

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



**AVALIAÇÃO DA
SATISFAÇÃO DA
COMUNIDADE**

Ano 2012

RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DA COMUNIDADE

A presente apresentação de resultados surge na sequência da aplicação de 46 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 aproveitando algumas iniciativas da instituição na comunidade de Rio Maior.

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

Dos 46 questionários recolhidos, houve um índice médio de questões respondidas de 94.39%.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS

O Gráfico A reflete o índice de resposta às várias questões do questionário á comunidade. Dos 46 questionários recolhidos, houve um índice médio de questões respondidas de 94.39%.

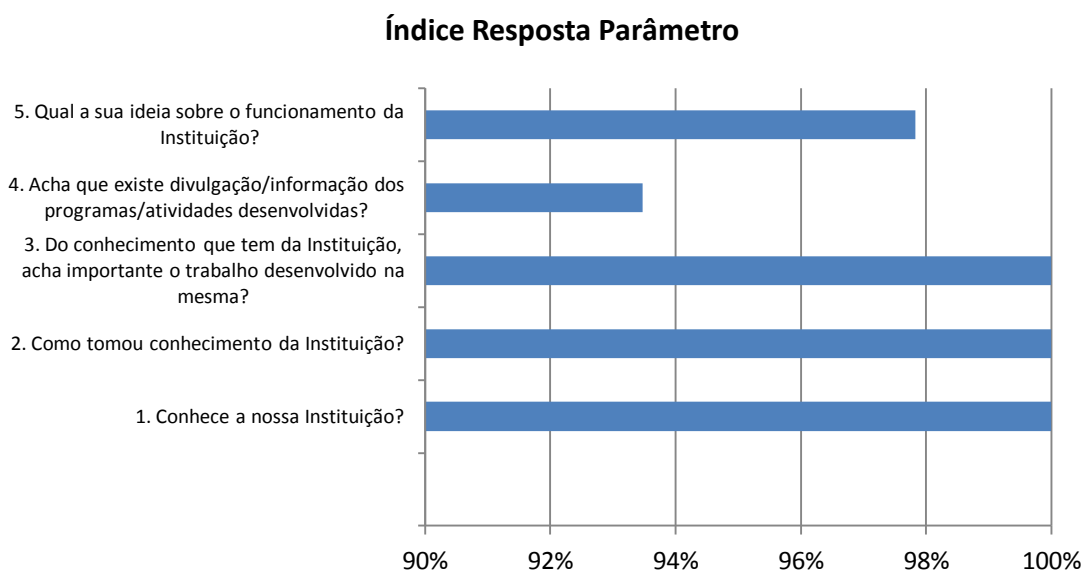
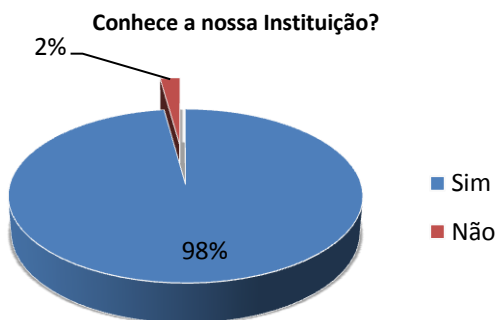


Gráfico A – Índice de Resposta às questões do questionário.

As perguntas 1, 2 e 3 foram respondidas na sua totalidade. A taxa de resposta às restantes questões rondou os 93,4% e os 97,8%.

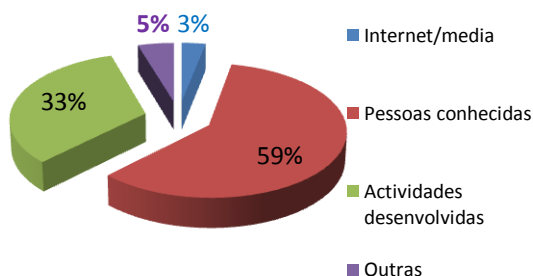
O Índice Médio de Satisfação da comunidade é de 100%, para o cálculo do IMS foram apenas consideradas as questões 3 e 6 do questionário, sendo que as restantes questões são questões informativas não existindo respostas positivas ou negativas.



Conhece a nossa Instituição?

Quando questionadas pessoas da comunidade sobre se conheciam ou não conheciam o CEEONINHO, 98% referiu conhecer o CEEONINHO.

Como tomou conhecimento da Instituição?

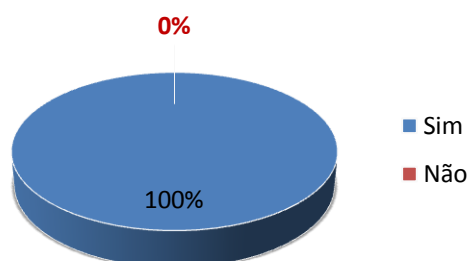


Meios de Divulgação

Foi perguntado, por que meio tinham tido conhecimento da existência do CEEONINHO, sendo que a maioria das pessoas, 59%, referiu ter tido conhecimento da instituição através de pessoas conhecidas.

O meio menos cotado foi a internet/media com uma percentagem de 3%, o baixo número de pessoa que referiram a internet/média poderá ficar a dever-se ao facto de ser recente a aposta do CEEONINHO nestes meios de divulgação, sendo que atualmente já é feito através das redes sociais, no site da instituição e na utilização de mailing-list.

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



Importância do trabalho desenvolvido pelo CEEONINHO

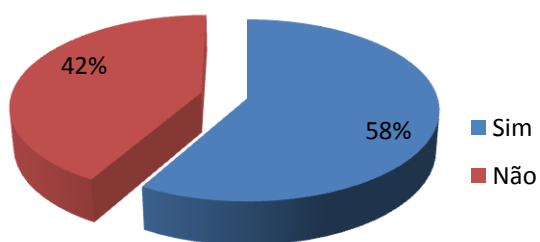
Á questão “Do que conhece da Instituição, acha importante o trabalho desenvolvido pela mesma?”, 100% dos inquiridos respondeu SIM, ou seja todos os inquiridos reconheceram a importância do trabalho desenvolvido pela instituição.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Ainda relativo á importância dada à atividade desenvolvida pelo CEEONINHO foi solicitado que indicassem o motivo pelo qual acham o trabalho da instituição importante para a comunidade, tendo sido referidos os seguintes motivos:

Motivo	Nº de respostas
Pelo apoio dado em resposta às necessidades das pessoas com deficiência.	19
Pela mais-valia que representa para a sociedade de Rio Maior	12
Pelo apoio dado às famílias de pessoas com deficiência.	6

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



Divulgação e informação

Na questão “Acha que existe divulgação/ informação dos programas/ atividades desenvolvidas pela nossa Instituição?”, 58% das pessoas acham que sim e 42% acham que não

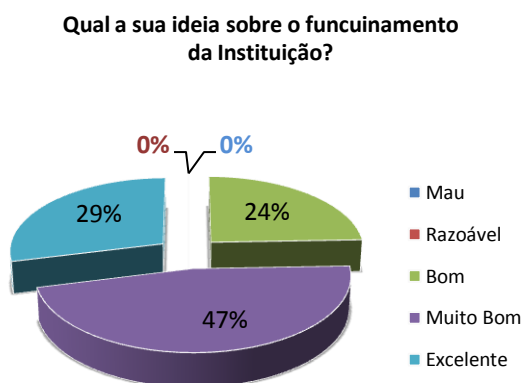
Na questão sobre divulgação e informação do CEEONINHO foi solicitado para que os inquiridos sugerissem meios para a divulgação/ informação, tendo sido sugeridos os seguintes meios:

Meio para a Divulgação/ informação do CEEONINHO	Nº de Sugestões
Imprensa Local	9
Internet	8
Passar a palavra	4
Newsletter	4
Redes Sociais	3
Publicidade fixa na comunidade	3
Colóquios e workshops	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	6
Lar Residencial para pessoas com deficiência	6
Lares de terceira idade	2
Estrutura de apoio a famílias carenciadas	2
Estrutura de apoio à ocupação de crianças em tempos livres e férias	2



Funcionamento

Na pergunta seis do questionário foi perguntado a pessoas da comunidade qual era a sua ideia sobre o funcionamento da Instituição.

Neste item 29% pessoas classificaram o funcionamento da instituição com Excelente, 47% como Muito Bom e 24% como Bom, não foi obtida nenhuma resposta negativa a este item.

Conclusão

Podemos concluir que o índice médio de satisfação obtido junto da comunidade é bastante positivo o qual foi de 94,39%.

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: 19/07/2012

Aprovado por: Alberto da Cruz Barreiros

Data: 19/07/2012