

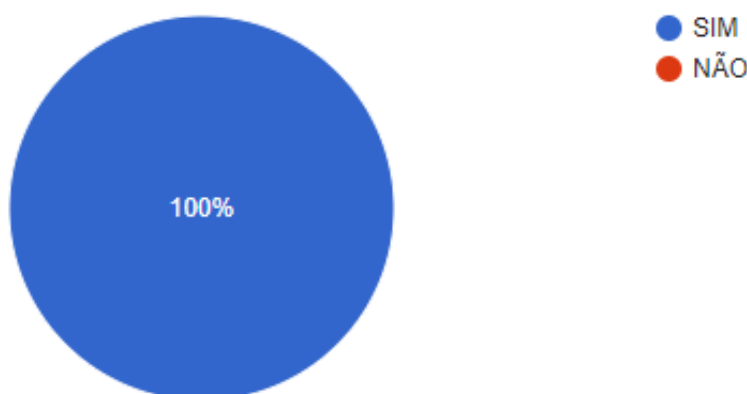


**RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO  
DE SATISFAÇÃO  
DA  
COMUNIDADE**

O relatório que segue foi disponibilizado no site da internet e facebook da APCV- Associação de Paralisia Cerebral de Viseu e foi preenchido por **31** elementos da comunidade.

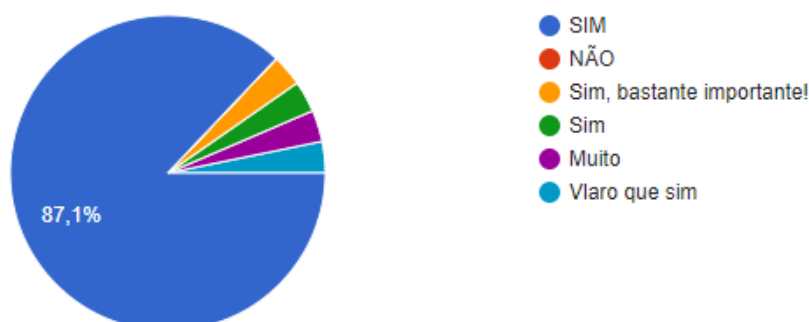
### **ANÁLISE POR PERGUNTA**

#### **CONHECE A APCV - ASSOCIAÇÃO DE PARALISIA CEREBRAL DE VISEU?**



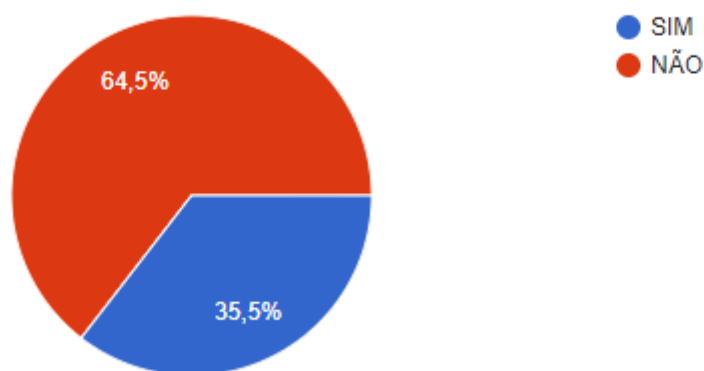
No que se refere ao conhecimento que a comunidade tem acerca da Instituição, os resultados mostram que 100% dos inquiridos afirmam conhecer APCV-Associação de Paralisia Cerebral de Viseu. Relativamente à forma como tiveram conhecimento da APCV as respostas foram as seguintes: "Site" (4 inquiridos); "Sócio" (2 inquiridos); "Trabalho na área da deficiência intelectual"; "Sou utente desde 1982"; "Através de amigos"; "Quando procurei o meu primeiro emprego"; "Familiares" (2 inquiridos); "Trabalhador"; "Trabalhei lá"; "Amigos"; "Comunicação Social"; "Cliente"; "Por razões profissionais"; "Internet"; "Pela EB 2,3 Dr. Fortunato de Almeida Nelas"; "Pela escola"; "Pela frequência no ensino básico".

#### **DO QUE CONHECE DA INSTITUIÇÃO, ACHA IMPORTANTE O TRABALHO DESENVOLVIDO NA MESMA?**



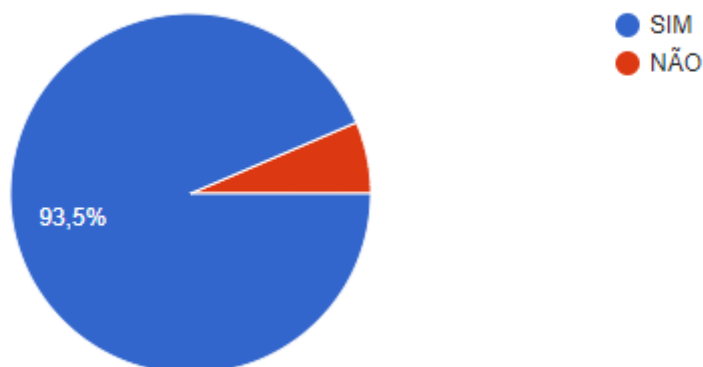
A maioria dos inquiridos (100%) consideram importante o trabalhos desenvolvido na APCV – Associação de Paralisia Cerebral de Viseu .

**TEM ALGUM FAMILIAR LIGADO À APCV - ASSOCIAÇÃO DE PARALISIA CEREBRAL DE VISEU?**



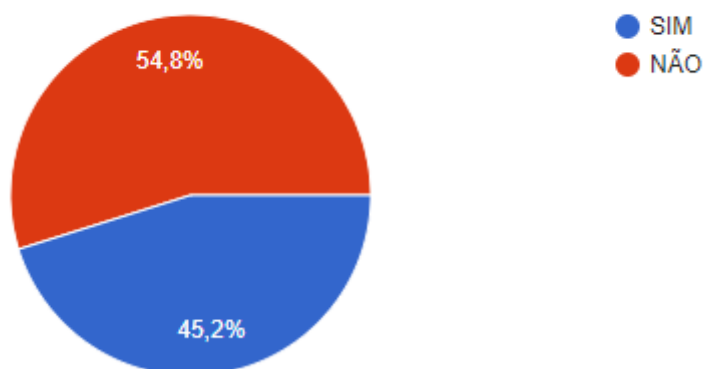
Relativamente a esta questão a maioria dos inquiridos (64,5%) referem não ter familiares ligados à APCV sendo que 35,5% têm algum familiar ligado à APCV.

**CONHECE AS NOSSAS RESPOSTAS SOCIAIS?**



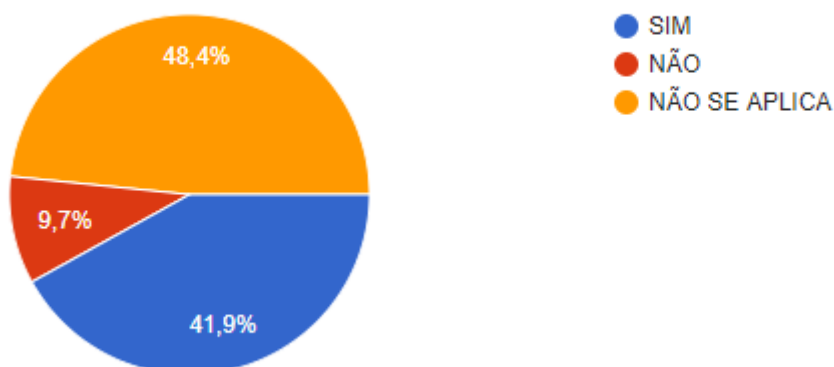
A maioria das pessoas inquiridas (93,5%) afirmam conhecer as respostas sociais da APCV.

**JÁ UTILIZOU ALGUMA DAS NOSSAS RESPOSTAS SOCIAIS?**



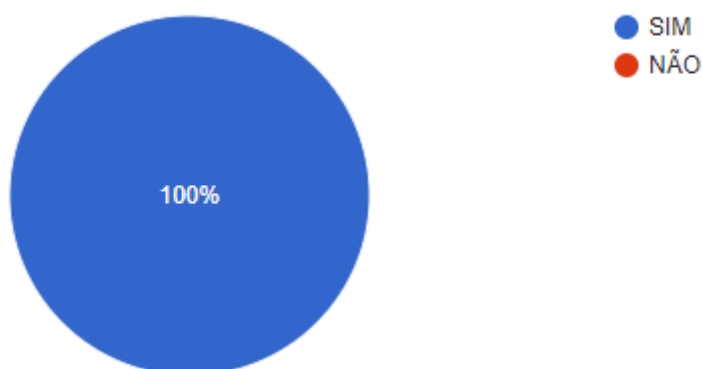
Nesta questão a maioria dos inquiridos (54,8%) referem que não utilizaram nenhuma Resposta Social da APCV sendo que, 45,2% afirmam ter utilizado alguma das Respostas Sociais.

**CASO TENHA RECORRIDO A ALGUMA DAS NOSSAS RESPOSTAS SOCIAIS, FICOU SATISFEITO?**



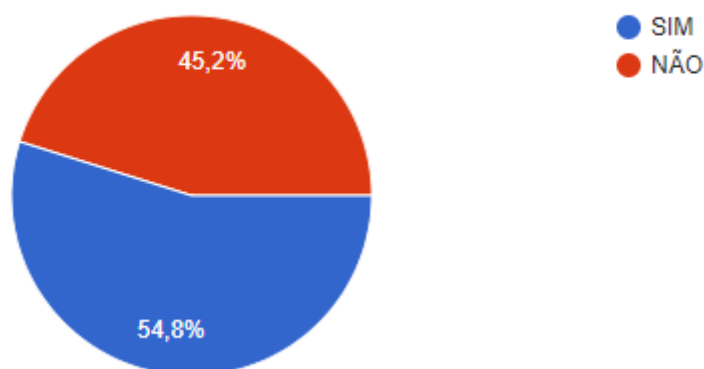
Relativamente à satisfação dos inquiridos ao serviço prestado pelas respostas sociais ( caso tenha recorrido) 41,9 % afirma ter ficado satisfeito e 9,7% afirmam que não ficaram satisfeitos. Nesta questão 48,4% dos inquiridos indica que esta questão não se aplica.

**CONHECE OS NOSSOS SERVIÇOS?**



No que refere ao conhecimento dos serviços 100% dos inquiridos afirmam conhecer os serviços da APCV-Associação de Paralisia Cerebral de Viseu.

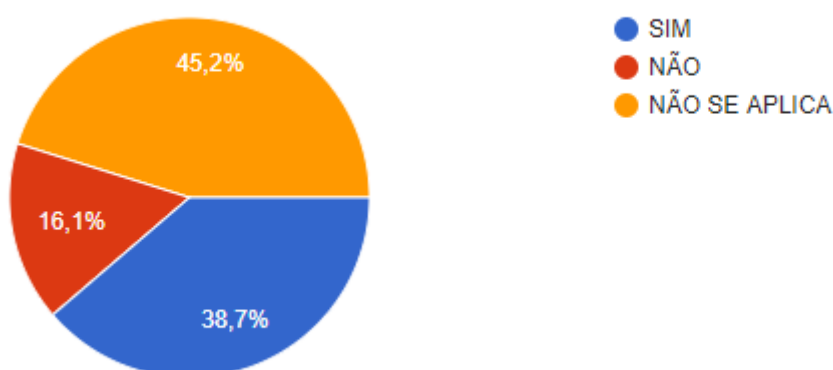
**JÁ UTILIZOU ALGUNS DOS NOSSOS SERVIÇOS?**



Relativamente à utilização dos serviços da APCV-Associação de Paralisia Cerebral de Viseu 54,8%

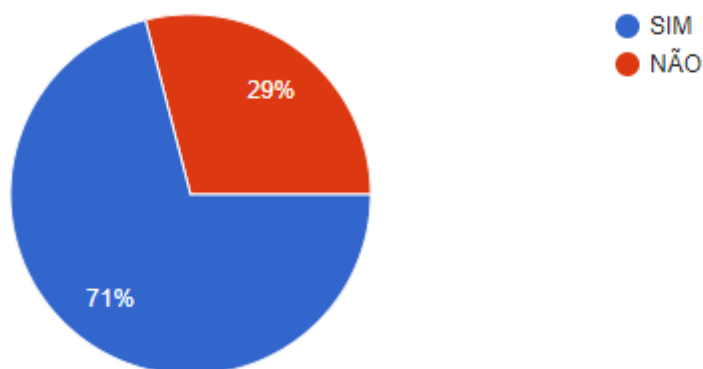
dos inquiridos responderam positivamente enquanto 45,2% dos inquiridos afirmam não ter utilizado.

**CASO TENHA UTILIZADO OU RECORRIDO A ALGUNS DOS NOSSOS SERVIÇOS FICOU SATISFEITO?**



Nesta questão 45,2% dos inquiridos afirmam que a mesma não se aplica. Porém 38,7% dos inquiridos consideram-se satisfeitos e 16,1% não se consideram satisfeitos indicando os seguintes motivos: “Porque se prima pela quantidade em detrimento da qualidade. Deverá ser dado um apoio maior e mais personalizado a cada utente e não ter muitos utentes oferecendo a cada um deles repostas insuficientes.”; “Porque os serviços são limitados”.

**ACHA QUE EXISTE SUFICIENTE DIVULGAÇÃO/INFORMAÇÃO DAS RESPOSTAS SOCIAIS E SERVIÇOS DESENVOLVIDAS PELA NOSSA INSTITUIÇÃO?**

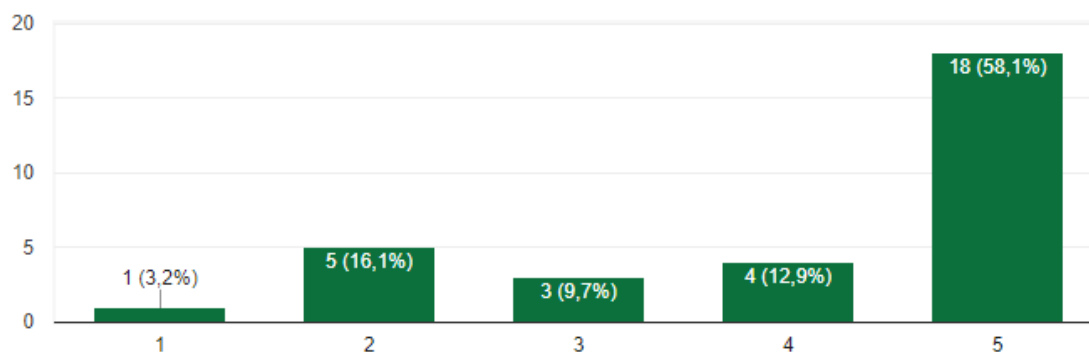


Relativamente à divulgação/informação das Respostas Sociais e serviços desenvolvidas pela APCV 71% dos inquiridos consideram ser suficiente sendo que, o oposto corresponde a 29%.

**QUANDO NECESSITA DE INFORMAÇÕES SOBRE A APCV - ASSOCIAÇÃO DE PARALISIA CEREBRAL DE VISEU ONDE RECORRE?**

|  |   |
|--|---|
| “Site”   | “Terapeutas”                              |
| “Internet”   | “À receção”                               |
| “Aos técnicos”   | “Na escola”                               |
| “Ao Website e facebook. Se desta forma não ficar esclarecida, contacto os serviços da APCV por telefone ou e-mail” | “Recorro às instalações da APCV”          |
| “Aos serviços”   | “Serviço Social da Formação Profissional” |
| “À instituição”  | “Aos recursos humanos”                    |

**DE 0 A 5 COMO AVALIA A IMPORTÂNCIA DO TRABALHO DA APCV - ASSOCIAÇÃO DE PARALISIA CEREBRAL DE VISEU?**



No que refere à importância do trabalhos na APCV- Associação de Paralisia Cerebral de Viseu os inquiridos avaliaram, numa escala de 0 a 5.

- 58,5% dos inquiridos com 5;
- 12,9% dos inquiridos com 4;
- 9,7% dos inquiridos com 3;
- 16,1% dos inquiridos com 2;
- 3,2% dos inquiridos com 1.

**SUGESTÕES DE MELHORIA**

- A recepção (balcão de atendimento) não se coaduna com uma instituição de apoio a pessoas com deficiência;
- Criar projetos de apoio à vida independente;



## **CONCLUSÃO**

Tendo em conta os resultados obtidos no tratamento estatístico do Inquérito de Satisfação à Comunidade, pode-se concluir que a APCV-Associação de Paralisia Cerebral de Viseu é uma Instituição reconhecida no distrito de Viseu.

A maioria dos inquiridos conhece a APCV através do site e de pessoas que nela trabalham (familiares, amigos. Assim, é fundamental uma maior divulgação das atividades desenvolvidas na Instituição, pela imprensa local ou através de cartazes, folhetos distribuídos na cidade, de forma a que, o conhecimento da Instituição corresponda ao conhecimento real das atividades e trabalho desenvolvidos pela mesma e não apenas ao “ouvir falar” desta.

Esta conclusão vai de encontro a outra das questões no Inquérito presente – divulgação/informação das Respostas Sociais desenvolvidas pela APCV, à qual 71% acha que existe suficiente divulgação e informação. De salientar que 100% dos inquiridos conhecem os serviços da instituição.

A comunidade (100%) reconhece que o trabalho desenvolvido pela Instituição é de facto muito importante.

A aposta futura numa maior e eficiente divulgação do trabalho que se realiza dentro e fora da Instituição é crucial para uma maior visibilidade e projeção da APCV.

## **PROPOSTA DE AÇÃO**

De encontro com a necessidade de divulgação da Instituição e suas atividades, propõe-se a uma reformulação do site da APCV, uma melhor dinamização através das redes sociais, nomeadamente facebook e um maior contacto com os *media*.