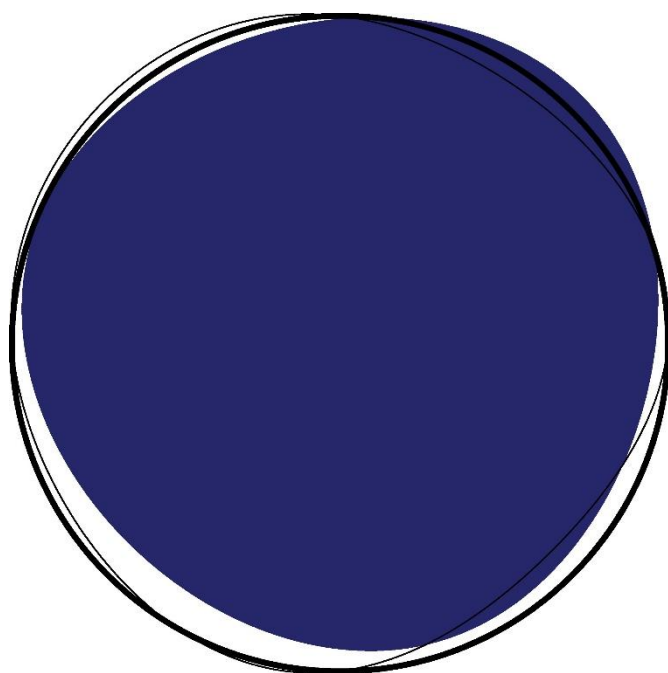




apcv.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO
DA SATISFAÇÃO DOS
CLIENTES

2025

ÍNDICE

ENQUADRAMENTO GERAL	3
1. CLIENTES DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL.....	4
1.1. Análise por pergunta	4
1.2. Análise dos resultados obtidos.....	10
2. CLIENTES DO LAR RESIDENCIAL – EQ.2 OLIVEIRA DO CONDE	13
2.1. Análise por pergunta	13
2.2. Análise dos resultados obtidos.....	20
3. CLIENTES DO LAR RESIDENCIAL – EQ.1 - SEDE	22
3.1. Análise por pergunta	22
3.2. Análise dos resultados obtidos.....	29
4. CLIENTES DO C.A.O. – EQUIPAMENTO 1 - SEDE	31
4.1. Análise por pergunta	31
4.2. Análise dos resultados obtidos.....	38
5. CLIENTES DO AMBULATÓRIO.....	41
5.1. Análise por pergunta	40
5.2. Análise dos resultados obtidos.....	46
6. CLIENTES DO C.A.O. – EQUIPAMENTO 2 – OLIVEIRA DO CONDE.....	48
6.1. Análise por pergunta	48
6.2. Análise dos resultados obtidos.....	55
7. CLIENTES DA RESIDÊNCIA AUTÓNOMA – EQUIPAMENTO 3	56
7.1. Análise por pergunta	56
7.2. Análise dos resultados obtidos.....	63
8. CLIENTES DO SAVI/CAVI	65
8.1. Análise por pergunta	65
8.2. Análise dos resultados obtidos.....	70
RESULTADOS GLOBAIS DA ORGANIZAÇÃO.....	73
PROPOSTAS DE AÇÃO	74
CONCLUSÃO.....	74

ENQUADRAMENTO GERAL

O presente relatório tem como finalidade apresentar os resultados de avaliação realizada aos clientes da Instituição.

Esta avaliação foi executada mediante a aplicação de um inquérito de avaliação de satisfação, confidencial e anónimo. No entanto, foi feito um apelo aos clientes, para a participação de todos no preenchimento e entrega dos questionários de avaliação.

Com o referido inquérito pretendeu-se avaliar os seguintes parâmetros:

COMUNICABILIDADE

Capacidade da organização para emitir e receber mensagens de modo a garantir eficiência e eficácia dos processos e a satisfazer necessidades e expectativas legítimas dos/as clientes.

FIABILIDADE

Capacidade da organização para realizar continuamente o serviço de modo conforme com o serviço acordado e contratado e com as expectativas legítimas dos/as clientes.

AMIGABILIDADE

Capacidade da organização para facilitar o acesso das pessoas à organização, nos domínios físico, temporal e relacional.

SEGURANÇA, SAÚDE E HIGIENE

Capacidade para a organização realizar o serviço respeitando regras aplicáveis nestes domínios e melhorar e satisfazer as expectativas dos clientes.

PERFORMATIVIDADE

Capacidade para melhorar continuamente o desempenho de indivíduos e equipas de modo a garantir a satisfação das necessidades e expectativas dos/as clientes e de outras entidades interessadas.

IDENTIDADE

Capacidade da organização para comunicar, implicar e identificar os clientes com a missão, visão, estratégia e políticas da organização.

Dentro de cada um destes parâmetros, foram apresentadas afirmações, tendo sido solicitado ao cliente que avaliasse o seu grau de satisfação, tendo como referência a seguinte escala de Likert:

1-Nada Satisfeito	2-Pouco Satisfeito	3-Satisfeito	4-Muito Satisfeito	5-Totalmente Satisfeito
-------------------	--------------------	--------------	--------------------	-------------------------

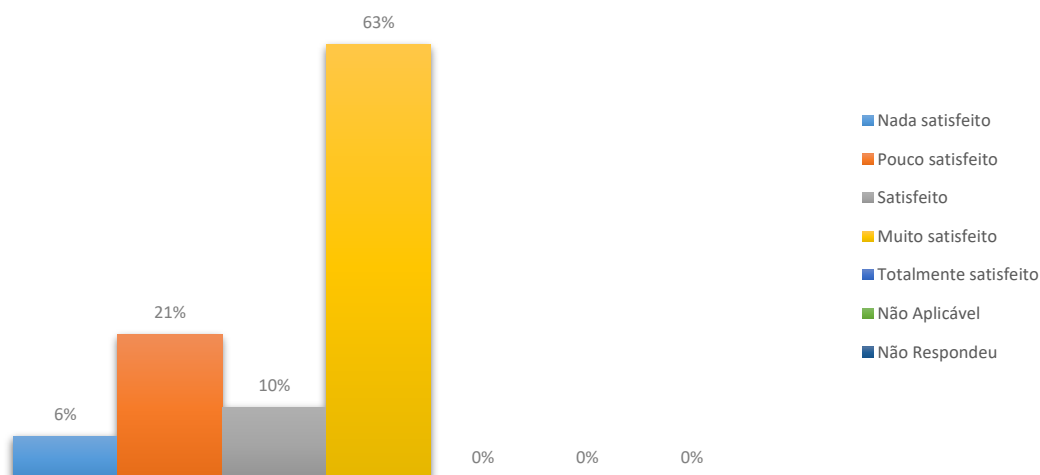
Todos os inquéritos foram distribuídos e recolhidos pelas chefias das várias respostas sociais e pelas chefias dos vários serviços da APCV.

1. CLIENTES DA FORMAÇÃO PROFISSIONAL

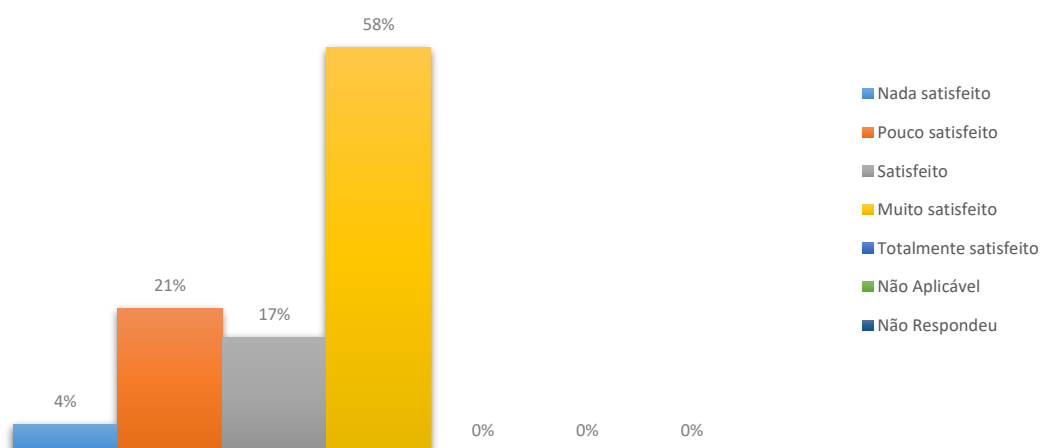
O relatório que segue foi entregue e preenchido por 51 clientes da formação profissional.

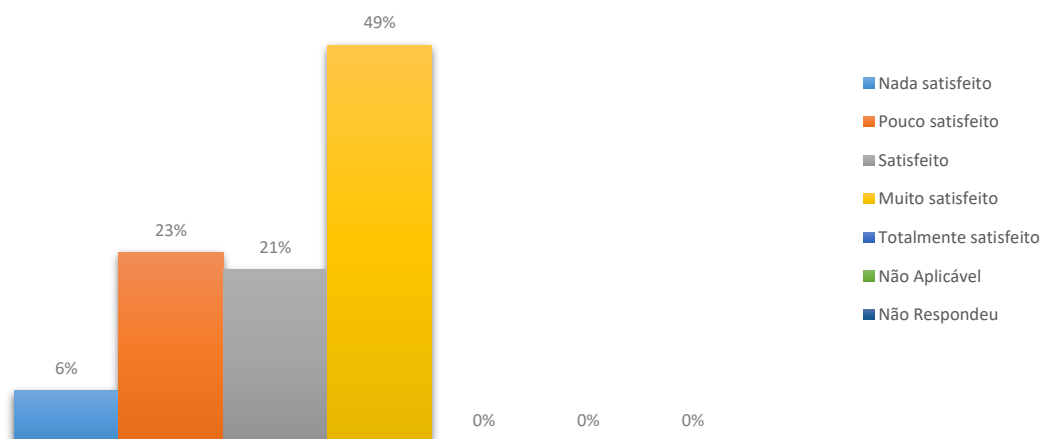
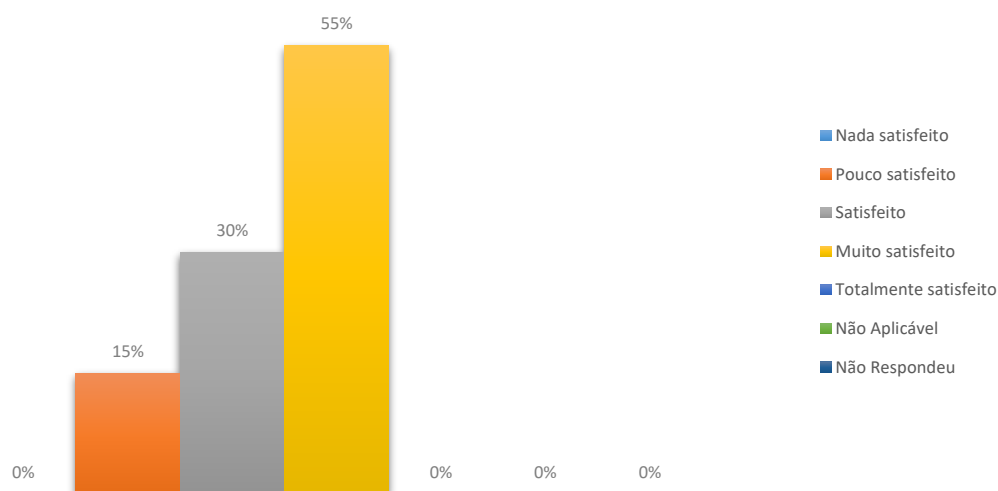
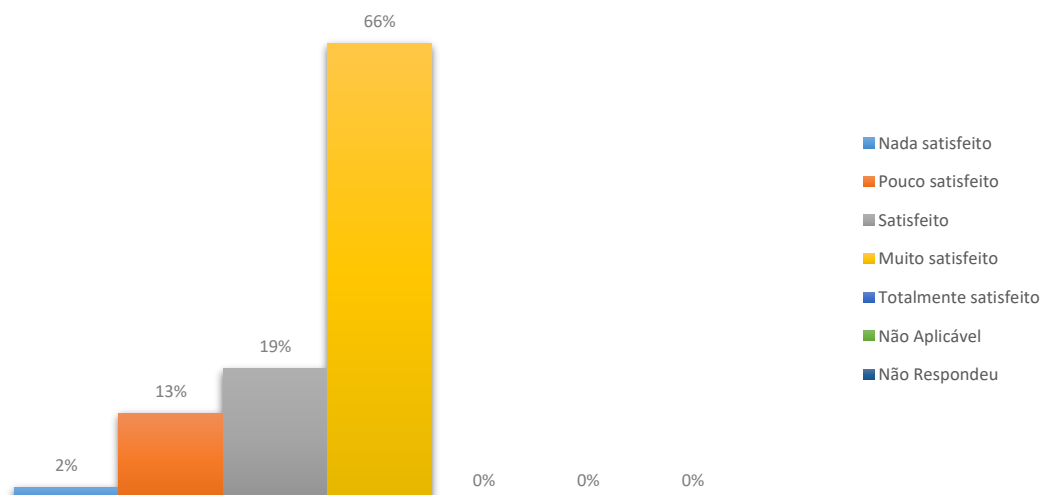
1.1. ANÁLISE POR PERGUNTA

1 A formação está a ajudar-me a conseguir uma vida melhor



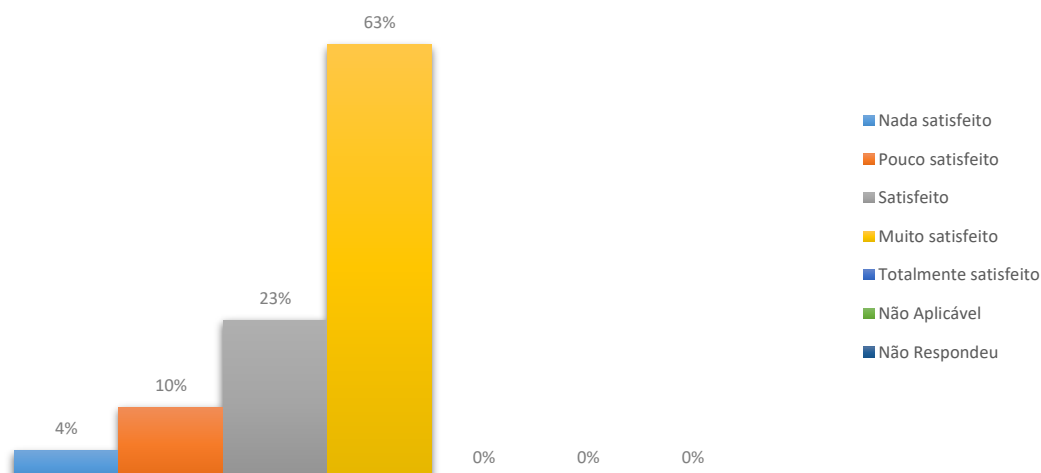
2 A formação está a ajudar-me a conseguir aquilo que eu quero



3 A formação funcionou como eu estava à espera**4** Fui envolvido(a) na elaboração do Plano Individual**5** O Plano Individual ajudou-me a pensar o que preciso para ter uma vida melhor

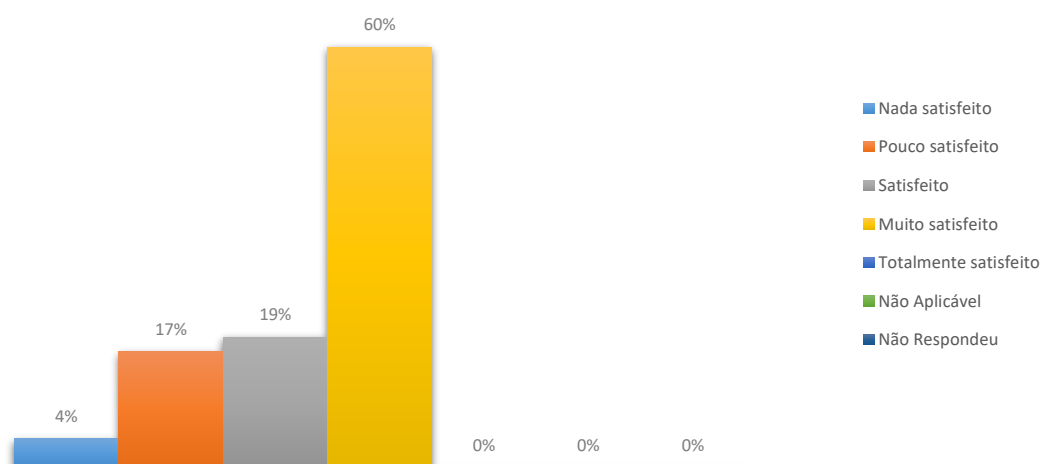
6

Sei quem é que no Departamento de Formação Profissional da APCV me pode ajudar consoante o que preciso



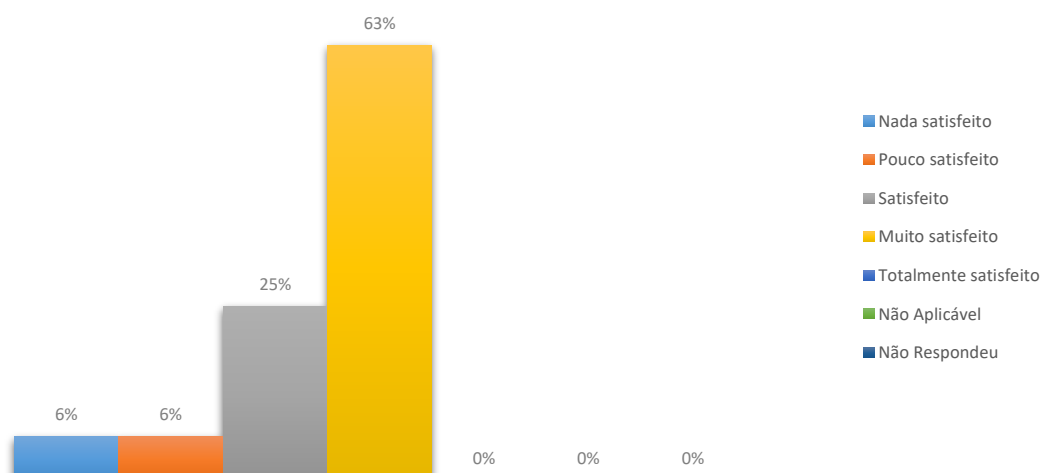
7

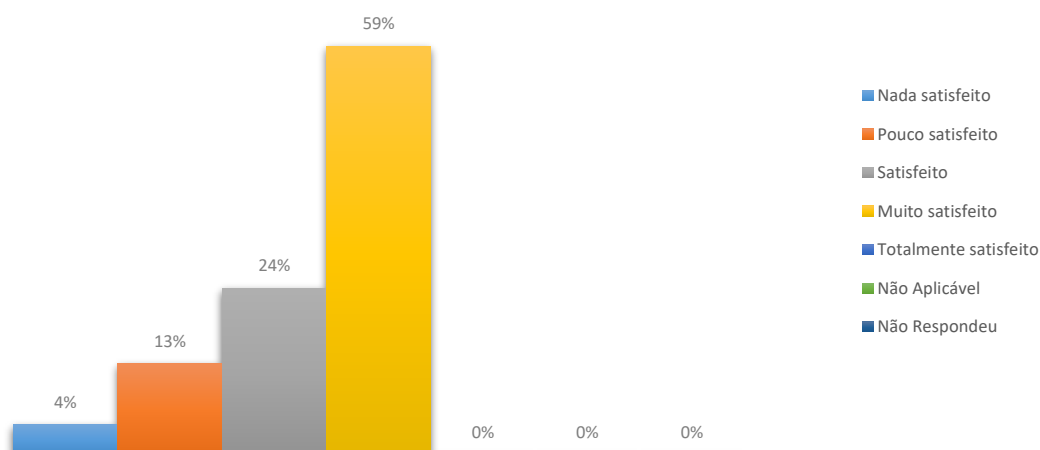
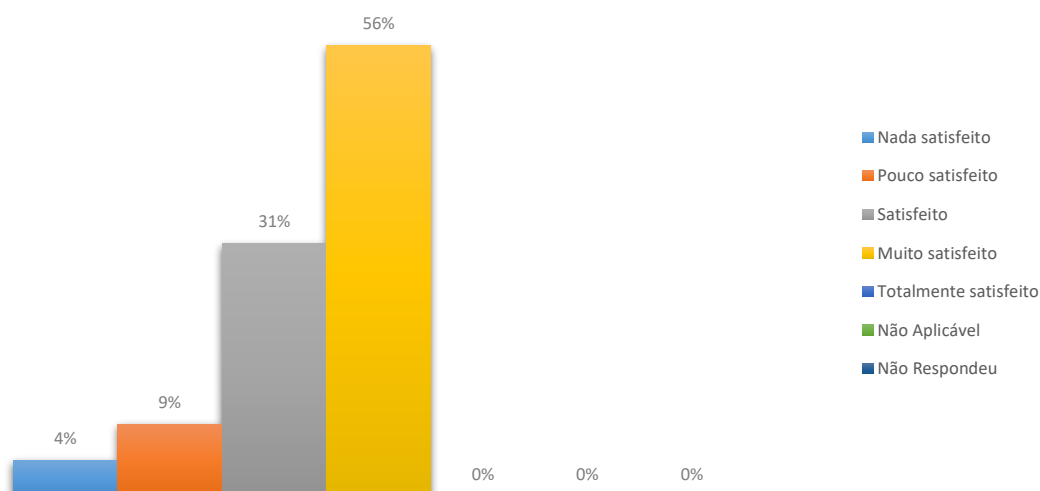
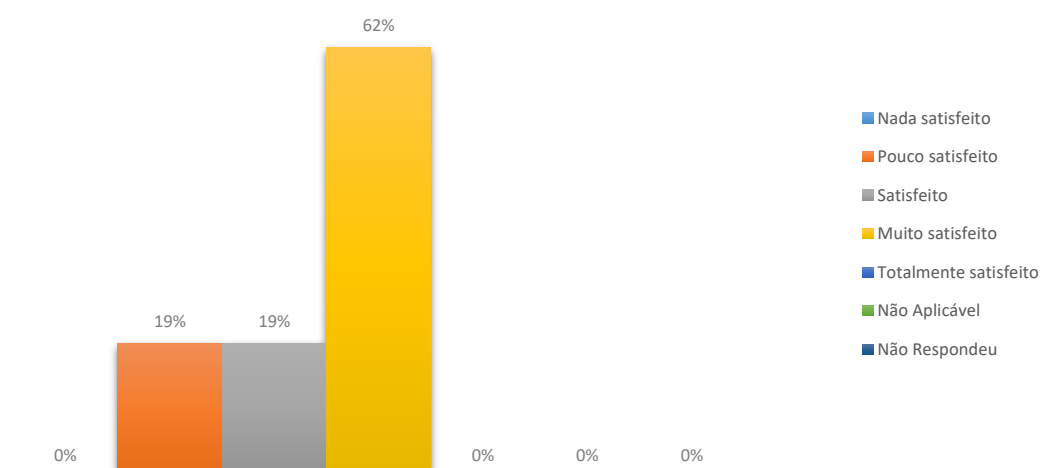
Deram-me todas as informações que precisei

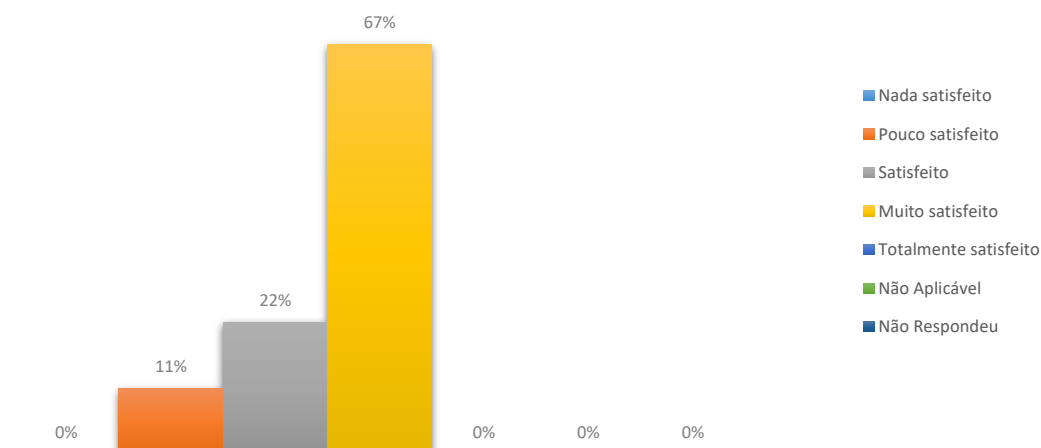
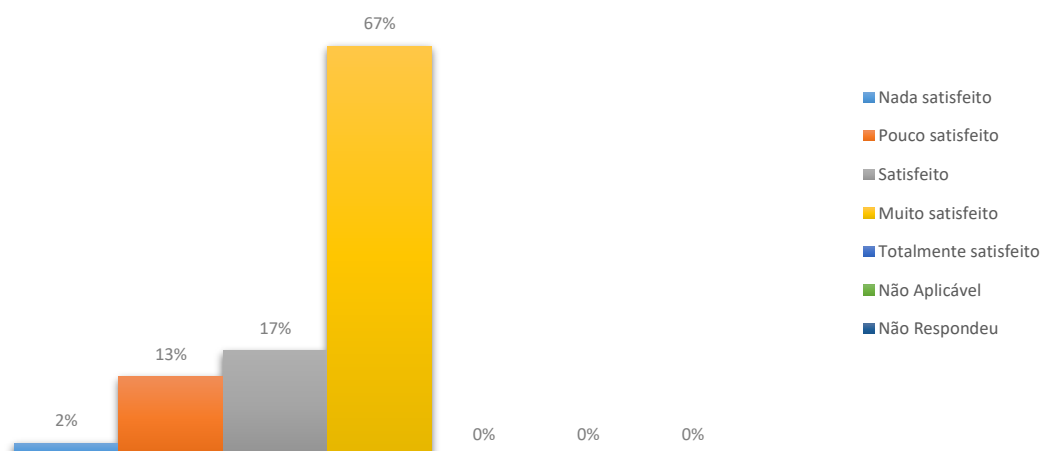
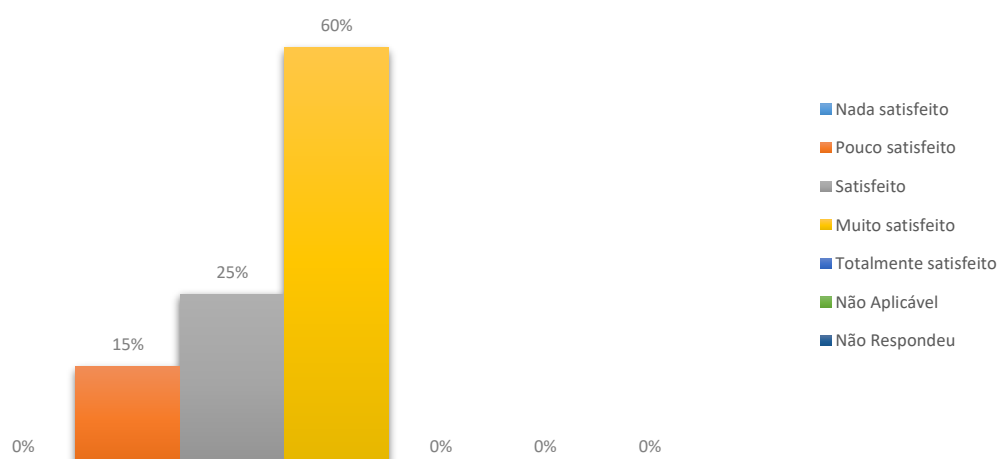


8

Deram-me todos os documentos que precisei

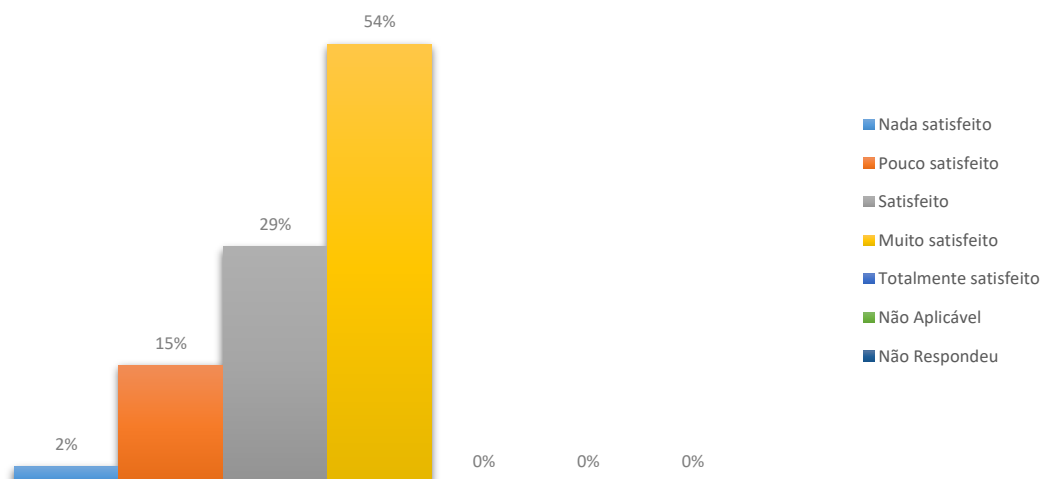


9 A formação foi bem organizada**10** Fui informado(a) a tempo de mudanças ou alterações**11** A formação ajudou-me a conhecer e a participar mais na comunidade

12 Fui ouvido(a) nas decisões que me dizem respeito**13** Deram atenção às minhas opiniões**14** Fui tratado(a) de forma justa e correta

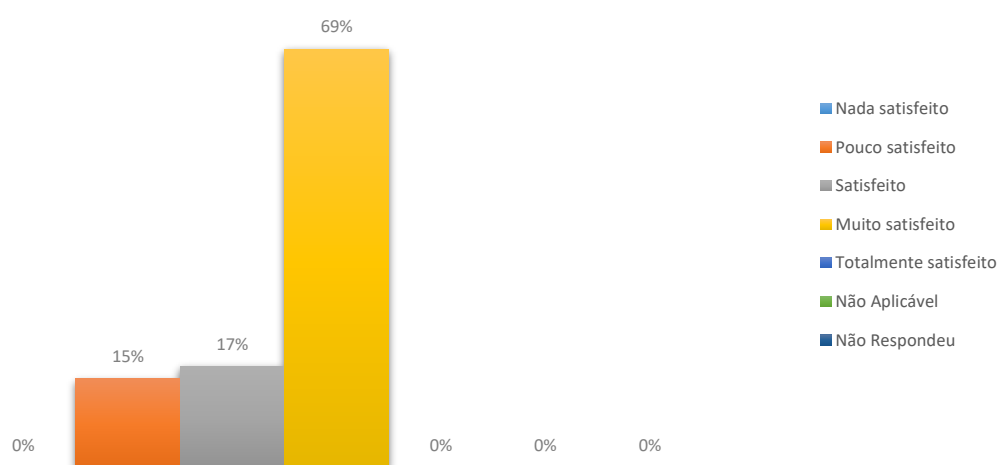
15

Tive oportunidade de dar sugestões (por exemplo para as coisas correrem melhor ou sobre atividades, etc.)



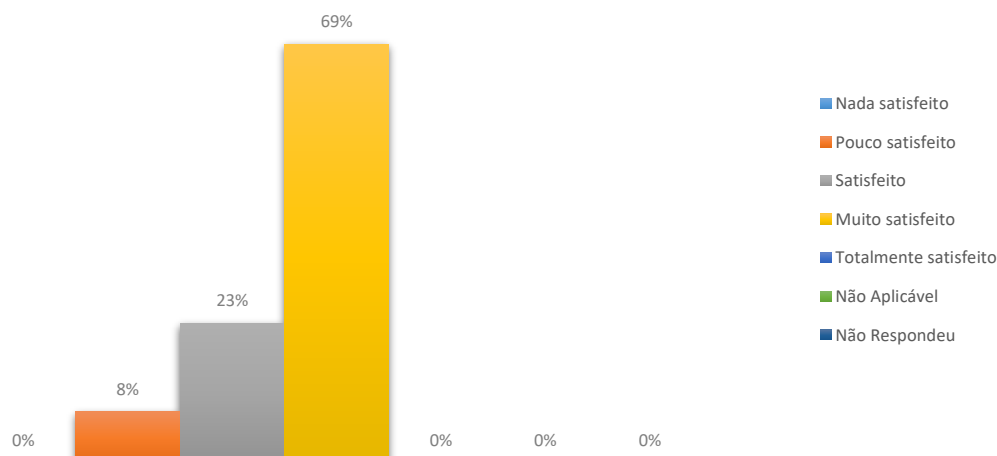
16

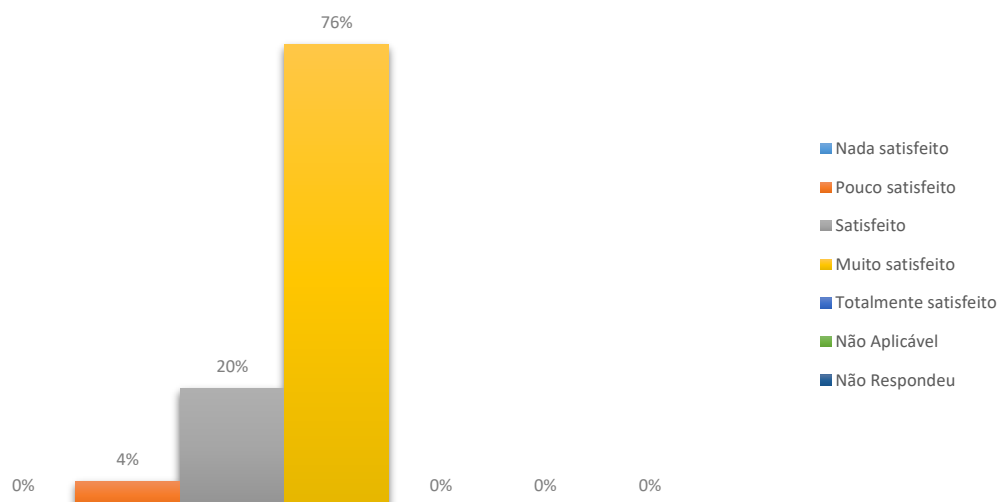
A APCV respeita os meus direitos



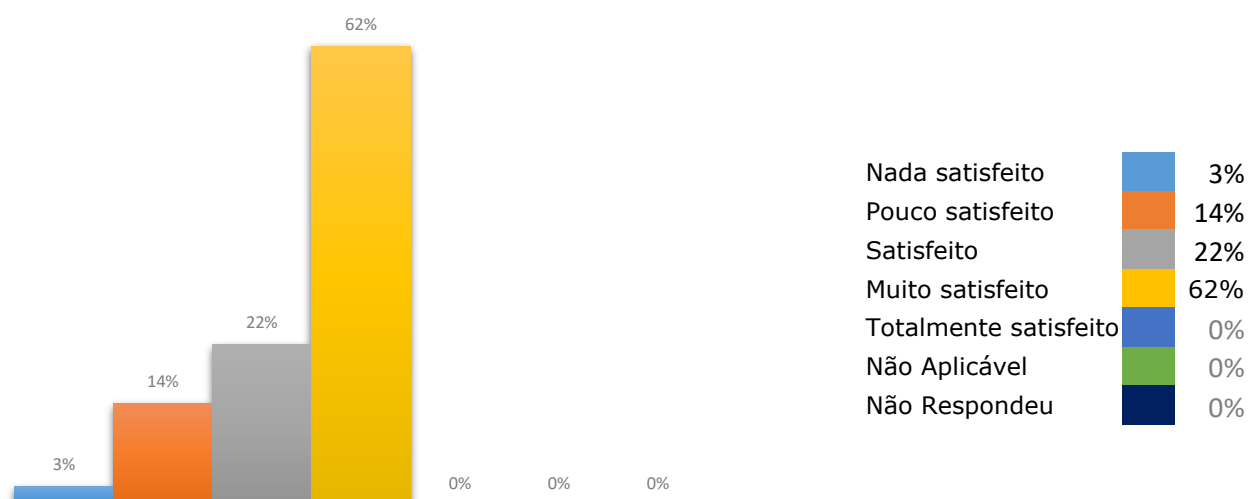
17

A APCV promove a minha inclusão na sociedade



18 A minha vida pessoal é respeitada e é mantida a confidencialidade

1.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS

RESULTADOS

SUGESTÕES DE MELHORIA QUE GOSTARIA DE VER IMPLEMENTADAS?

- Humidade
- As instalações têm poucas condições: no inverno faz muito frio e no verão muito calor. Os WC em funcionamento são poucos para tanta gente.
- Mais iniciativas na área da saúde mental (depressão, ansiedade, tentativas de suicídio, baixa autoestima, bullying e falta de iniciativa).
- Incentivar as pessoas que têm criatividade, mas que a mantêm em silêncio devido a críticas e ofensas.
- Gostaria que houvesse aquecimento nas salas e mais casas de banho, porque as existentes são poucas para tantos formandos.
- Ter mais aulas de cidadania e de igualdade de oportunidades.
- Promover melhor convivência e amizade entre todos.
- Sim, que se organizem de forma a termos mais aulas teóricas.
- Este edifício devia ter melhores condições. As casas de banho são insuficientes, chove em vários locais e, quanto ao frio, mesmo com mantas e gorro não conseguimos manter os pés quentes.
- A minha sugestão diz respeito às condições da sala: é muito fria, entra chuva e tenho de usar manta. Estou sempre com muito frio, nas mãos, nos pés, etc. Além disso, também há problemas nas condições da casa de banho.
- Ter melhores condições para permanecer no interior, com melhor aquecimento e casas de banho em melhores condições.
- Melhorar as condições das salas e das casas de banho, pois chove em vários locais e faz muito frio.
- Melhorar o aquecimento e as condições das casas de banho.

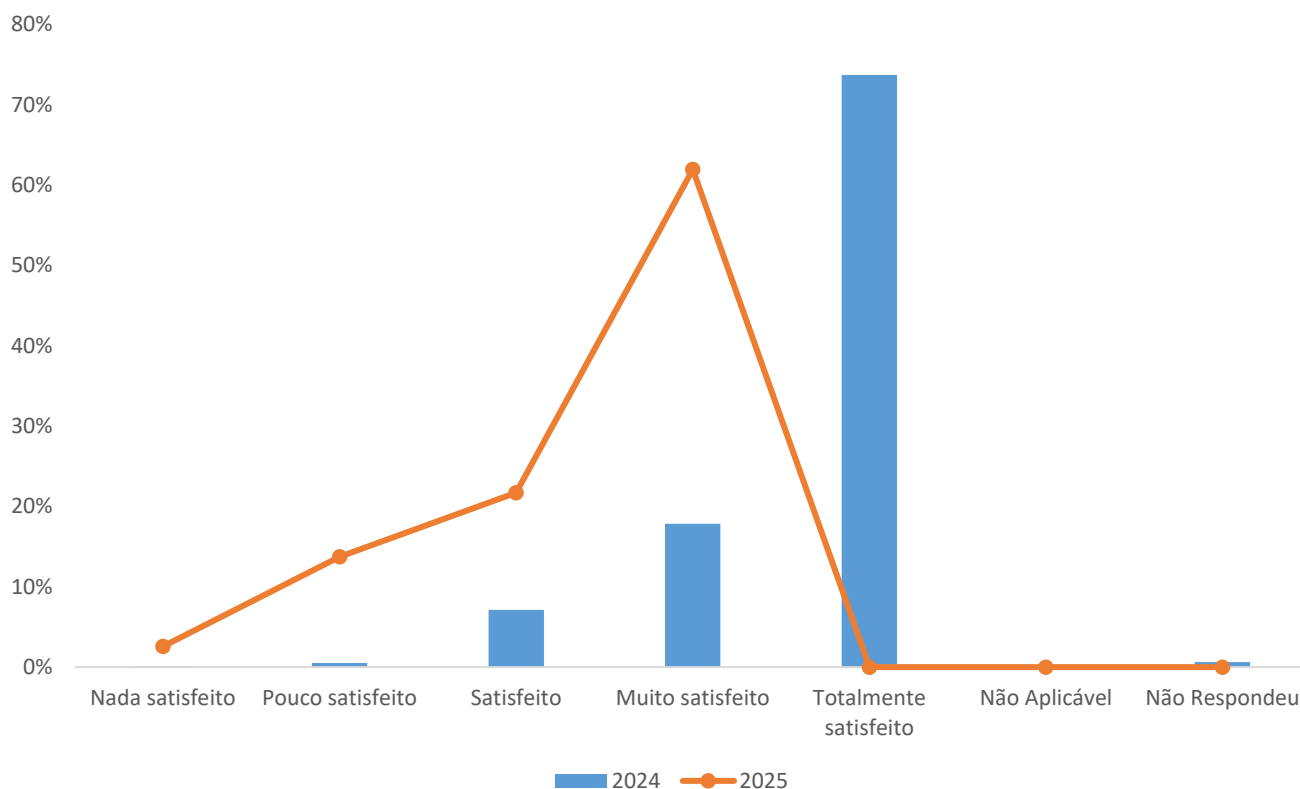
RESULTADOS GLOBAL

Média Final 69%

Após a análise dos resultados dos inquéritos da avaliação da satisfação dos clientes da formação profissional constatou-se que o índice médio de satisfação global foi de, aproximadamente, 69%, o que em termos qualitativos corresponde à classificação de Muito Satisfeito.

No decorrer do relatório, foram apresentados os resultados pergunta a pergunta, permitindo uma análise detalhada das respostas manifestadas pelos clientes da formação profissional. De forma global, verificou-se que os aspetos com menor satisfação se concentram sobretudo no envolvimento no Plano Individual, na valorização das opiniões dos clientes, na perceção de tratamento justo e na organização da formação, sendo estas as dimensões que apresentam resultados comparativamente menos elevados.

Os níveis mais elevados de satisfação observam-se sobretudo na perceção de utilidade da formação, no apoio prestado para atingir objetivos pessoais e no acesso à documentação necessária, evidenciando uma apreciação positiva dos clientes relativamente ao impacto da formação no seu percurso de vida.

GERAL (COMPARAÇÃO) 2024-2025

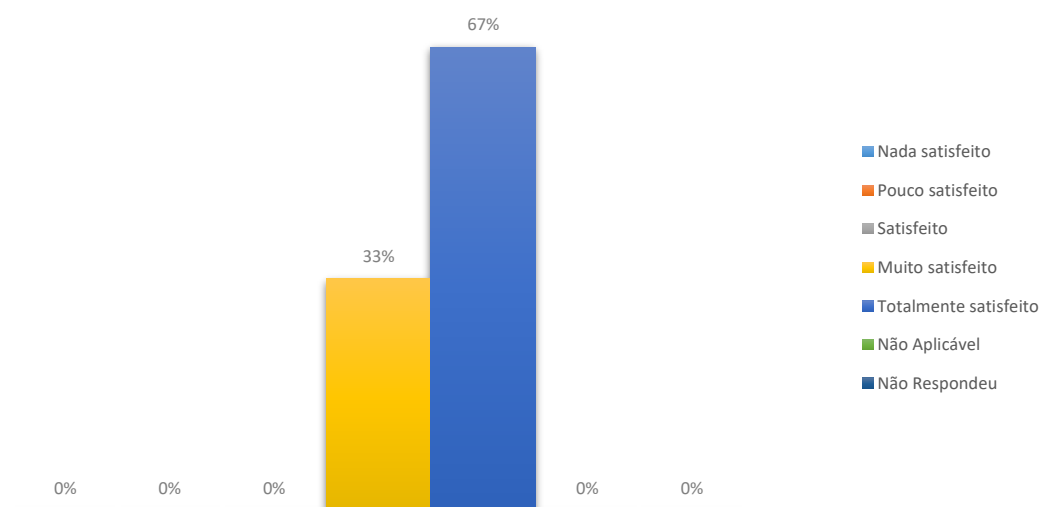
Comparativamente ao ano anterior, verifica-se uma evolução do índice de satisfação global dos clientes da Formação Profissional. Os resultados de 2025 evidenciam uma manutenção dos pontos fortes já identificados, nomeadamente no apoio prestado e na utilidade percebida da formação. As áreas de melhoria identificadas, relacionadas com as condições físicas das instalações e com o envolvimento dos clientes na elaboração dos Planos Individuais, deverão continuar a merecer atenção prioritária nos próximos ciclos de melhoria.

2. CLIENTES DO LAR RESIDENCIAL – EQ.2 OLIVEIRA DO CONDE

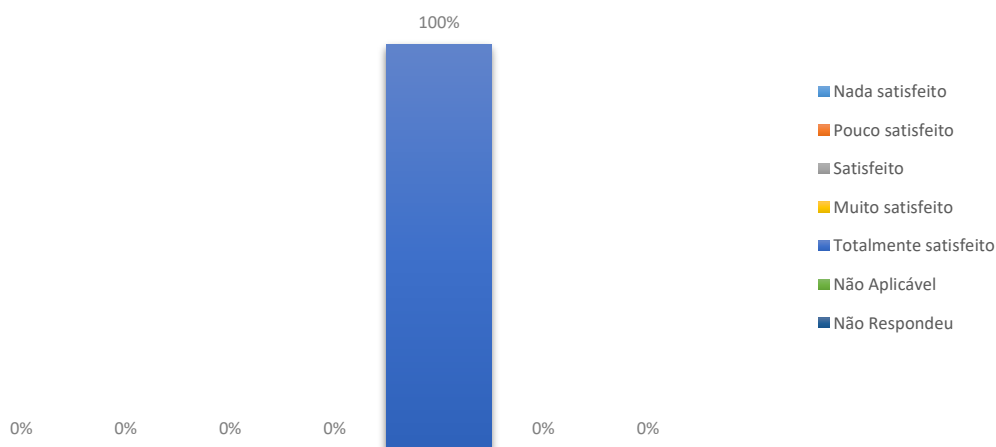
O relatório que segue foi entregue e preenchido por 3 clientes do Lar Residencial de Oliveira do Conde.

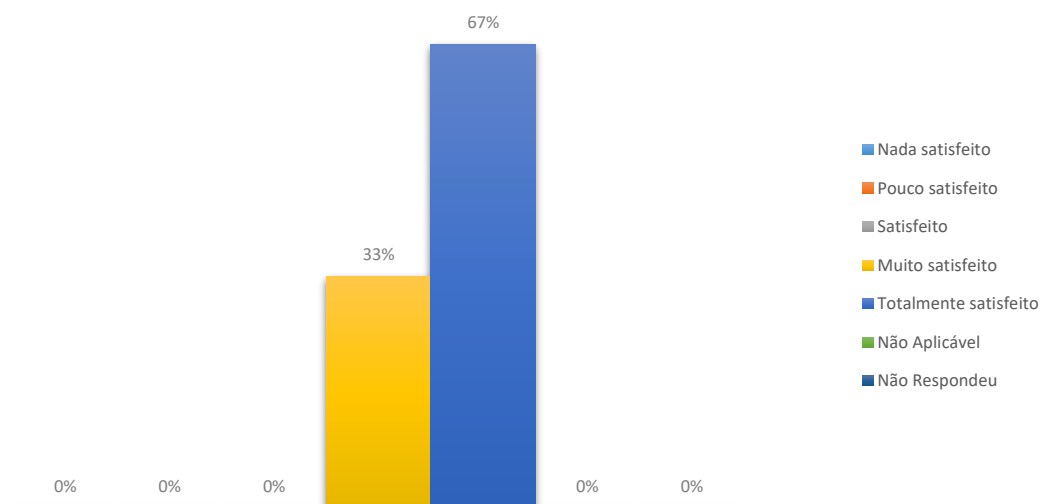
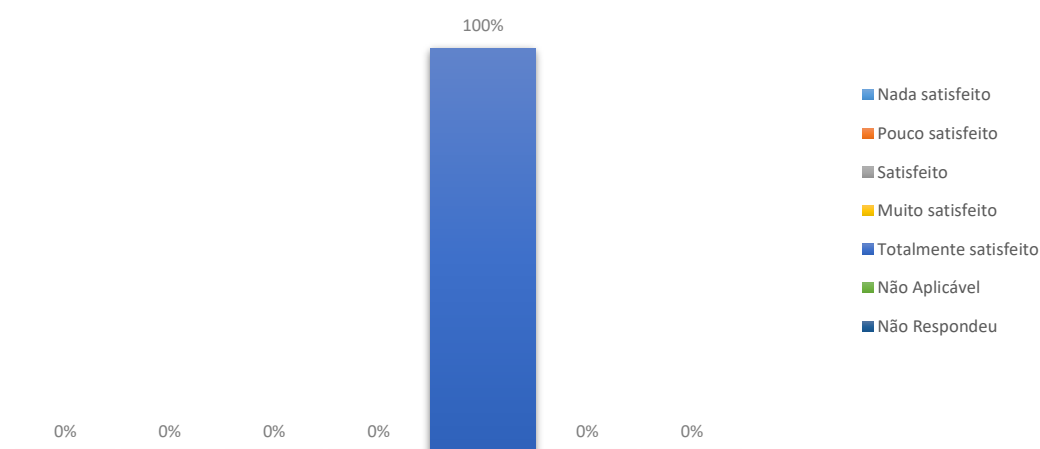
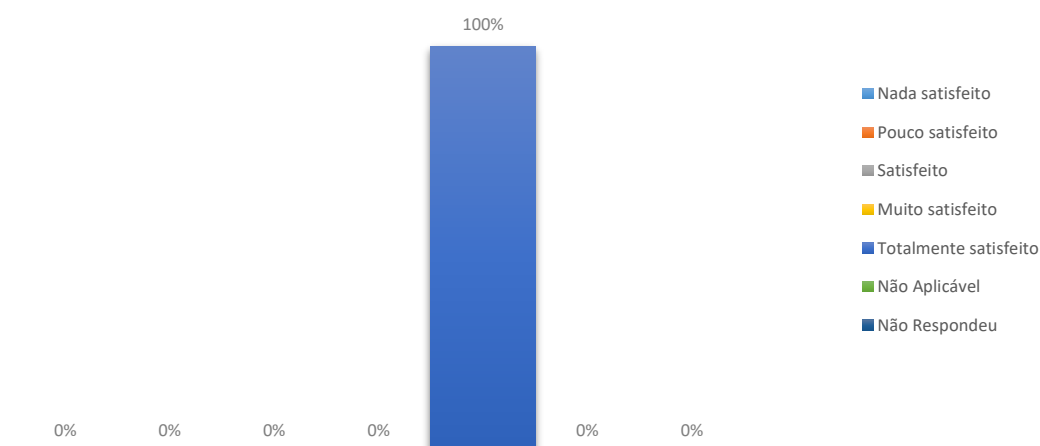
2.1. ANÁLISE POR PERGUNTA

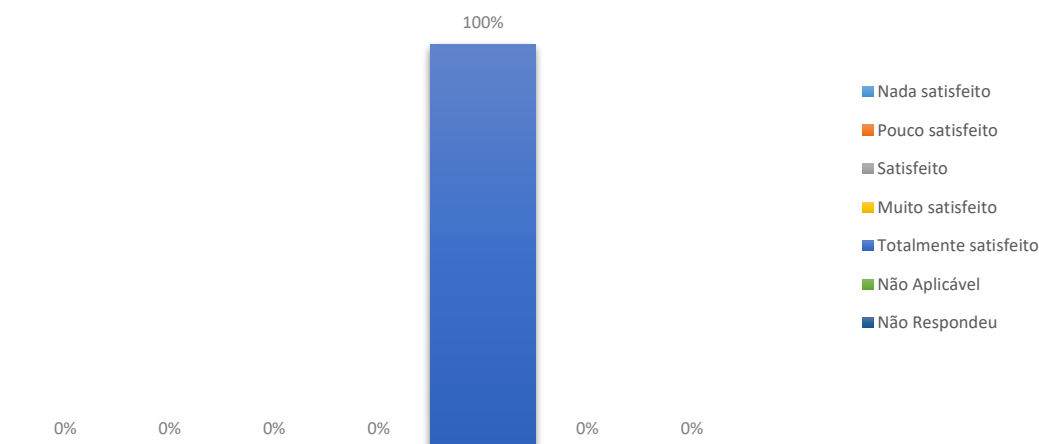
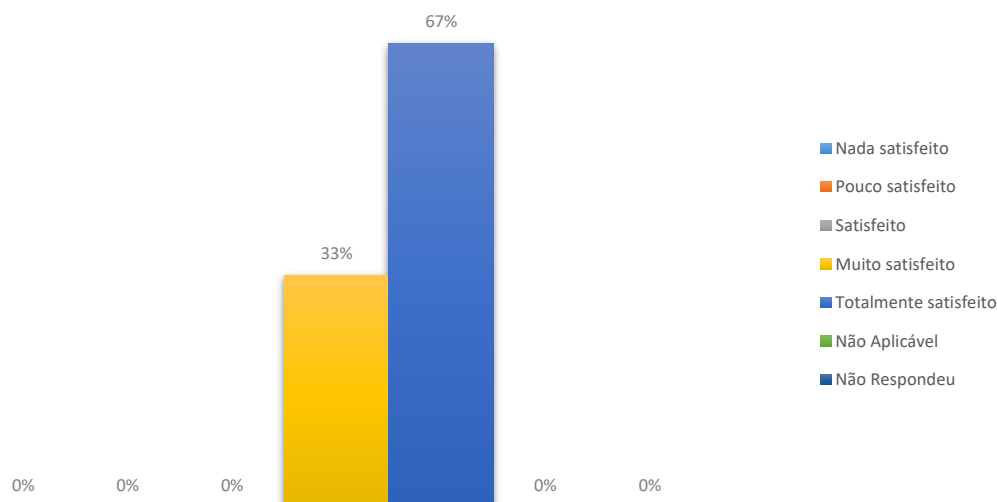
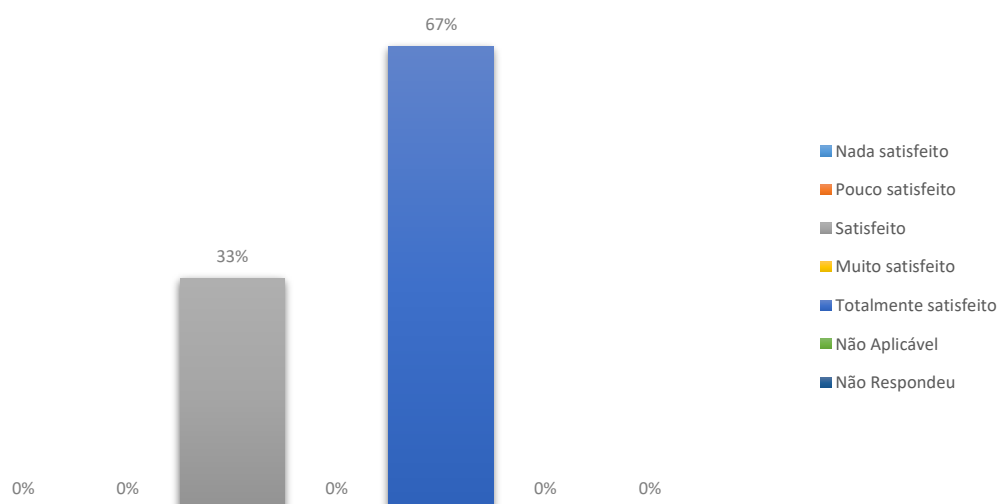
1 Sinto-me bem no meu lar

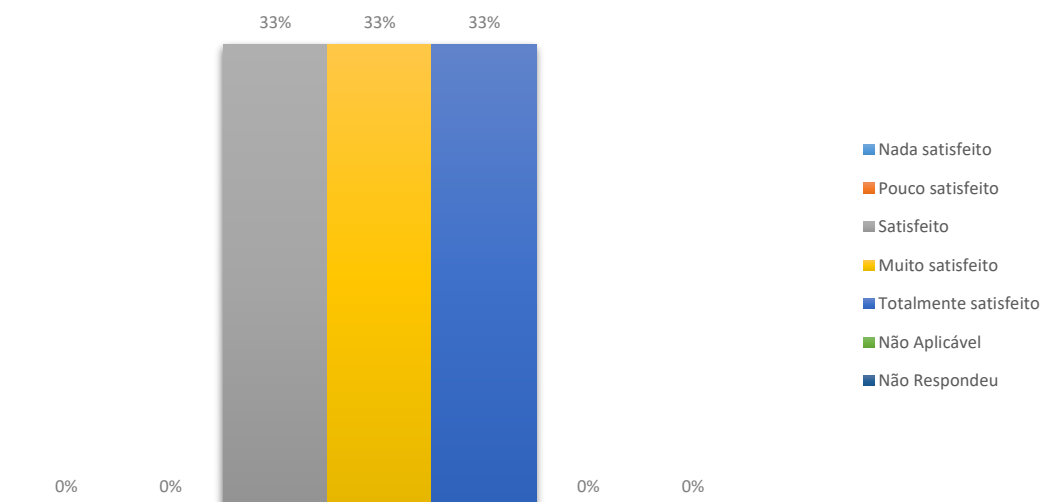
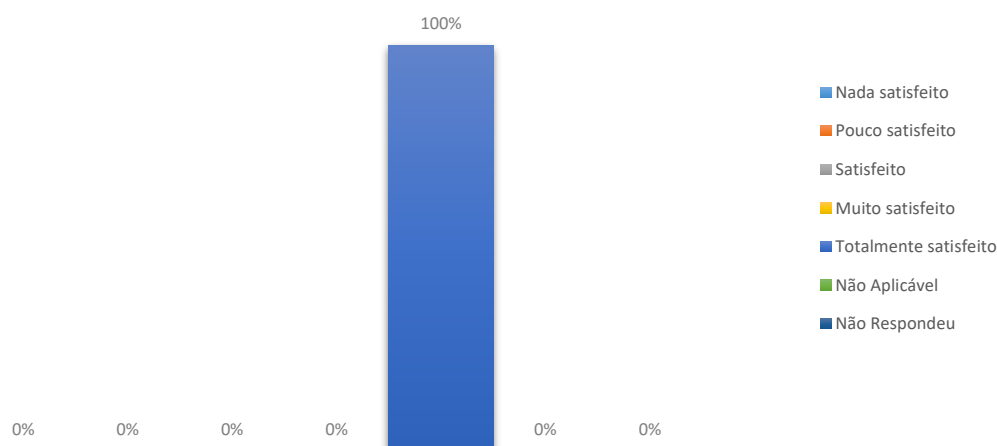
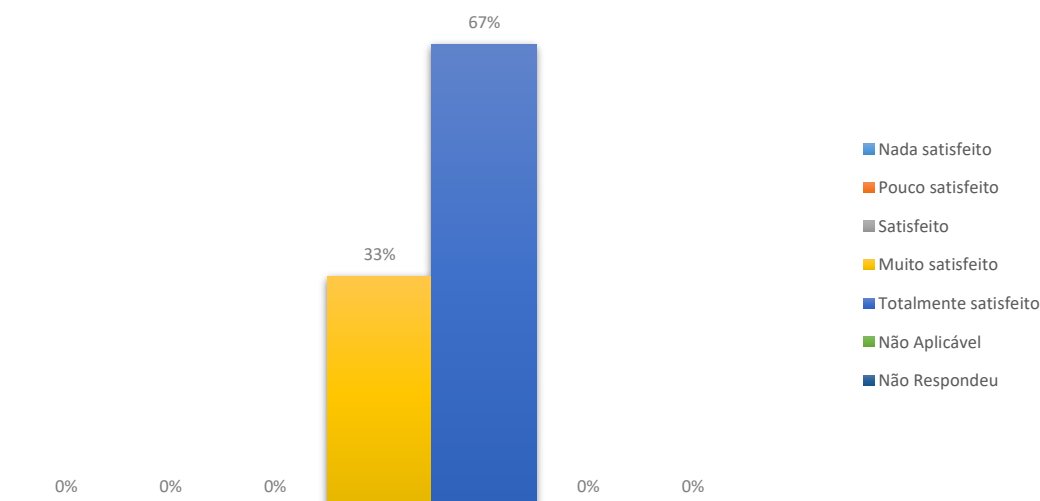


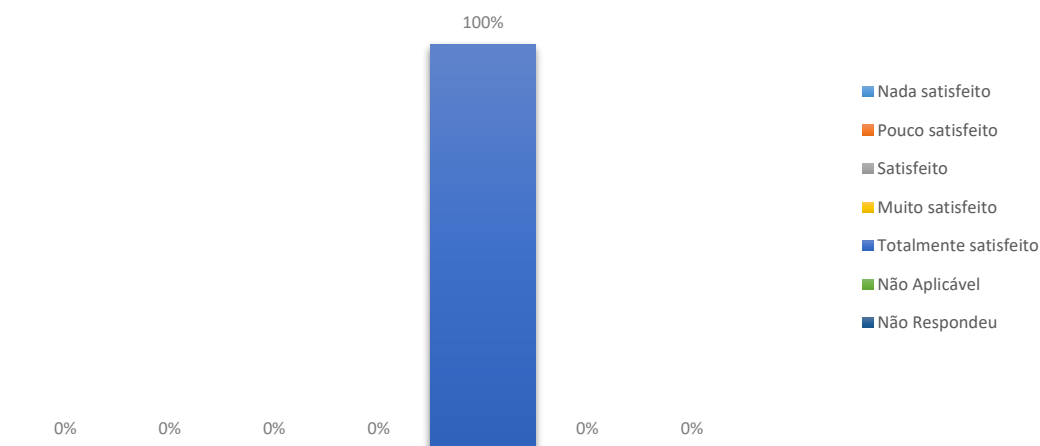
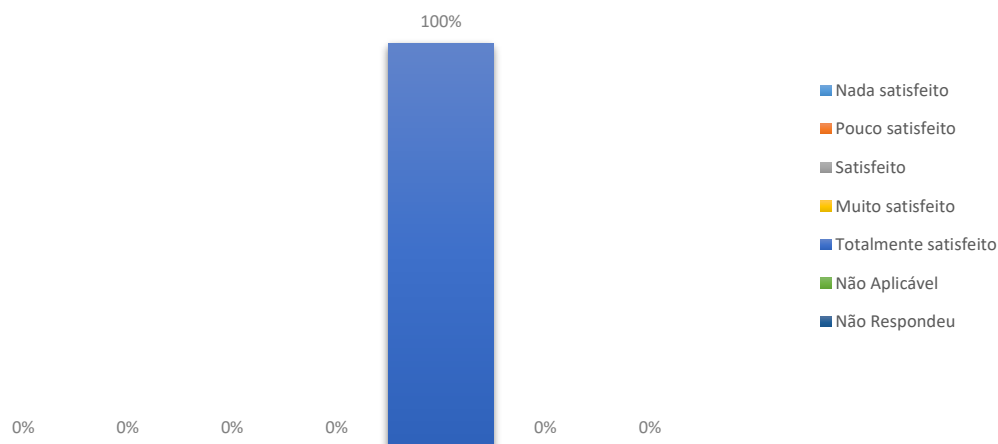
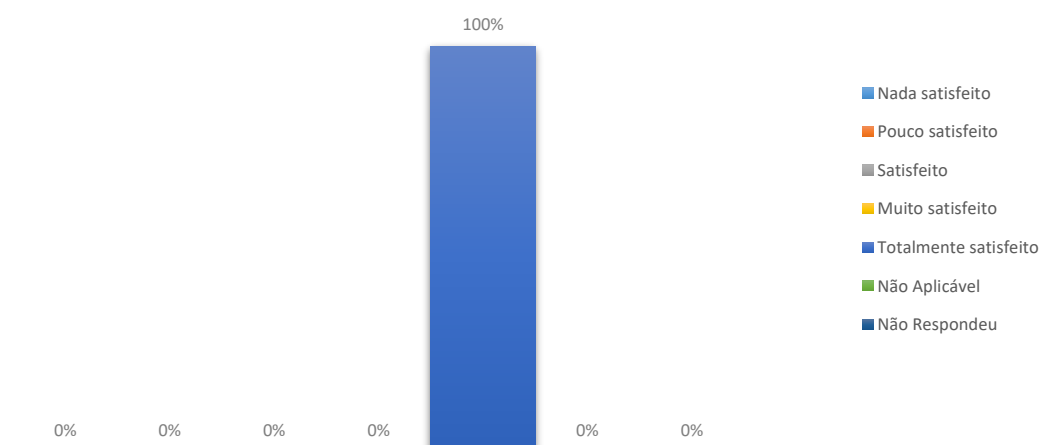
2 O meu quarto é limpo, agradável e confortável

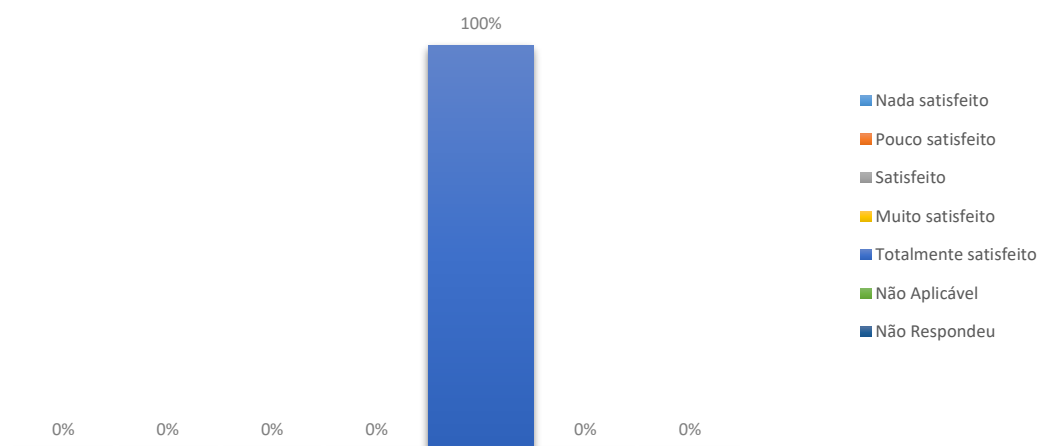
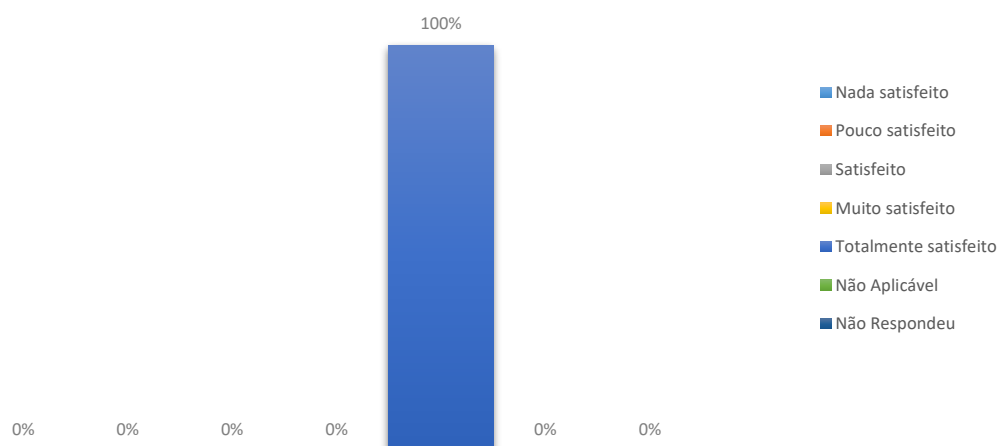
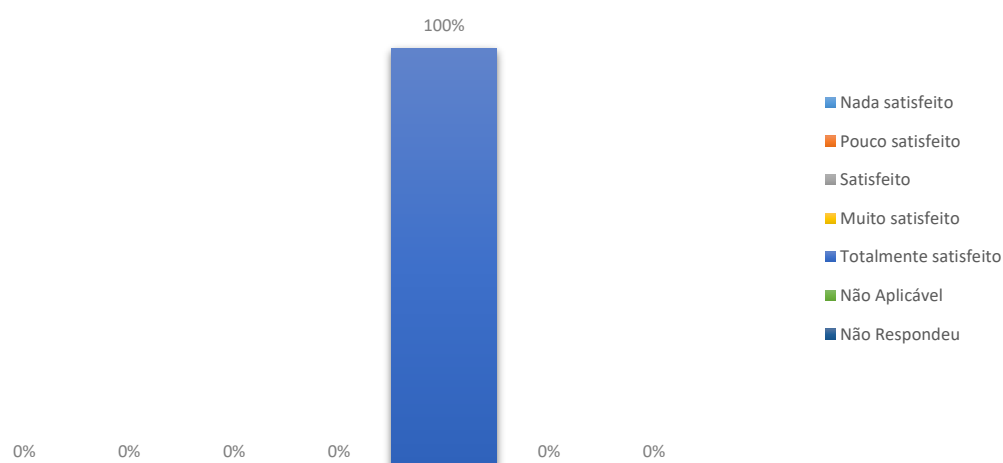


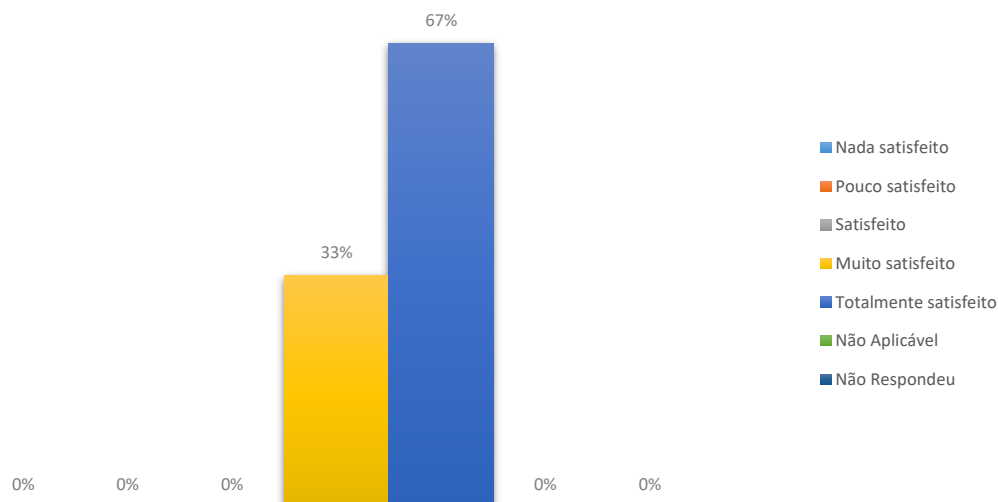
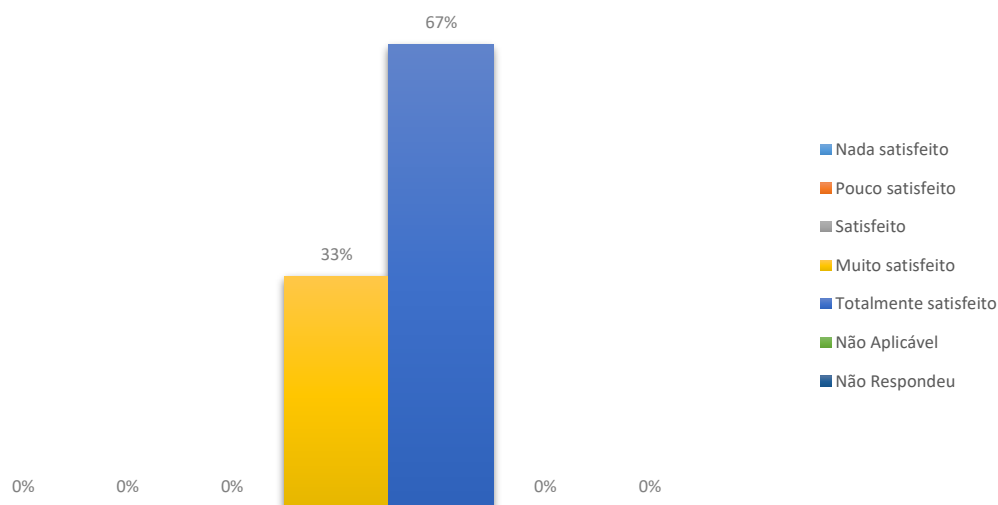
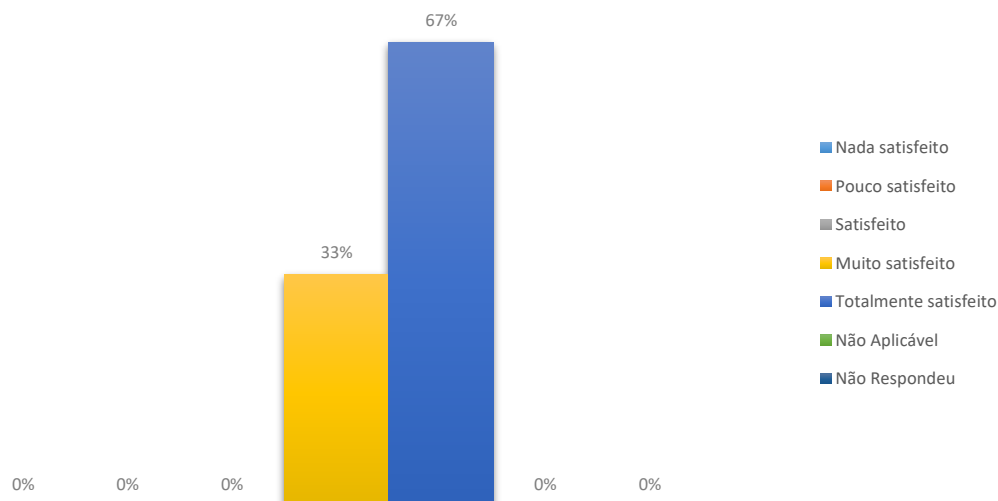
3 Os equipamentos e materiais estão adequados às atividades do lar**4** No Lar sou respeitado(a) e tratado(a) com carinho**5** As pessoas do Lar (funcionários) ajudam-me quando eu preciso.

6 Estou satisfeito(a) com a higiene/limpeza do Lar (salas, wc's, quartos, etc)**7** No Lar posso dar sugestões e as mesmas são tidas em consideração**8** A alimentação no lar é boa

9 Se tiver necessidade, posso comer entre as refeições**10** Gosto de participar nas tarefas diárias do Lar**11** Ajudo a planear as atividades que faço no Lar

12 Considero as atividades que faço importantes para mim**13** Gosto das atividades extra instituição e considero que são importantes**14** Fui envolvido/a na elaboração do meu Plano Individual

15 Conheço os meus direitos e deveres**16** Sinto que a minha vida pessoal é respeitada e é mantida a confidencialidade**17** Quando tenho dúvidas ou questões sei a quem me devo dirigir

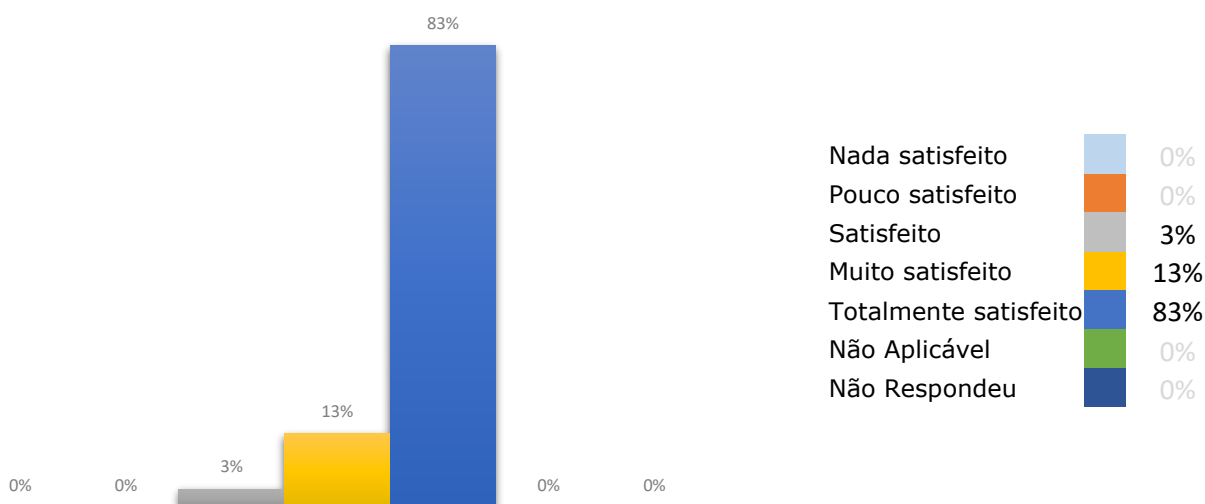
18 Sou sempre avisado/a de alterações de atividades no lar**19** A APCV promove e respeita os meus direitos**20** A APCV promove a minha inclusão na sociedade

SUGESTÕES DE MELHORIA QUE GOSTARIA DE VER IMPLEMENTADAS?

- Mais saídas para conhecer outros sítios.
- Poderia haver mais variedade na comida

2.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS

RESULTADOS



RESULTADOS GLOBAL

Média Final 96%

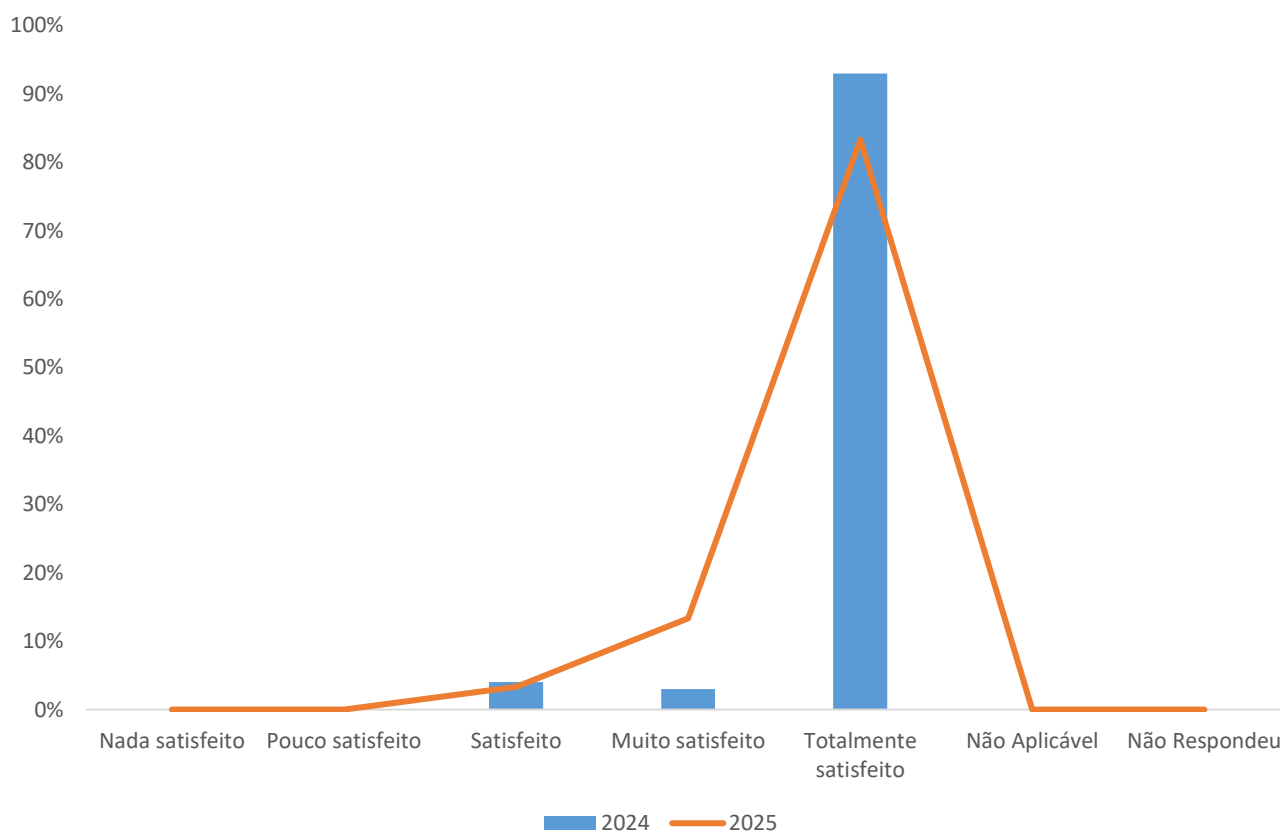
Após a análise dos resultados dos inquéritos de avaliação da satisfação dos clientes do Lar Residencial de Oliveira do Conde, constatou-se que o índice médio de satisfação global foi de, aproximadamente, 96%, o que, em termos qualitativos, corresponde à classificação de Totalmente Satisfeito.

No decorrer do relatório foram apresentados os resultados pergunta a pergunta, permitindo uma análise detalhada das respostas manifestadas pelos clientes do Lar Residencial de Oliveira do Conde. Os resultados evidenciam um nível de satisfação global muito elevado, verificando-se apenas diferenças pontuais em alguns itens relacionados com a alimentação e com a participação em determinadas rotinas e atividades do lar.

O maior grau de satisfação verifica-se em diversos parâmetros associados ao bem-estar no lar, ao respeito demonstrado pelos profissionais, às condições de higiene e ao apoio prestado sempre que

necessário, refletindo uma avaliação muito positiva da experiência global dos clientes nesta resposta social.

2024-2025

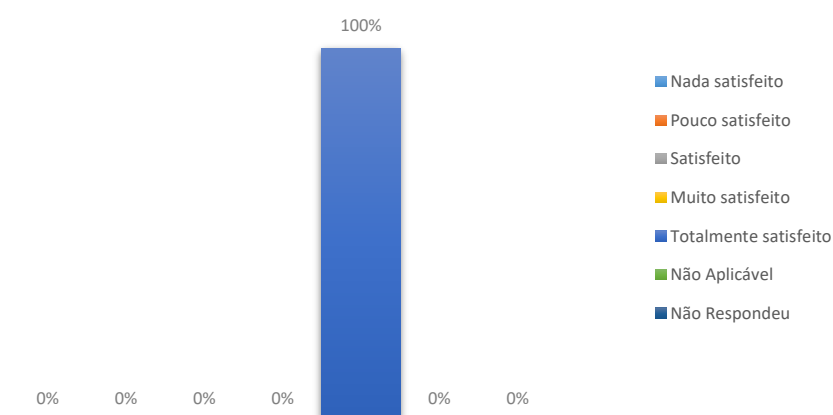


3. CLIENTES DO LAR RESIDENCIAL – EQ.1 - SEDE

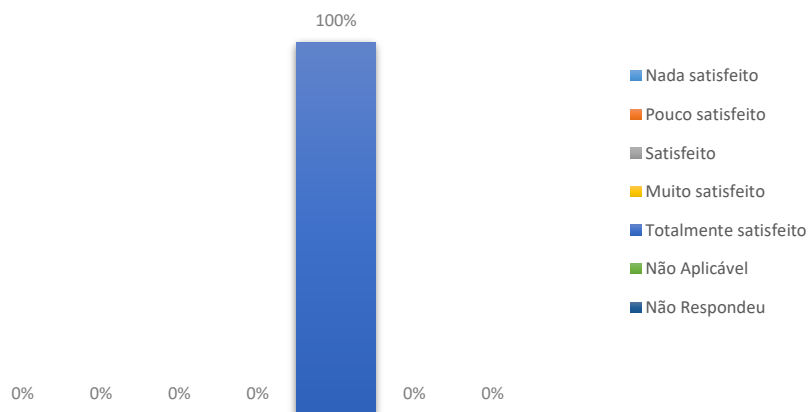
O relatório que segue foi entregue e preenchido por 5 clientes do Lar Residencial de Viseu.

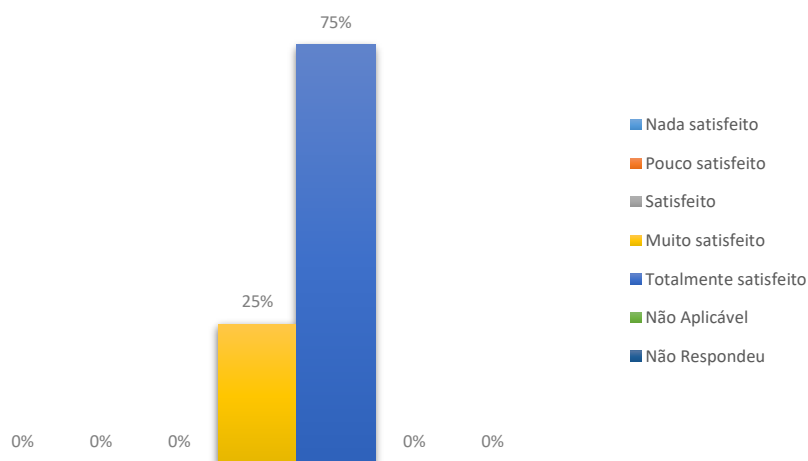
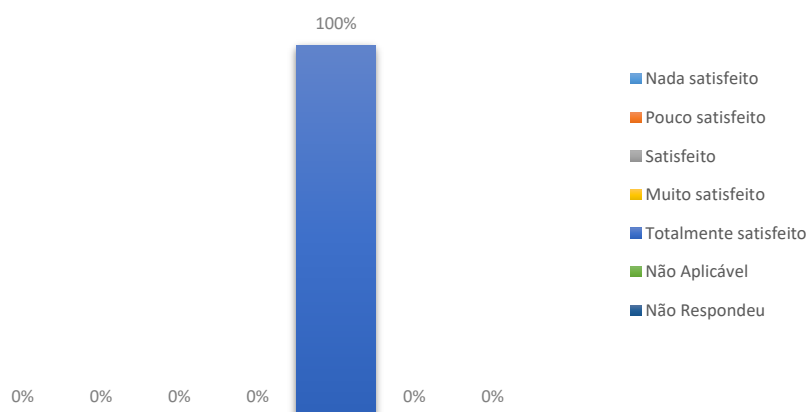
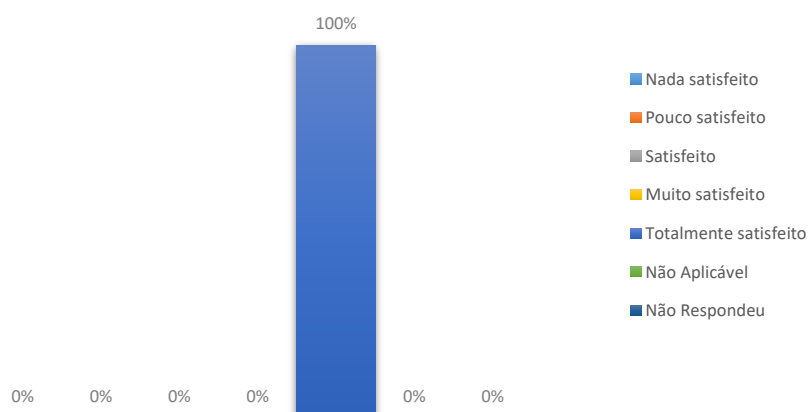
3.1. ANÁLISE POR PERGUNTA

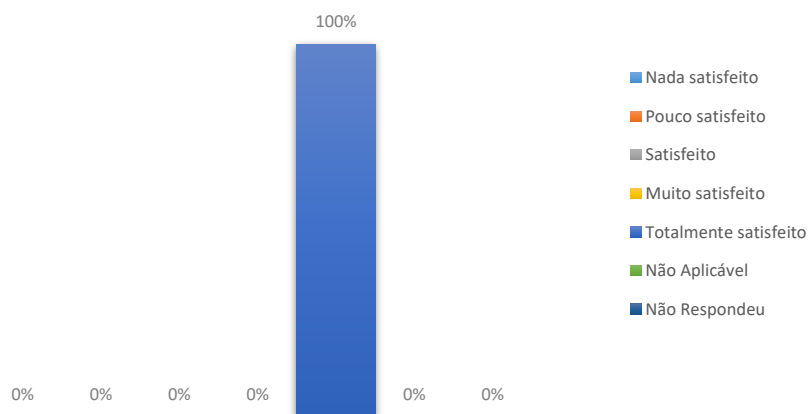
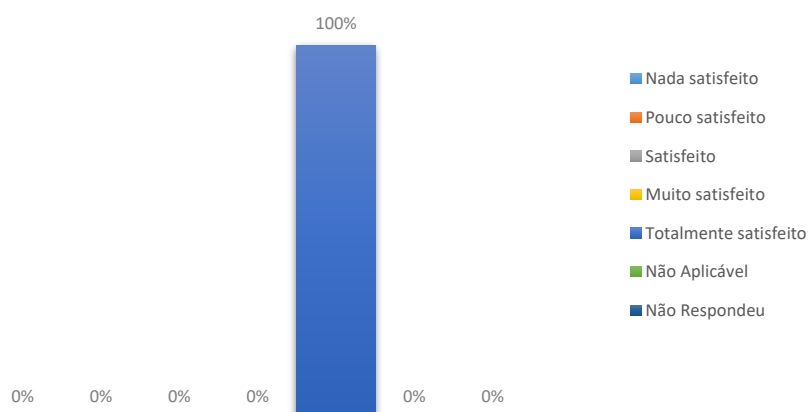
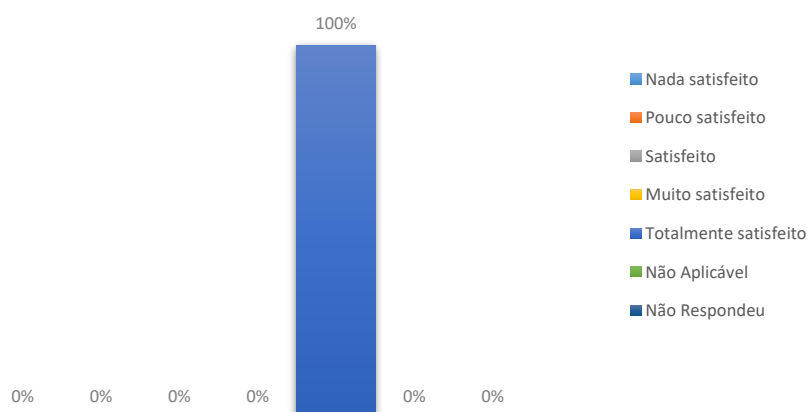
1 Sinto-me bem no meu lar

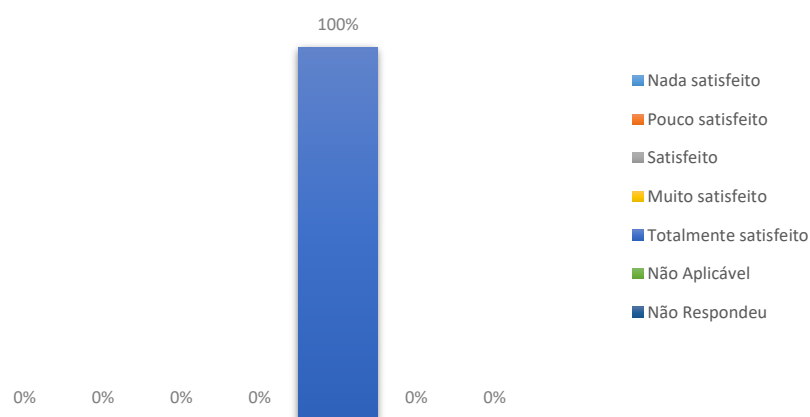
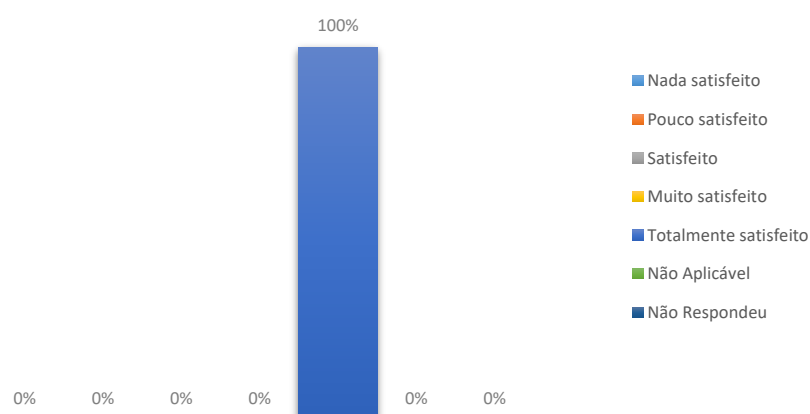
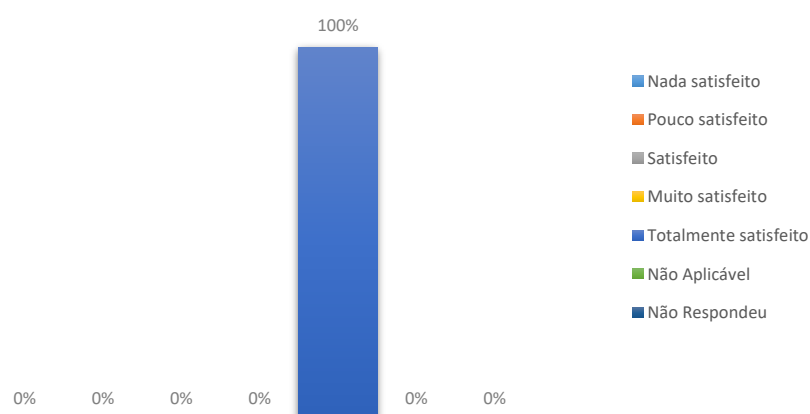


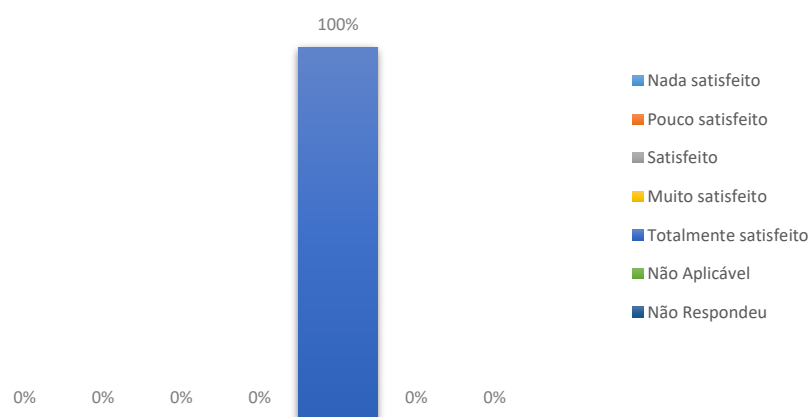
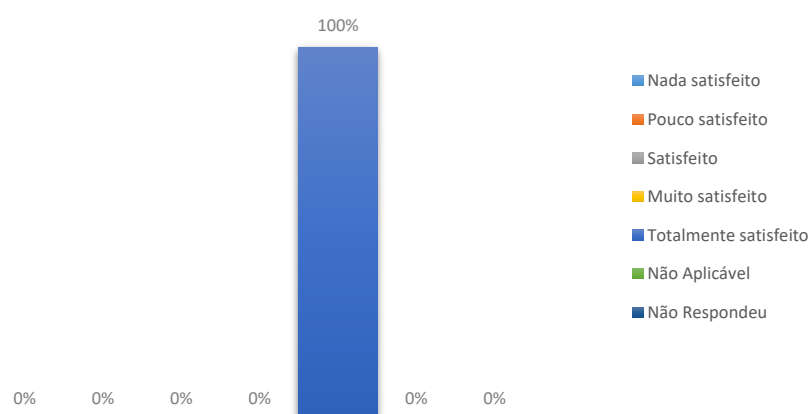
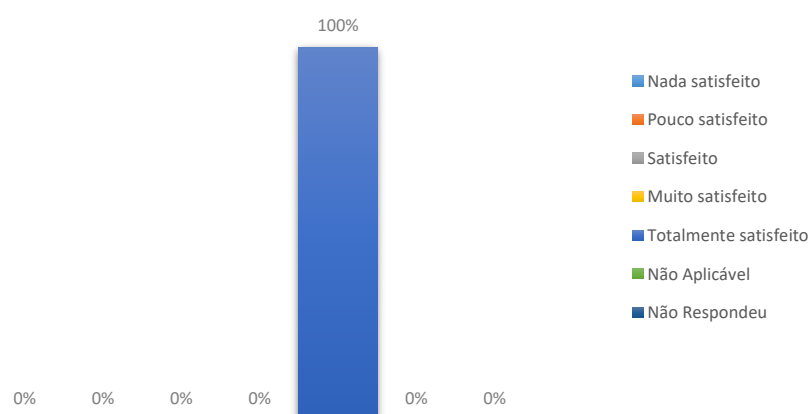
2 O meu quarto é limpo, agradável e confortável

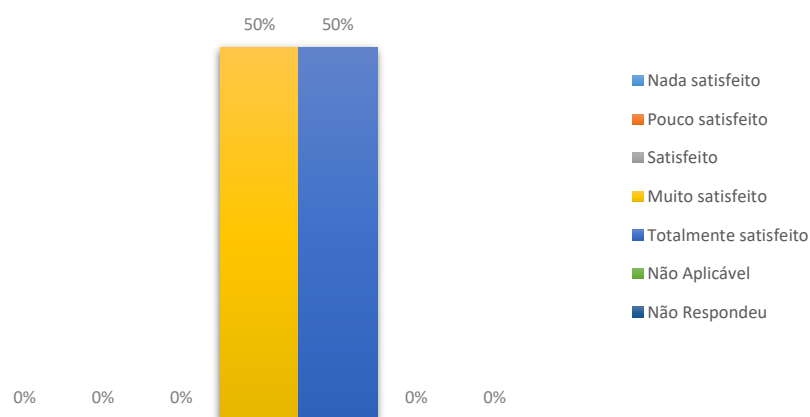
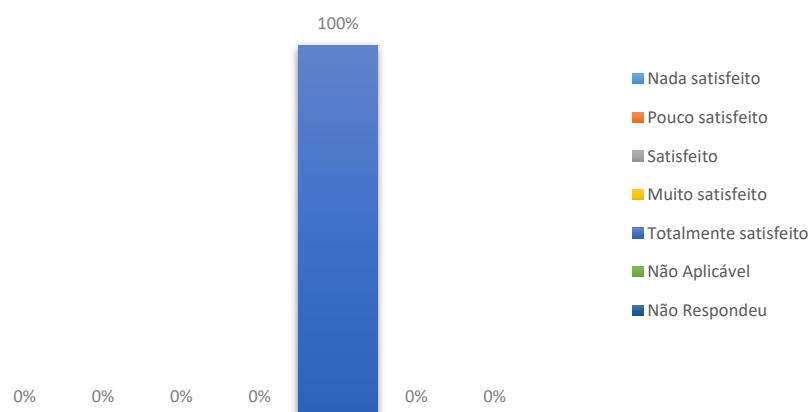
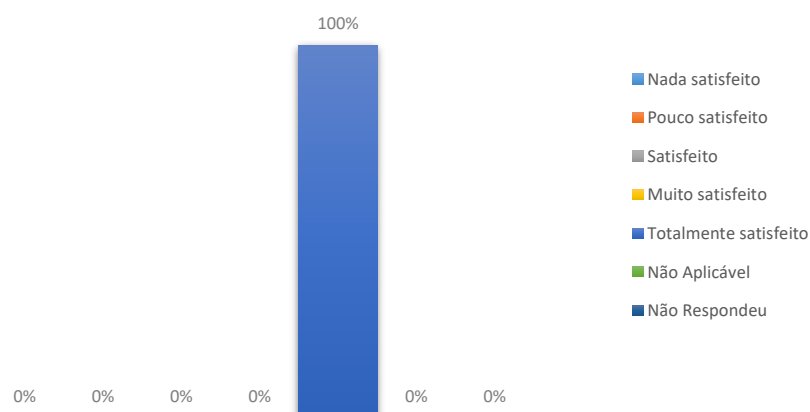


3 Os equipamentos e materiais estão adequados às atividades do lar**4** No Lar sou respeitado(a) e tratado(a) com carinho**5** As pessoas do Lar (funcionários) ajudam-me quando eu preciso.

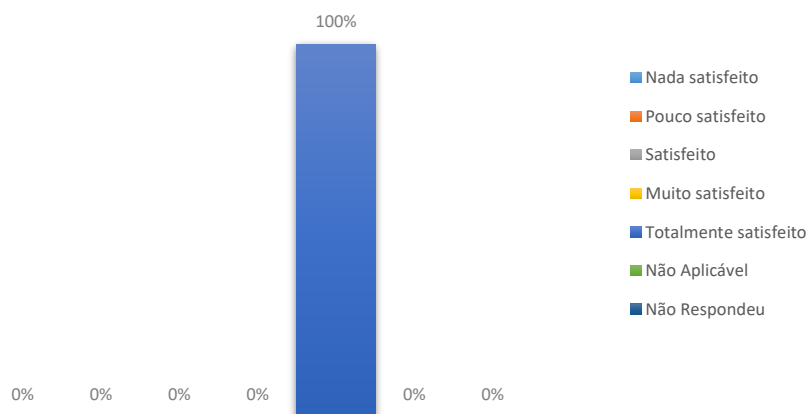
6 Estou satisfeito(a) com a higiene/limpeza do Lar (salas, wc's, quartos, etc)**7** No Lar posso dar sugestões e as mesmas são tidas em consideração**8** A alimentação no lar é boa

9 Se tiver necessidade, posso comer entre as refeições**10** Gosto de participar nas tarefas diárias do Lar**11** Ajudo a planear as atividades que faço no Lar

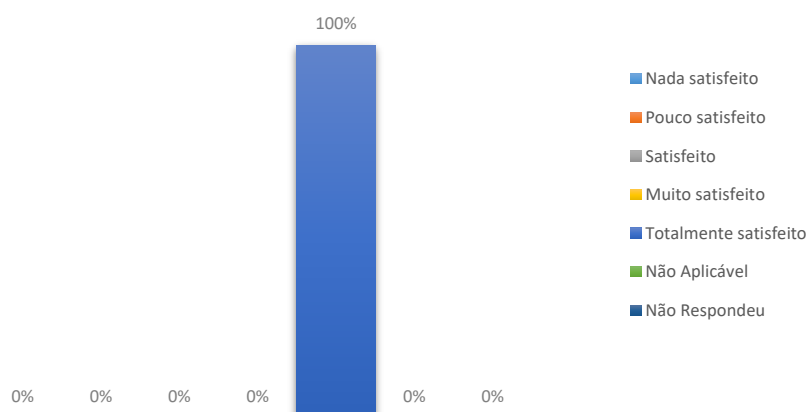
12 Considero as atividades que faço importantes para mim**13** Gosto das atividades extra instituição e considero que são importantes**14** Fui envolvido/a na elaboração do meu Plano Individual

15 Conheço os meus direitos e deveres**16** Sinto que a minha vida pessoal é respeitada e é mantida a confidencialidade**17** Quando tenho dúvidas ou questões sei a quem me devo dirigir

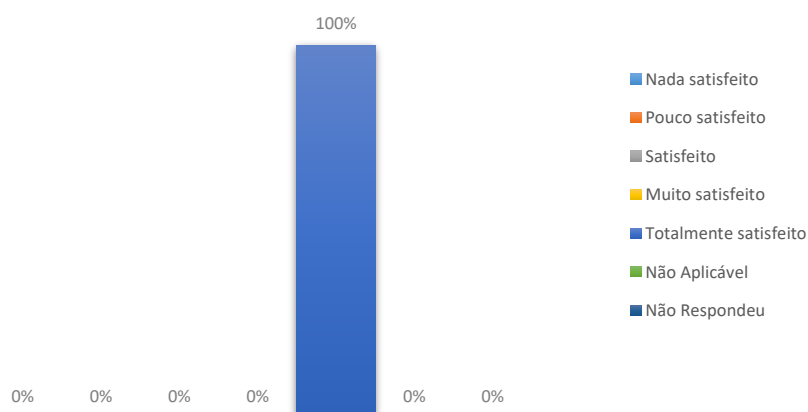
18 Sou sempre avisado/a de alterações de atividades no lar



19 A APCV promove e respeita os meus direitos

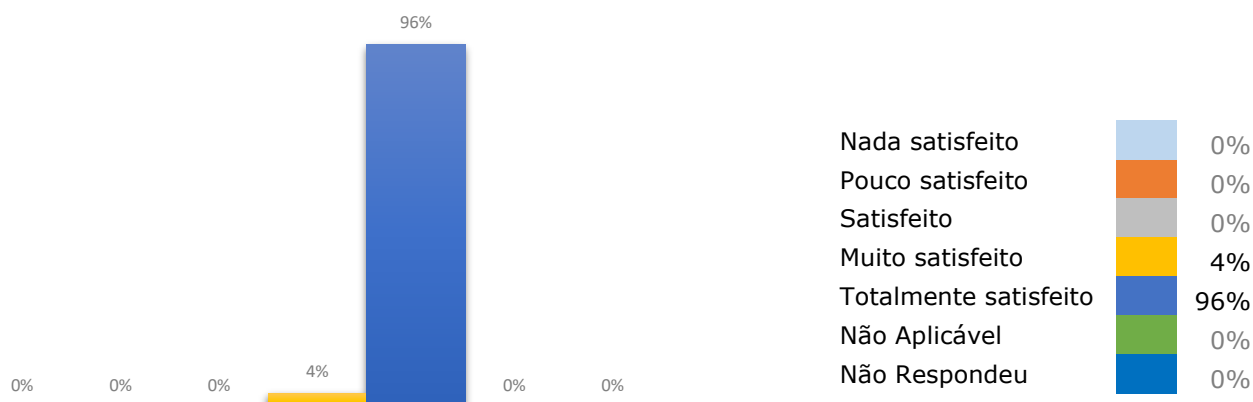


20 A APCV promove a minha inclusão na sociedade



3.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS

RESULTADOS



SUGESTÕES DE MELHORIA QUE GOSTARIA DE VER IMPLEMENTADAS?

- Não houve sugestões

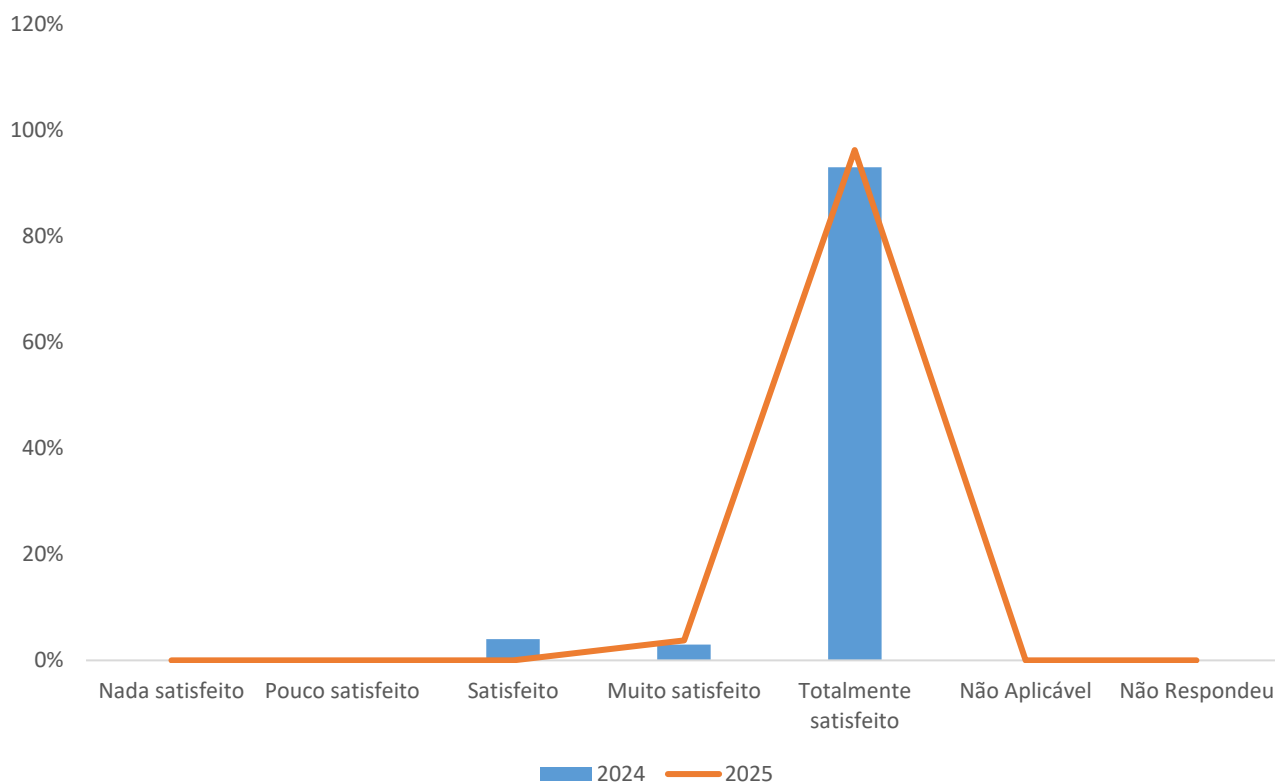
RESULTADOS - GLOBAL

Média Final 99,3%

Após a análise dos resultados dos inquéritos de avaliação da satisfação dos clientes do Lar Residencial de Viseu, constatou-se que o índice médio de satisfação global foi de 99,3%, o que, em termos qualitativos, corresponde à classificação de Totalmente Satisfeito.

No decorrer do relatório foram apresentados os resultados pergunta a pergunta, permitindo uma análise detalhada das respostas manifestadas pelos clientes do Lar Residencial de Viseu. Os resultados demonstram uma satisfação global extremamente elevada e homogênea, registando-se apenas ligeiras variações em alguns itens relacionados com rotinas quotidianas e participação em determinadas atividades.

Relativamente ao maior grau de satisfação, destaca-se a avaliação muito positiva dos clientes quanto ao apoio prestado pelos profissionais, ao respeito e tratamento recebido e ao conjunto das condições de acolhimento e acompanhamento proporcionadas pelo lar.

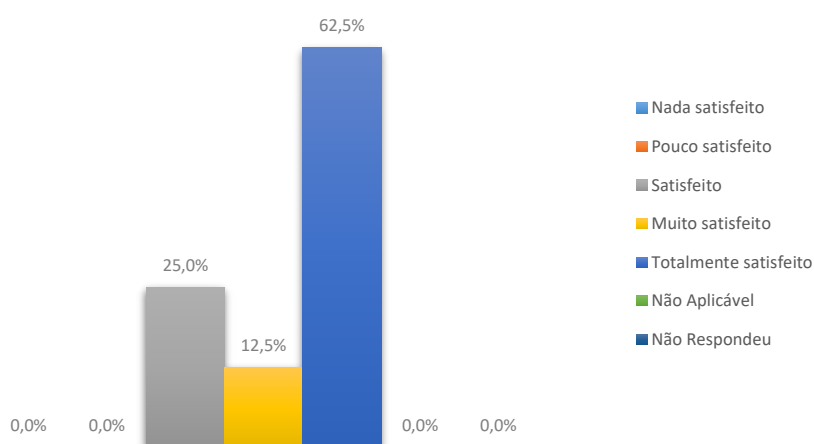
2024-2025

4. CLIENTES DO C.A.O. – EQUIPAMENTO 1 - SEDE

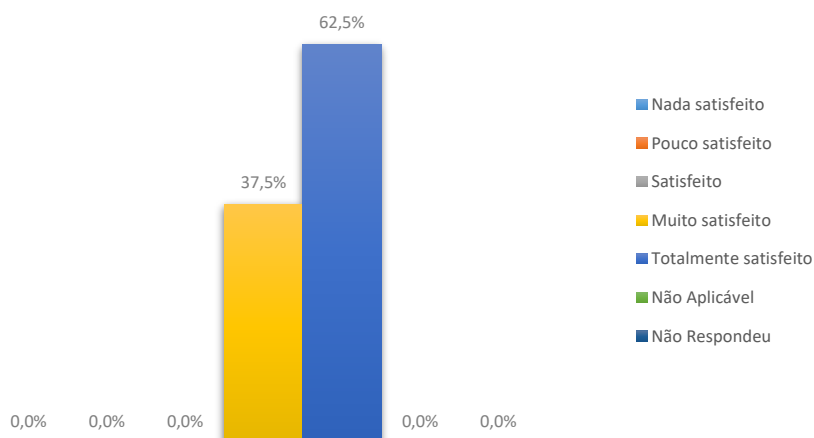
O relatório que segue foi entregue e preenchido por 20 clientes do Centro de Atividades Ocupacionais – C.A.O. de Viseu.

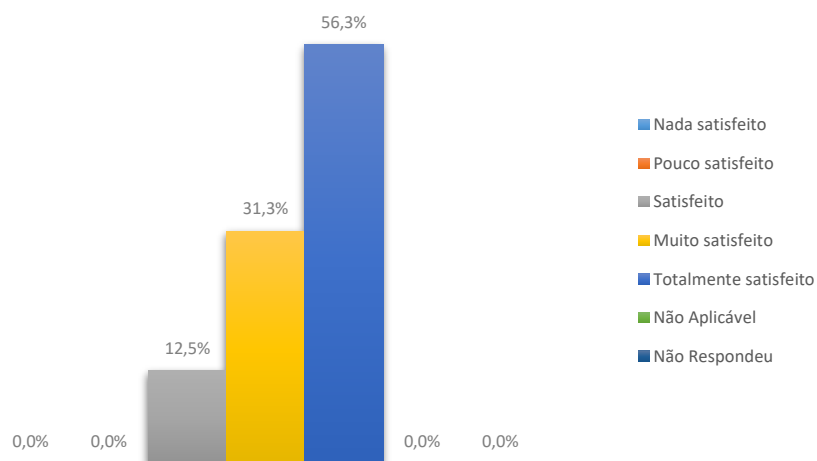
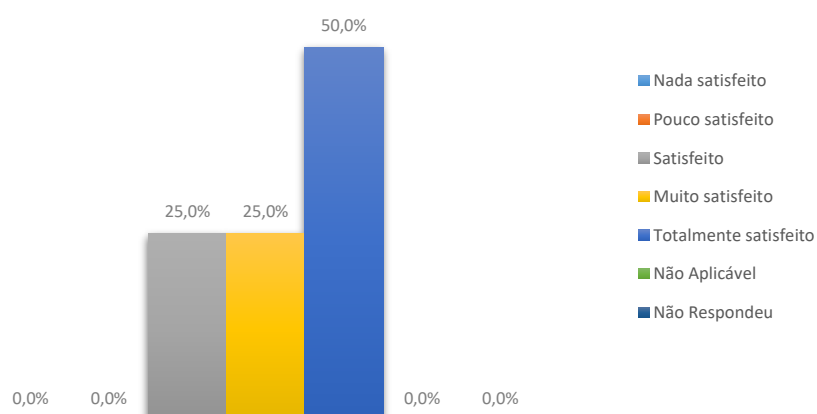
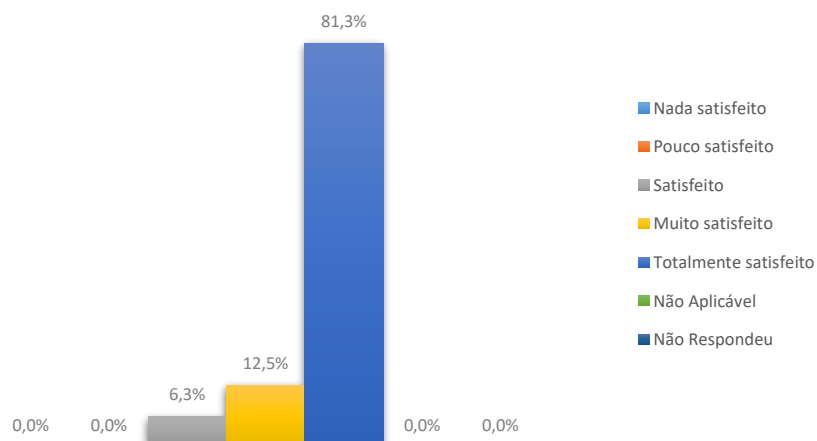
4.1. ANÁLISE POR PERGUNTA

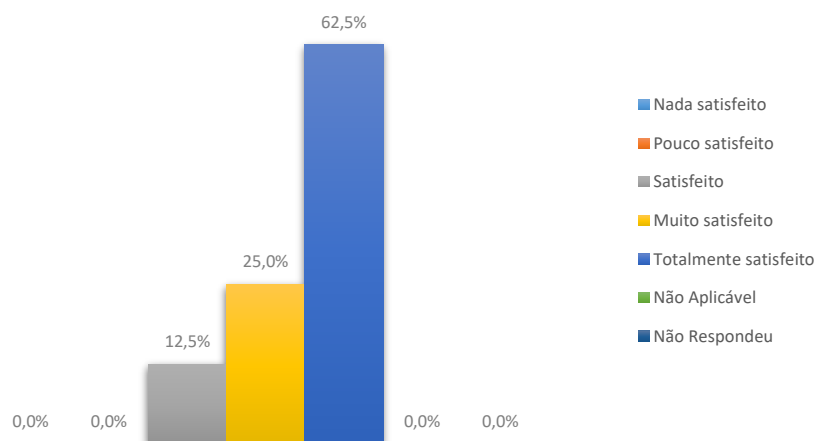
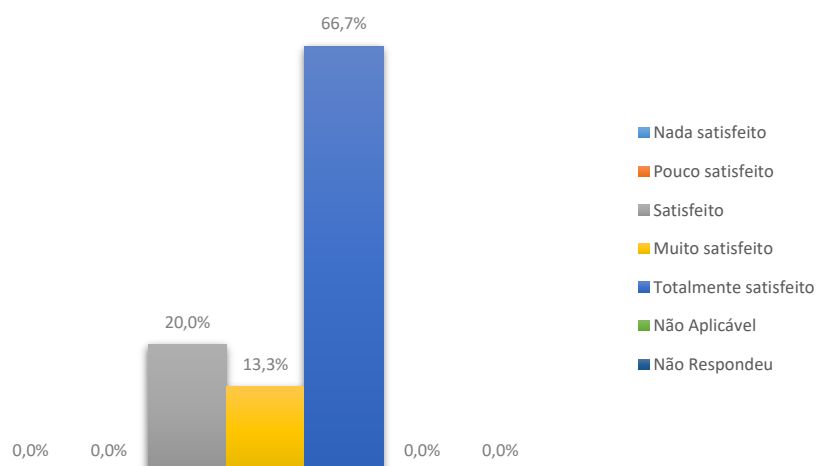
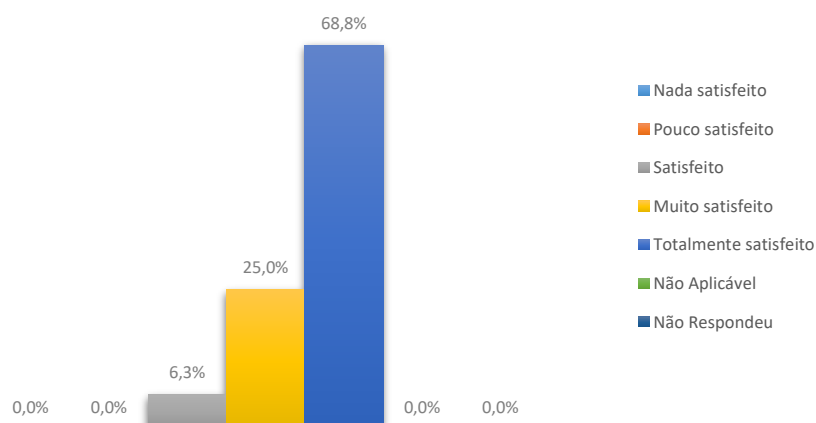
1 Sinto-me bem no centro de atividades ocupacional



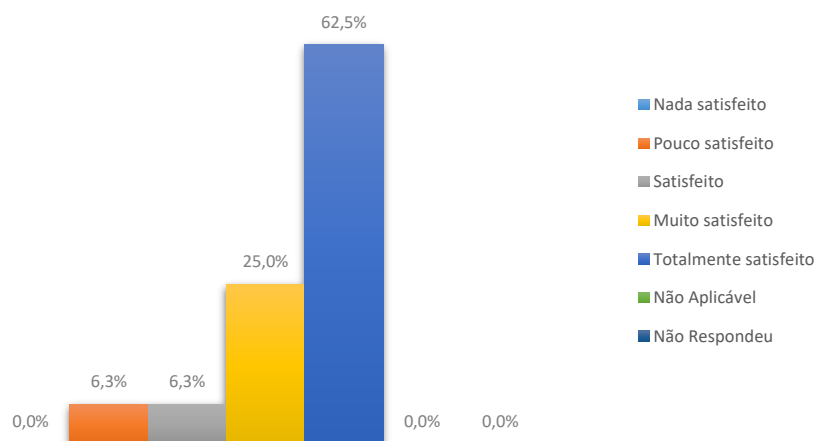
2 Tenho oportunidades de participar e de me envolver na planificação das atividades que faço



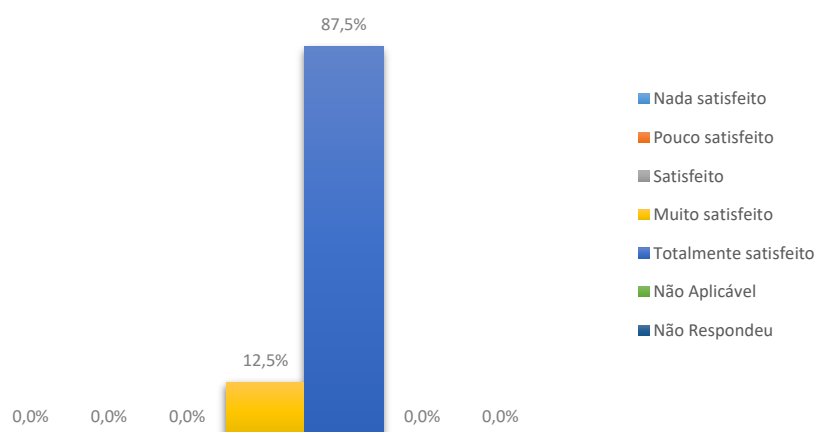
3 Os equipamentos e materiais são adequados às atividades da APCV**4** No C.A.O sou respeitado(a) e tratado(a) com carinho**5** Quando preciso de alguma coisa, sei sempre a quem me dirigir

6 As pessoas do C.A.O (funcionários) ajudam-me quando eu preciso**7** Considero que as atividades que faço são importantes para mim.**8** Tenho conhecimento do meu Plano Individual e participo na elaboração do mesmo

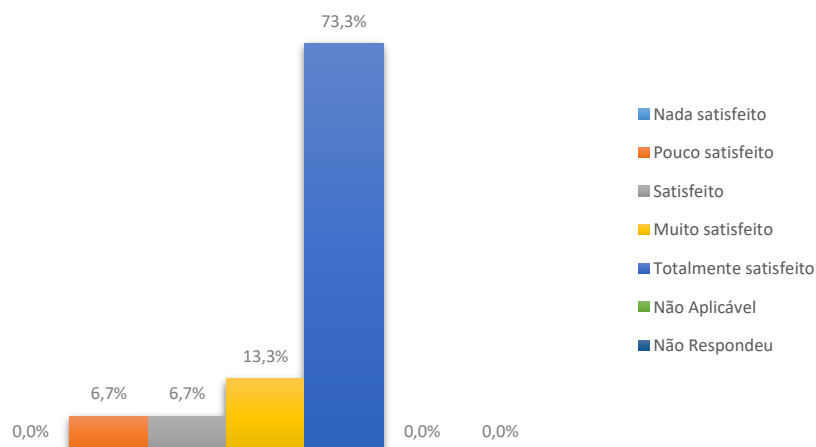
9 No C.A.O posso dar sugestões e opiniões e as mesmas são respeitadas



10 Quando há alterações no horário ou nas atividades, sou avisado(a)

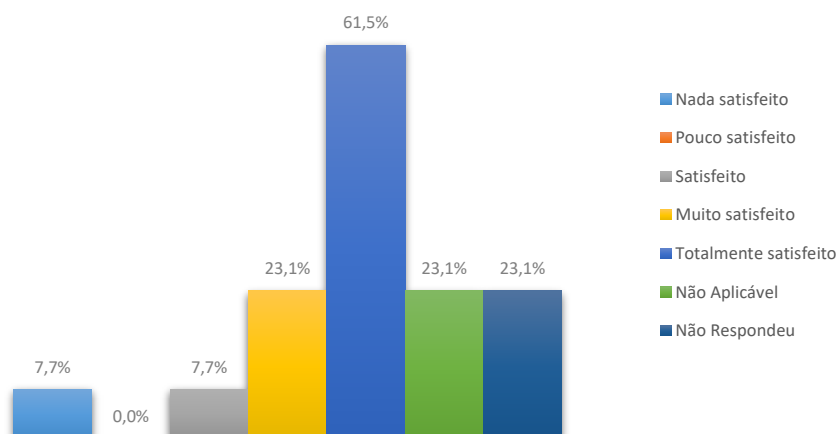


11 Estou satisfeito com a alimentação na APCV



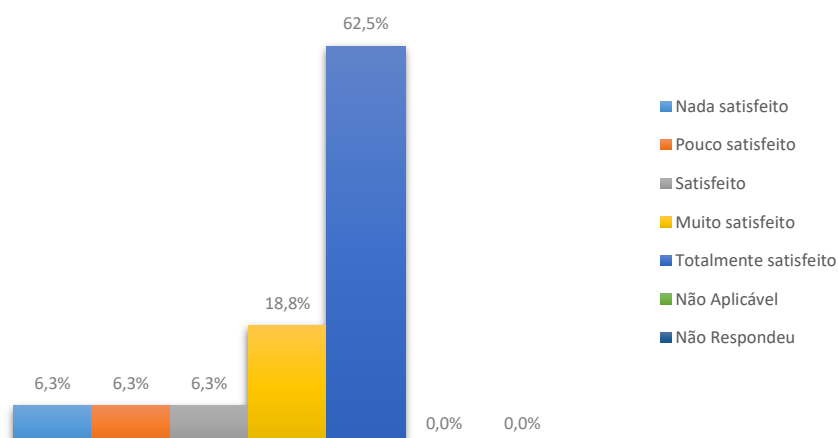
12

No transporte sinto que sou respeitado e tratado com carinho pelo motorista e AEAPD



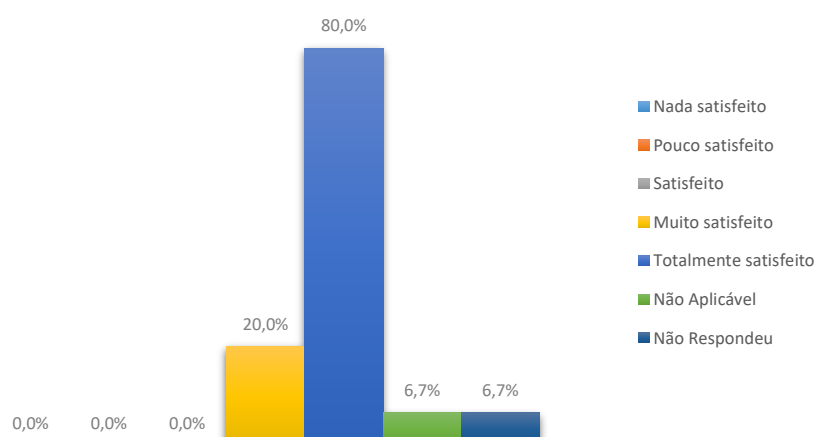
13

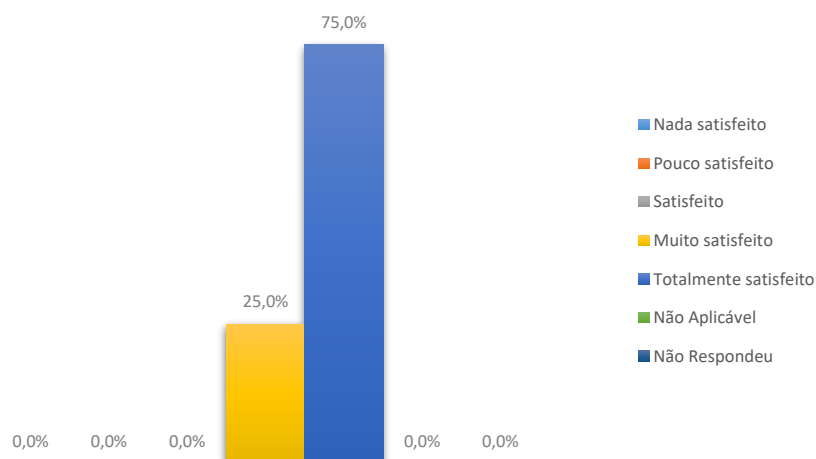
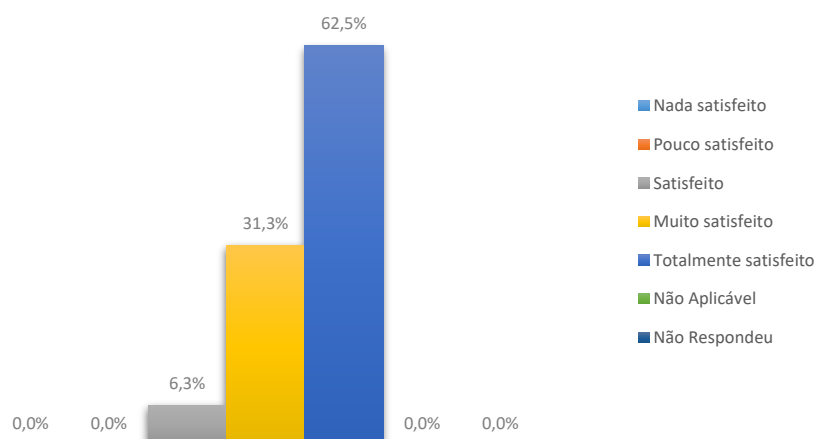
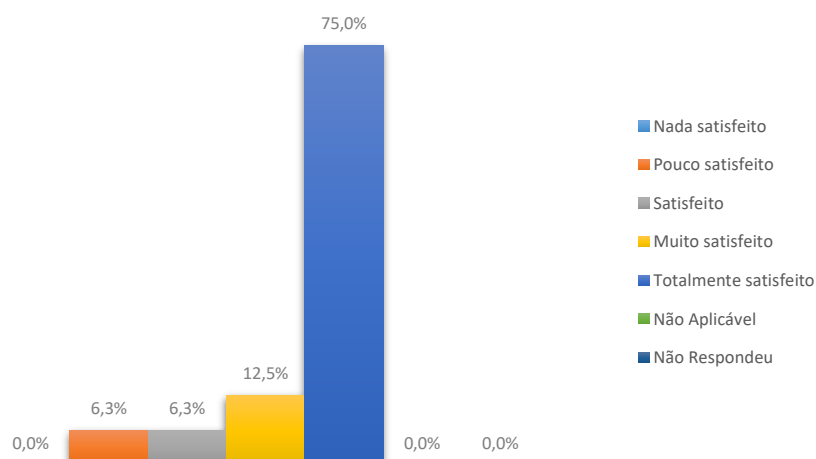
Eu conheço os meus direitos e deveres e são respeitados

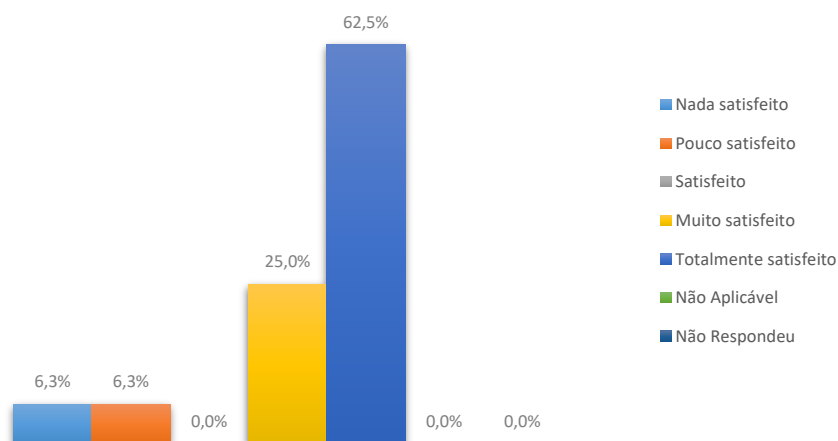
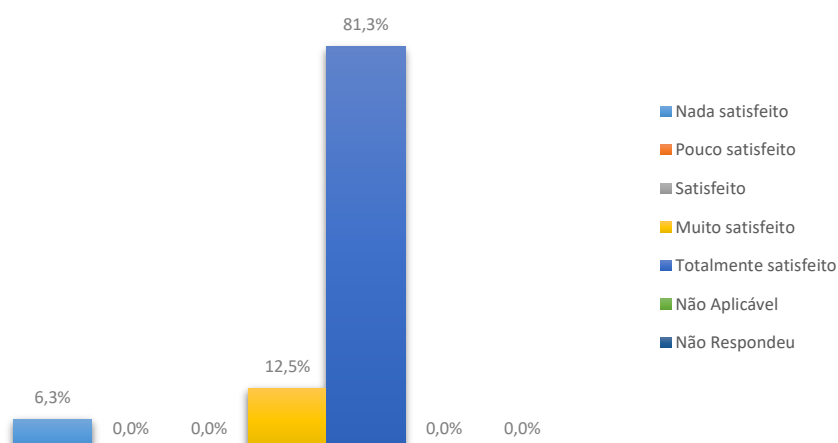
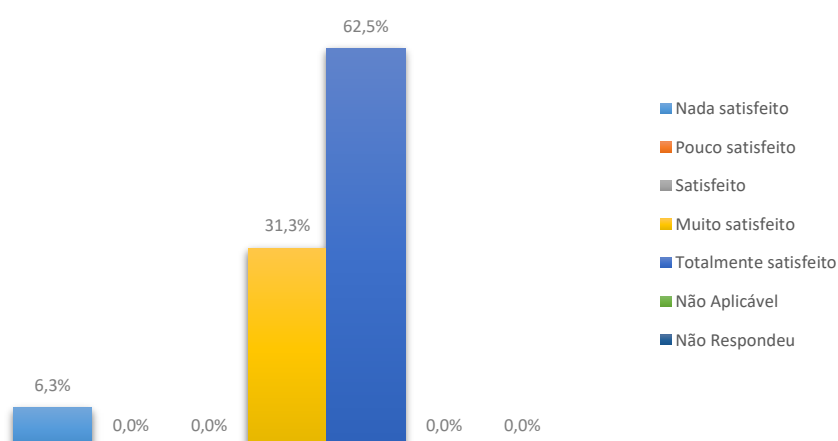


14

Gosto das atividades de apoio (ex.: piscina, ginástica, etc.)

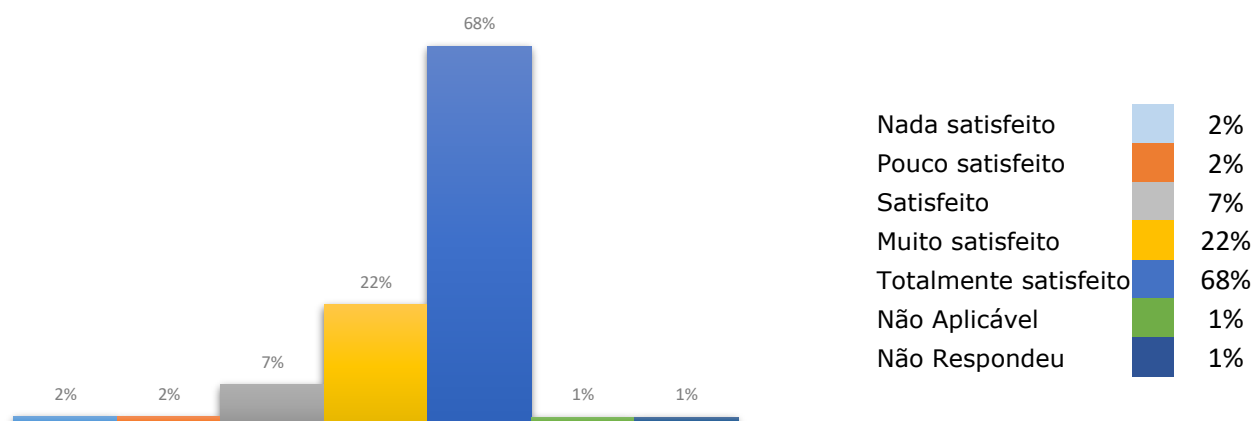


15 Gosto das atividades extra Instituição (visitas, passeios, socialização, etc)**16** A APCV promove e respeita os meus direitos**17** A APCV promove a minha inclusão na sociedade

18 O CAO melhorou a minha qualidade de vida**19** Sinto que minha vida pessoal é respeitada e a confidencialidade é respeitada**20** O meu grau de satisfação geral com o CAO é:

4.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS

RESULTADOS



SUGESTÕES DE MELHORIA QUE GOSTARIA DE VER IMPLEMENTADAS?

- Gostava que houvesse mais formas de divertimento, por exemplo: mais jogos, não só boccia, mas também matraquilhos e cartas.
- Aprender costura.
- Gostava de passar mais tempo com os meus colegas fora da sala de atividades.
- Gostava de ter mais saídas ao exterior para conhecer outras pessoas.
- Ter mais saídas ao exterior e conhecer pessoas novas.
- Gostaria que fossem reforçados o respeito pela privacidade, a segurança no acompanhamento e a qualidade da alimentação, bem como a prevenção de situações que possam causar desconforto físico ou emocional.

RESULTADOS FINAIS GLOBAL

Média Final 90,5%

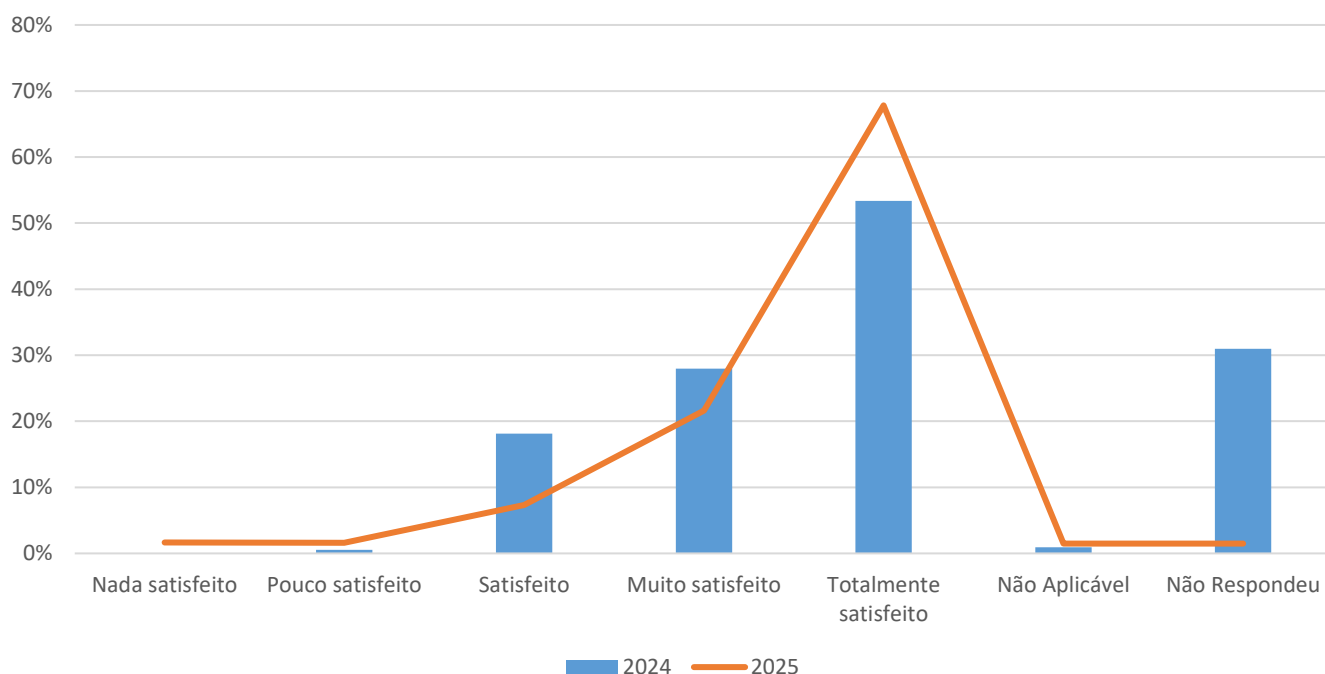
Após a análise dos resultados dos inquéritos da avaliação da satisfação dos clientes do Centro de Atividades Ocupacionais de Viseu constatou-se que o índice médio de satisfação global foi de, aproximadamente, 90,5%, o que em termos qualitativos corresponde à classificação de Muito Satisfeito.

No decorrer do relatório, para além de ser apresentado o índice médio de satisfação por parâmetro de avaliação, foram apresentados os resultados pergunta a pergunta, permitindo uma análise detalhada das respostas manifestadas pelos clientes do CAO de Viseu. De forma global, os resultados revelam níveis de satisfação muito positivos, embora se identifiquem algumas oportunidades de melhoria ao

nível da participação em decisões, formulação de sugestões e personalização de algumas atividades e apoios.

Os aspetos mais valorizados pelos clientes centram-se, sobretudo, no bem-estar no CAO, no relacionamento com os profissionais e na perceção de apoio e respeito no acompanhamento diário, evidenciando uma apreciação global muito favorável desta resposta social.

GERAL - 2024-2025

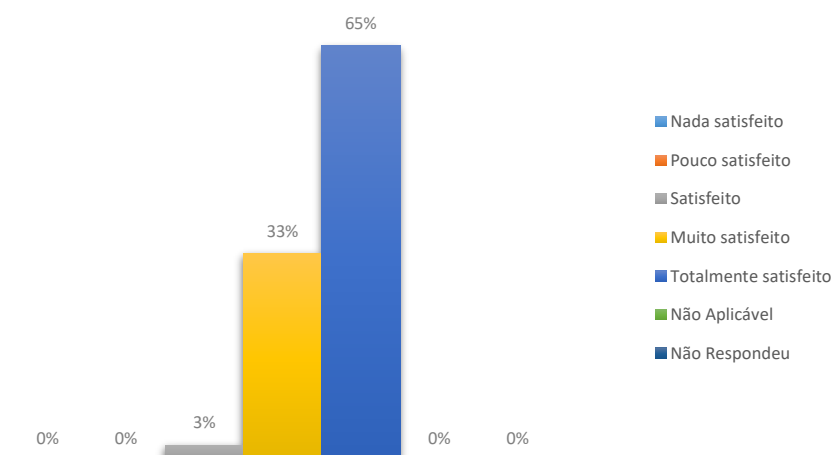


5. CLIENTES DO AMBULATÓRIO

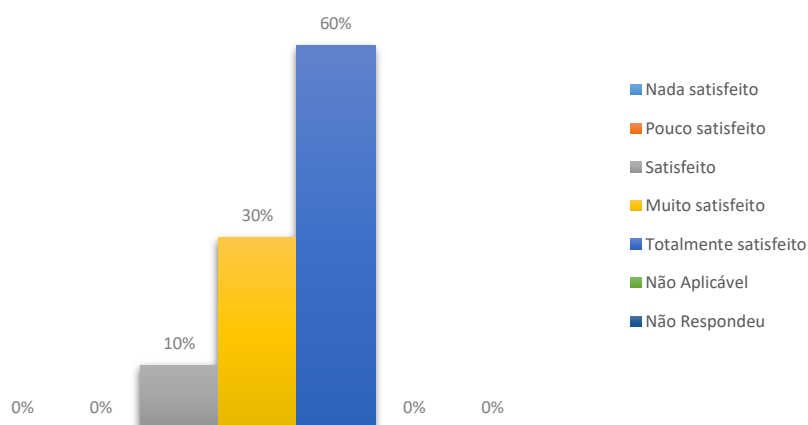
O relatório que segue foi entregue e preenchido por 40 clientes do Apoio em regime de ambulatório.

5.1. ANÁLISE POR PERGUNTA

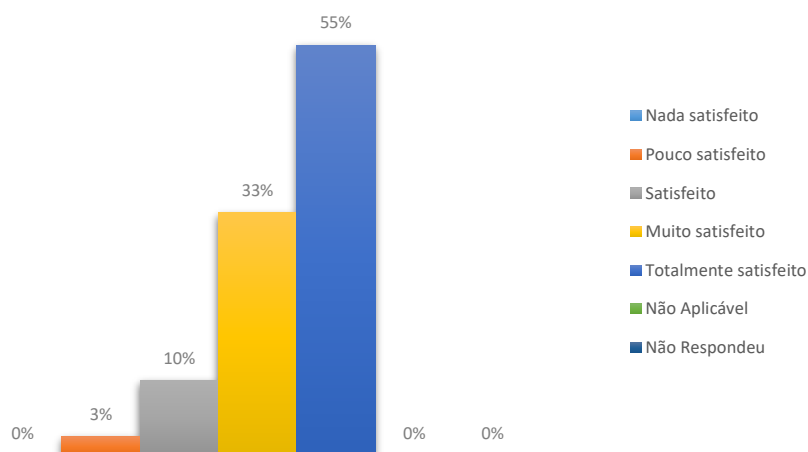
1 Qualidade e simpatia no Atendimento



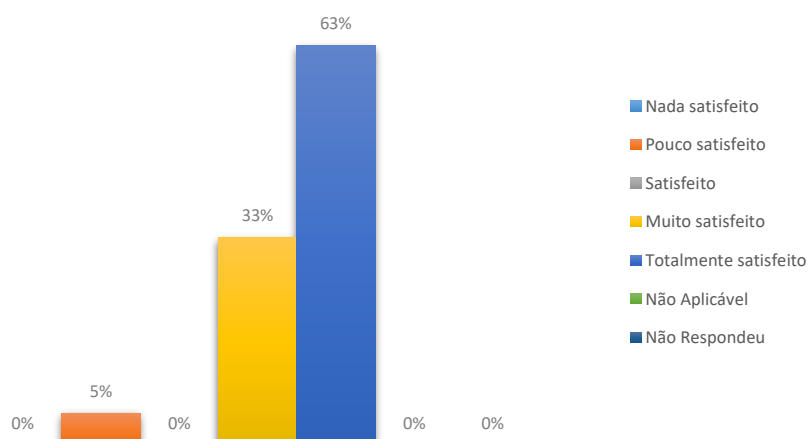
2 Qualidade da informação disponibilizada



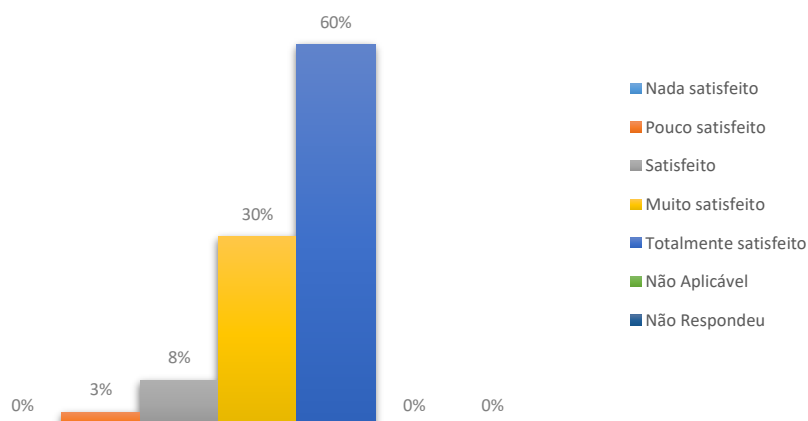
3 Tempo de resposta às suas solicitações/pedidos



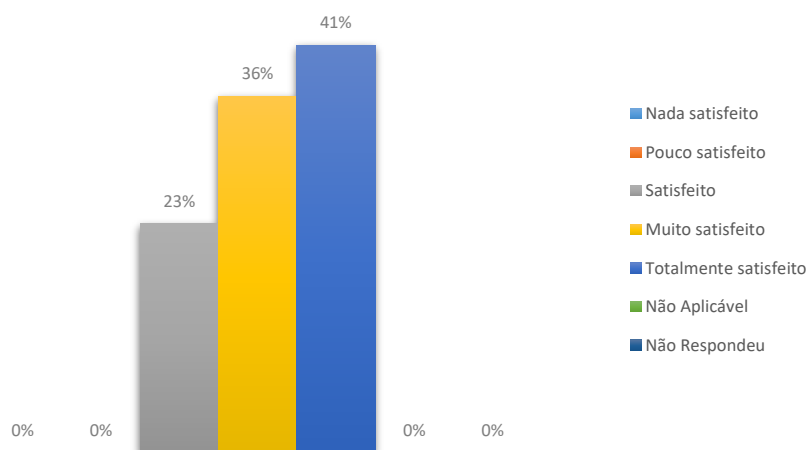
4 Horário de Abertura e tempos de espera



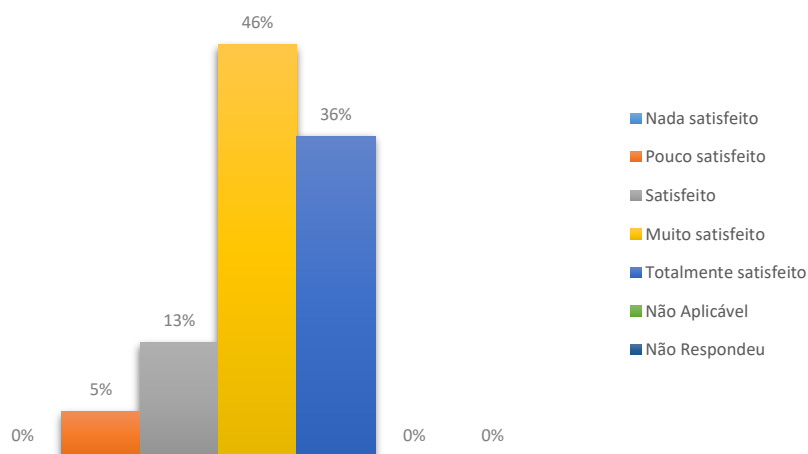
5 Satisfação acerca das competências dos Profissionais do Resposta Social Ambulatório



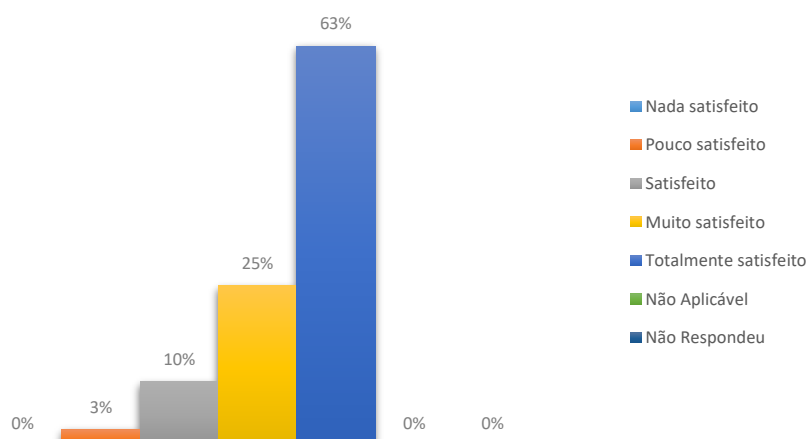
6 Qualidade das condições físicas da Resposta Social Ambulatório



7 Qualidade dos materiais/equipamentos utilizados pelos profissionais da Resposta Social Ambulatório

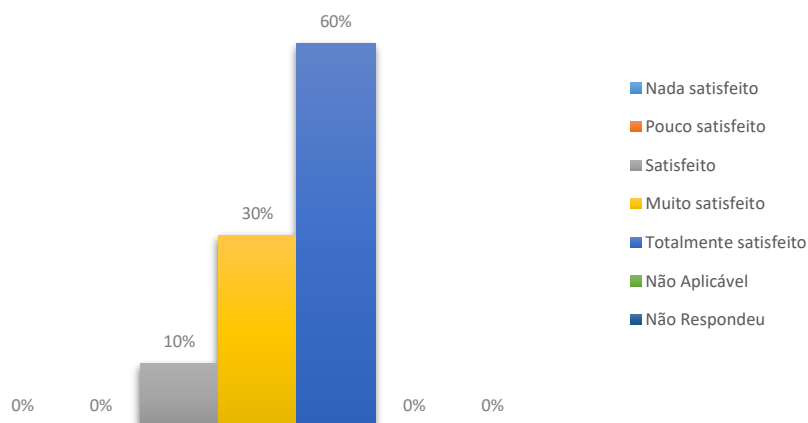


8 Qualidade das condições de higiene/limpeza dos espaços de atendimento/prestação de serviços (ex.: recepção, fisioterapia, terapia da fala, psicologia, etc.)



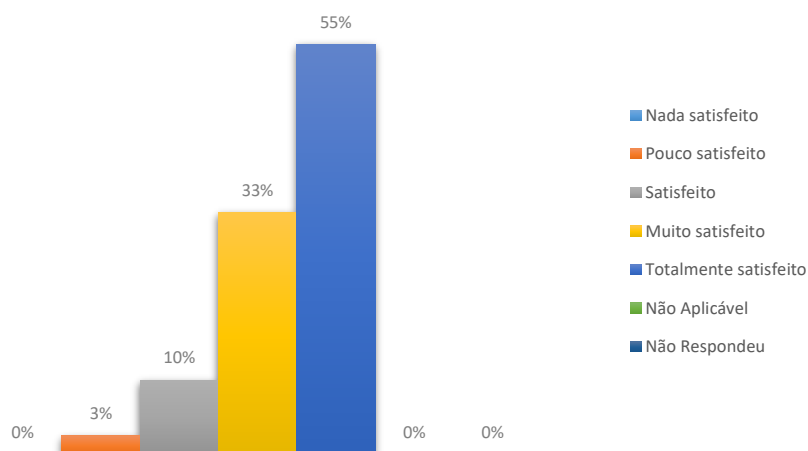
9

Oportunidade de escolher os serviços disponíveis na Resposta Social Ambulatório



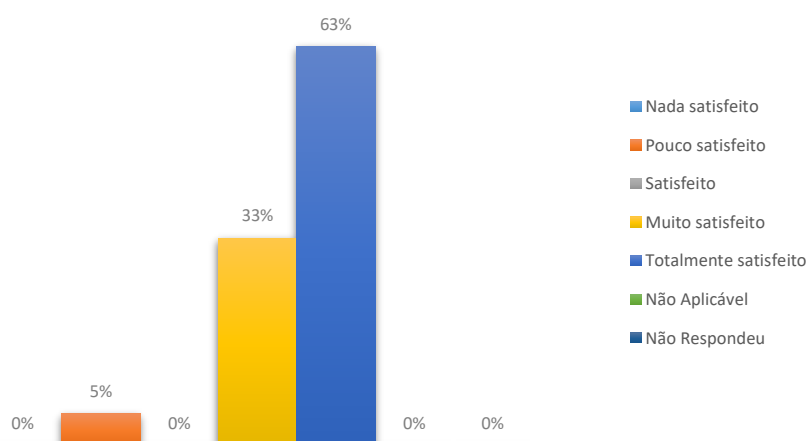
10

Oportunidade de dar sugestões para a melhoria dos serviços



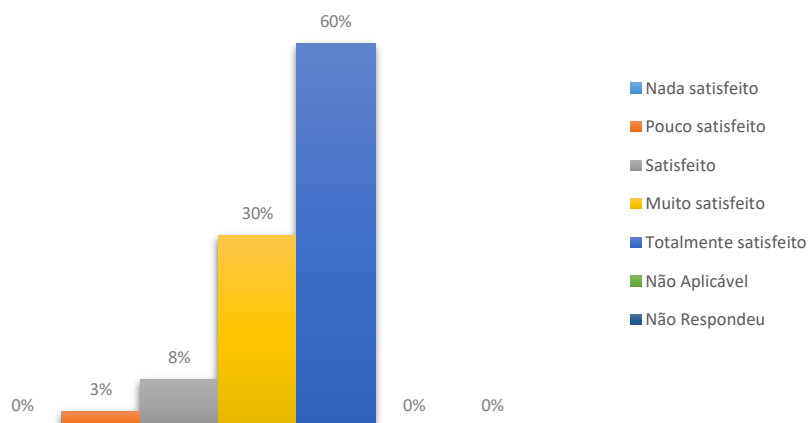
11

Informação de alteração de horários



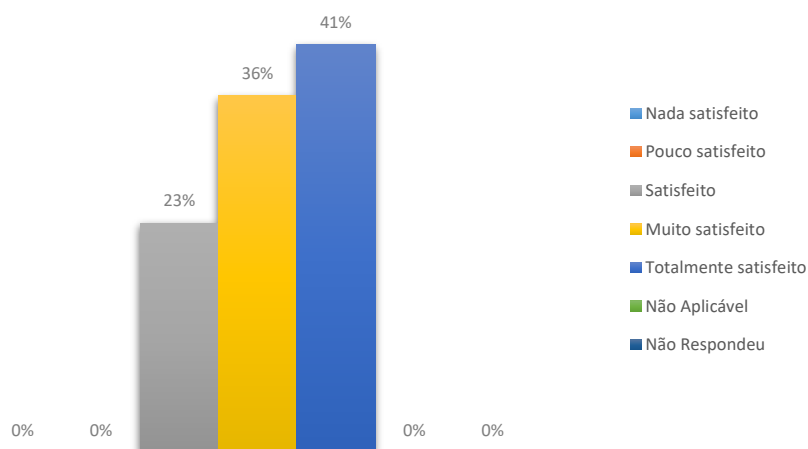
12

Definição do horário para atendimento nos diversos serviços (terapia ocupacional, fisioterapia, psicologia, etc)



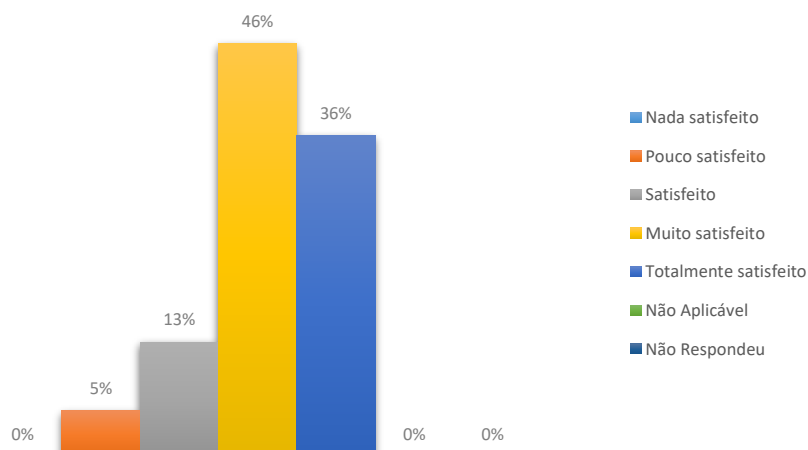
13

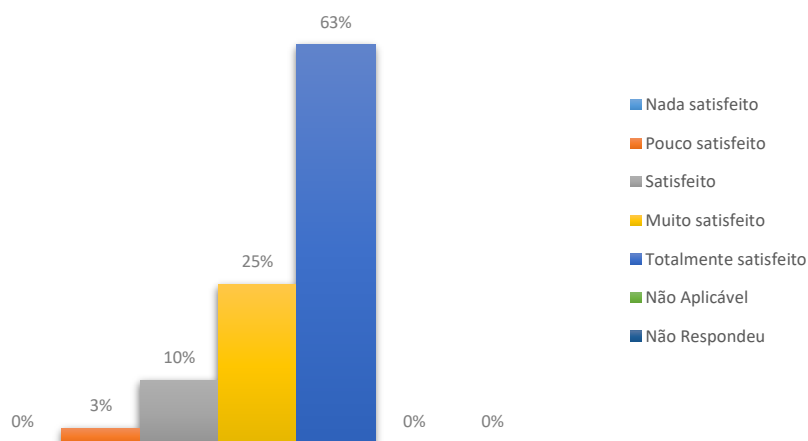
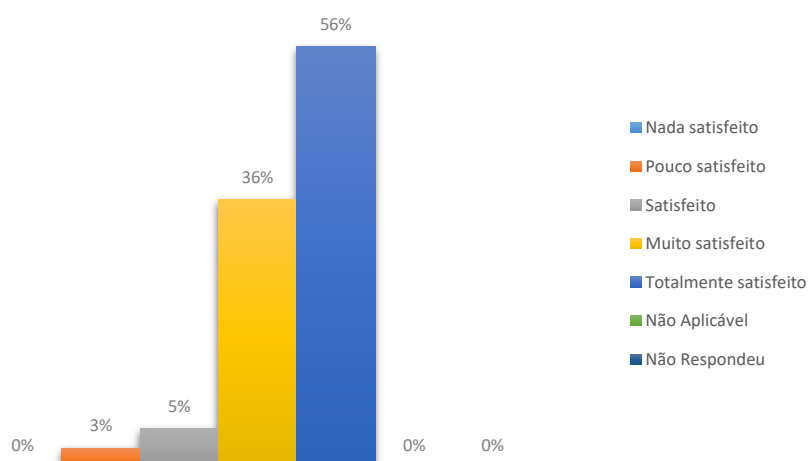
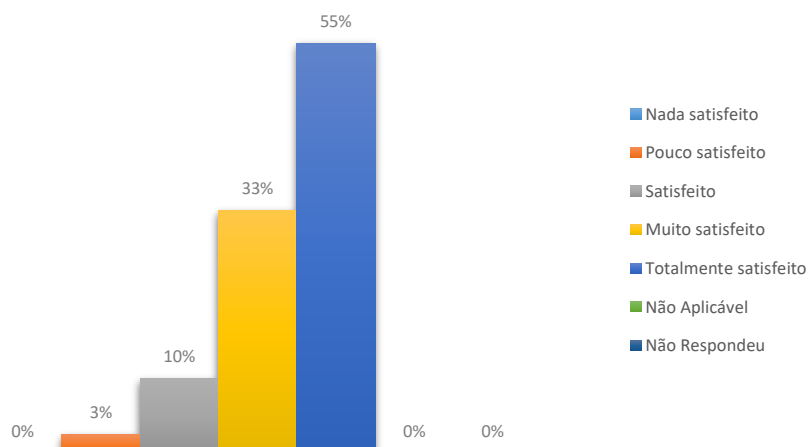
Envolvimento na elaboração e revisão do meu plano individual



14

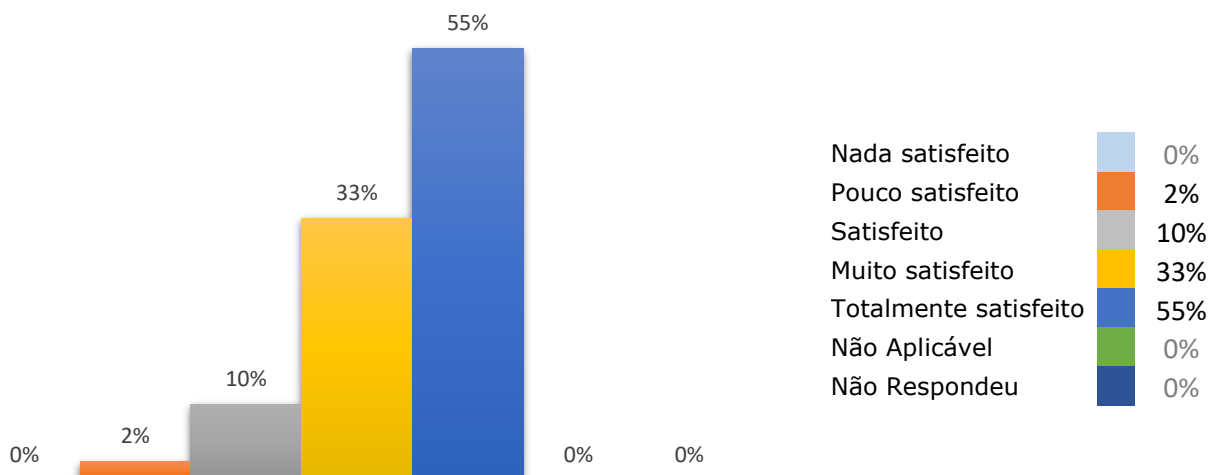
Promoção dos meus direitos pela APCV



15 Promoção de inclusão na sociedade pela APCV**16** Satisfação com o respeito da confidencialidade**17** Satisfação com a promoção da Qualidade de vida

5.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS

RESULTADOS



SUGESTÕES DE MELHORIA QUE GOSTARIA DE VER IMPLEMENTADAS?

- Nos equipamentos, gostaria de ver mais recursos específicos, como material de ginásio, e salas mais amplas, arejadas e com pintura nova.
- Espaços maiores, melhorar as paredes (pintá-las com umas cores mais vivas), mudar o chão no piso acima, é muito duro e frio.
- Pintura dos espaços. O elevador parece estar frequentemente com problemas: a porta demora a abrir e a fechar, dá solavancos e abana.
- Sim. A instituição deveria abrir às 8h da manhã, cada vez que um utente faltasse deveria ser aplicada uma coima financeira ao mesmo, principalmente se este não apresentasse uma justificação plausível e com aviso prévio. Quanto aos técnicos do ambulatório, deveriam agir de igual forma para com todos os utentes, dado que por vezes pedem a alguns que troquem os horários sem ouvir outros referentes à mesma situação.
- A reposição de materiais danificados demora demasiado tempo.

RESULTADOS GLOBAL

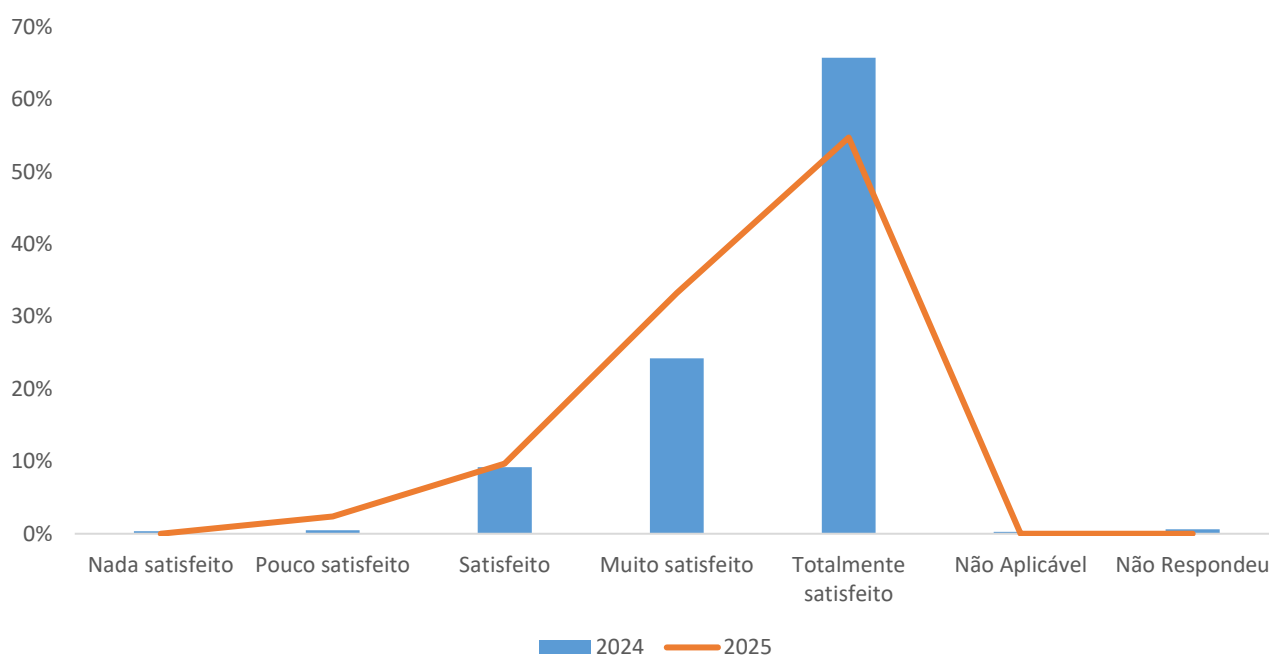
Média Final 88,1%

Após a análise dos resultados dos inquéritos da avaliação da satisfação dos clientes do Ambulatório constatou-se que o índice médio de satisfação global foi de 88,1%, o que em termos qualitativos corresponde à classificação de Muito Satisfeito.

No decorrer do relatório, para além de ser apresentado o índice médio de satisfação por parâmetro de avaliação, foram apresentados os resultados pergunta a pergunta, permitindo uma análise detalhada das respostas manifestadas pelos clientes do Ambulatório. Os resultados evidenciam uma apreciação global bastante positiva, destacando-se, contudo, algumas oportunidades de melhoria associadas às condições físicas dos espaços, aos equipamentos disponíveis e à flexibilidade na escolha de alguns serviços.

Relativamente aos aspetos mais valorizados, destaca-se a qualidade e simpatia no atendimento, a informação disponibilizada e a competência técnica dos profissionais, fatores que contribuem para uma perceção muito positiva do serviço prestado no Ambulatório.

2024-2025

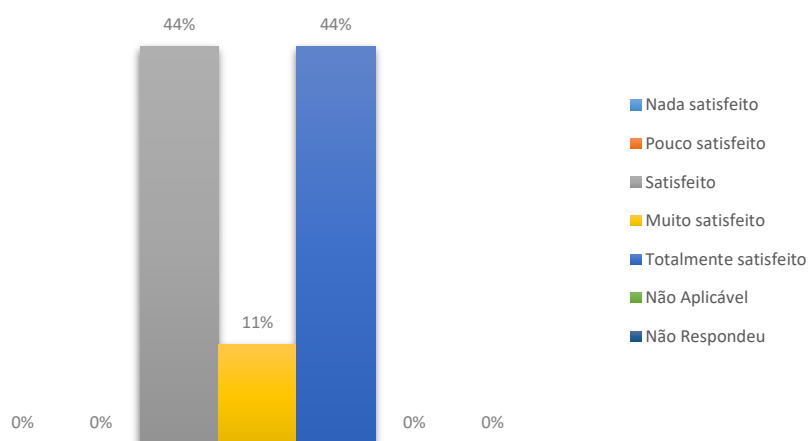


6. CLIENTES DO C.A.O. – EQUIPAMENTO 2 – OLIVEIRA DO CONDE

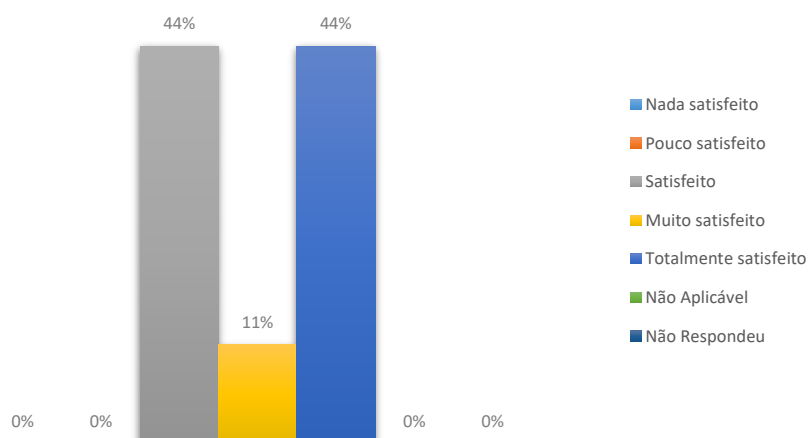
O relatório que segue foi entregue e preenchido por 9 clientes do Centro de Atividades Ocupacionais – C.A.O. de Oliveira do Conde.

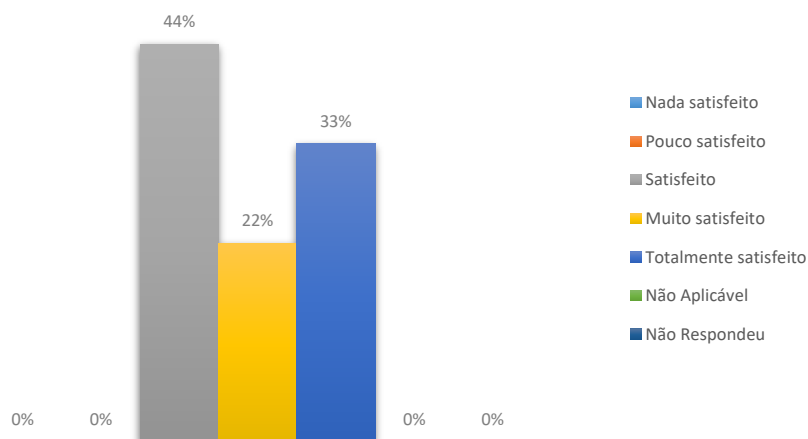
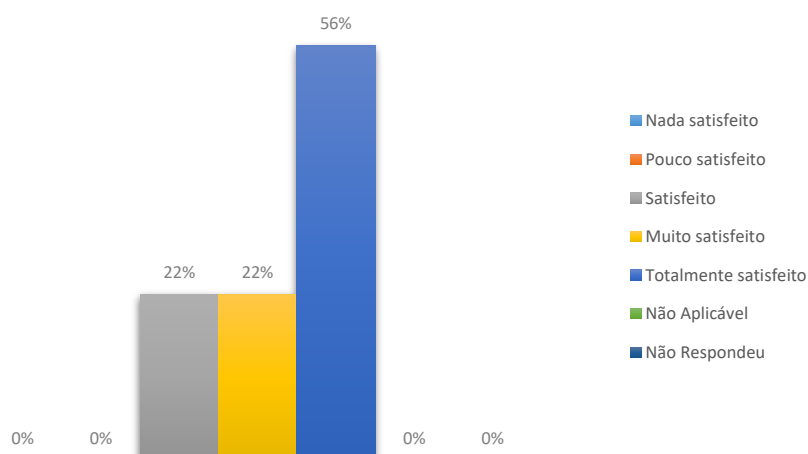
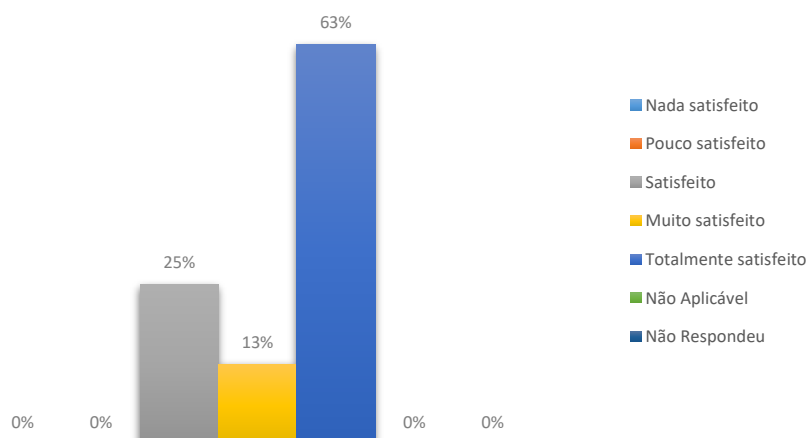
6.1. ANÁLISE POR PERGUNTA

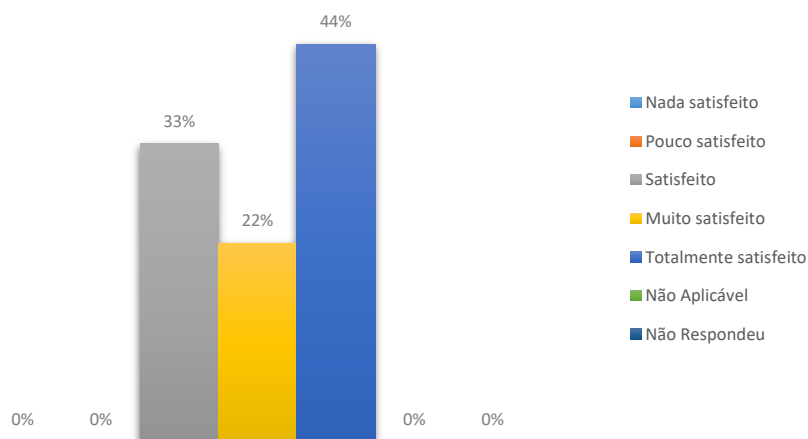
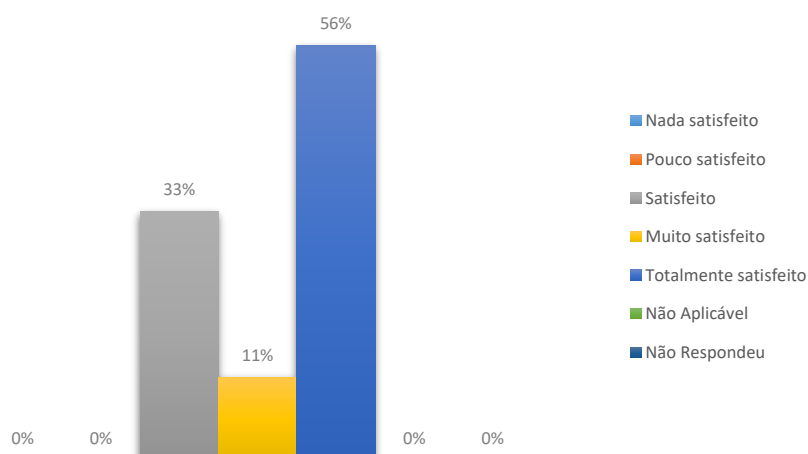
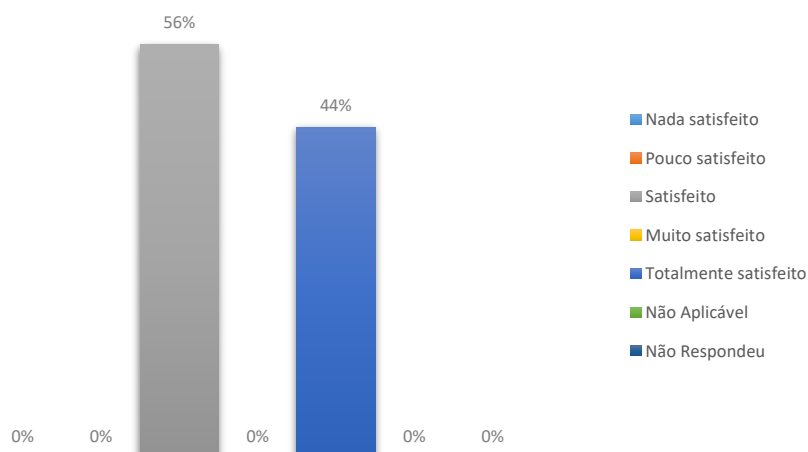
1 Sinto-me bem no centro de atividades ocupacional



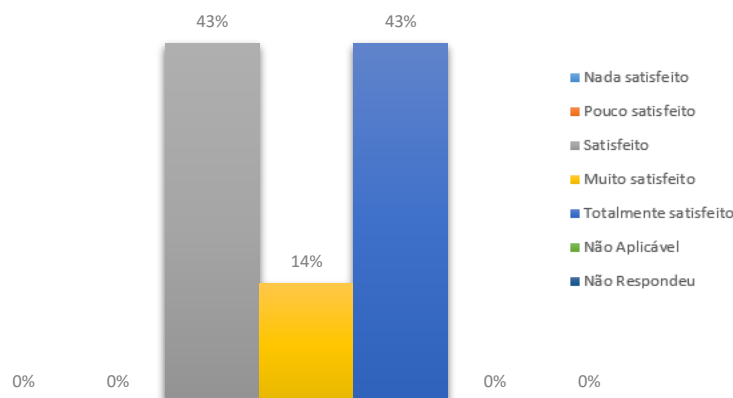
2 Tenho oportunidades de participar e de me envolver na planificação das atividades que faço



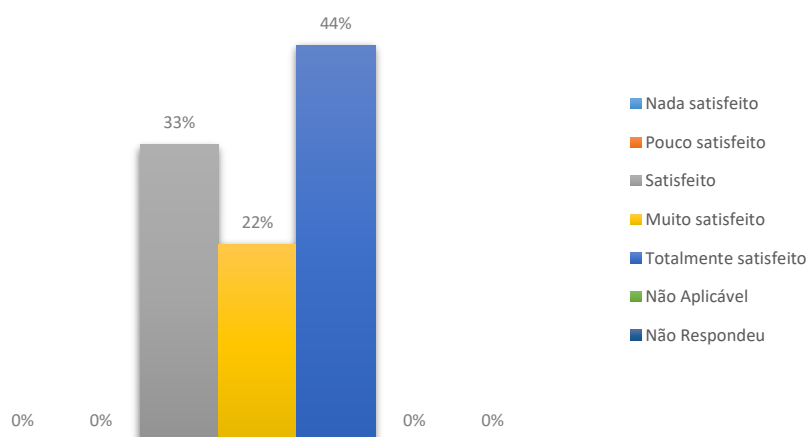
3 Os equipamentos e materiais são adequados às atividades da APCV**4** No C.A.O sou respeitado(a) e tratado(a) com carinho**5** Quando preciso de alguma coisa, sei sempre a quem me dirigir

6 As pessoas do C.A.O (funcionários) ajudam-me quando eu preciso**7** Considero que as atividades que faço são importantes para mim.**8** Tenho conhecimento do meu Plano Individual e participo na elaboração do mesmo

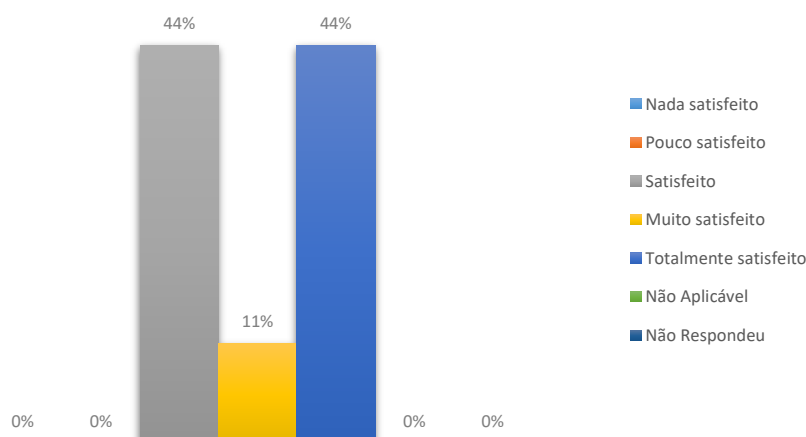
9 No C.A.O posso dar sugestões e opiniões e as mesmas são respeitadas



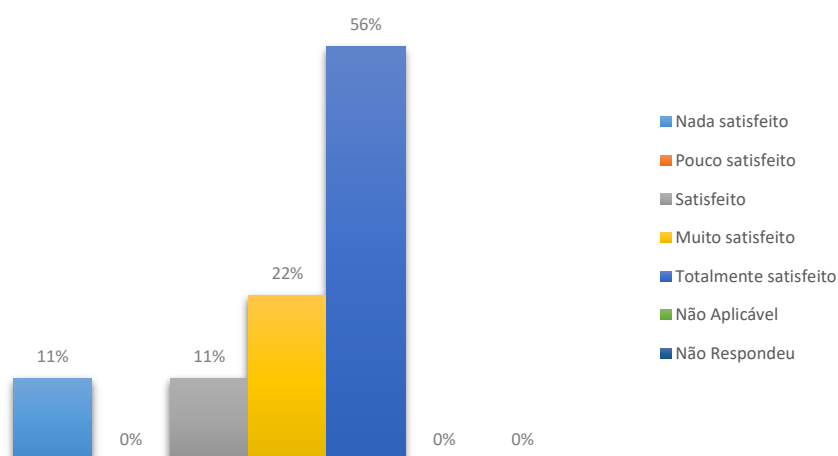
10 Quando há alterações no horário ou nas atividades, sou avisado(a)



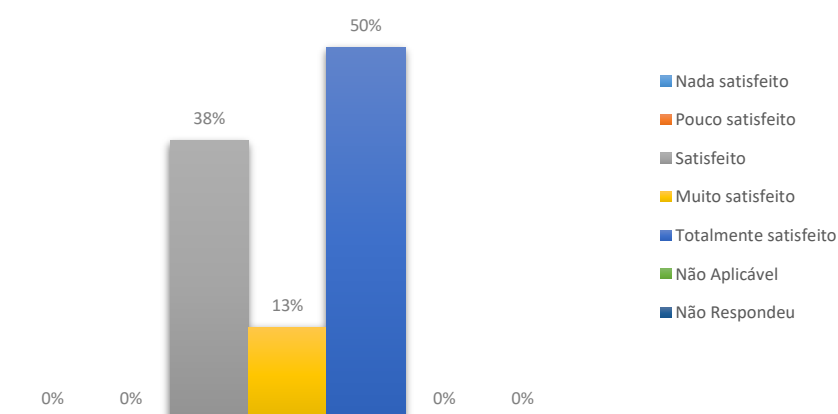
11 Estou satisfeito com a alimentação na APCV



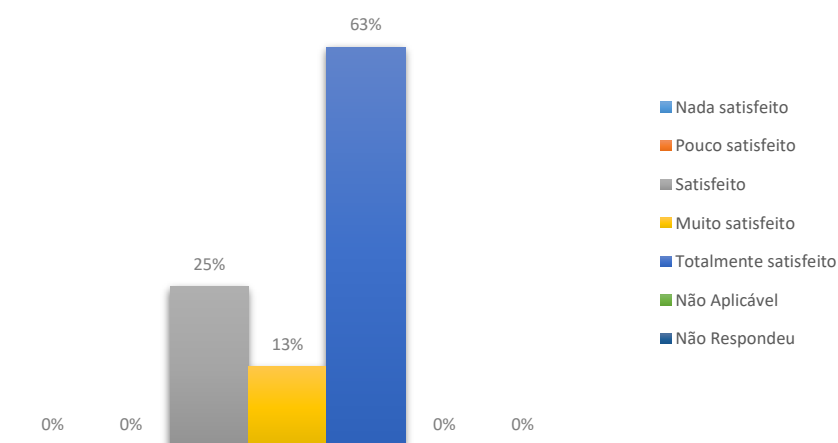
12 No transporte sinto que sou respeitado e tratado com carinho pelo motorista e AEAPD



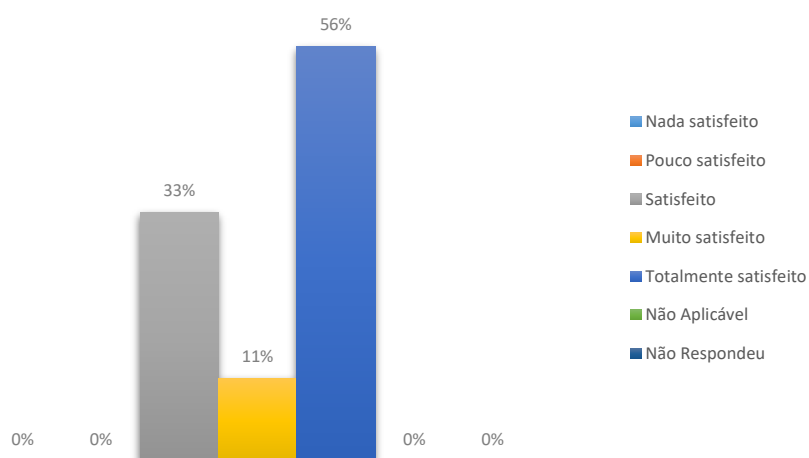
13 Eu conheço os meus direitos e deveres e são respeitados



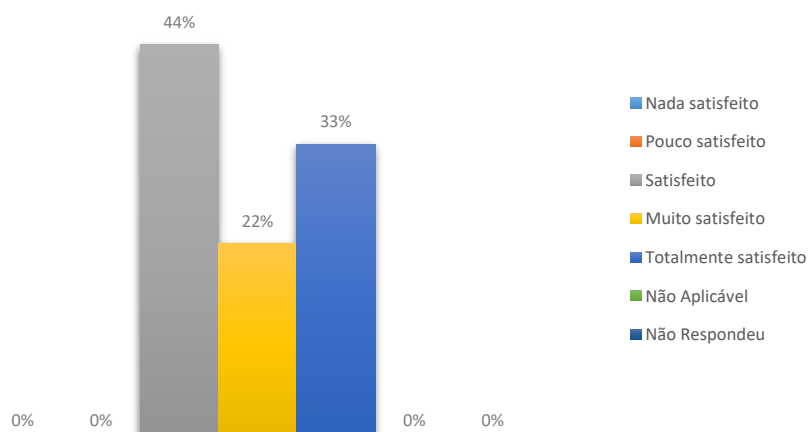
14 Gosto das atividades de apoio (ex.: piscina, ginástica, etc.)



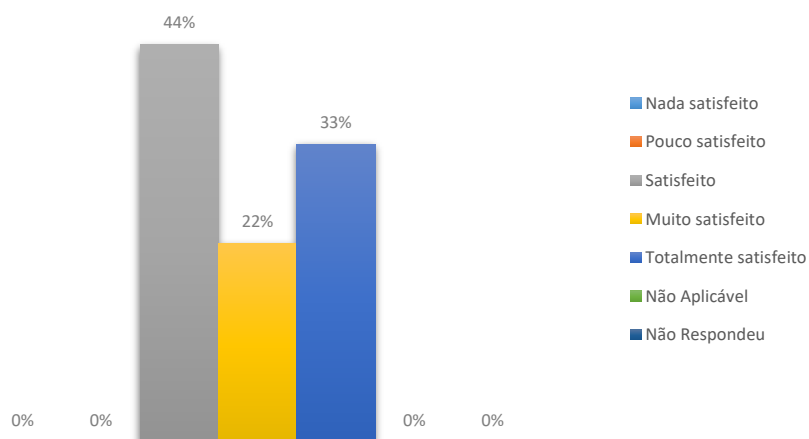
15 Gosto das atividades extra Instituição (visitas, passeios, socialização, etc)

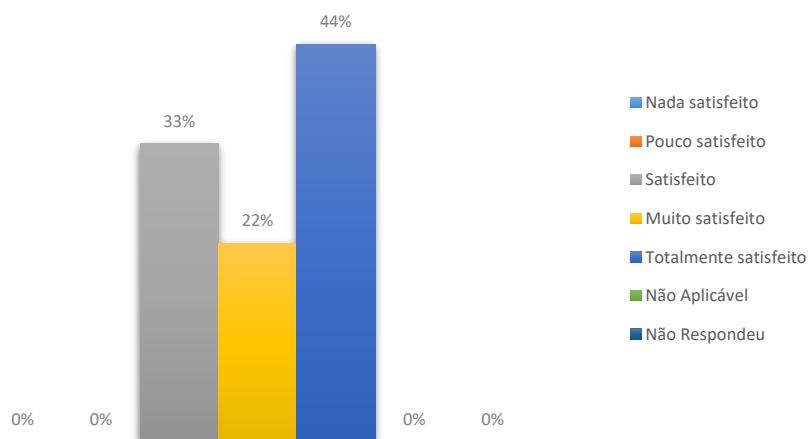
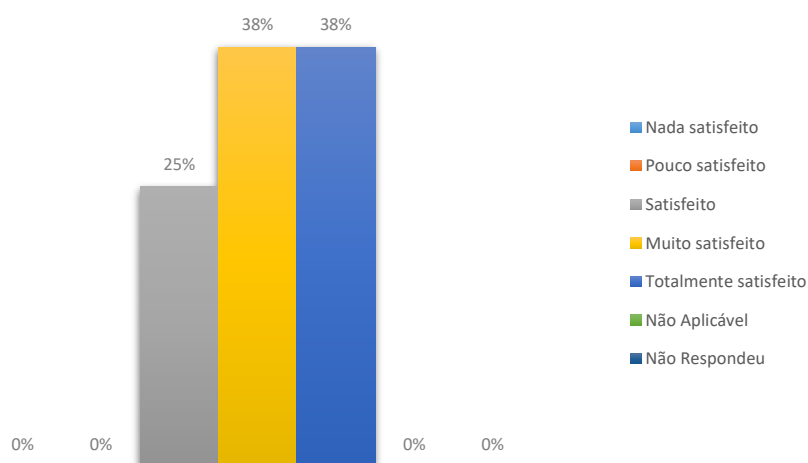
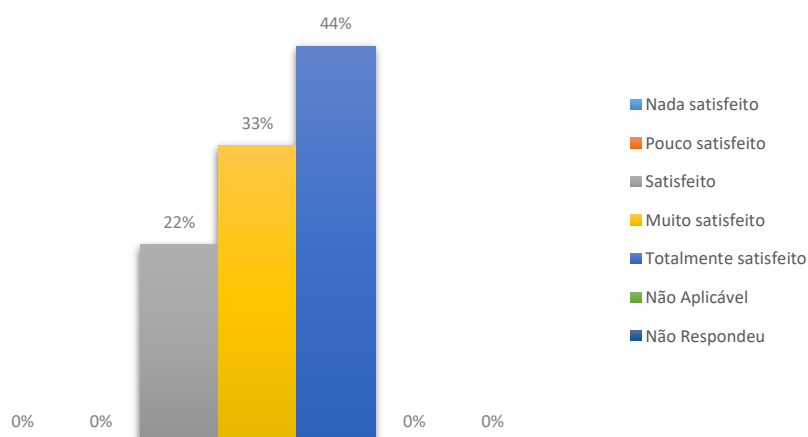


16 A APCV promove e respeita os meus direitos



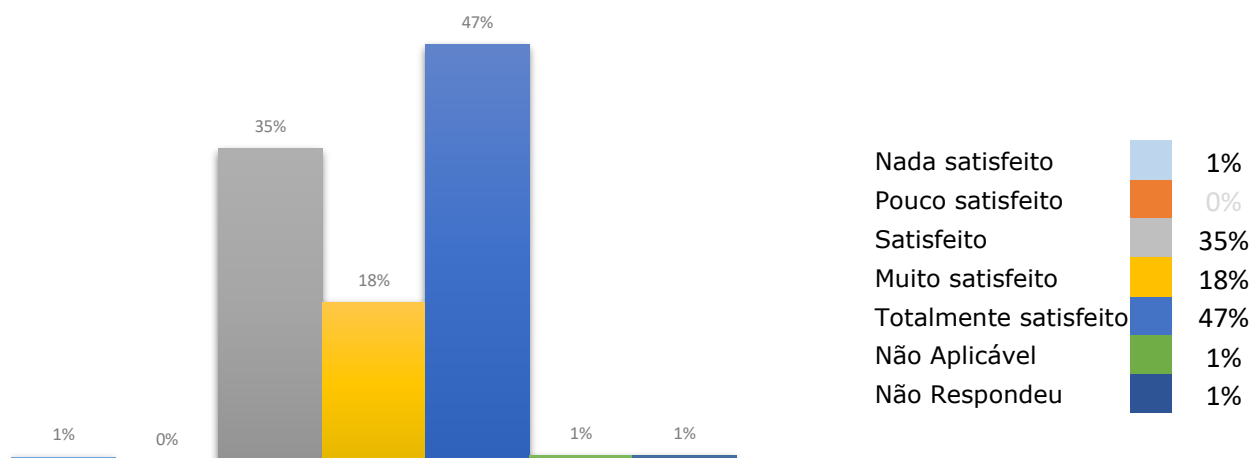
17 A APCV promove a minha inclusão na sociedade



18 O CAO melhorou a minha qualidade de vida**19** Sinto que minha vida pessoal é respeitada e a confidencialidade é respeitada**20** O meu grau de satisfação geral com o CAO é:

6.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS

RESULTADOS



RESULTADOS FINAIS GLOBAL

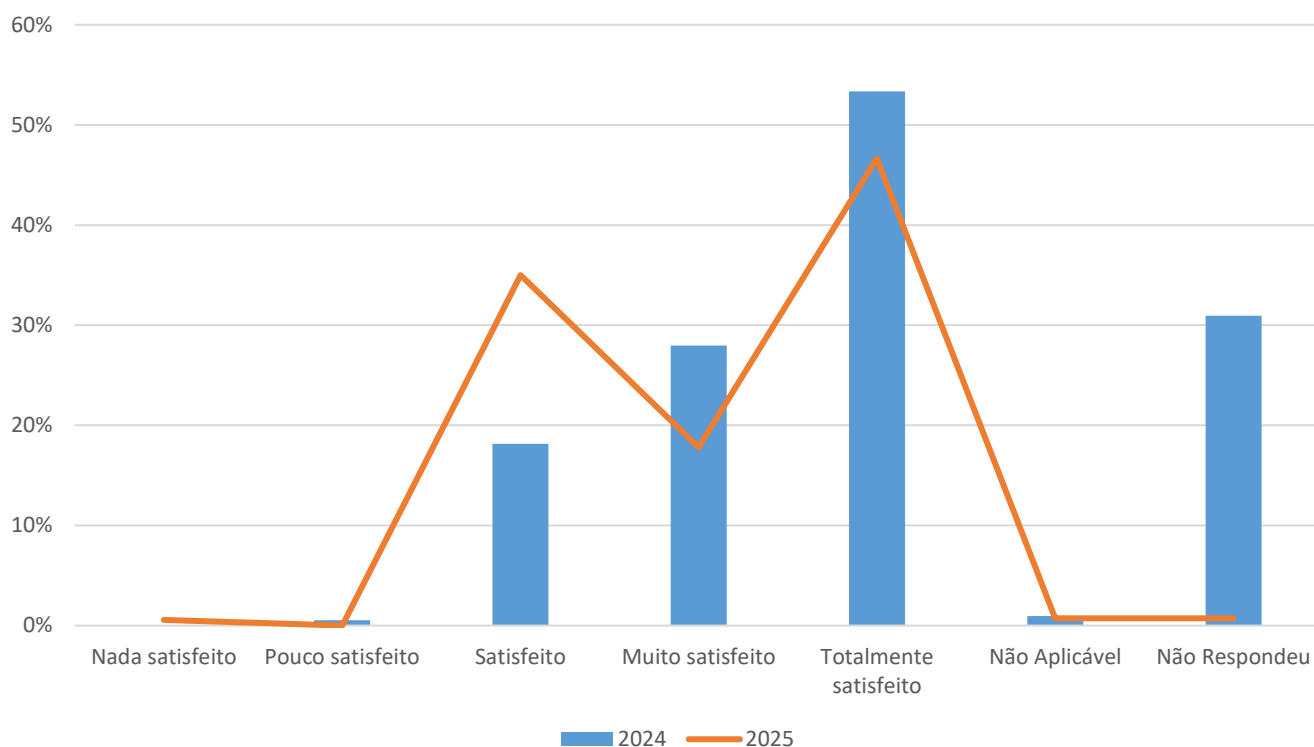
Média Final 82%

Após a análise dos resultados dos inquéritos de avaliação da satisfação dos clientes do Centro de Atividades Ocupacionais de Oliveira do Conde, constatou-se que o índice médio de satisfação global foi de, aproximadamente, 82%, o que, em termos qualitativos, corresponde à classificação de Muito Satisfeito.

No decorrer do relatório, para além de ser apresentado o índice médio de satisfação por parâmetro de avaliação, foram apresentados os resultados pergunta a pergunta, permitindo uma análise detalhada das respostas manifestadas pelos clientes do CAO de Oliveira do Conde. Os resultados revelam uma avaliação global positiva, embora com alguma dispersão nas respostas, identificando-se áreas que poderão beneficiar de melhoria, designadamente em alguns aspetos de participação, comunicação e experiência associada a serviços complementares.

Relativamente aos aspetos com maior satisfação, destacam-se o bem-estar sentido no CAO, a participação nas atividades e o respeito e apoio demonstrados pelos profissionais, refletindo uma apreciação favorável do acompanhamento prestado nesta resposta social.

2024-2025



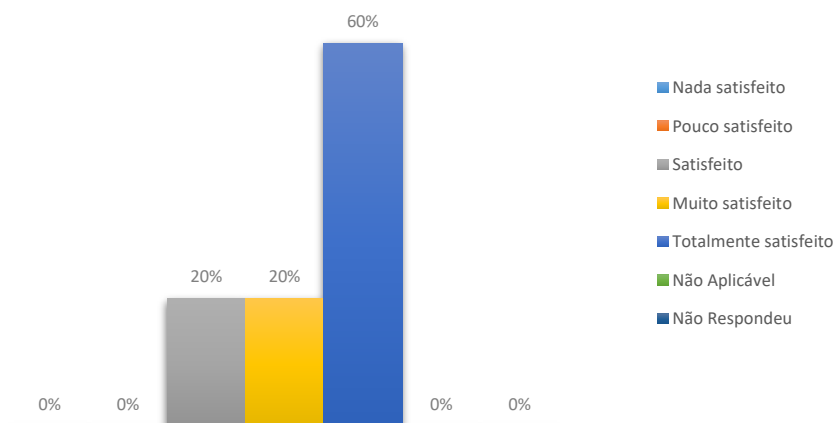
7. CLIENTES DA RESIDÊNCIA DE AUTONOMIZAÇÃO E INCLUSÃO – EQUIPAMENTO 3

O relatório que segue foi entregue e preenchido por 5 clientes da Residência Autônoma.

7.1. ANÁLISE POR PERGUNTA

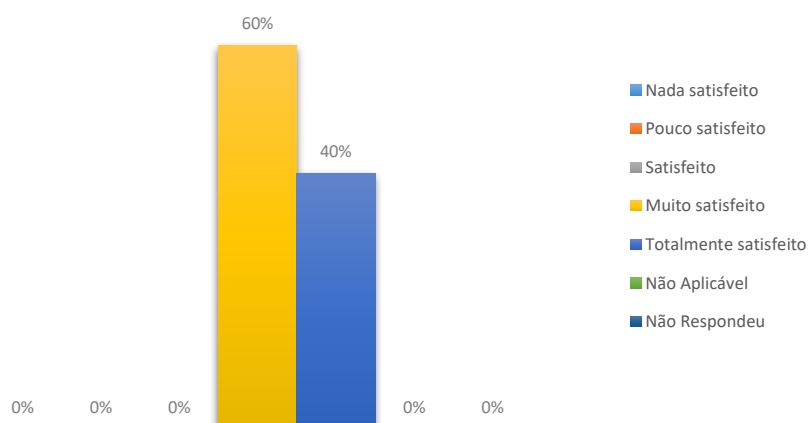
1

As atividades promovidas pela Residência Autônoma contribuem para melhorar a minha vida.



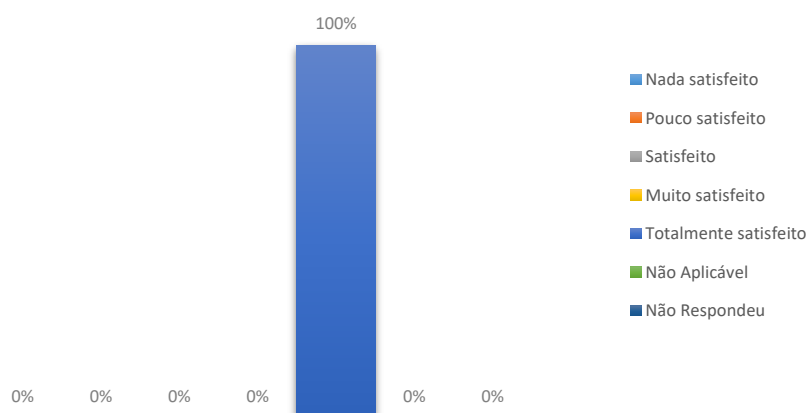
2

A Residência Autônoma ajuda-me a alcançar/satisfazer os meus objetivos, necessidades, interesses e expetativas.



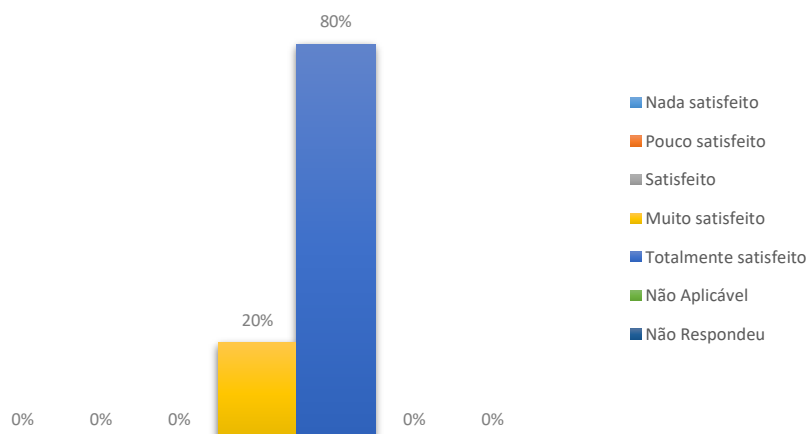
3

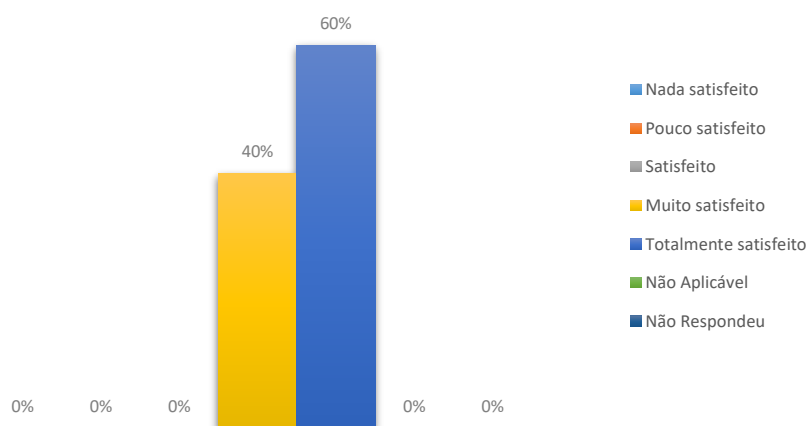
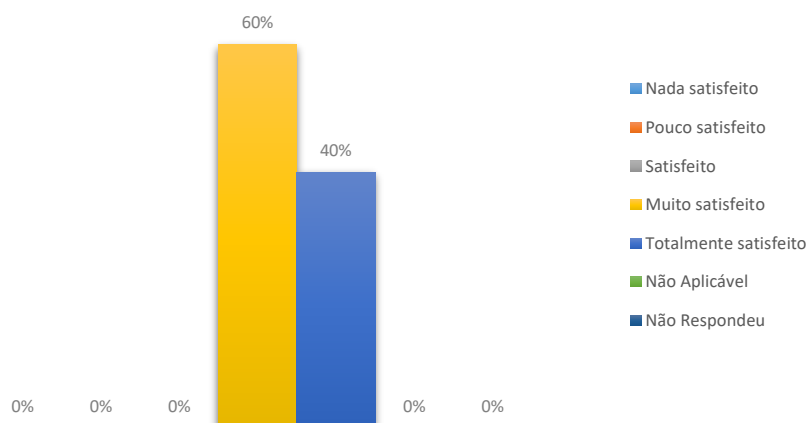
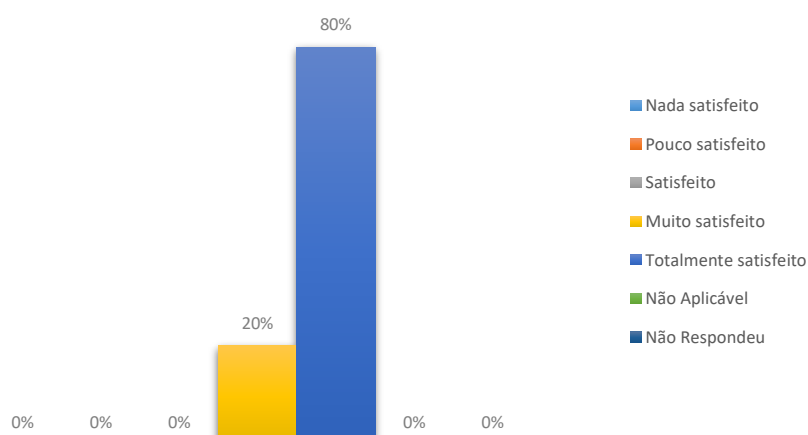
O apoio que recebo vai de encontro às minhas necessidades/expetativas

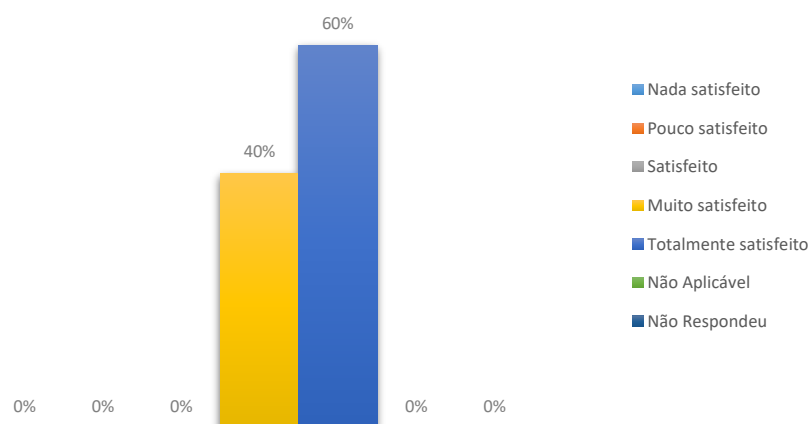
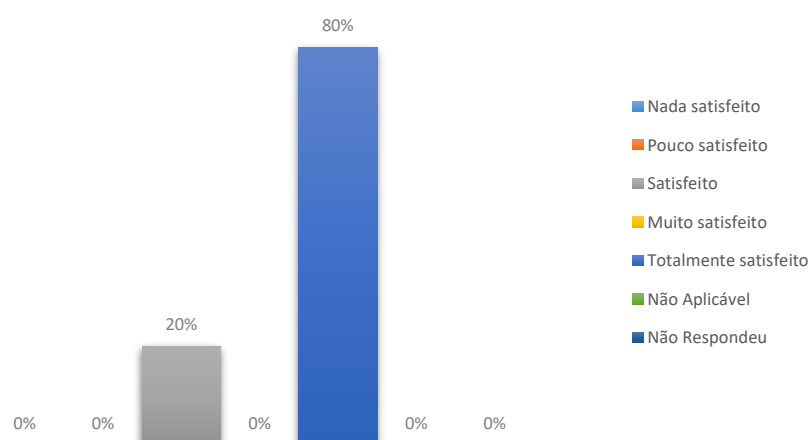
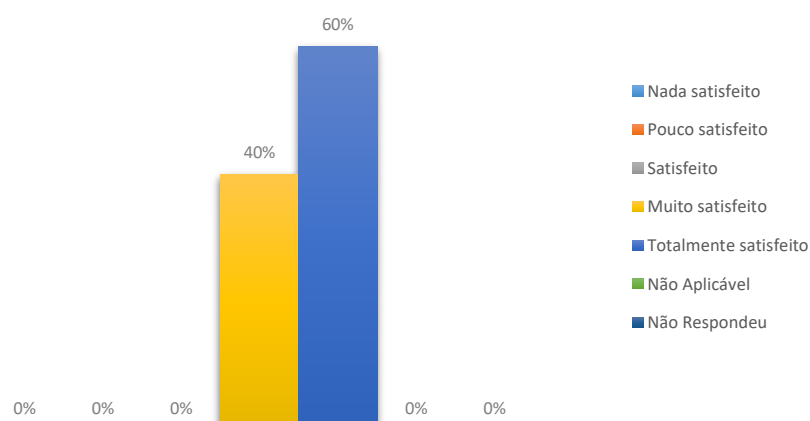


4

Fui envolvido(a) na elaboração do Plano Individual

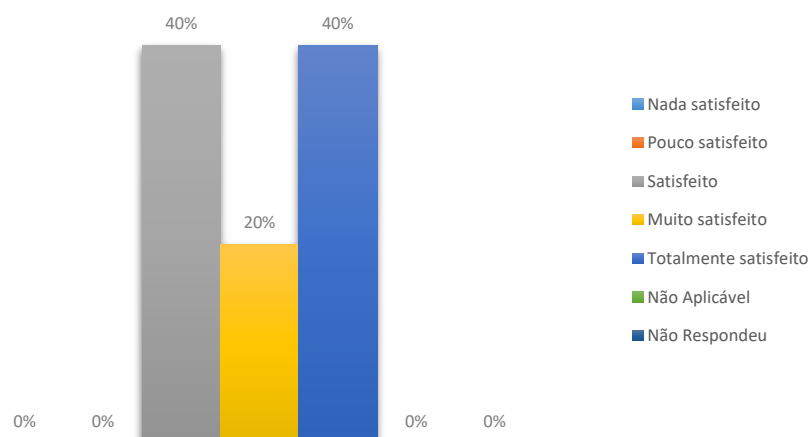


5 O Plano Individual contribui para melhorar a minha vida.**6** Sei quem é que na RA me pode ajudar a satisfazer as minhas necessidades.**7** Estou informado, e sei onde posso consultar os documentos e informações de que preciso.

8 Estou satisfeito com o apoio que recebo na RA**9** Estou satisfeito com o trabalho que é realizado pelos/as Colaboradores/as na RA.**10** Sou informado com antecedência de mudanças ou alterações que ocorrem na RA

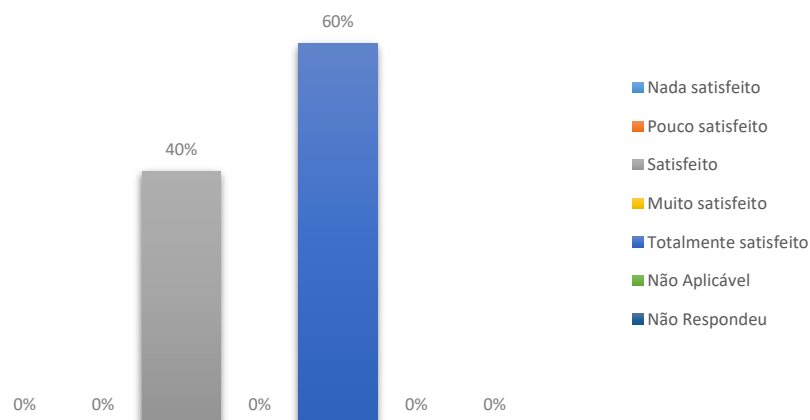
11

Sinto que estou mais envolvido/participativo nos eventos que são realizados na comunidade



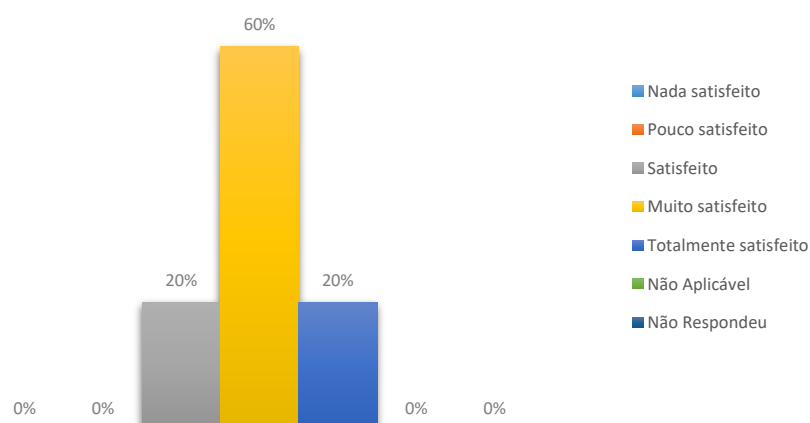
12

Sou envolvido nas decisões que são tomadas e tenho oportunidade de dar a minha opinião.

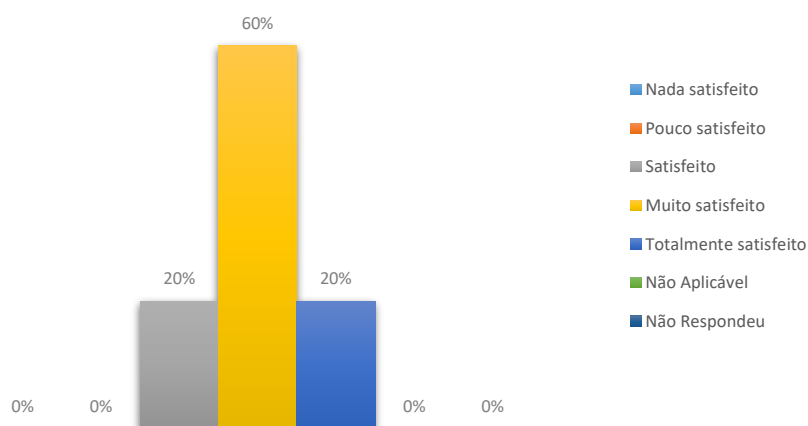


13

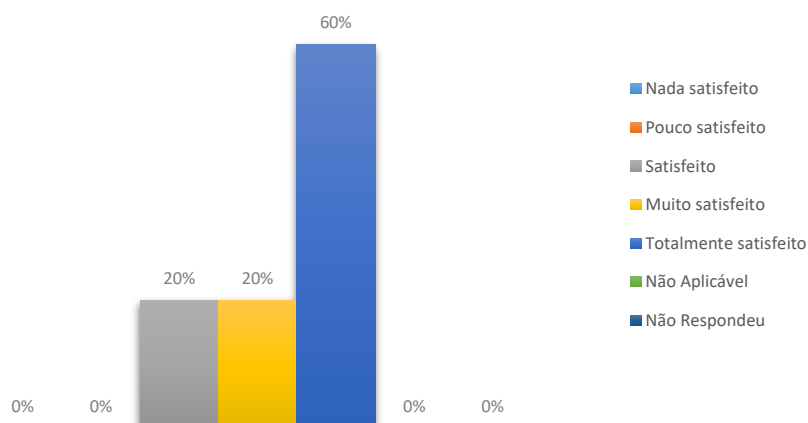
As minhas opiniões, gostos e interesses são respeitados e tidos em conta.



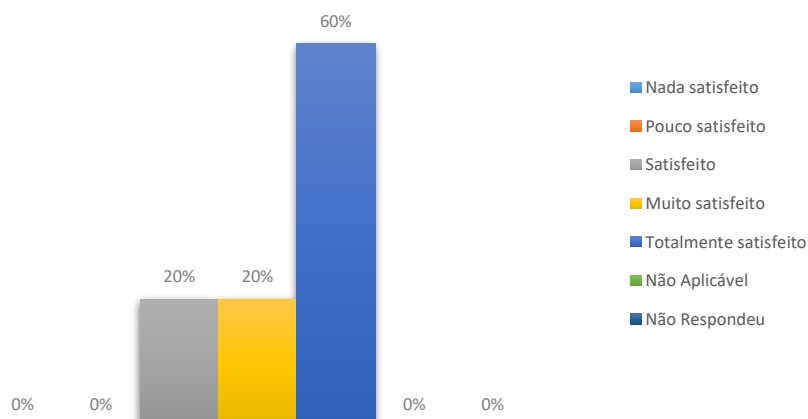
14 Respeitam e procuram satisfazer as minhas decisões/opiniões.



15 Sou tratado(a) de forma justa e correta.

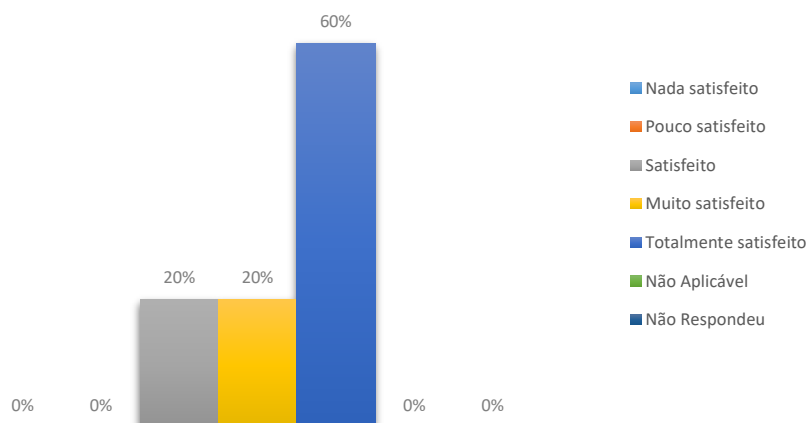


16 Tenho oportunidade de dar sugestões (por exemplo para as coisas correrem melhor ou sobre atividades, etc.)



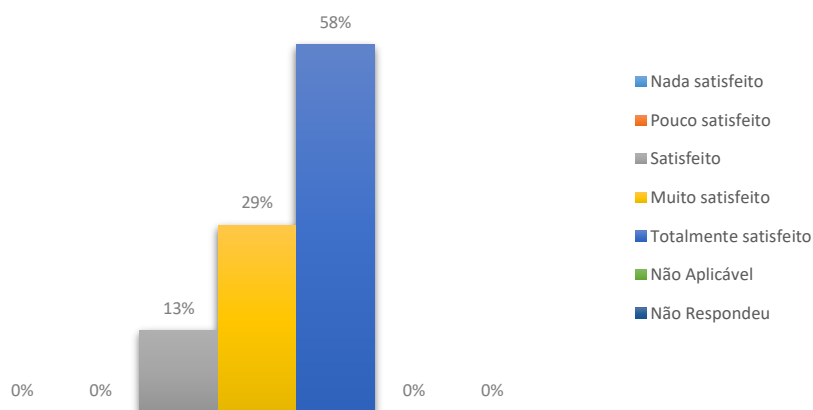
17

Tenho oportunidade de dar sugestões/opiniões (Ex: Atividades no exterior, melhorias do serviço, etc.)



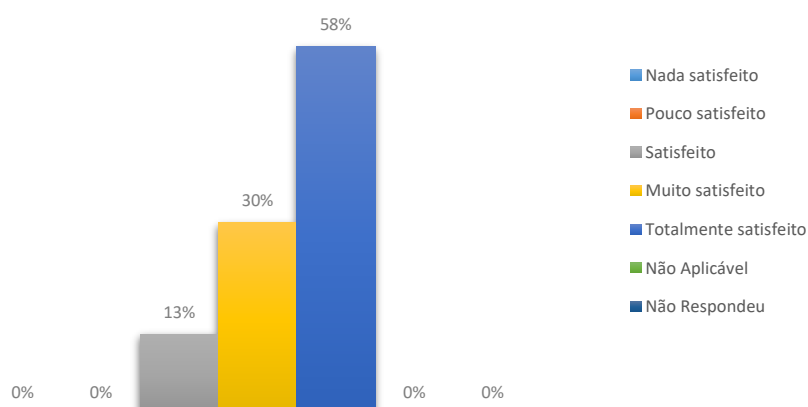
18

Os/As Colaboradores/as da Residência Autônoma respeitam e promovem os meus direitos e deveres.



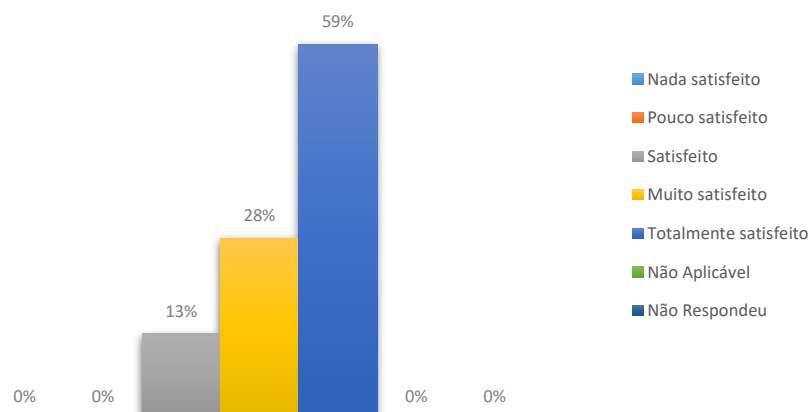
19

Os/As Colaboradores/as da Residência Autônoma promovem a minha inclusão na comunidade.



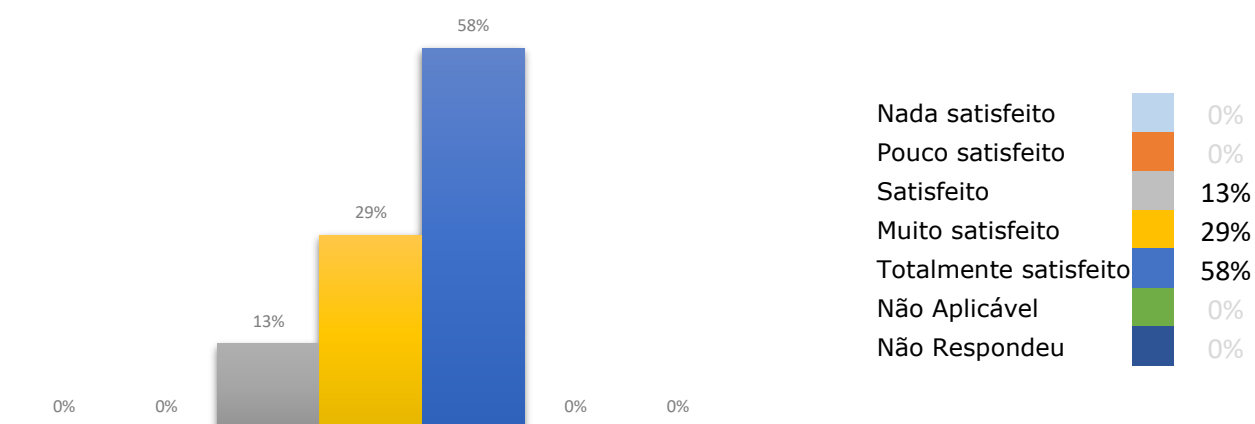
20

Os/As Colaboradores/as da Residência Autônoma respeitam a privacidade e a confidencialidade da minha vida pessoal.



7.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS

RESULTADOS



RESULTADOS - GLOBAL

Média Final 89%

Após a análise dos resultados dos inquéritos da avaliação da satisfação dos clientes da Residência Autônoma constatou-se que o índice médio de satisfação global foi de, aproximadamente, 89%, o que em termos qualitativos corresponde à classificação de Muito Satisfeito.

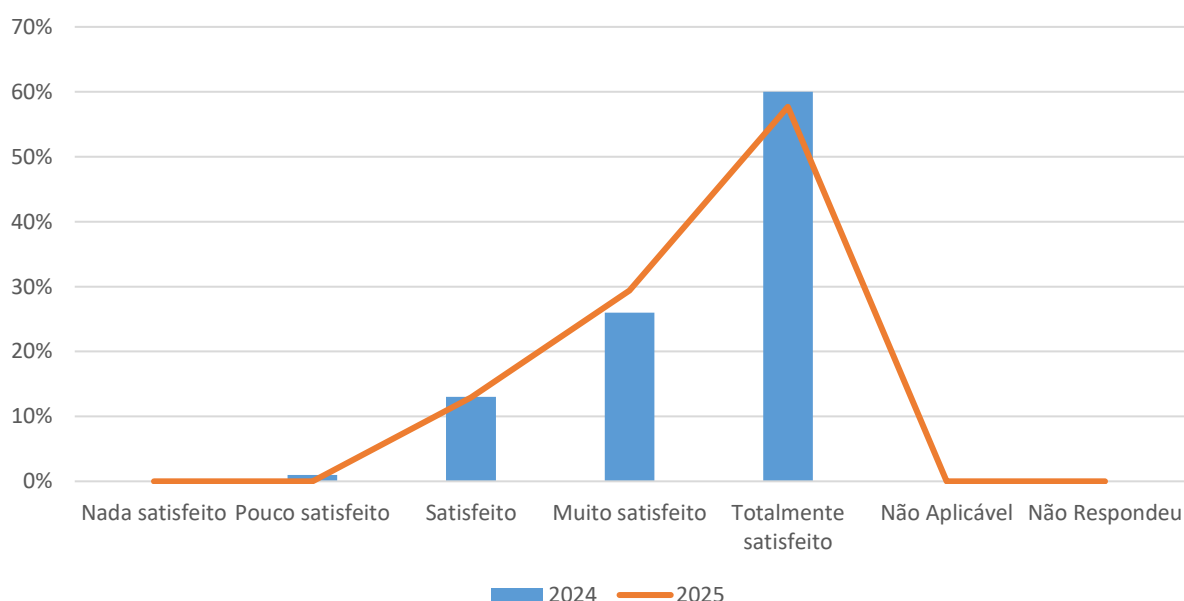
A análise detalhada por pergunta evidencia uma avaliação global bastante positiva da Residência Autônoma, com maior concentração de respostas nos níveis de satisfação mais elevados. Ainda assim, identificam-se algumas oportunidades de melhoria sobretudo ao nível da participação na tomada de decisão, da formulação de sugestões e do reforço da autonomia em determinadas dimensões do quotidiano.

Os aspetos mais valorizados pelos clientes relacionam-se com o apoio recebido, o respeito demonstrado pelos colaboradores, a promoção da qualidade de vida e a contribuição da residência para a concretização dos objetivos pessoais e para a inclusão na comunidade.

SUGESTÕES DE MELHORIA QUE GOSTARIA DE VER IMPLEMENTADAS?

- O reforço de atividades práticas de vida diária, promovendo maior autonomia funcional e confiança dos residentes no seu quotidiano.
- Dar mais espaço à tomada de decisão dos residentes (rotinas, atividades, regras da casa).
- Aumentar atividades práticas (gestão de dinheiro, cozinhar, uso de transportes, marcação de serviços).
- Maior personalização dos planos, com objetivos claros, com uma escala de evolução para os residentes.
- Realizar mais saídas com os colegas e colaboradores da Residência e disponibilizar mais jogos de tabuleiro e outras atividades.

2024-2025

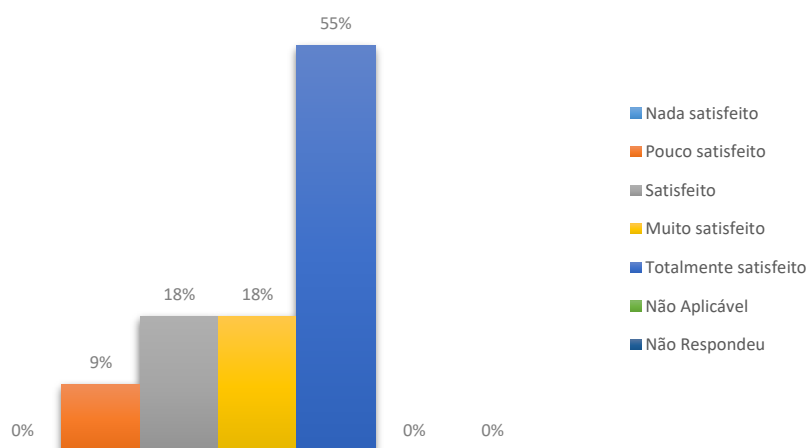


8. CLIENTES DO SAVI/CAVI

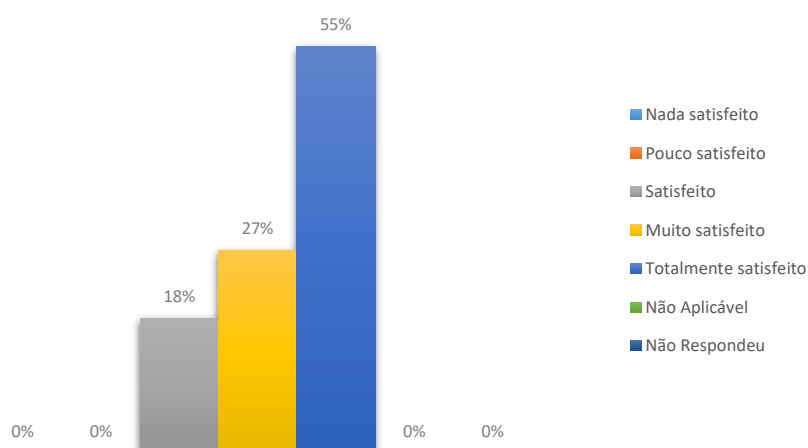
O relatório que segue foi entregue e preenchido por 11 clientes SAVI/CAVI.

8.1. ANÁLISE POR PERGUNTA

1 Qualidade e simpatia no Atendimento

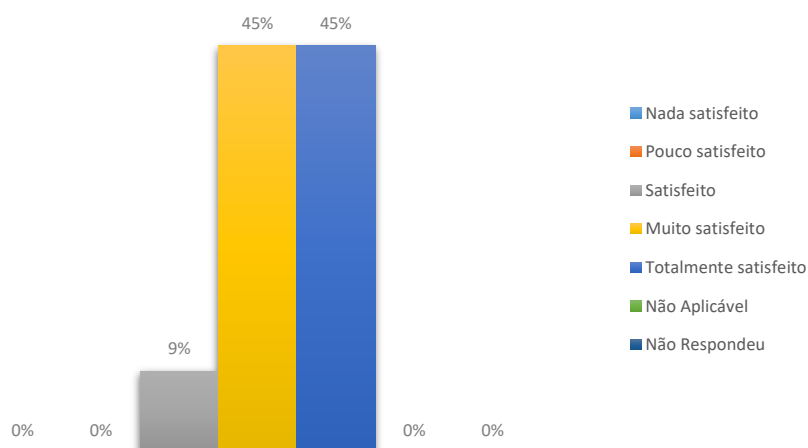


2 Tempo de resposta às suas solicitações/pedidos



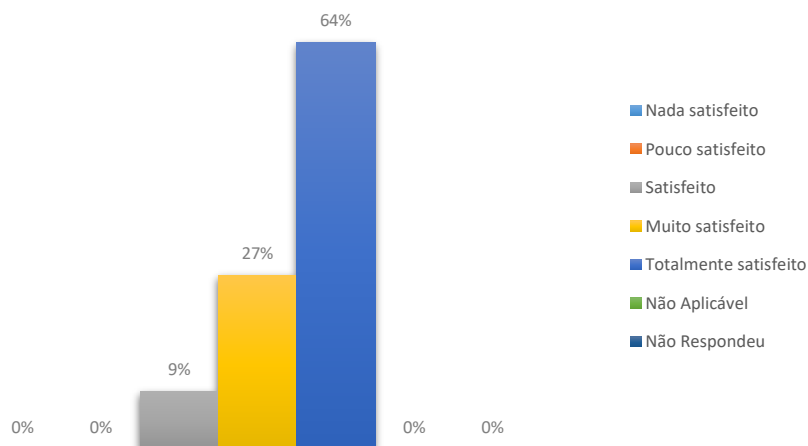
3

Sinto-me envolvido(a) na elaboração e revisão do meu plano individual de Assistência Pessoal



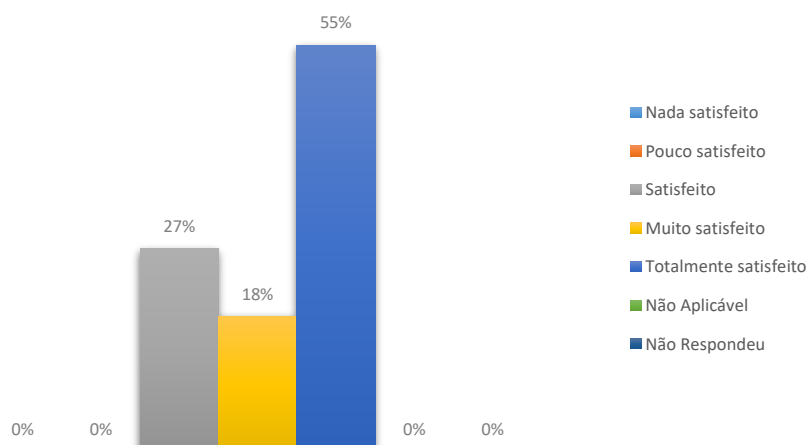
4

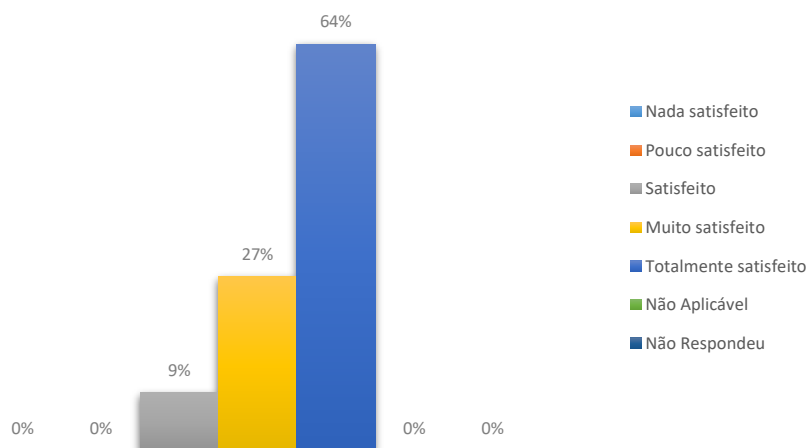
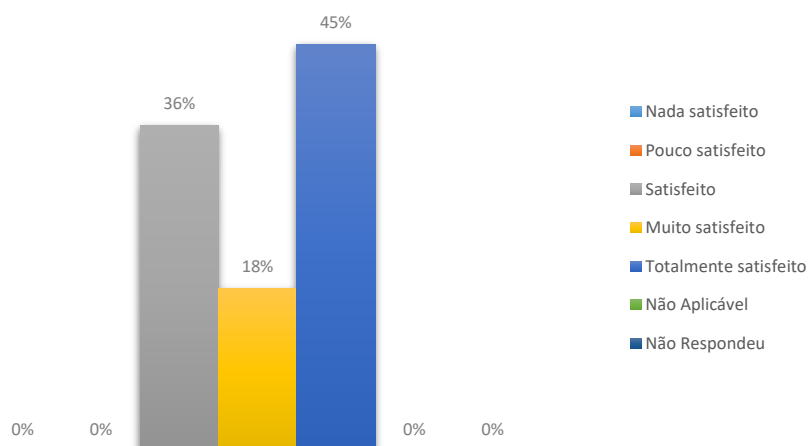
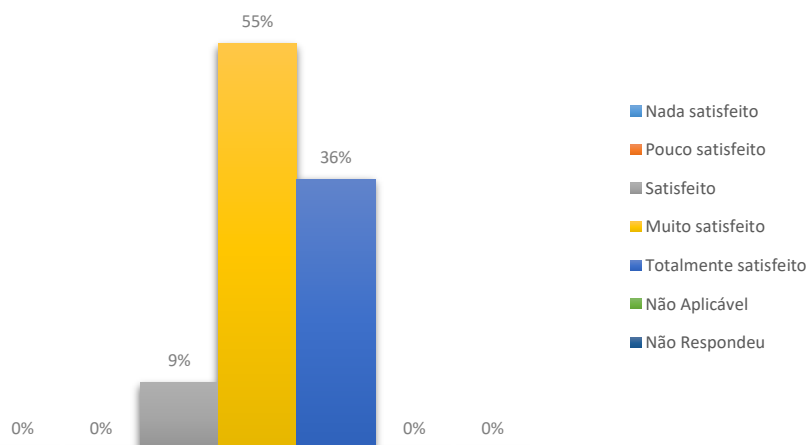
Qualidade na prestação dos serviços de apoio nas atividades inerentes ao PIAP

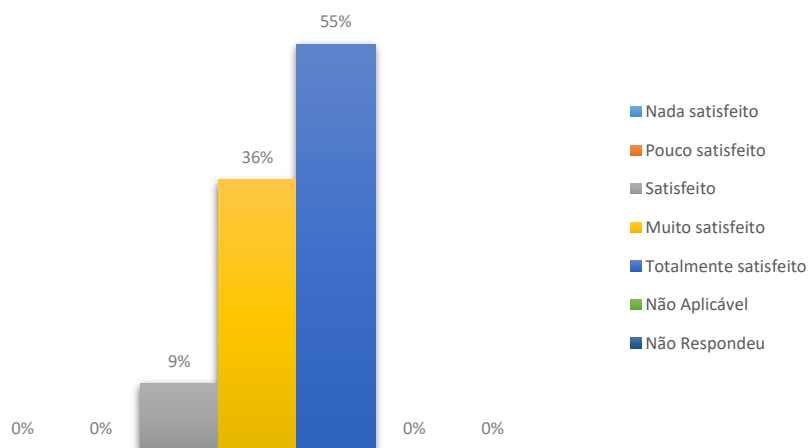
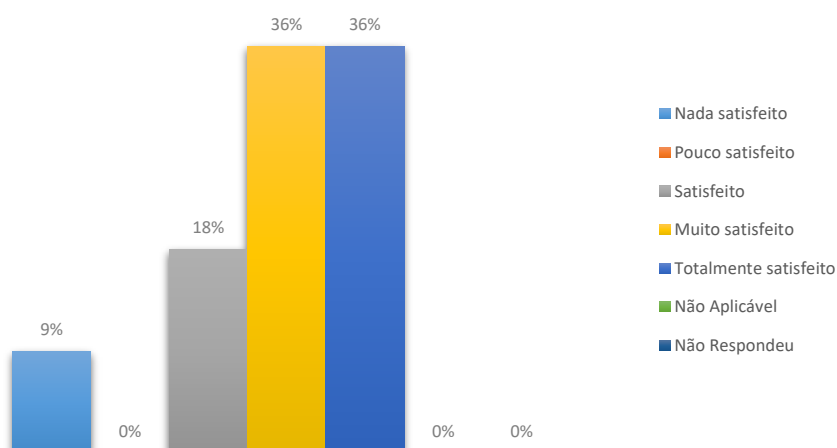
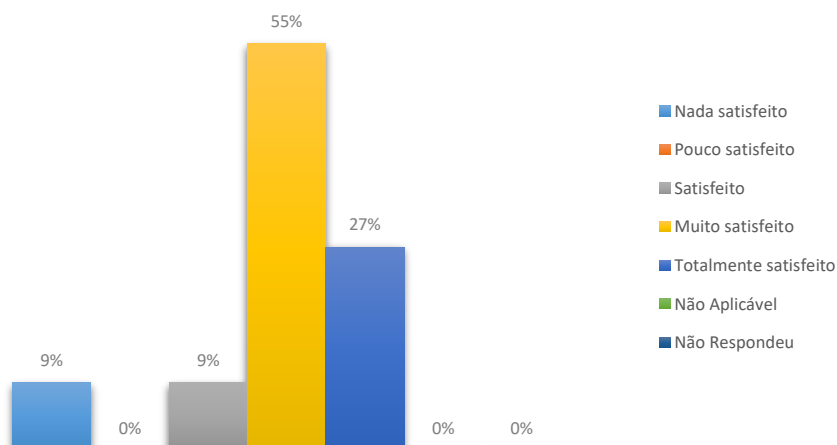


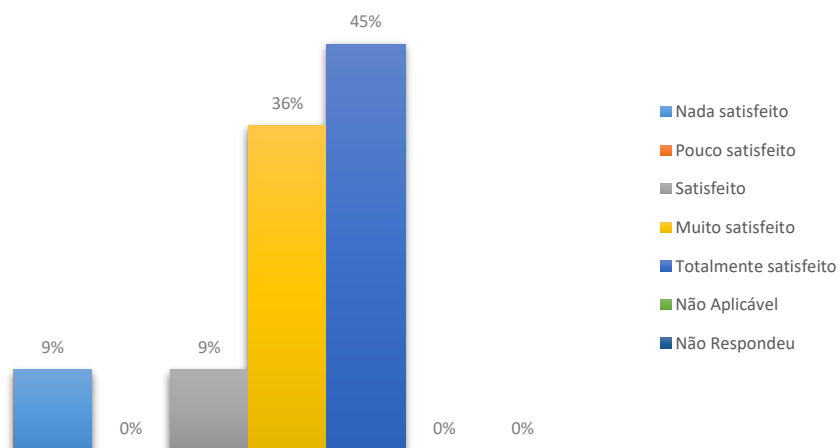
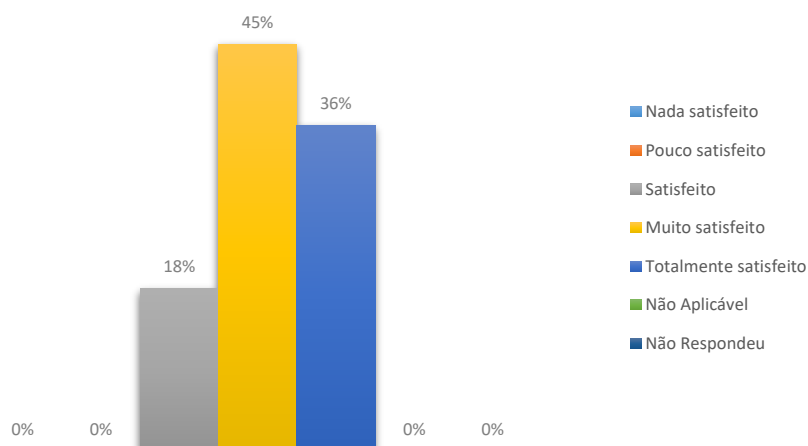
5

Tratado/a com dignidade salvaguardado o meu conforto, bem-estar e segurança



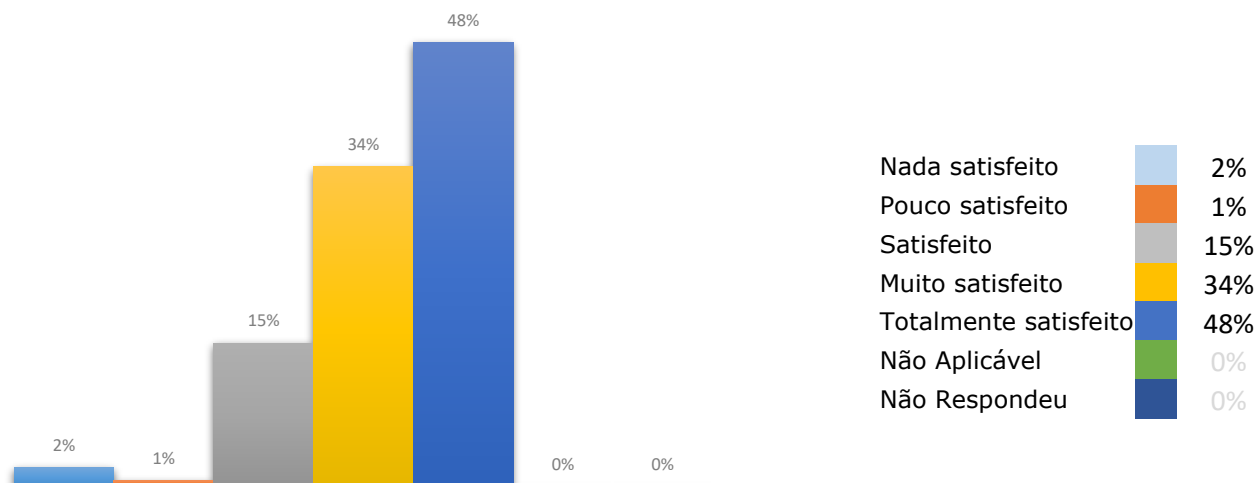
6 Cumprimento do horário em função das horas estabelecidas**7** Respeitam as minhas decisões**8** Respeitam a minha integridade psicológica, psicossocial, física ética e moral

9 Satisfação acerca das competências do/a assistente pessoal**10** Promoção dos meus direitos pela APCV**11** Promoção de inclusão na sociedade pela APCV

12 Satisfação com o respeito da confidencialidade**13** Satisfação com a promoção da Qualidade de vida

8.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS

RESULTADOS



RESULTADOS - GLOBAL

Média Final 84,9%

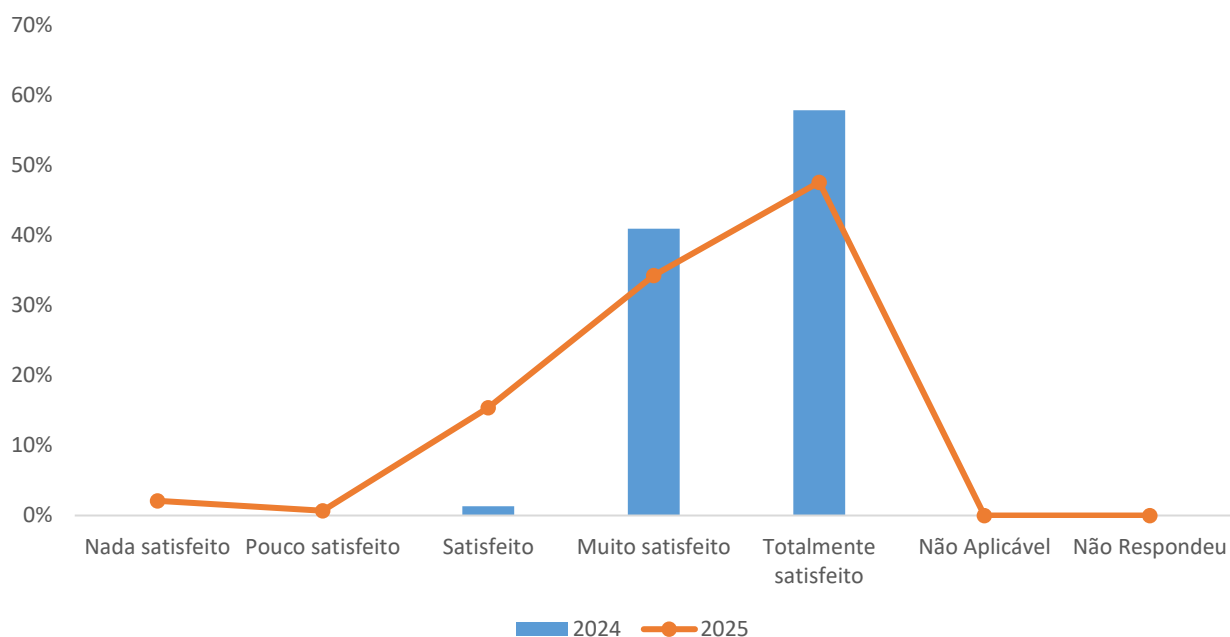
Após a análise dos resultados dos inquéritos da avaliação da satisfação dos clientes do SAVI/CAVI constatou-se que o índice médio de satisfação global foi de, aproximadamente, 84,9%, o que em termos qualitativos corresponde à classificação de Muito Satisfeito.

A análise detalhada das respostas permite concluir que os clientes do SAVI/CAVI revelam uma percepção global muito positiva relativamente ao apoio recebido. Os resultados demonstram especial valorização da qualidade do atendimento, do respeito pela dignidade, da competência dos assistentes pessoais e do contributo do serviço para a melhoria da qualidade de vida.

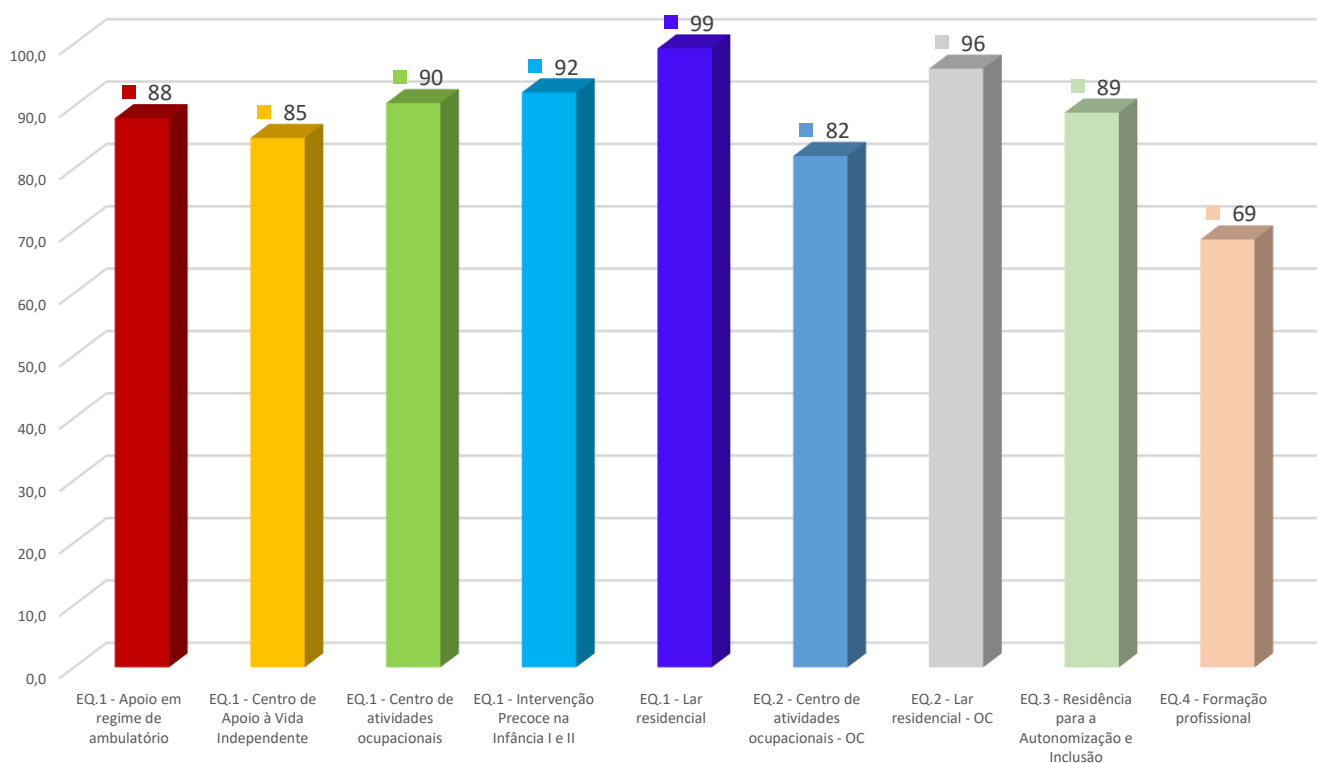
Embora a satisfação global seja elevada, subsistem alguns aspetos com margem de melhoria, nomeadamente ao nível do tempo de resposta em determinadas situações, da uniformidade de procedimentos e do reforço de algumas condições de apoio, de forma a aumentar ainda mais a percepção de qualidade e adequação do serviço às necessidades individuais.

SUGESTÕES DE MELHORIA QUE GOSTARIA DE VER IMPLEMENTADAS?

- Penso que as assistentes deveriam ter formação nas atividades de apoio físico aos destinatários, por exemplo, transferências da cadeira, apoio a vestir, entre outras. Esta opinião surge no sentido de evitar constrangimentos e lesões.
- Os eventos organizados deveriam incluir sempre a participação do CAVI, o que poderia ser benéfico e proveitoso para a prevenção e resolução de eventuais conflitos.

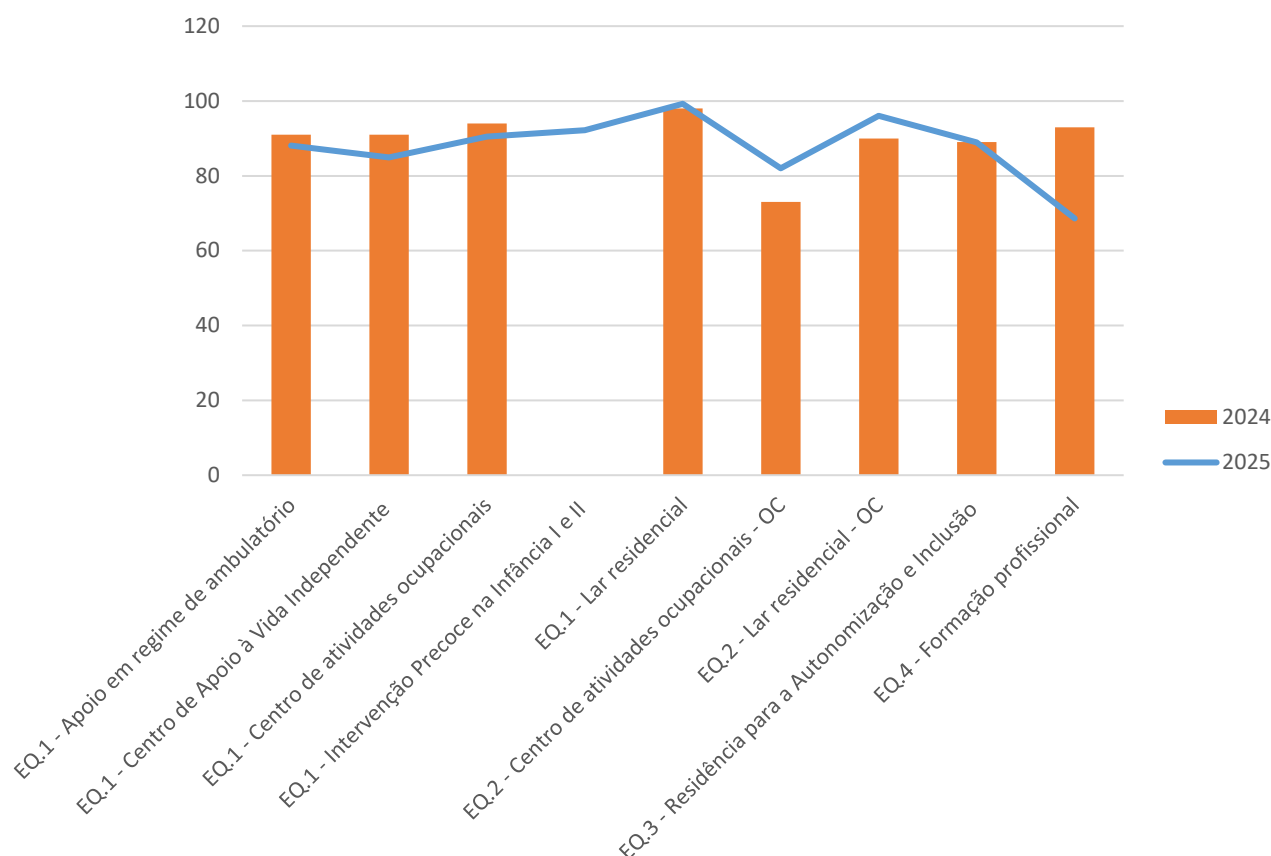


RESULTADOS GLOBAIS DA ORGANIZAÇÃO



Média Final 87,8%

2024-2025



PROPOSTAS DE AÇÃO

Tendo em consideração que o principal objetivo da aplicação dos questionários de avaliação de satisfação é face aos resultados obtidos, implementar medidas preventivas e corretivas de modo a aumentar o grau de satisfação dos nossos clientes das diversas valências, incidindo principalmente nos itens que obtiveram um resultado menos positivo.

CONCLUSÃO

Manter o grau de satisfação dos clientes num nível elevado é um objetivo de gestão estratégico para a Associação de Paralisia Cerebral de Viseu, que continua a desenvolver um trabalho relevante e comprometido com a qualidade dos seus serviços. Os resultados globais de 2025 revelam um índice médio de satisfação de 87,8%, o que corresponde à classificação qualitativa de Muito Satisfeito, demonstrando o empenho contínuo da organização na resposta às necessidades e expectativas dos seus clientes. A análise por resposta social permite identificar tanto os pontos fortes que importa consolidar como as áreas de melhoria que deverão ser abordadas através de planos de ação concretos e monitorizados. O envolvimento dos clientes nos processos de tomada de decisão, a melhoria das condições físicas das instalações e o reforço da comunicação e da personalização dos apoios continuam a ser vetores estratégicos prioritários para a APCV no próximo período.