



# Relatório Avaliação de Satisfação Financiadores e Parceiros

## I – ENQUADRAMENTO GERAL

Um dos requisitos essenciais para a realização do processo da Qualidade é procurar e avaliar a satisfação dos nossos parceiros sociais e entidades financiadoras. Para que a APCV-Associação de Paralisia Cerebral de Viseu possa desenvolver o seu trabalho com maior eficácia quanto ao seu desempenho organizacional é importante que se estabeleçam relações com benefícios entre partes, assentes na confiança, partilha de experiências, conhecimentos e na integração de forma a se criarem estratégias para que todos se sintam envolvidos. Este estudo de avaliação de satisfação de parceiros tem como objetivo análise da sua perceção.

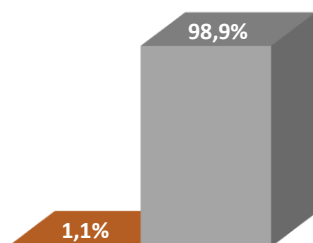
Dentro de cada um destes parâmetros, foram apresentadas afirmações, tendo sido solicitado aos parceiros sociais e entidades financiadoras a avaliação da sua satisfação, tendo como referencia a seguinte escala:

1-Não Satisfaz	2-Satisfaz Pouco	3-Satisfaz	4-Satisfaz Bem	5-Não Aplicável
----------------	------------------	------------	----------------	-----------------

Responderam a este questionário 1 entidade financiadora e 9 parceiros sociais.

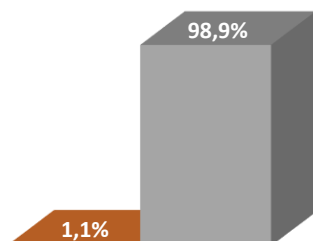
## II – ANÁLISE POR PERGUNTA

1.	AS RELAÇÕES COM A APCV SÃO REGULADAS POR UM CONTRATO, ACORDO OU PROTOCOLO	RESPOSTA	Nº RESP.	FREQ. RELATIVA
----	---	----------	----------	----------------



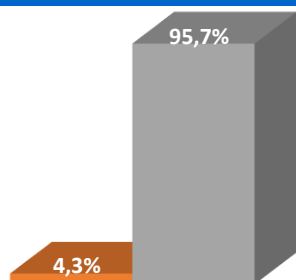
Não Satisfaz	0	0,0%
Satisfaz Pouco	0	0,0%
Satisfaz	1	1,1%
Satisfaz Bem	9	98,9%
Não Aplicável	0	0,0%
Não Respondeu	0	0,0%

2.	AS COMUNICAÇÕES COM A APCV SÃO EFICIENTES (FLUIDAS, CORRETAS E ATEMPADAS)	RESPOSTA	Nº RESP.	FREQ. RELATIVA
----	---	----------	----------	----------------



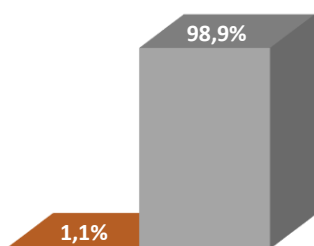
Não Satisfaz	0	0,0%
Satisfaz Pouco	0	0,0%
Satisfaz	1	1,1%
Satisfaz Bem	9	98,9%
Não Aplicável	0	0,0%
Não Respondeu	0	0,0%

**3. O TIPO E QUANTIDADE DE INFORMAÇÃO RECEBIDA POR PARTE DA APCV SÃO OS ADEQUADOS**



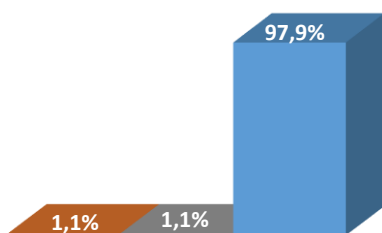
RESPOSTA	Nº RESP.	FREQ. RELATIVA
Não Satisfaz	0	0,0%
Satisfaz Pouco	0	0,0%
Satisfaz	4	4,3%
Satisfaz Bem	6	95,6%
Não Aplicável	0	0,0%
Não Respondeu	0	0,0%

**4. É REALIZADA PERIODICAMENTE UMA AVALIAÇÃO CONJUNTA DO GRAU DE CONCRETIZAÇÃO DOS OBJETIVOS ESTABELECIDOS PELA PARCERIA**



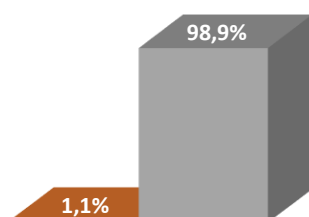
RESPOSTA	Nº RESP.	FREQ. RELATIVA
Não Satisfaz	0	0,0%
Satisfaz Pouco	0	0,0%
Satisfaz	1	1,1%
Satisfaz Bem	9	98,9%
Não Aplicável	0	0,0%
Não Respondeu	0	0,0%

**5. AS REUNIÕES PERIÓDICAS COM A APCV SÃO SUFICIENTES E AJUSTADAS ÀS NECESSIDADES**



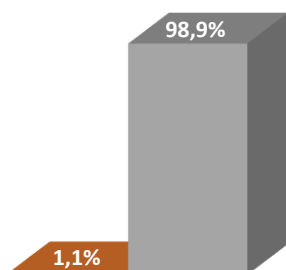
RESPOSTA	Nº RESP.	FREQ. RELATIVA
Não Satisfaz	0	0,0%
Satisfaz Pouco	1	1,1%
Satisfaz	1	1,1%
Satisfaz Bem	8	97,9%
Não Aplicável	0	0,0%
Não Respondeu	0	0,0%

**6. AS DECISÕES TOMADAS EM PARCERIA SÃO RESPEITADAS E IMPLEMENTADAS PELA APCV**



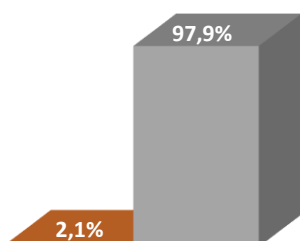
RESPOSTA	Nº RESP.	FREQ. RELATIVA
Não Satisfaz	0	0,0%
Satisfaz Pouco	0	0,0%
Satisfaz	1	1,1%
Satisfaz Bem	9	98,9%
Não Aplicável	0	0,0%
Não Respondeu	0	0,0%

**7. TODAS AS QUESTÕES EXISTENTES COM A APCV FORAM RESOLVIDAS PROFISSIONAL E ATEMPADAMENTE**



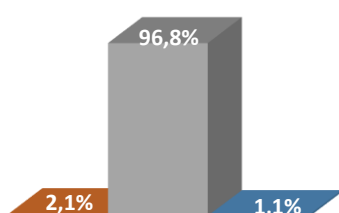
RESPOSTA	Nº RESP.	FREQ. RELATIVA
Não Satisfaz	0	0,0%
Satisfaz Pouco	0	0,0%
Satisfaz	1	1,1%
Satisfaz Bem	9	98,9%
Não Aplicável	0	0,0%
Não Respondeu	0	0,0%

**8. A APCV CUMPRE DEVIDAMENTE COM AS SUAS RESPONSABILIDADES PARA COM A VOSSA INSTITUIÇÃO**



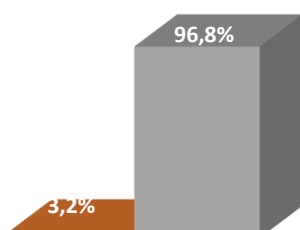
RESPOSTA	Nº RESP.	FREQ. RELATIVA
Não Satisfaz	0	0,0%
Satisfaz Pouco	0	0,0%
Satisfaz	2	2,1%
Satisfaz Bem	8	97,9%
Não Aplicável	0	0,0%
Não Respondeu	0	0,0%

**9. A APCV ATUA EM PARCERIA COM INSTITUIÇÕES DA COMUNIDADE PARA A SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES E EXPECTATIVAS DOS CLIENTES**



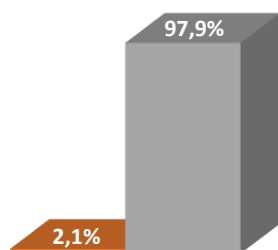
RESPOSTA	Nº RESP.	FREQ. RELATIVA
Não Satisfaz	0	0,0%
Satisfaz Pouco	0	0,0%
Satisfaz	2	2,1%
Satisfaz Bem	7	96,8%
Não Aplicável	1	1,1%
Não Respondeu	0	0,0%

**10. A APCV PRESTA UM SERVIÇO RESPEITADO E RECONHECIDO NA COMUNIDADE PELA SUA QUALIDADE E UTILIDADE**



RESPOSTA	Nº RESP.	FREQ. RELATIVA
Não Satisfaz	0	0,0%
Satisfaz Pouco	0	0,0%
Satisfaz	3	3,2%
Satisfaz Bem	7	96,8%
Não Aplicável	0	0,0%
Não Respondeu	0	0,0%

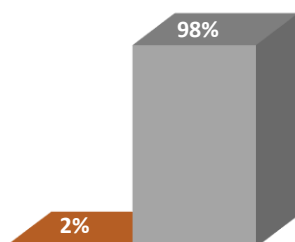
11. CONSIDERANDO A GENERALIDADE DOS ASPETOS, ESTAMOS SATISFEITOS COM A PARCERIA ESTABELECID COM A APCV	RESPOSTA	Nº RESP.	FREQ. RELATIVA
--	----------	----------	----------------



Não Satisfaz	0	0,0%
Satisfaz Pouco	0	0,0%
Satisfaz	2	2,1%
Satisfaz Bem	8	97,9%
Não Aplicável	0	0,0%
Não Respondeu	0	0,0%

### III – ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS

#### RESULTADOS FINAIS



Não Satisfaz	0%
Satisfaz Pouco	0%
Satisfaz	1%
Satisfaz Bem	19%
Não Aplicável	79%
Não Respondeu	1%

#### RESULTADOS FINAIS GLOBAL

Média Final 98%

Da análise de resultados obtidos verificou-se que o índice de satisfação global foi positivo, sendo a média final de 98%.

Como plano de ação, e de acordo com a estratégia definida no plano estratégico da organização, no plano de parcerias irá ser reforçado a importância do papel efetivo do interlocutor de cada entidade parceira, isto é, da Instituição e do parceiro social e/ou entidade financiadora, pois permitirá por um lado um contato mais ágil de acompanhamento da parceria e por outro a transmissão do feedback da mesma.

#### **IV – CONCLUSÃO**

Com esta avaliação conseguimos perceber melhor quais os aspetos da Organização que são mais relevantes para os nossos parceiros sociais e entidades financiadoras para que se possam definir políticas e estratégias conjuntas para que estes se sintam também envolvidos na prossecução dos objetivos a que a APCV-Associação de Paralisia Cerebral de Viseu se propõe atingir. De salientar que esta avaliação deve ser acompanhada de reuniões presenciais, pois os resultados que foram apresentados são muito elevados, pois incidem fundamentalmente, na nossa opinião no objetivo definido no protocolo de parceria e na realidade a mesma ultrapassa o objeto formalizado ao longo dos anos, sendo renovado, e não são atualizados. O papel efetivo dos interlocutores, da nossa opinião é fundamental para melhorar substancialmente a utilização recíproca dos recursos de ambas as entidades em prol da qualidade de vida das pessoas com deficiência.