serviços oferecidos pela Instituição e a falta de condições de mobilidade (19%) (cf. gráfico 8). Todos os clientes gostam do serviço que estão a usufruir.

**Gráfico 7 - Sexo**



**Gráfico 8 - Motivos da escolha pela Pesqueiramiga**



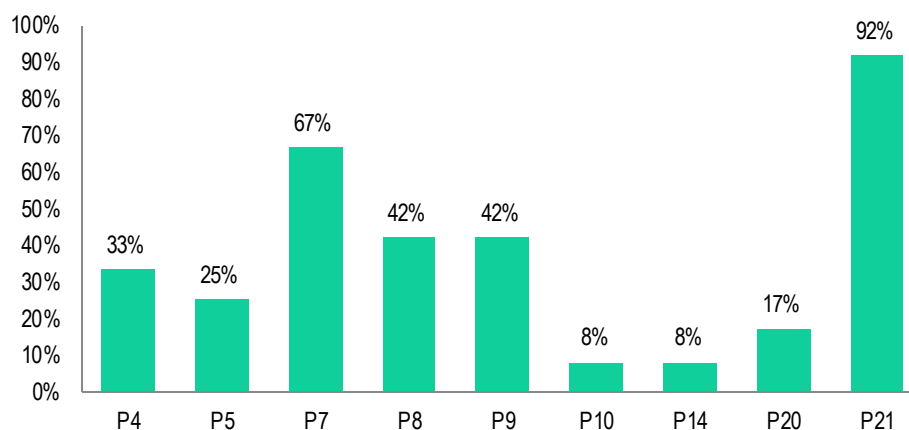
<sup>1</sup> Um dos clientes não quis responder e cinco não se encontravam na residência no dia em que os questionários foram administrados.



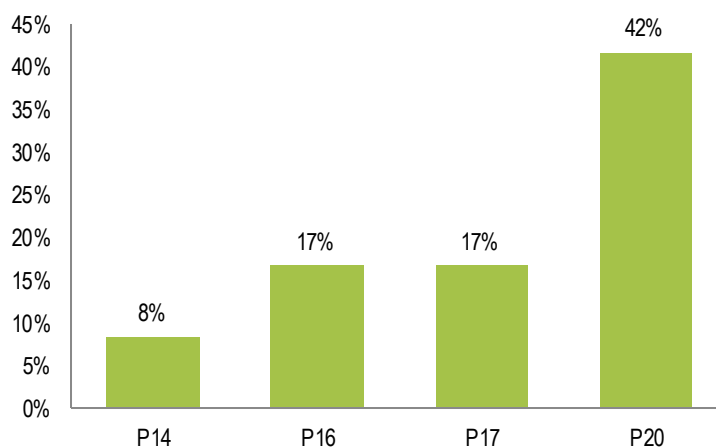
## 2. Procedimentos Prévios

<b>Universo</b>	18 clientes
<b>N.º de questionários respondidos</b>	12
<b>N.º de itens</b>	22
<b>Aplicabilidade dos itens</b>	Alguns itens não se aplicam a todos os clientes e, por isso, esse aspeto foi tido em conta nas análises efetuadas (cf. gráfico 9).
<b>Itens respondidos com “Não sei”</b>	Outros itens foram respondidos pelos clientes com “Não sei” e, por esse motivo, foram, também retirados das análises posteriores uma vez que não se trata de estar ou não satisfeito com o aspeto mas antes não ter uma opinião acerca do mesmo (cf. gráfico 10).

**Gráfico 9 - Aplicabilidade dos Itens**



**Gráfico 10 - Itens respondidos com "Não Sei"**



Os itens que menos se aplicam são os relativos ao tratamento de reclamações (P20), constatando-se que uma elevada percentagem de clientes do SAD não participam nas atividades socioculturais promovidas pela Instituição (P21 - 92%).

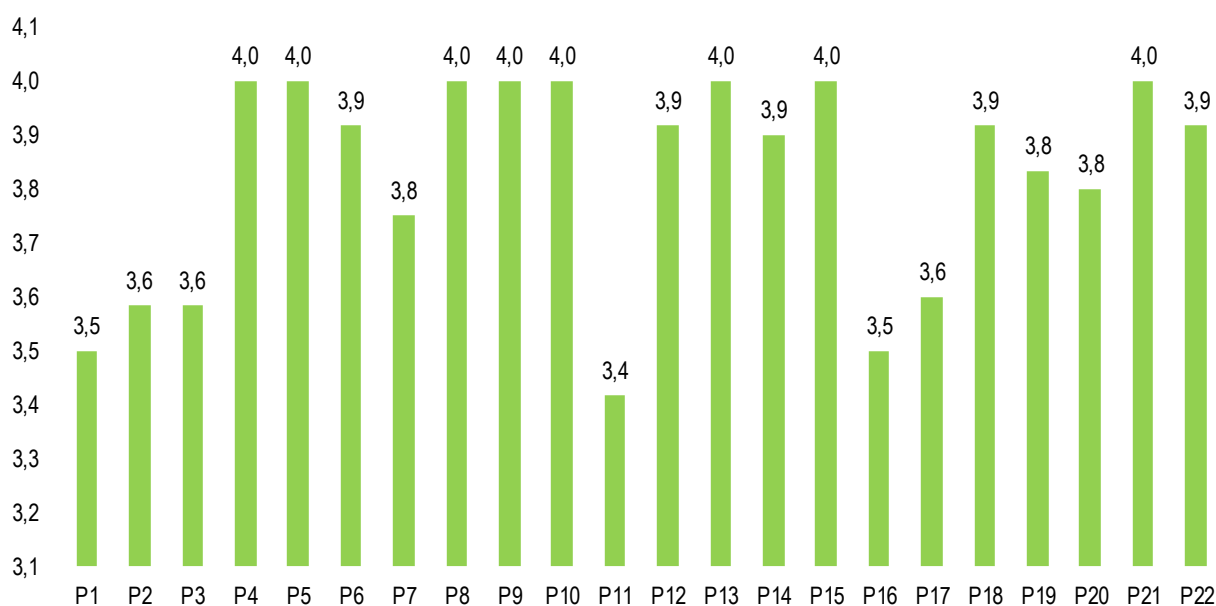
O item que mais responderam não saber foi o referente ao tratamento de reclamações (P20 – 42%).

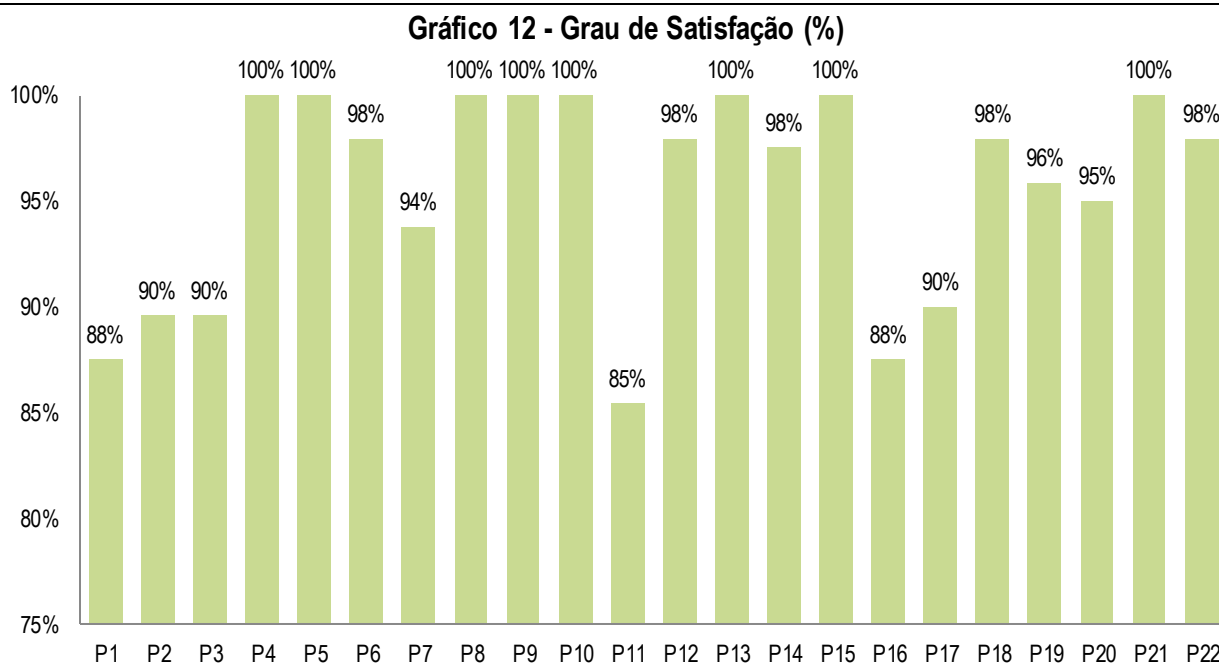
Os resultados que a seguir se apresentam refletem este tratamento prévio dos dados.

### 3. Resultados

Os clientes do SAD mostraram-se muito satisfeitos com a maioria das questões apresentadas (P4 e P5 – higiene habitacional e horário da mesma; P8 e P9 – tratamento e entrega de roupas; P10 – disponibilidade da Pesqueiramiã para realizar serviços externos; P13 – cuidados de saúde e P15 – simpatia e disponibilidade dos colaboradores), todas pontuadas com 4.0 pontos. O aspeto menos pontuados pelos diz respeito às refeições (P11 – 3.4 pontos → 85%)

**Gráfico 11 - Grau de Satisfação (Médias)**





#### 4. Lealdade, Índice de Satisfação Global e Tratamento de Reclamações

##### Lealdade

Todos os clientes recomendariam os serviços da Pesquieramiga se o solicitassem (P23) e nenhum mudaria de Instituição se tivesse possibilidade de o fazer (P24).

##### Índice de Satisfação Global

Da análise dos resultados verificou-se que o Índice de Satisfação Global (ISG) foi de **95%**.

##### Tratamento de Reclamações

Dos 12 clientes que responderam ao questionário, este item foi respondido por 41% dos clientes, percecionando-se os mesmos como satisfeitos (20%, corresponde a um cliente) a muito satisfeitos (80%, relativos a 4 clientes).

#### 5. Comentários/Sugestões

Nenhum cliente quis deixar qualquer comentário e/ou sugestão de melhoria.

## IV. FAMILIARES

### 1. Caracterização da população-alvo

Esta análise incidu nos familiares dos clientes que usufruem a resposta social “Estrutura Residencial para Idosos”, dada a impossibilidade de contactar familiares dos clientes do SAD. Os questionários foram entregues aos familiares aquando das visitas destes aos clientes, nas instalações do lar, tendo a maior parte sido aplicada através de contactos telefónicos realizados pela Gestora da Qualidade aos responsáveis dos clientes. Conseguiram-se administrar 18 questionários.

Dos familiares inquiridos, 56% eram do sexo masculino e 44% do sexo feminino (cf. gráfico 13). O grau de parentesco predominante é filho(a) (67%) (cf. gráfico 14). O que mais os motivou para escolherem a Pesqueiramiga foram o facto do conjunto de serviços oferecidos pela Instituição responderem às suas necessidades (38%) (cf. gráfico 15).

Gráfico 13 - Sexo

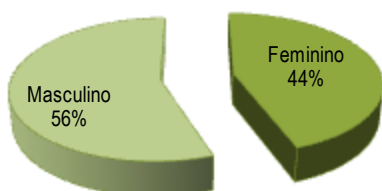


Gráfico 14 - Grau de Parentesco

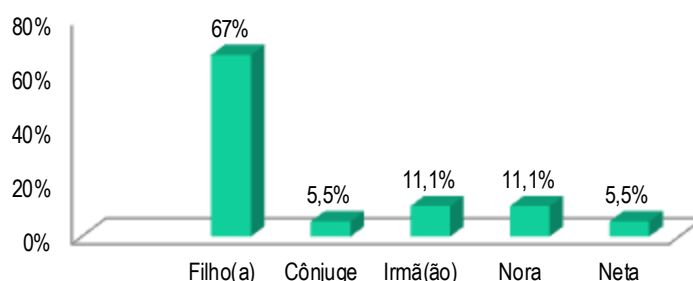
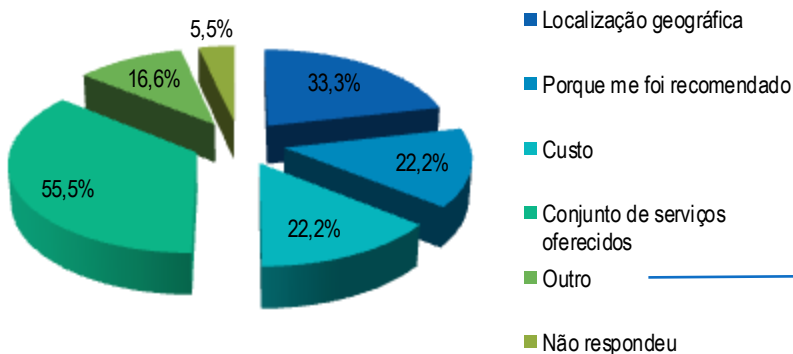


Gráfico 15 - Motivo da escolha pela Pesqueiramiga

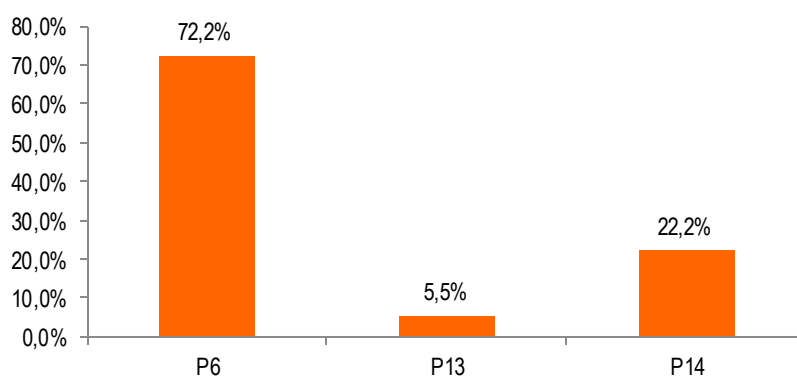


Um dos clientes referiu que foi por inexistência de uma retaguarda familiar que pudesse cuidar do idoso e dois familiares afirmaram que foi a Instituição onde encontraram, mais rapidamente, vaga.

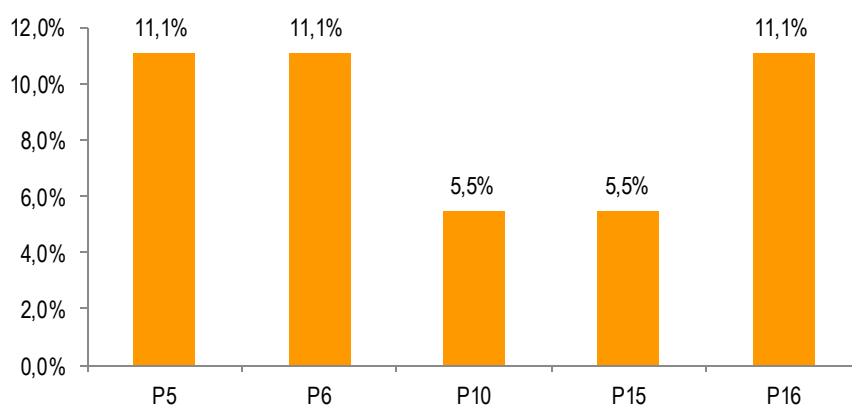
## 2. Procedimentos prévios

<b>Universo</b>	11 familiares.
<b>N.º de itens</b>	21
<b>Aplicabilidade dos itens</b>	Alguns itens não se aplicam a todos os clientes e, por isso, esse aspeto foi tido em conta nas análises efetuadas (cf. gráfico 16).
<b>Itens respondidos com “não sei”</b>	As respostas a estes itens foram retiradas das análises sob pena de enviesar os resultados de forma negativa pois não se trata de não estar satisfeito com o conteúdo do item mas desconhecer esse aspeto (cf. gráfico 17).

**Gráfico 16 - Aplicabilidade dos itens**



**Gráfico 17 - Itens respondidos com "Não Sei"**



Relativamente à aplicabilidade dos itens, 22,2% dos familiares apontou a resposta a problemas (P14) e 72% dos inquiridos referiu o item 6 (acondicionamento das refeições), o que se explica pelo facto de todos os familiares serem de clientes da ERPI e este aspeto só se aplicar a clientes de SAD. Por esse motivo, este item foi retirado das análises posteriores.

No que respeita aos aspetos sobre os quais os familiares mostraram não ter opinião, estes incidiram sobre a alimentação (P5) e as atividades socioculturais disponibilizadas (P16), cada um com 11% de respostas.

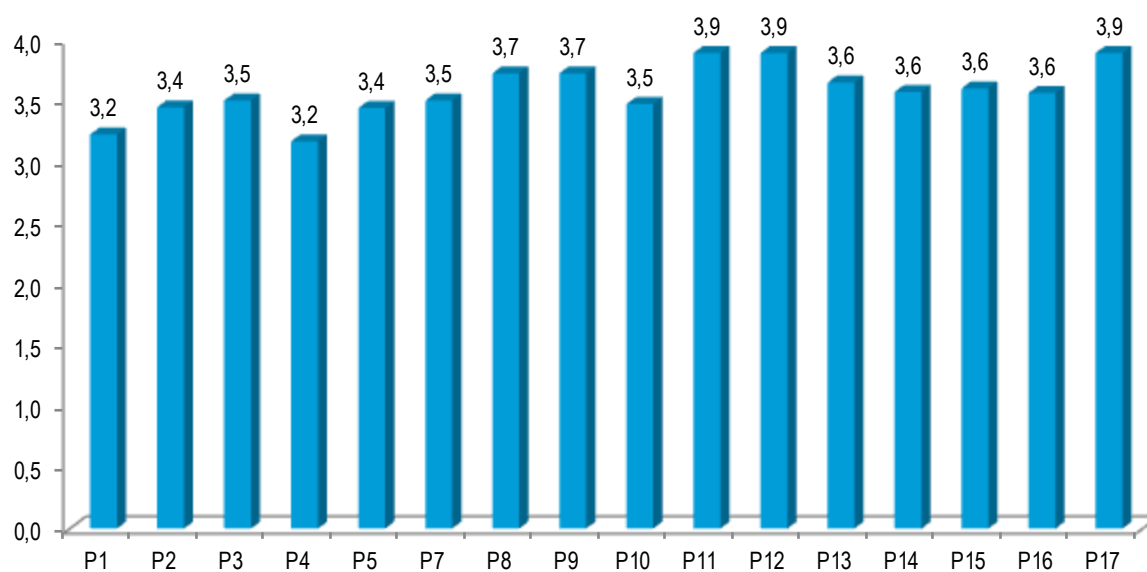
Os resultados que a seguir se apresentam refletem este tratamento prévio dos dados.

### **3. Resultados**

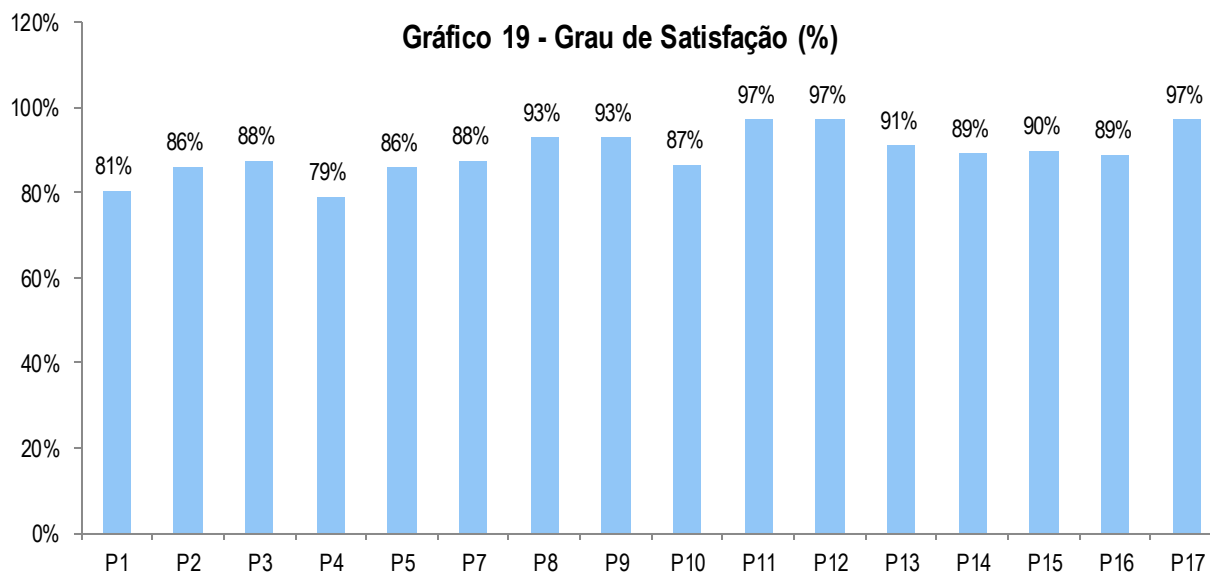
Considerados individualmente, verificou-se que os familiares manifestaram uma maior satisfação relativamente ao atendimento administrativo (P11), ao atendimento pela diretora técnica (P12) e qualidade e manutenção das instalações e equipamentos (P17), cada um com um índice de satisfação de 97% (cf. gráficos 18 e 19).

O item menos pontuado foi o referente ao tratamento de roupas ( $M = 3.2 \rightarrow 79\%$ ) (cf. gráficos 18 e 19).

**Gráfico 18 - Grau de Satisfação (Médias)**



**Gráfico 19 - Grau de Satisfação (%)**



#### 4. Lealdade, Índice de Satisfação Global e Tratamento de Reclamações

##### Lealdade

Todos os familiares recomendariam os serviços da Pesqueiramiga se o solicitassem (P18) e nenhum mudaria o seu familiar de Instituição se tivesse possibilidade de o fazer (P19).

##### Índice de Satisfação Global

Da análise dos resultados verificou-se que o Índice de Satisfação Global (ISG) foi de **89%**.

## Tratamento de Reclamações

Este aspeto (P15) não se aplicou a 61,1% dos clientes. Aos que responderam a este item, os mesmos percebem-se como “satisfeitos” (M = 3.6 → 90%).

## 5. Sugestões/Comentários

ID 1 – Não tenho palavras para dizer o mais positivo possível.

ID 5 – Horário alargado de visitas ao domingo.

ID 9 – Por vezes verifico roupas trocadas.

ID 10 - Não tenho nada a dizer.

ID 12 – Está a correr tudo bem.

ID 14 – Considero que os horários das visitas está melhor por causa da alteração ao fim-de-semana para as 17:00. No entanto, por vezes a minha mãe anda com roupas trocadas.

ID 15 – Se existir a necessidade de melhorar alguma coisa, vocês mesmos identificam-na e melhoram.

ID 17 - À pequena % de clientes autónomos, conferissem maior autonomia e independência (e.g., não pedirem autorização para saírem, só darem conhecimento).

## V. CONCLUSÕES

A avaliação de satisfação de clientes constitui um fator crítico de sucesso para qualquer tipo de organização uma vez que ao aferirmos a percepção dos familiares e clientes que usufruem das diferentes respostas sociais da Pesqueiramiga, relativamente à prestação de serviços realizada, permite alinhar a estratégia e política da Pesqueiramiga às suas necessidades e, conseqüentemente, corresponder às suas expectativas.

Esta análise serve de base para a monitorização do indicador relativo à satisfação dos clientes que escolheram os serviços da Instituição.

Relativamente ao ano de 2015, verificou-se que a percentagem de satisfação global dos clientes do ERPI foi de **94%**, do SAD de **95%** e dos familiares de **89%**.



## **VI. PROPOSTAS PARA A MELHORIA CONTÍNUA**

Constituindo a melhoria contínua um dos principais objetivos do Sistema da Qualidade, procuraremos, com base nas análises efetuadas, tomar medidas no sentido de aumentarmos a satisfação dos nossos clientes, incidindo as mesmas, sobretudo, nos itens pontuados de forma menos positiva. Assim, propõe-se que:

### **6.1. ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA IDOSOS**

O item que reuniu um índice de satisfação menor, embora ainda dentro da categoria de “satisfeitos” foi o relativo às refeições ( $M = 3.26 \rightarrow 86\%$ ) e, por esse motivo considera-se não ser necessário tomar medidas adicionais para a melhoria deste índice. Poder-se-á, no entanto, aquando da elaboração dos próximos Planos Individuais questionar os clientes sobre os gostos alimentares, no sentido de apurar os mesmos e avaliar a possibilidade de alteração de alguns pratos da ementa.

### **6.2. SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO**

Uma vez mais, relativamente aos clientes de SAD, foi também o aspeto das refeições, o item percecionado com menos satisfação, embora o índice global atingido seja de 85% ( $M = 3.4$  pontos) encontrando-se, portanto, dentro da categoria de “satisfeitos”. Sugere-se a mesma medida que a anteriormente referida para a ERPI.

Adicionalmente, os clientes de SAD aos quais se administrou o questionário, 92% referem não participar nas atividades socioculturais disponibilizadas pela Instituição. Embora seja entregue, trimestralmente, um panfleto síntese com as atividades que se vão desenvolver, nesse trimestre, na Pesqueirama, e participem, ainda que indirectamente, em atividades específicas e transversais (e.g., dia da mulher, dia do pai, ...), como medida de melhoria, sugere-se a criação de um indicador específico, nesta área, para o SAD, devendo-se repensar, em reunião de equipa, como estes clientes podem ser integrados nestas atividades.

### **6.3. FAMILIARES**

Aquando da administração dos questionários, os familiares dos clientes foram afirmando não conhecer as refeições e as atividades socioculturais disponibilizadas pela Instituição.

Relativamente à alimentação encontra-se afixada a ementa em local visível e acessível, nas instalações da ERPI; no referente às atividades socioculturais disponibilizadas está, também, acessível, nas instalações da ERPI, o Plano Anual de Atividades Socioculturais. Adicionalmente, aquando dos contactos telefónicos efetuados, a Gestora da Qualidade foi informando os familiares da existência de um *facebook* da Pesqueiramiga, onde são divulgadas, entre outras, as atividades socioculturais realizadas com os clientes da ERPI.

O item pontuado mais negativamente e sobre o qual os familiares foram fazendo alguns comentários menos positivos foi o relativo ao tratamento de roupas, afirmando que, por vezes, os seus familiares andam com as roupas trocadas. Sugere-se, assim, averiguar, com o setor da lavandaria, esta situação. Para além disso, os roupeiros dos idosos, os quais são amplos, serão separados, para prevenir a mistura de roupa e preservar o espaço de cada um.

Adicionalmente, um dos familiares sugeriu que se desse maior independência à pequena percentagem de idosos que têm alguma autonomia e consciência, como é o caso do seu pai, referindo que, por exemplo, não fosse necessário pedir autorização quando quer sair, devendo, somente, de dar conhecimento que irá sair e que regressará a x horas.

## ANEXO I - QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DE CLIENTES (ERPI)

Este questionário tem como objetivo avaliar a satisfação dos seus clientes em relação aos serviços prestados pela Pesqueiramiga, no âmbito da melhoria contínua da qualidade. A informação recolhida é confidencial e os dados recolhidos destinam-se a ser tratados, exclusivamente, pela Instituição.

Para cada uma das seguintes afirmações pedimos-lhe, assim, que avalie de forma espontânea o seu grau de satisfação, desde **“Muito Satisfeito”**, **“Satisfeito”**, **“Pouco Satisfeito”** a **“Insatisfeito”**, colocando uma cruz no respetivo espaço. Caso não saiba responder a alguma afirmação, pode assinalar **“Não Sei”**; se a pergunta não se aplica ao seu caso, assinale **“Não se Aplica”**; se eventualmente se enganar a assinalar a sua resposta, deverá riscá-la e colocar a cruz no espaço correto.

Identificação do Cliente (Facultativo)	
Nome:	
Data de Preenchimento:	____ / ____ / ____

Gosta de estar no Lar?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
Há quanto tempo frequenta esse serviço?	____ anos	
Por que motivo veio para o Lar?	<input type="checkbox"/> Me foi recomendado	<input type="checkbox"/> Falta de condições de mobilidade
	<input type="checkbox"/> Por pedido de familiares	<input type="checkbox"/> O conjunto de serviços oferecidos respondia às minhas necessidades
	<input type="checkbox"/> Por vontade própria	<input type="checkbox"/> Outro: _____

	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO SEI	NÃO SE APLICA
1. Conhecimento do Funcionamento da Instituição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2. Privacidade, individualidade e intimidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3. Higiene pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4. Cuidados de imagem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
5. Entrega e tratamento de roupas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
6. Disponibilidade da Pesqueiramiga para realizar serviços externos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
7. Confortabilidade das viaturas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
8. Refeições	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
9. Cuidados de saúde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO SEI	NÃO SE APLICA
10. Acompanhamento a consultas/ exames médicos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. Simpatia e disponibilidade dos colaboradores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. Formação dos colaboradores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
13. Atendimento administrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
14. Atendimento pela Directora Técnica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
15. Resposta a problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
16. Tratamento de reclamações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
17. Instalações da Pesqueiramiã	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
18. Limpeza e arrumação das instalações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
19. Horário das visitas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
20. Atividades socioculturais	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
21. De uma forma geral qual o seu grau de satisfação com o Lar?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
22. Se mo solicitarem, recomendaria os serviços da Pesqueiramiã?	<input type="checkbox"/> Sim			<input type="checkbox"/> Não		
23. Se tivesse possibilidade mudaria de Instituição?	<input type="checkbox"/> Sim			<input type="checkbox"/> Não		

#### SUGESTÕES E COMENTÁRIOS

Que sugestões / comentário pretende dar para que a Pesqueiramiã melhore os serviços que lhe presta.

*Obrigado pela sua colaboração!*

**ANEXO II - QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DO CLIENTE (SERVIÇO DE APOIO  
DOMICILIÁRIO)**

Este questionário tem como objetivo avaliar a satisfação dos clientes em relação aos serviços prestados pela Pesqueiramiga, no âmbito da melhoria contínua da qualidade. A informação recolhida é confidencial e os dados recolhidos destinam-se a ser tratados, exclusivamente, pela Instituição.

Para cada uma das seguintes afirmações pedimos-lhe, assim, que avalie de forma espontânea o seu grau de satisfação, desde **“Muito Satisfeito”**, **“Satisfeito”**, **“Pouco Satisfeito”** a **“Insatisfeito”**, colocando uma cruz no respetivo espaço. Caso não saiba responder a alguma afirmação, pode assinalar **“Não Sei”**; se a pergunta não se aplica ao seu caso, assinale **“Não se Aplica”**; se eventualmente se enganar a assinalar a sua resposta, deverá riscá-la e colocar a cruz no espaço correto.

Identificação do Cliente (Facultativo)	
Nome:	
Data de Preenchimento:	____/____/____

Gosta do Serviço de Apoio Domiciliário que está a usufruir?	<input type="checkbox"/> Sim	<input type="checkbox"/> Não
Há quanto tempo recebe esse serviço?	anos	
Por que motivo recorreu ao Serviço de Apoio Domiciliário	<input type="checkbox"/> Me foi recomendado	<input type="checkbox"/> Falta de condições de mobilidade
	<input type="checkbox"/> Por pedido de familiares	<input type="checkbox"/> O conjunto de serviços oferecidos respondia às minhas necessidades
	<input type="checkbox"/> Por vontade própria	<input type="checkbox"/> Outro: _____

	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO SEI	NÃO SE APLICA
24. Conhecimento do Funcionamento da Instituição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
25. Privacidade, individualidade e confidencialidade	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
26. Higiene pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
27. Higiene habitacional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
28. Horário da realização da higiene habitacional	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
29. Realização do serviço de acordo com o planeado	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
30. Uso da chave de minha casa	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
31. Tratamento de roupas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO SEI	NÃO SE APLICA
32. Entrega das roupas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
33. Disponibilidade da Pesqueiramiga para realizar serviços externos	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
34. Refeições (diversidade, qualidade e quantidade)	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
35. Acondicionamento das refeições	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
36. Cuidados de saúde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
37. Confortabilidade das viaturas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
38. Simpatia e disponibilidade dos colaboradores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
39. Formação dos colaboradores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
40. Atendimento administrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
41. Atendimento pela Directora Técnica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
42. Resposta a problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
43. Tratamento de reclamações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
44. Atividades socioculturais disponibilizadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
45. De uma forma geral qual o seu grau de satisfação com o SAD?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
46. Se mo solicitarem, recomendaria estes serviços?	<input type="checkbox"/> Sim			<input type="checkbox"/> Não		
47. Se tivesse possibilidade mudaria de serviço?	<input type="checkbox"/> Sim			<input type="checkbox"/> Não		

#### SUGESTÕES E COMENTÁRIOS

Que sugestões / comentário pretende dar para que a Pesqueiramiga melhore os serviços que lhe presta.

**Obrigado pela sua colaboração!**



## **ANEXO III - QUESTIONÁRIO DE SATISFAÇÃO DOS FAMILIARES DOS CLIENTES**

A opinião dos familiares dos clientes da Pesqueiramiga é fundamental para que a Instituição possa melhorar os seus serviços.

Assim, pedimos-lhe que, para cada uma das seguintes afirmações, avalie, de forma espontânea, o seu grau de satisfação, desde **“Muito Satisfeito”**, **“Satisfeito”**, **“Pouco Satisfeito”** a **“Insatisfeito”**, colocando uma cruz no respetivo espaço. Caso não saiba responder a alguma afirmação, pode assinalar **“Não Sei”**; se a pergunta não se aplica ao seu caso, assinale **“Não se Aplica”**; se eventualmente se enganar a assinalar a sua resposta, deverá riscá-la e colocar a cruz no espaço correto.

<b>Nome do Familiar:</b>	
<b>Nome do Cliente:</b>	
<b>Data de Preenchimento:</b>	____ / ____ / ____

<b>Qual é o seu grau de afinidade com o cliente?</b>	<input type="checkbox"/> Esposo / Esposa	<input type="checkbox"/> Neto / Neta
	<input type="checkbox"/> Filho / Filha	<input type="checkbox"/> Outro: _____
<b>Por que motivo escolheu esta Instituição?</b>	<input type="checkbox"/> Localização Geográfica	<input type="checkbox"/> Porque me foi recomendado
	<input type="checkbox"/> Pelo custo	<input type="checkbox"/> O conjunto de serviços oferecidos respondia às minhas necessidades
	<input type="checkbox"/> Outro: _____	

	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO SEI	NÃO SE APLICA
48. Funcionamento da Instituição	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
49. Horário das visitas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
50. Cuidados de higiene pessoal	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
51. Tratamento de roupas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
52. Alimentação	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
53. Acondicionamento das refeições	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
54. Cuidados de Saúde	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
55. Relação dos colaboradores com o cliente/familiares/visitas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
56. Disponibilidade dos colaboradores	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

	MUITO SATISFEITO	SATISFEITO	POUCO SATISFEITO	INSATISFEITO	NÃO SEI	NÃO SE APLICA
57. Formação adequada dos colaboradores para os serviços prestados	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
58. Atendimento administrativo	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
59. Atendimento pela Directora Técnica	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
60. Comunicação com a Direção	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
61. Resposta a problemas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
62. Tratamento de reclamações	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
63. Atividades socioculturais disponibilizadas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
64. Qualidade e manutenção das instalações e equipamentos?	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
65. Se mo solicitarem, recomendaria a Pesqueiramiga?	<input type="checkbox"/> Sim			<input type="checkbox"/> Não		
66. Se tivesse possibilidade mudaria o meu familiar de Instituição?	<input type="checkbox"/> Sim			<input type="checkbox"/> Não		

#### SUGESTÕES E COMENTÁRIOS

Que sugestões / comentário pretende dar para que a Pesqueiramiga melhore os serviços que presta ao seu familiar?

**Obrigado pela sua colaboração!**