

**Centro de Educação Especial de Rio Maior
"O Ninho"**



**AVALIAÇÃO DA
SATISFAÇÃO DA
COMUNIDADE**

Ano 2014

RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DA COMUNIDADE

A presente apresentação de resultados surge na sequência da aplicação de 51 questionários de avaliação de satisfação junto da comunidade de Rio Maior.

Os questionários foram distribuídos de forma aleatória e em mão junto de pessoas da comunidade através de alguns parceiros do CEEONINHO e de colaboradores da instituição o questionário foi ainda disponibilizado através da internet usando ferramentas de formulários do Google drive.

Os questionários foram distribuídos e recolhidos por colaboradores do CEEONINHO e posteriormente entregues ao Gestor da Qualidade para tratamento dos dados.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS

O Gráfico A reflete o índice de resposta às várias questões do questionário á comunidade. Dos 51 questionários recolhidos, houve um índice médio de questões respondidas de 98,84%.

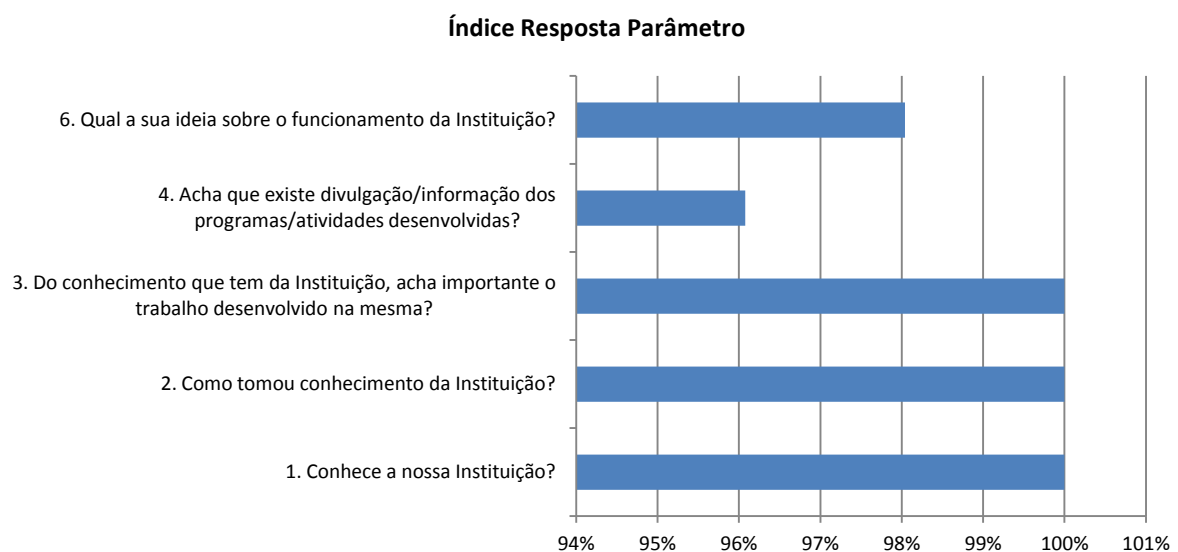
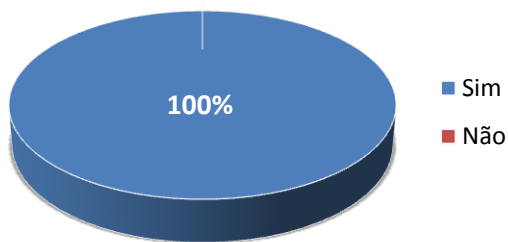


Gráfico A – Índice de Resposta às questões do questionário.

As perguntas 1, 2 e 3 foram respondidas na sua totalidade. A taxa de resposta às restantes questões rondou os 96% e os 98%.

O Índice Médio de Satisfação da comunidade é de 96%, para o cálculo do IMS foram apenas consideradas as questões 3 e 6 do questionário, sendo que as restantes questões são questões informativas não existindo respostas positivas ou negativas.

Conhece a nossa Instituição?



Conhece a nossa Instituição?

Quando questionadas pessoas da comunidade sobre se conheciam ou não conheciam o CEEONINHO, 51 pessoas responderam que SIM o que representa a totalidade dos inquiridos.

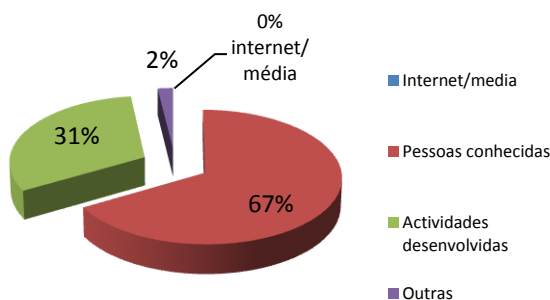
Meios de Divulgação

Foi questionado às pessoas por que meio tinham tido conhecimento da existência do CEEONINHO, tendo sido dado quatro possibilidades de resposta sendo elas, internet/ média, pessoas conhecidas e atividades desenvolvidas, era ainda dada a possibilidade de indicar outros meios.

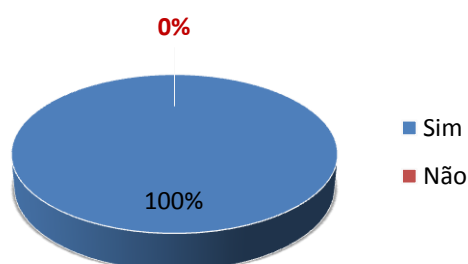
Nenhuma pessoa referiu ter sido através da Internet/ média, a maioria, 34 pessoas referiu ter tido conhecimento da instituição através de pessoas conhecidas, 16 através de atividades desenvolvidas pelo CEEONINHO e 1 pessoas referiu outros meios.

A internet/ média não demonstrou ser a via mais eficaz para a divulgação e promoção da instituição a nível local, será no entanto de considerar este meio como privilegiado para a divulgação das atividades desenvolvidas. poderá ficar a dever-se ao facto de ser recente a sendo que atualmente é feito através das redes sociais, do site da instituição e na utilização de mailing-list.

Como tomou conhecimento da Instituição?



Dos conhecimentos que tem da Instituição, acha importante o trabalho desenvolvido na mesma?



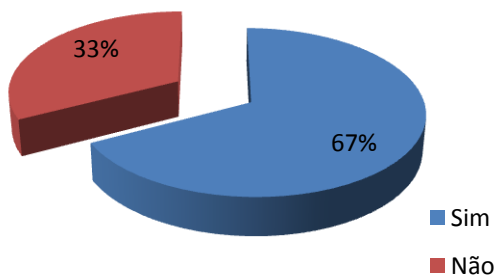
Importância do trabalho desenvolvido pelo CEEONINHO

À questão “Do que conhece da Instituição, acha importante o trabalho desenvolvido pela mesma?”, a totalidade dos inquiridos respondeu SIM, ou seja todos os inquiridos reconheceram a importância do trabalho desenvolvido pela instituição.

Ainda nesta questão, era solicitado que fosse justificada a resposta dada. Neste sentido e para a importância dada à instituição, foram referidos os seguintes motivos:

Motivo	Nº de respostas
Pelo apoio dado em resposta às necessidades das pessoas com deficiência.	12
Pela mais-valia que representa para a sociedade de Rio Maior	7
Pela capacidade de sensibilização da população para a questão da deficiência	1
Pelo apoio dado às famílias de pessoas com deficiência.	5

Acha que existe divulgação/informação dos programas/actividades desenvolvidas?



Divulgação e informação

Foi colocada a seguinte questão a pessoas da comunidade de Rio Maior “Acha que existe divulgação/ informação dos programas/ actividades desenvolvidas pela nossa Instituição?”, tendo sido obtidas 16 respostas negativas e 33 resposta afirmativas.

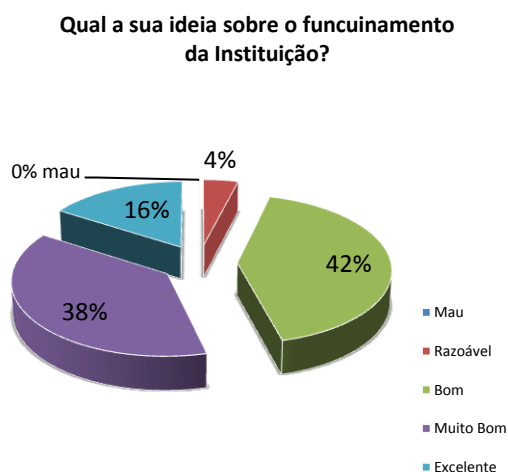
Na questão sobre divulgação e informação do CEEONINHO foi solicitado para que os inquiridos sugerissem meios para a divulgação/ informação, tendo sido sugeridos os seguintes meios:

Meio para a Divulgação/ informação do CEEONINHO	Nº de Sugestões
Imprensa Local	4
Internet/ Redes Sociais	10
Passar a palavra	3
Newsletter	2
Publicidade fixa na comunidade	1

Respostas Sociais

Foi solicitado às pessoas que responderam ao questionário que indicassem o tipo de resposta social que na sua opinião mais falta fazia na zona geográfica em que se inserem, foram obtidas as seguintes respostas:

Sugestão de resposta social	Nº de Sugestões
Estrutura de apoio a crianças com NEE	1
Estrutura de apoio à juventude	1
Estrutura de apoio a toxicodependentes	3
Lar Residencial para pessoas com deficiência	1
Lares de terceira idade	6
Estrutura de apoio a famílias carenciadas	1
Estrutura de lar para acolhimento e apoio de crianças	5



Funcionamento

Na pergunta seis do questionário foi perguntado a pessoas da comunidade qual era a sua ideia sobre o funcionamento da Instituição, sendo possível ao inquirido classificar a instituição em 5 níveis (mau, razoável, bom, muito bom e excelente).

Neste item 8 pessoas classificaram o funcionamento da instituição com Excelente, 19 como Muito Bom e 21 como Bom e duas como razoável, não foi verificada nenhuma resposta para o nível de Mau.

Conclusão

Podemos concluir que o índice médio de satisfação obtido junto da comunidade é bastante positivo o qual foi de 96%.

O CEEONINHO vai continuar a encetar todos os esforços no sentido de manter o reconhecimento por parte da comunidade em que se insere, promovendo a comunicação entre a instituição e a comunidade de Rio Maior.

Elaborado por: Marco António Nobre

Data: 29/01/2012

Aprovado por: Alberto da Cruz Barreiros

Data: 29/01/2012