



## COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS

DG.02.45 (V0)

### RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO 2012, 2013, 2014 e tendências para 2015

Pretendemos com os questionários da avaliação da satisfação, à semelhança dos anos anteriores, auscultar a satisfação de todas as partes interessadas (clientes, famílias/significativos, colaboradores, parceiros, financiadores e fornecedores) em prol da melhoria contínua dos serviços prestados. Estes questionários foram aplicados em outubro de 2014, cuja recolha e tratamento foi efetuada durante os meses de novembro e dezembro. Os resultados a seguir apresentados refletem os níveis de satisfação global das diferentes respostas sociais e serviços dos últimos três anos e as tendências – 2015.

CLIENTES (resposta social)	RESULTADOS			
	2012 (amostra)	2013(amostra)	2014	Tendências 2015
CLIENTES (SAD)	83.5%	<b>92.02%</b>	87.23%	↗
CLIENTES (CAO II/SEDE)	86.75%	<b>91.73 %</b>	93.29%	⇒
CLIENTES (CRFP)	89,75 %	<b>97.72%</b>	96.76%	⇒
CLIENTES (CAO I/PONTE)	90.5%	<b>85.34 %</b>	86.74%	↗
CLIENTES (LRE)	68%	<b>93.09%</b>	85.90%	↗
CLIENTES (UE)	-	-	-	-
MÉDIA GLOBAL	83.7%	<b>92%</b>	<b>90%</b>	↗
META DESEJÁVEL 2015	<b>93%</b>			

COLABORADORES (resposta social)	RESULTADOS			
	2012	2013	2014	Tendências 2015
LARES RESIDENCIAIS	74.25%	<b>49.81%</b>	<b>65.19%</b>	↗
CAO II/SEDE	54%	<b>66.52%</b>	<b>70.42%</b>	↗
CAO I/PONTE	78.5%	<b>84.10%</b>	<b>81.03%</b>	⇒
CENTRO DE REABILITAÇÃO CRFP	68,75%	<b>81.17%</b>	<b>80.97%</b>	⇒
UNIDADE EDUCACIONAL	67%	<b>78.54%</b>	<b>85.42%</b>	⇒
SERVIÇO APOIO DOMICILIÁRIO	63%	<b>63.13%</b>	<b>75.94%</b>	↗
CENTRO DE RECURSOS PARA A INCLUSÃO	68,75%	<b>74.15%</b>	<b>77.83%</b>	⇒
SERVIÇOS ADMINISTRATIVOS	76.25%	<b>76.61%</b>	<b>78.90%</b>	⇒
SERVIÇO DE COZINHA E LIMPEZA	77.75%	<b>71.04%</b>	<b>74.09%</b>	↗
SERVIÇO DE TRANSPORTES	70.5%	<b>69.52%</b>	<b>72.97%</b>	↗
MÉDIA GLOBAL	69.87%	<b>71.5%</b>	<b>76.2%</b>	↗
META DESEJÁVEL - 2015	<b>77%</b>			



**COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS**

DG.02.45 (V0)

FAMÍLIAS/SIGNIFICATIVOS (resposta social)	RESULTADOS			
	2012	2013	2014	Tendências 2015
LARES RESIDENCIAIS	70.5%	69.46%	68.39%	↗
CAO II/SEDE	72%	78.01 %	75.75%	↗
CAO I/PONTE	79.75%	80.57 %	74.84%	↗
UNIDADE EDUCACIONAL	71.75%	-	-	-
SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO	72.25%	74.57%	76.23%	↗
CENTRO DE REABILITAÇÃO (CRFP)	83.5%	85.57 %	82.85%	⇒
MÉDIA GLOBAL	75%	77.6%	75.6%	↗
META DESEJÁVEL - 2014	78%			

OUTRAS PARTES INTERESSADAS	RESULTADOS				
	2012	2013	2014	Metas	Tendências 2015
PARCEIROS	82.75%	83.27%	90%	91%	↗
PARCEIROS (ESCOLAS)	-	83.23%	88.84%	89%	⇒
FORNECEDORES	86.25%	91.67%	99.26%	99%	⇒
FINANCIADORES	81.25%	73.44%	70%	75%	↗

*“A satisfação está no esforço e não apenas na realização final”*

**Mahatma Gandhi**

*“Qualidade significa fazer certo quando ninguém está a olhar”*

**Henry Ford**