

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



**AVALIAÇÃO DA
SATISFAÇÃO DA
COMUNIDADE**

Ano 2017

SATISFAÇÃO DA COMUNIDADE

I – Enquadramento Geral

Durante o mês de dezembro, foram distribuídos os questionários à comunidade, de forma a aferir a percepção que a comunidade tem do CEEONINHO.

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.

Os questionários foram distribuídos e recolhidos por colaboradores do CEEONINHO e posteriormente entregues ao Diretor Geral para tratamento dos dados.

Foram recolhidos, ao todo, 62 questionários os quais foram analisados pelo Diretor Geral da Instituição.

Índice Resposta Parâmetro

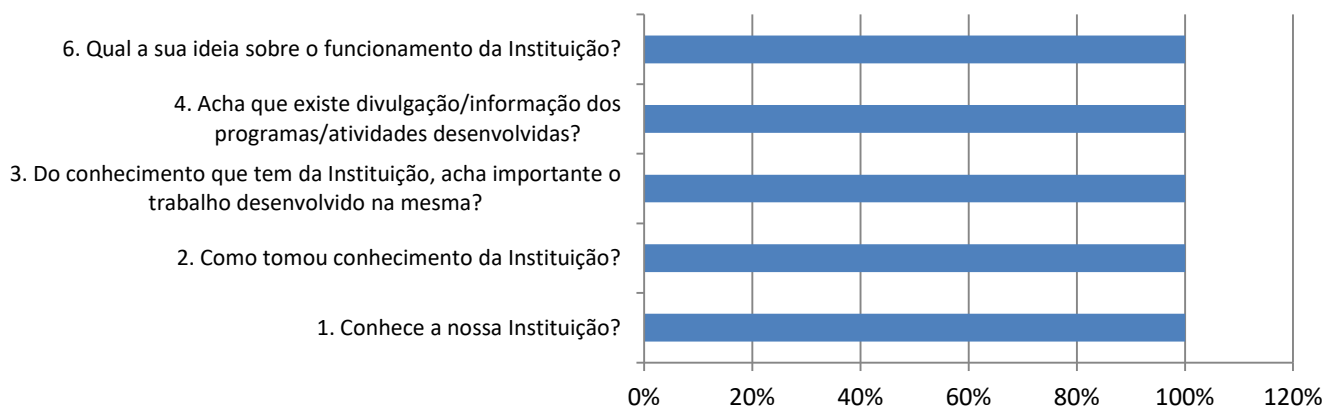


Gráfico A – Índice de Resposta às questões do questionário.

II – Resultados Obtidos

O Gráfico A reflete o índice de resposta às várias questões do questionário á comunidade. Dos 62 questionários recolhidos, houve um índice médio de questões respondidas de 100%.

O Índice Médio de Satisfação da comunidade é de 95,16%, tal como se pode verificar na tabela *infra*:

Perguntas	Mau Não	Razoável	Bom Sim	Muito Bom	Excelente	IMS (%)
3	0	--	62	--	--	100%
6	0	3	21	30	8	95,16%
Índice Médio de Satisfação *						97,58%

* O índice médio de satisfação foi calculado tendo em conta as questões 3 e 6 do questionário.

Conhece a nossa Instituição?

Quando questionadas pessoas da comunidade sobre se conheciam ou não conheciam o CEEONINHO, 59 pessoas responderam que SIM ou seja 95,16% dos inquiridos referiu ter conhecimento da existência do CEEONINHO.



Como tomou conhecimento da nossa Instituição

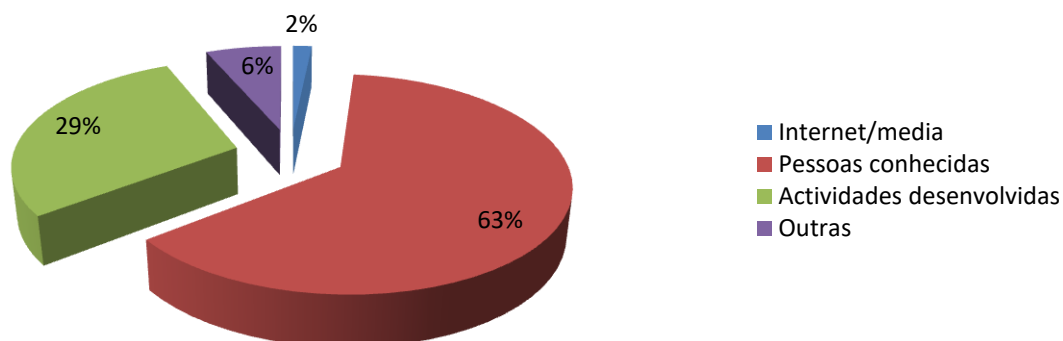
Foi questionado às pessoas por que meio tinham tido conhecimento da existência do CEEONINHO, tendo sido dado quatro possibilidades de resposta sendo elas, internet/ média, pessoas conhecidas e atividades desenvolvidas, era ainda dada a possibilidade de indicar outros meios.

Uma pessoa referiu ter sido através da Internet/ média, a maioria, 39 pessoas referiu ter tido conhecimento da instituição através de pessoas conhecidas, 18 através de atividades desenvolvidas pelo CEEONINHO e 4 pessoas referiu outros meios.

A internet/ média apesar de se apresentar como um meio moderno e eficaz na divulgação das organizações, no caso do CEEONINHO a via mais eficaz para a divulgação e promoção a nível

local será muito através do “passa palavra” ou seja as pessoas serão o melhor meio de divulgação da instituição, em segundo lugar surgem as atividades desenvolvidas pela instituição que aparentemente tem um impacto positivo na comunidade, uma vez que promovem o reconhecimento da instituição através dessas mesmas atividades.

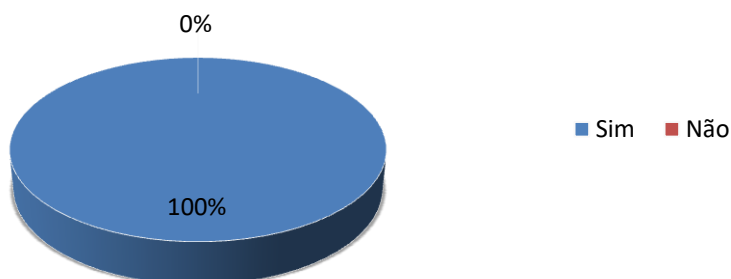
2. Como tomou conhecimento da Instituição?



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.

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



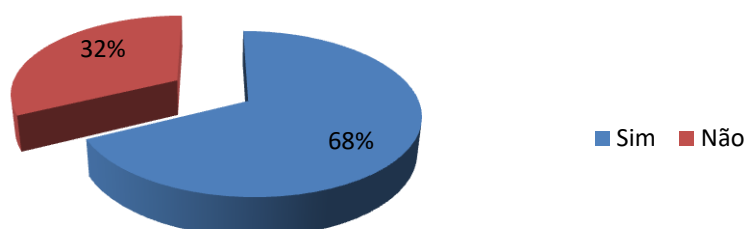
Ainda nesta questão, era solicitado qual fosse justificada a resposta dada. Neste sentido e para a importância dada à instituição, foram referidos os seguintes motivos:

Motivo	Nº de respostas
Pelo apoio dado em resposta às necessidades das pessoas com deficiência.	20
Pela mais-valia que representa para a comunidade de Rio Maior	5
Pela capacidade de sensibilização da população para a questão da deficiência	2
Pelo apoio dado às famílias de pessoas com deficiência.	8

Divulgação e informação

Foi colocada a seguinte questão a pessoas da comunidade de Rio Maior “Acha que existe divulgação/ informação dos programas/ atividades desenvolvidas pela nossa Instituição?”, tendo sido obtidas 20 respostas negativas e 42 resposta afirmativas.

4. Acha que existe divulgação/informação dos programas/atividades desenvolvidas?

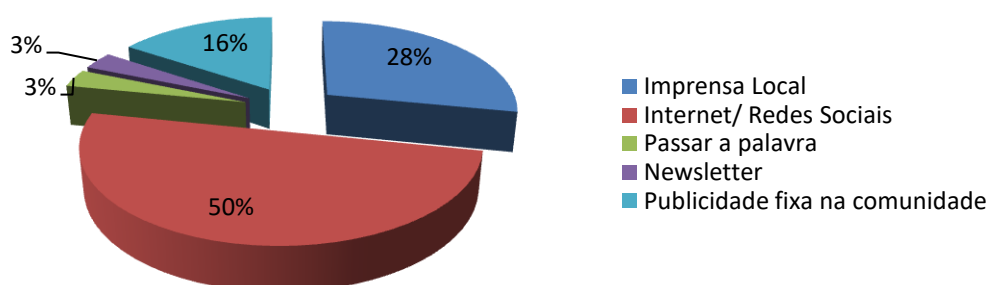


Foi solicitado nesta questão para que os inquiridos sugerissem meios para a divulgação/ informação do CEEONINHO, assim foram sugeridos os seguintes meios:

Meio para a Divulgação/ informação do CEEONINHO	Nº de Sugestões
Imprensa Local	9
Internet/ Redes Sociais	16
Passar a palavra	1
Newsletter	1
Publicidade fixa na comunidade	5

A Internet e as redes sociais foram eleitas pela maioria dos inquiridos como um dos meios privilegiados para a promoção e divulgação da Instituição, verifica-se uma maior aceitação destes meios de comunicação de detrimento de outros como a publicidade fixa ou a divulgação em suporte de papel.

Meios de divulgação siugeridos



Respostas Sociais

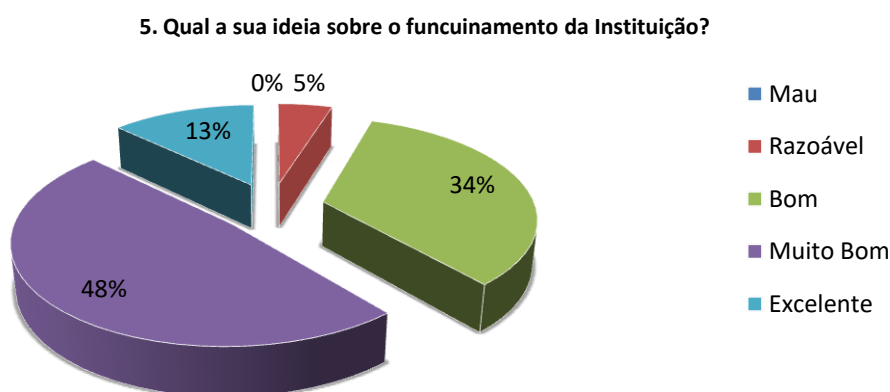
Na questão 5 do questionário foi solicitado ao inquirido que referisse o tipo de resposta social que na sua opinião faz falta na zona geográfica em que se insere, foram obtidas as seguintes respostas:

Sugestão de resposta social	Nº de Sugestões
Estrutura de apoio a crianças com NEE	3
Residência Autónoma	2
Habitação Social	1
Estrutura de apoio a psicossocial para famílias e alunos	1
Emprego protegido para pessoas com deficiência	2
Lar Residencial para pessoas com deficiência	2
Lares de terceira idade	1
Estrutura de apoio para a saúde mental	1
Apoio Domiciliário	1
Apoio a pessoas carenciadas	1
Resposta para a promoção da integração de pessoas com deficiência na comunidade	3

Funcionamento do CEEONINHO

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 nível (mau, razoável, bom, muito bom e excelente).

Neste item 8 pessoas classificaram o funcionamento da instituição com Excelente, 30 como Muito Bom e 21 como Bom e 3 como razoável, não foi verificada nenhuma resposta para o nível de Mau.



Sugestões

No final do preenchimento do questionário foi solicitado que apresentassem sugestões, neste sentido foram apresentadas pelos inquiridos as seguintes sugestões:

Sugestões	Nº de Respostas
Maior Divulgação	2
Executar mais visitas a locais e maior contacto com a população para um melhor conhecimento dos seus problemas.	1
Mais atividades com os utentes na comunidade	1
Promover um maior envolvimento da comunidade nas atividades da instituição.	1
Dar continuidade ao trabalho desenvolvido	1

III - Conclusão

Das respostas obtidas através do inquérito á comunidade poderemos tirar algumas conclusões da forma como as pessoas de Rio Maior percecionam o funcionamento do CEEONINHO.

Assim é de referir a elevada taxa de pessoas que tinham conhecimento prévio da instituição, pelos dados recolhidos todas as pessoas já tinham conhecimento da existência da instituição, tal facto leva a concluir que o CEEONINHO e uma instituição conhecida.

A totalidade dos inquiridos referiu que acha importante o trabalho desenvolvido pela instituição, o que é demonstrativo da importância que o CEEONINHO assume no apoio dado a pessoas com deficiência e do reconhecimento que a população de Rio Maior nutre pelo trabalho desenvolvido pela instituição, sendo também demonstrativo desse reconhecimento a avaliação dada ao funcionamento de CEEONINHO em que a maior percentagem é verificada nas pessoas que avaliam o trabalho desenvolvido entre muito bom e excelente, não tendo sido verificada qualquer resposta negativa ao funcionamento da instituição.

O CEEONINHO vai continuar a promover a comunicação entre a instituição e a comunidade de Rio Maior de modo a reforçar a imagem e reconhecimento da população para com o CEEONINHO.

IV – Proposta de Ação

Melhorar a comunicação instituição/ comunidade – reforçar a divulgação da instituição e da sua atividade no site do CEEONINHO. Será importante que o CEEONINHIO faça regularmente a divulgação das atividades que desenvolve através das Redes Sociais na internet assim na comunicação social local, promovendo desta forma o reconhecimento da comunidade para as atividades que desenvolve e promove.

Reforçar a intervenção junto de crianças com Necessidades Educativas e Especiais em idade escolar. Promover o envolvimento da comunidade nas ações da Instituição.

V – Despacho

Não Aplicável.

Elaborado por: Marco António Nobre

Data: 30/01/2018

Aprovado por: Alberto da Cruz Barreiros

Data: 30/01/2018