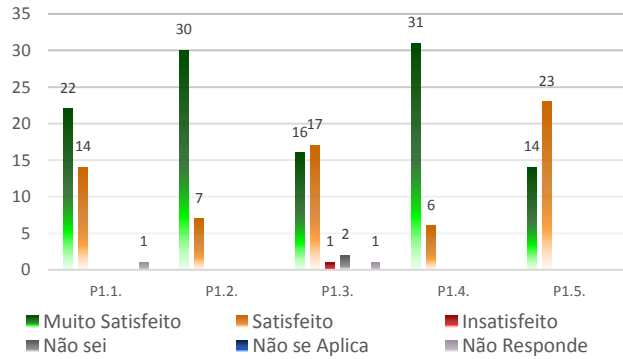




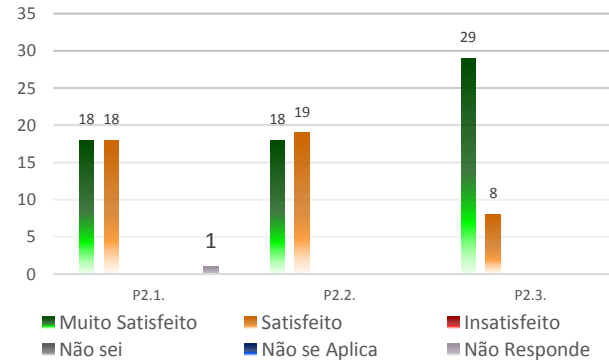
AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES/UTENTES – CRECHE “OS AMIGUINHOS”

P1. ATENDIMENTO E COMUNICAÇÃO



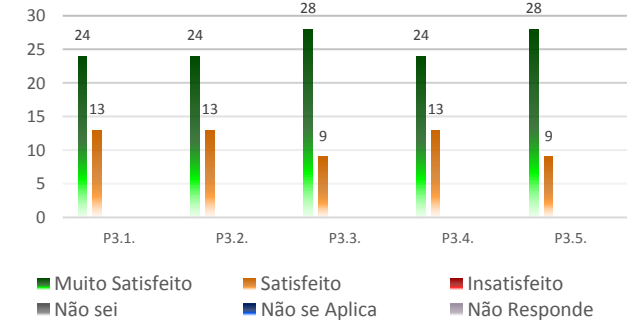
- P1.1 – Atendimento e informações prestadas
- P1.2 – Qualidade do atendimento pessoal
- P1.3 – Qualidade do atendimento telefónico
- P1.4 – Simpatia na comunicação
- P1.5 – Espaço para o atendimento

P2. ACOLHIMENTO E INTEGRAÇÃO



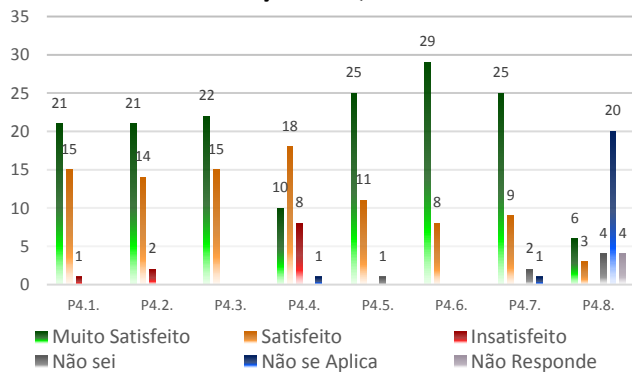
- P2.1 – Entrega e/ou explicação do Regulamento Interno
- P2.2 – Conhecimento dos Direitos e Deveres
- P2.3 – Acolhimento e integração da criança

P3. ATIVIDADES E FUNCIONAMENTO DA RESPOSTA SOCIAL



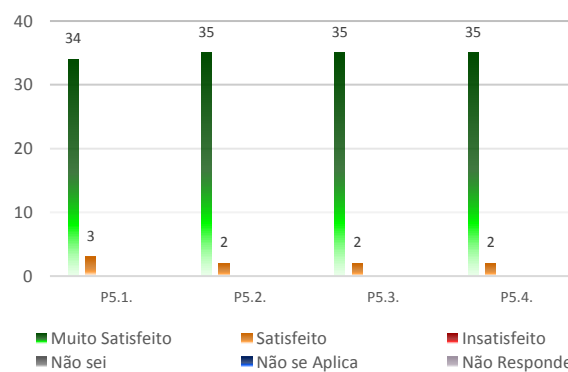
- P3.1 – Informação e participação no Plano Individual (PI)
- P3.2 – Capacidade de resposta às necessidades e expetativas
- P3.3 – Atividades desenvolvidas (plano de atividades)
- P3.4 – Participação e envolvimento nas atividades
- P3.5 – Horário de funcionamento

P4. INSTALAÇÕES E EQUIPAMENTOS



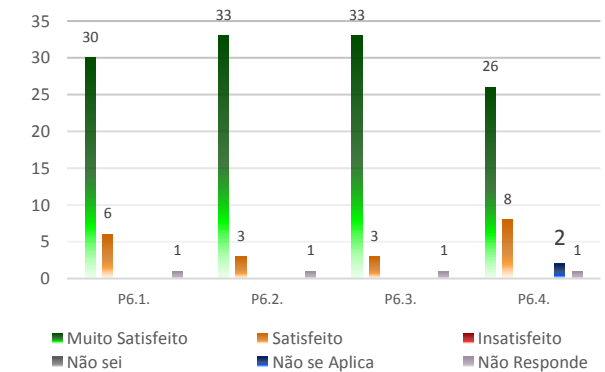
- P4.1 – Localização /acessibilidade
- P4.2 – Segurança das instalações
- P4.3 – Condições/qualidade das instalações/equipamentos
- P4.4 – Condições do recreio
- P4.5 – Adequação do mobiliário e dos materiais utilizados no chão
- P4.6 – Higiene e limpeza das instalações
- P4.7 – Qualidade das refeições
- P4.8 – Transporte da Instituição

P5. COMPETÊNCIA TÉCNICA



- P5.1 – Competência dos(as) colaboradores(as)
- P5.2 – Disponibilidade dos(as) colaboradores(as)
- P5.3 – Simpatia, educação e atenção dos(as) colaboradores(as)
- P5.4 – Apresentação dos(as) colaboradores(as)

P6. RESPONSABILIDADE E RECETIVIDADE

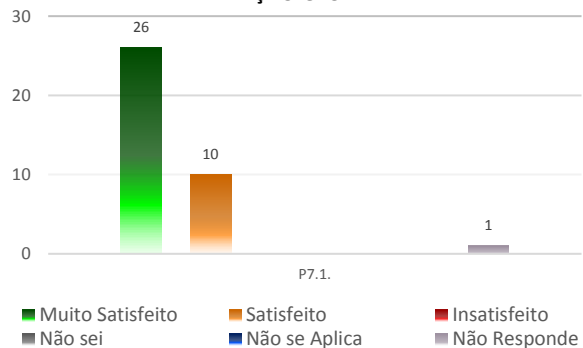


- P6.1 – Conhecimento das funções/responsabilidades dos(as) colaboradores(as)
- P6.2 – Confiança nos(as) colaboradores(as) da Instituição
- P6.3 – Relação com a equipa de trabalho
- P6.4 – Respeito e consideração pelas suas sugestões/reclamações

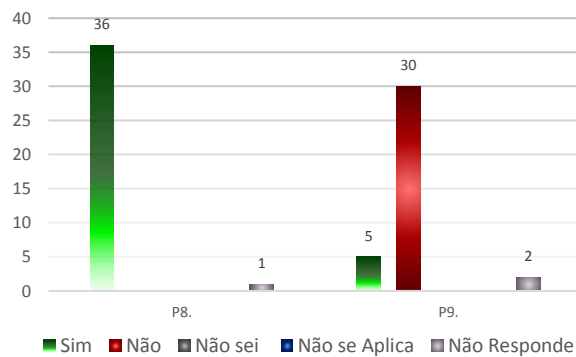


AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES/UTENTES – CRECHE “OS AMIGUINHOS”

P7. AVALIAÇÃO GLOBAL



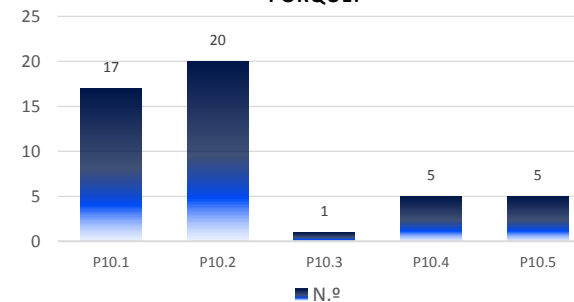
P7.1 – Como avalia globalmente o estabelecimento



P8 – Recomendaria este estabelecimento a um(a) amigo(a) ou familiar?

P9 – Se tivesse possibilidade mudaria de estabelecimento?

P10 - QUANDO INSCREVI O(A) MEU(MINHA) EDUCANDO(A) NESTE ESTABELECIMENTO FI-LO PORQUE:



P10.1 – Foi-me Recomendado

P10.2 – O conjunto de serviços oferecidos respondia às minhas necessidades

P10.3 – Não tinha alternativa

P10.4 – É próximo do local onde habito

P10.5 – É próximo do local onde trabalho

P10.6 – Outra. Qual?

- A forma como fui recebida pela coordenadora (Rita Pais).

- Confiança na equipa!

- Irmãos a frequentar a instituição.

- Os meus filhos mais velhos frequentaram a creche, da qual eu fiquei muito satisfeita.