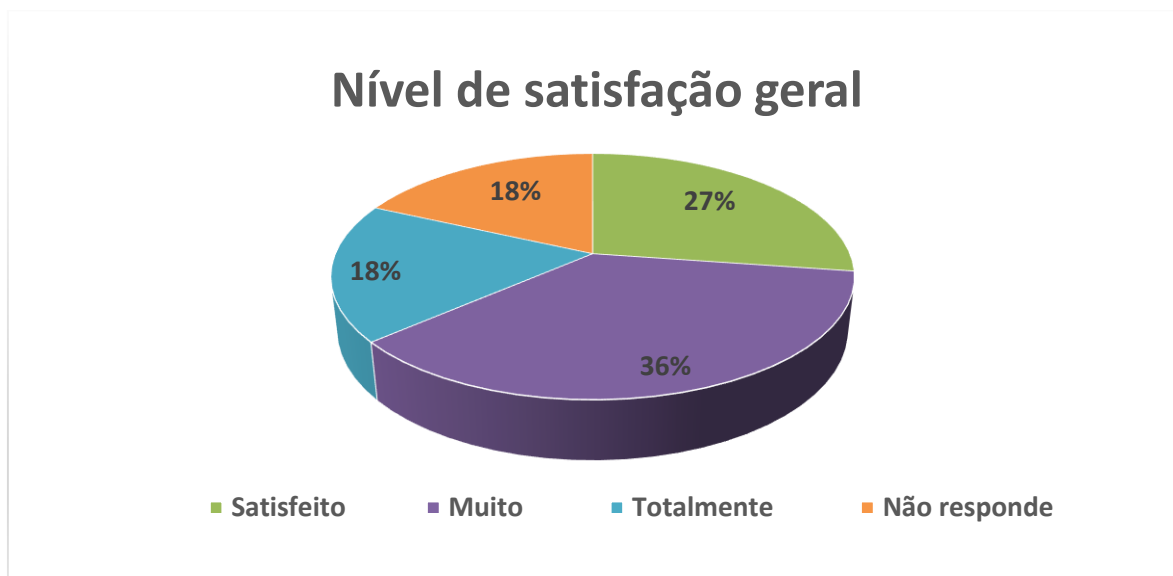


QUALIDADE DOS SERVIÇOS PRESTADOS NO CAO

Janeiro, Fevereiro, Março e Abril 2015



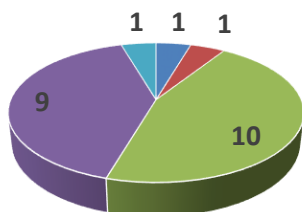
Todos os familiares encontram-se satisfeitos com os serviços prestados pela Instituição nos primeiros 4 meses do ano.



Não se verificaram queixas por parte dos clientes do CAO.

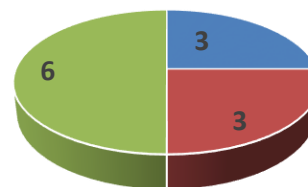
PRINCIPAIS NÃO CONFORMIDADES REPORTADAS PELOS FAMILIARES

Atraso da carrinha de manhã
Ocorrências



- Quase todos os dias
- Mais do que 2 vezes
- 1 ou 2 vezes
- Nunca
- Não Responde

Atraso na carrinha de manhã
Gravidade



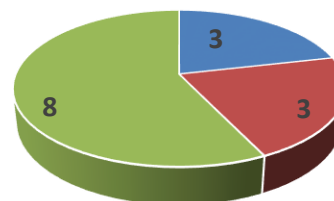
- Nada Grave
- Pouco grave
- Não Responde

Atraso da carrinha à tarde
Ocorrências



- Quase todos os dias
- Mais do que 2 vezes
- 1 ou 2 vezes
- Nunca
- Não Responde

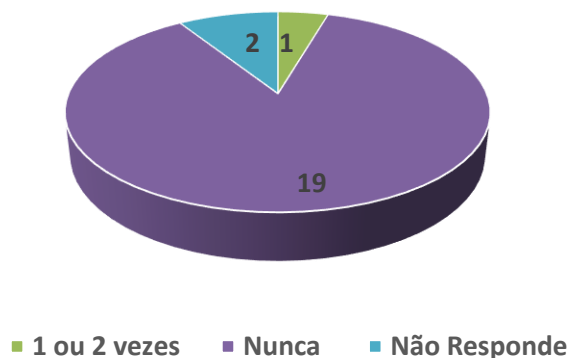
Atraso da carrinha à tarde
Gravidade



- Nada Grave
- Pouco grave
- Não Responde

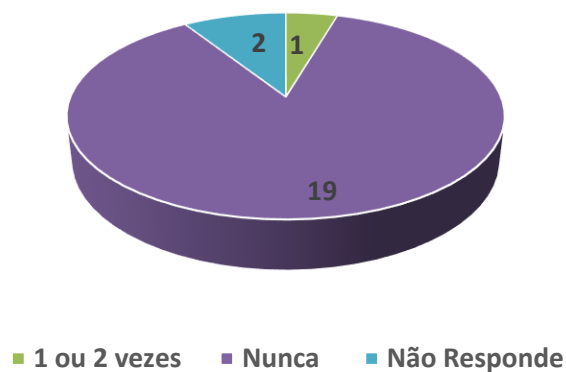
Os atrasos das carrinhas da Instituição são as **principais não-conformidades reportadas pelos familiares**. Apesar de frequentes esses atrasos não acarretam problemas de maior aos familiares, pois são considerados **nada ou pouco graves**.

Negligência na higiene e asseio do cliente



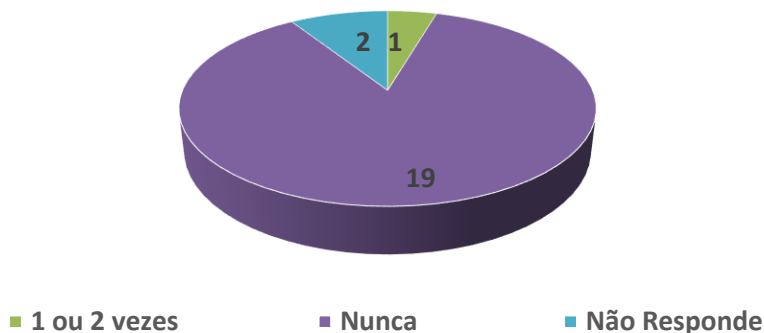
Gravidade: Pouco grave

Ausência de resposta às questões e dúvidas formuladas



Gravidade: Nada grave

Falta de aviso em relação a uma actividade nova ou alterações de horários de uma actividade existente



Gravidade: Sem resposta

A negligência na higiene e asseio do cliente, a ausência de resposta às questões e dúvidas formuladas e a falta de aviso em relação a uma actividade nova ou alterações de horários de uma actividade existente são **referidas apenas por um inquirido** (em 22) como tendo ocorrido uma a duas vezes no último quadrimestre. Além disso, **as ocorrências referidas são consideradas nada ou pouco graves**.