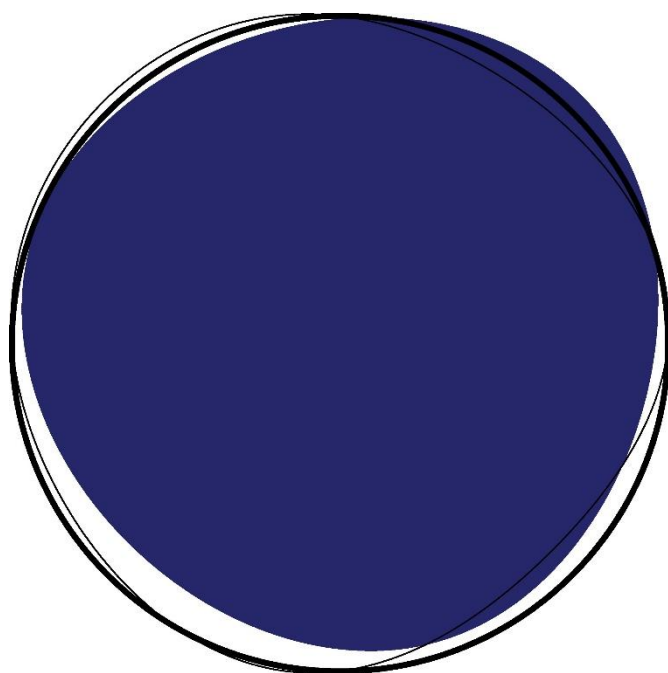




apcv.

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO
DA SATISFAÇÃO DAS
FAMÍLIAS

2025

ÍNDICE

ENQUADRAMENTO GERAL	3
1. FAMILIAS	4
1.1.ANÁLISE POR PERGUNTA	4
1.2.ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS	16
SUGESTÕES APRESENTADAS NOS CAMPOS ABERTOS DO QUESTIONÁRIO	Erro! Marcador não definido.
PROPOSTAS DE AÇÃO	18
CONCLUSÃO.....	18

ENQUADRAMENTO GERAL

O presente relatório tem como finalidade apresentar os resultados de avaliação realizada às famílias dos clientes apoiados pela Instituição.

Esta avaliação foi executada mediante a aplicação de um inquérito de avaliação de satisfação, confidencial e anónimo.

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 às famílias a avaliação da sua satisfação, tendo como referência a seguinte escala:

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.

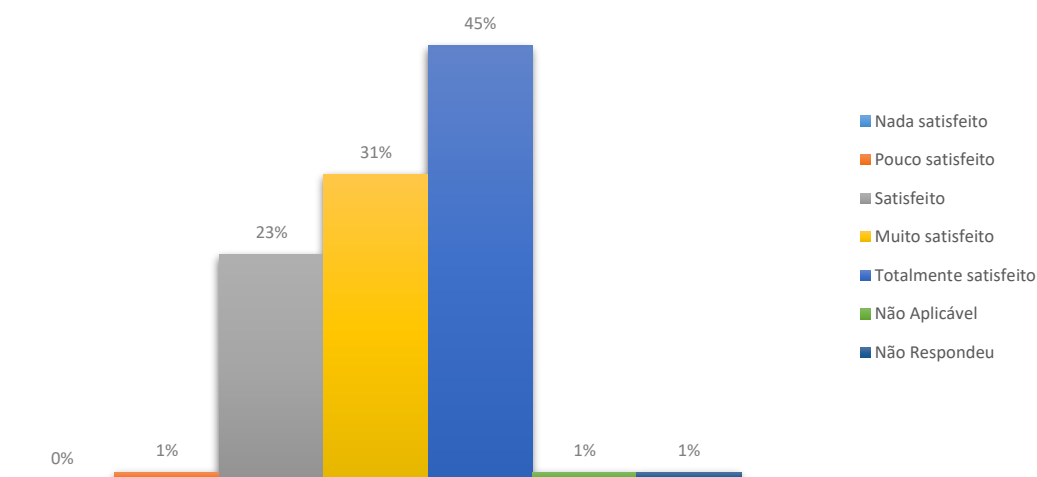
1. FAMÍLIAS (GERAL)

O relatório que segue é o resultado dos inquéritos de avaliação da satisfação preenchido por 123 famílias dos clientes dos Centros de Atividades Ocupacionais I, II e de Oliveira do Conde, do Lar da sede e de Oliveira do Conde, do Apoio em regime de ambulatorio, da Formação Profissional. Ao serviço Intervenção Precoce na infância o inquérito (13) foi adaptado à realidade diferente do serviço em relação às outras respostas sociais da APCV.

1.1. ANÁLISE POR PERGUNTA

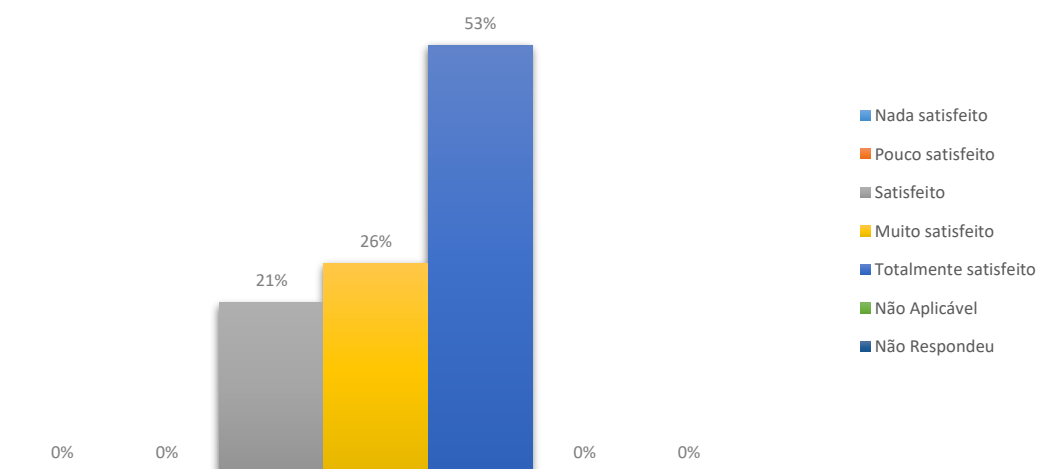
1

O serviço prestado pela APCV ajuda na promoção da autonomia do meu educando(a)/filho(a)



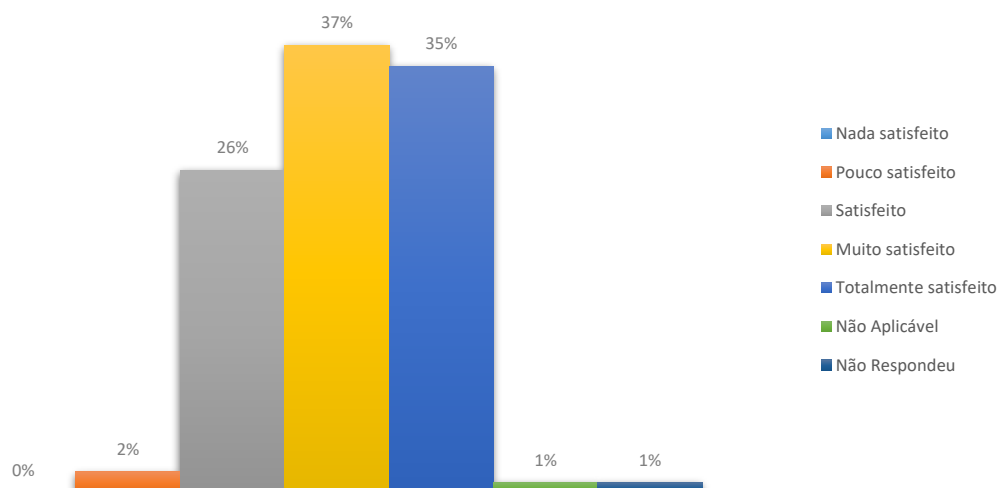
2

Adequação da comunicação entre a APCV e a família



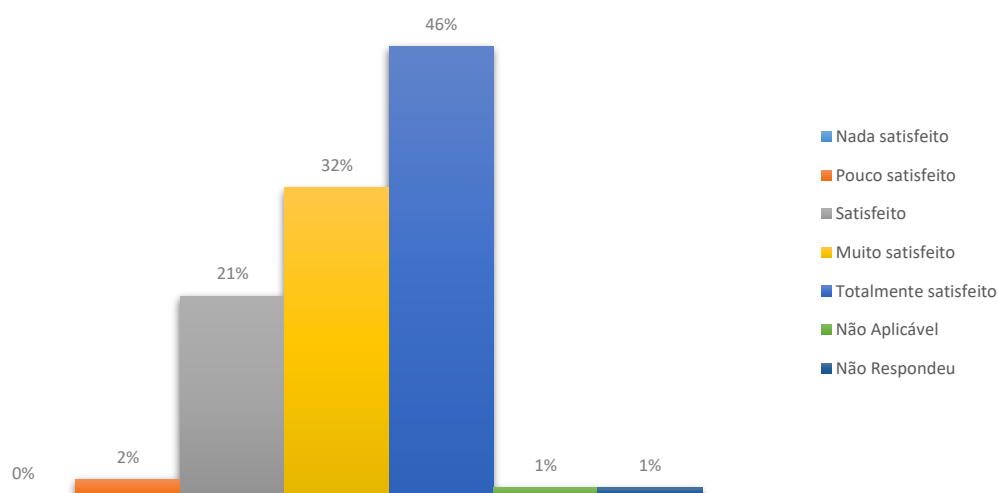
3

Conhecimento dos mecanismos/formas existentes na APCV para fazer sugestões/reclamações



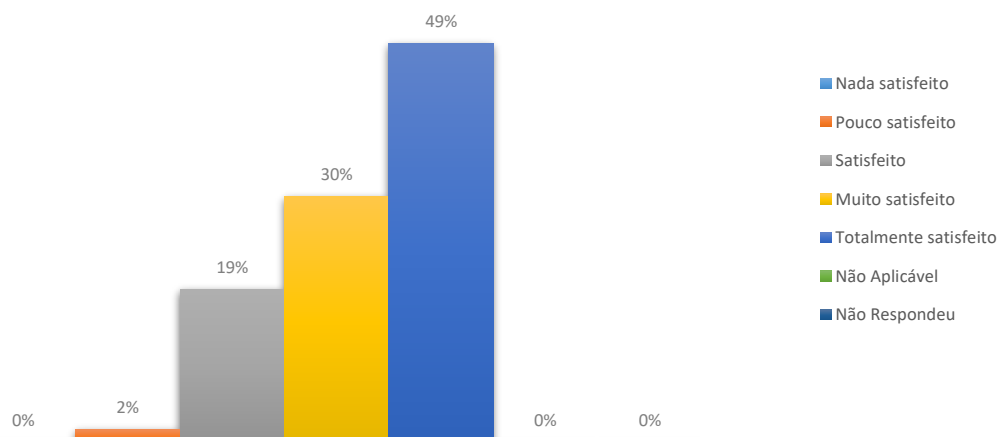
4

Respeito pelas minhas escolhas e decisões e implementação das mesmas

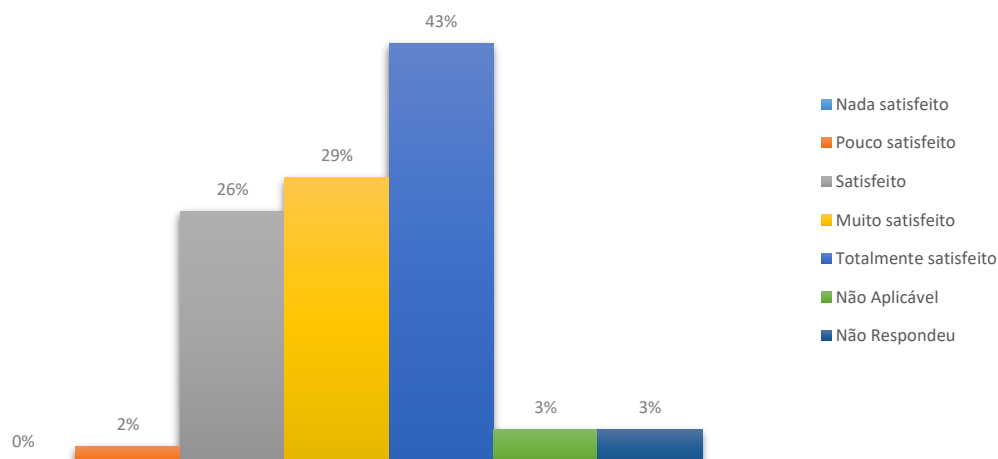


5

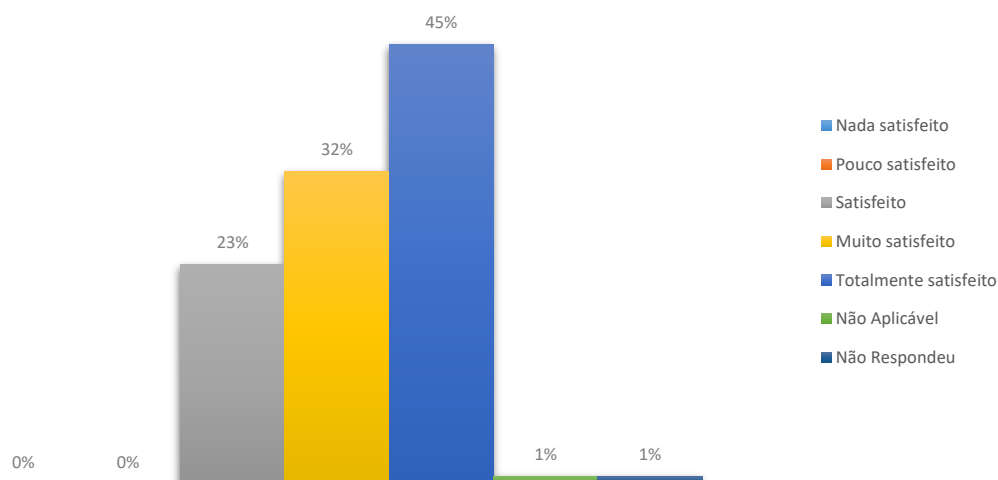
Satisfação com os esclarecimentos prestados sobre o funcionamento dos serviços frequentados pelo meu educando(a)/filho(a)



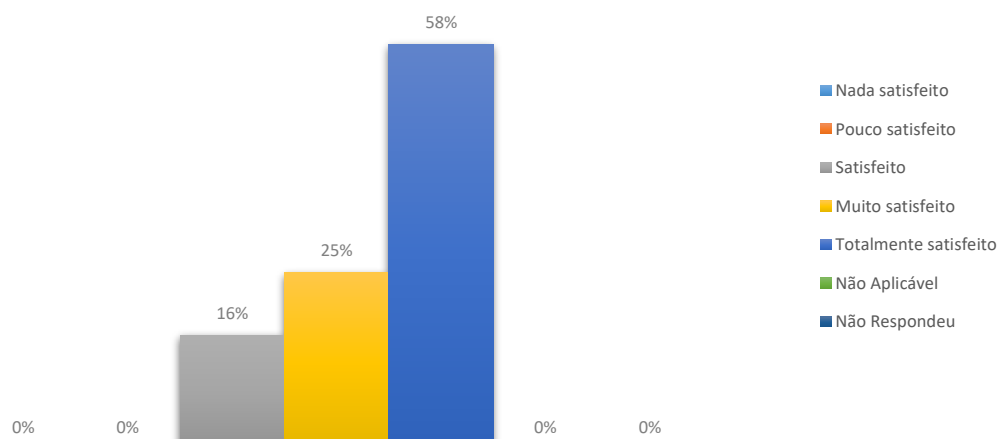
6 Periodicidade das reuniões com responsáveis/equipas



7 Satisfação com a participação na elaboração e avaliação do Plano Individual do educando(a)/filho(a)

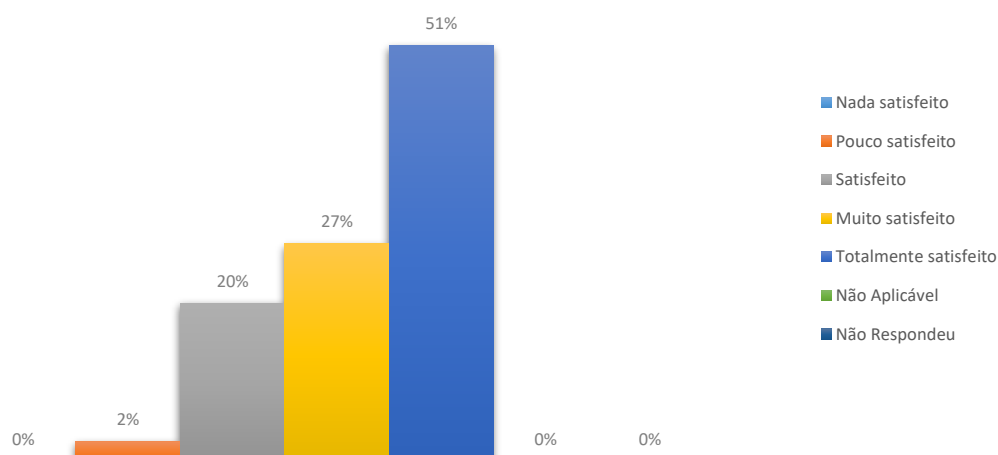


8 Satisfação com a competência técnica dos técnicos do serviço frequentado pelo meu educando(a)/Filho(a)



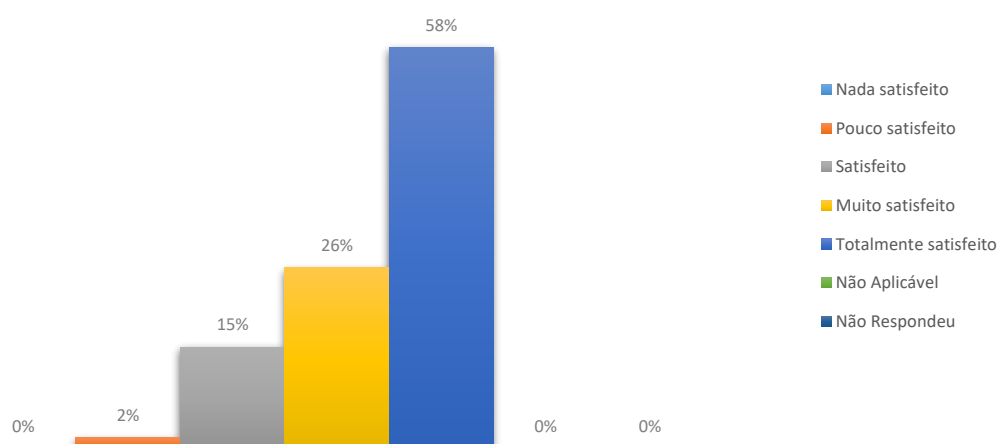
9

Conhecimento sobre o plano de atividades dos serviços frequentados pelo meu educando(a)/filho(a)



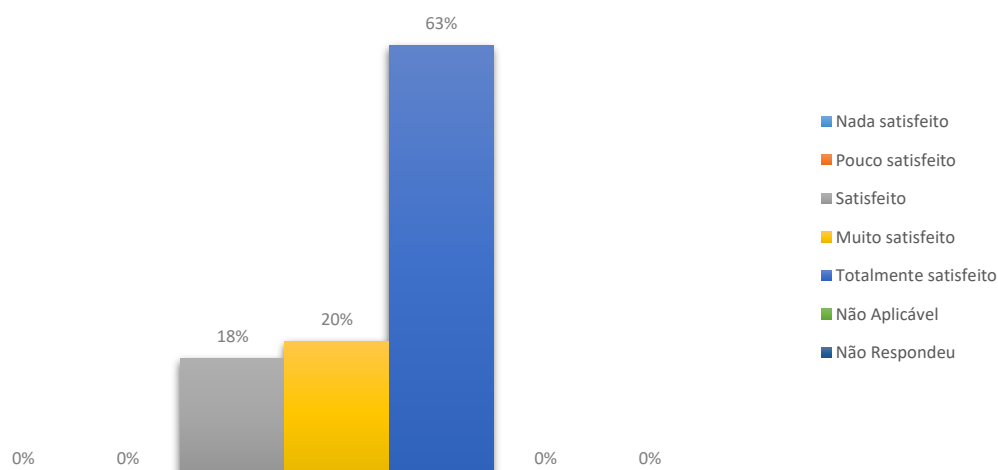
10

Respeito pelos direitos do meu educando(a)/filho(a)

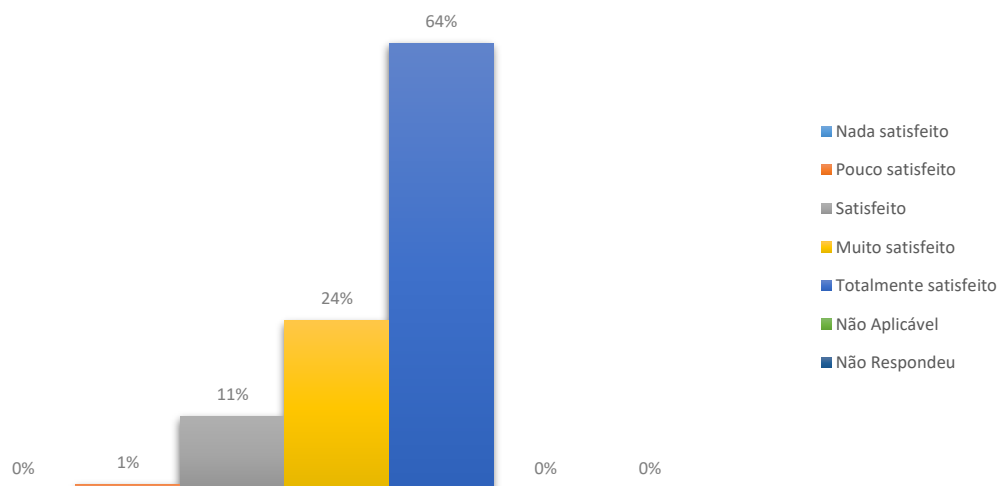


11

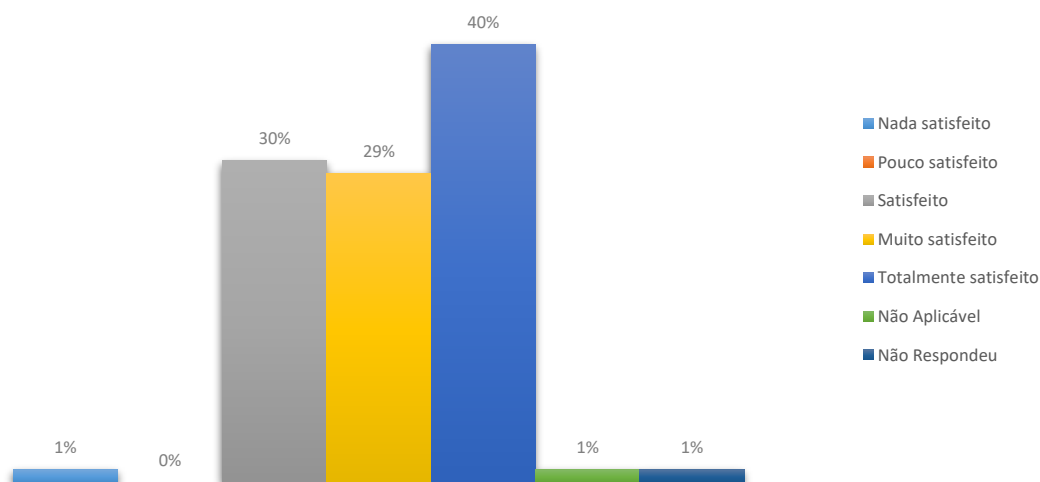
Respeito dos colaboradores pela privacidade e confidencialidade da informação prestada por mim



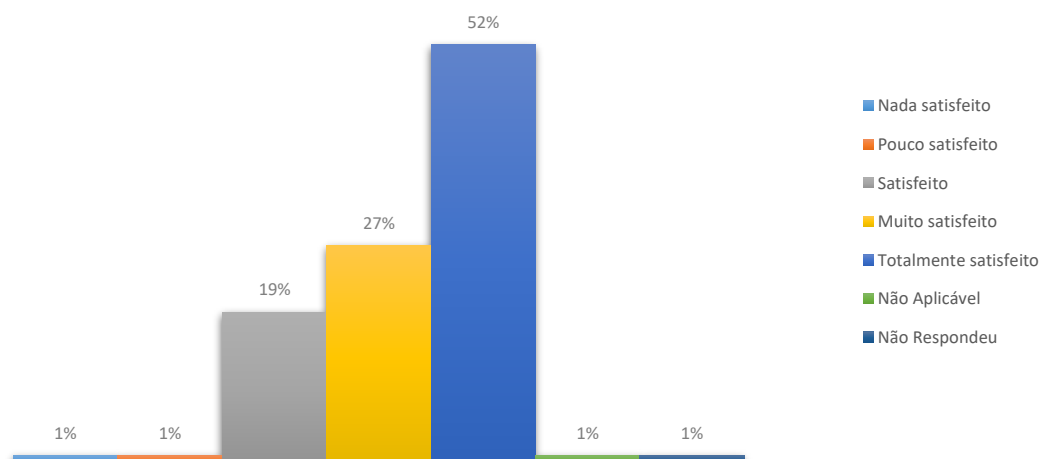
12 Simpatia e respeito nos contactos com a APCV

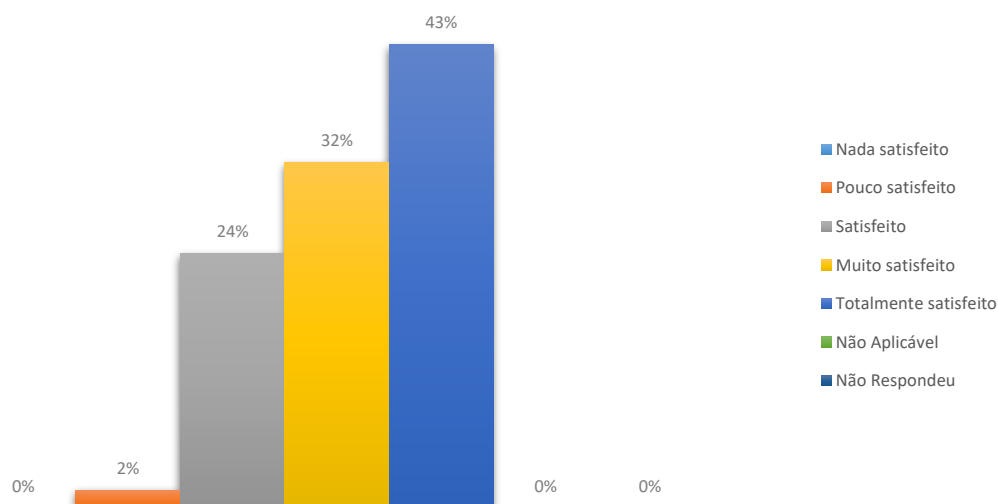
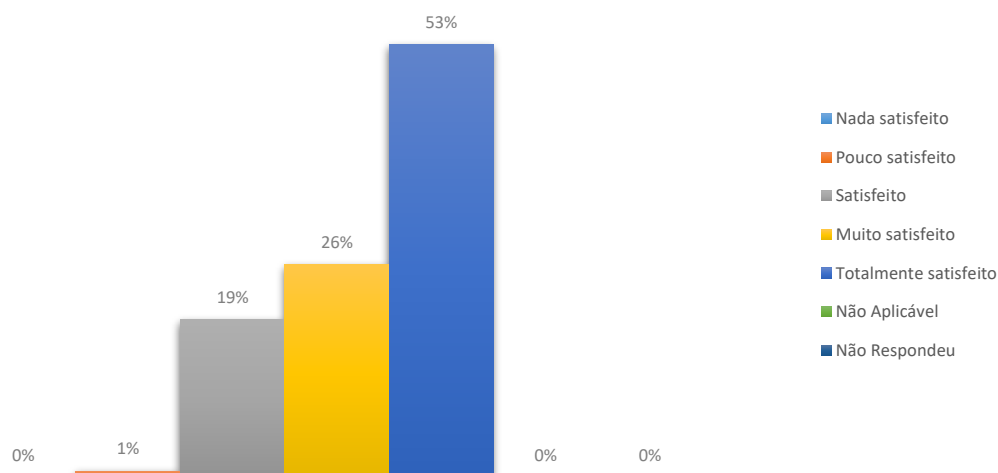
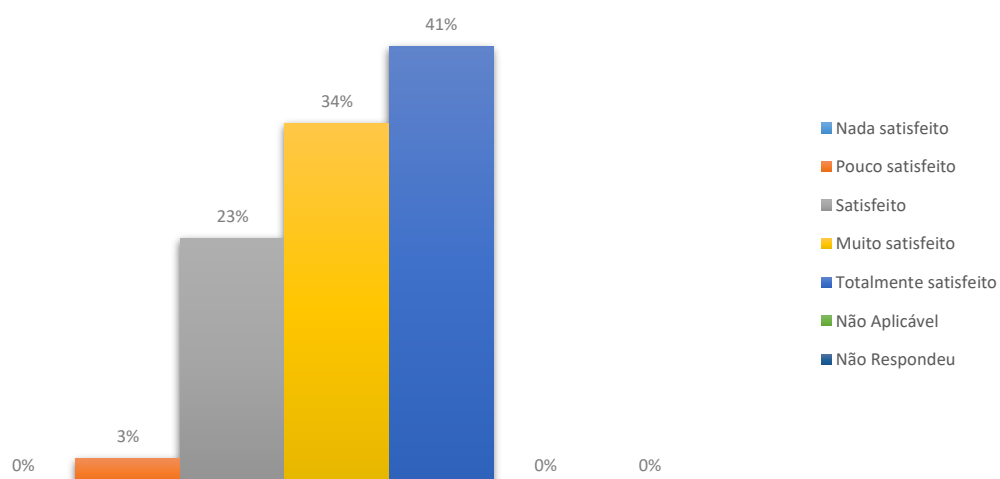


13 Satisfação com a Qualidade da alimentação dada pela APCV

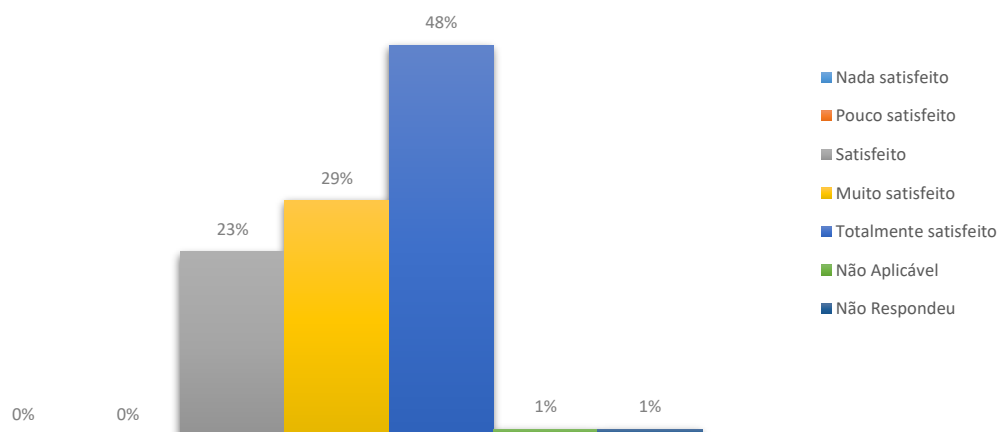


14 Serviço desempenhado pelo motorista e AEAPD nos transportes da APCV

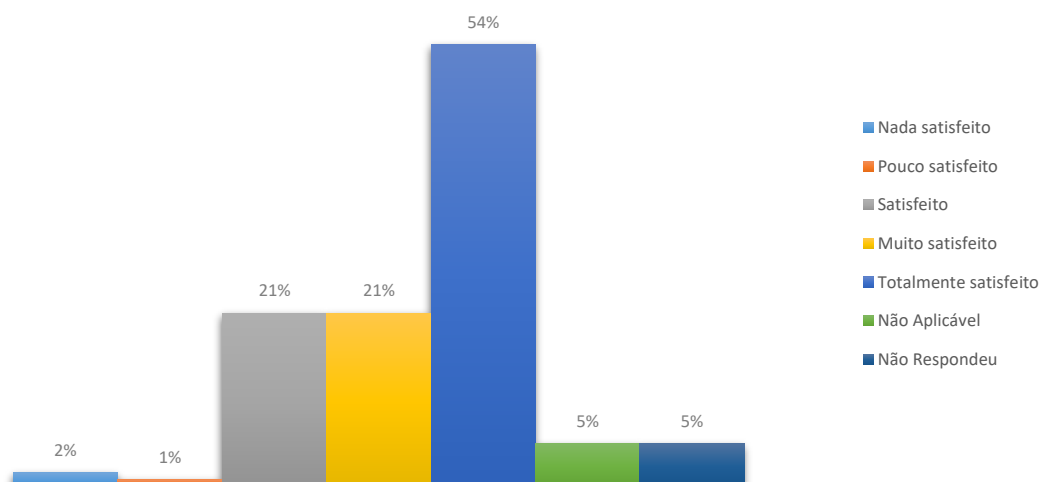


15 Satisfação com a qualidade das instalações e equipamentos da APCV**16** Satisfação com os serviços prestados pela APCV na promoção da qualidade de vida do meu educando(a)/filho(a)**17** Satisfação com as oportunidades de participação e envolvimento na APCV

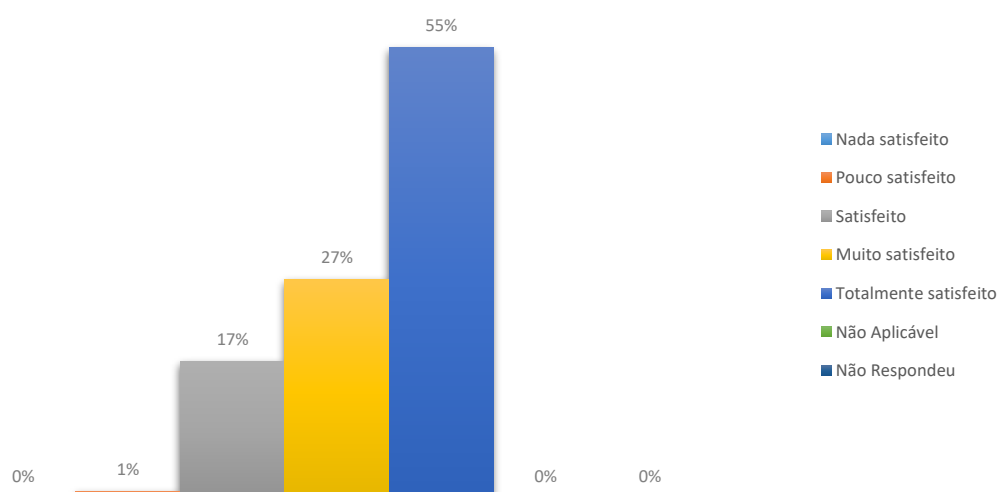
18 Satisfação em relação ao serviço prestado à comunidade pela APCV



19 A minha opinião foi tida em consideração na definição do horário para atendimento nos diversos serviços (terapia ocupacional, fisioterapia, psicologia, etc)



20 O meu grau de Satisfação global com os serviços da APCV é:

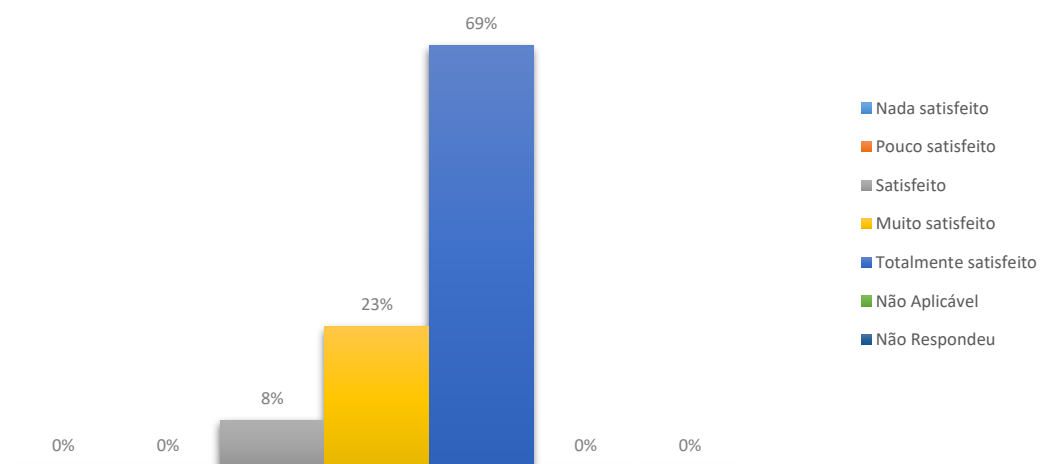


2. FAMÍLIAS (IPI)

2.1. ANÁLISE POR PERGUNTA

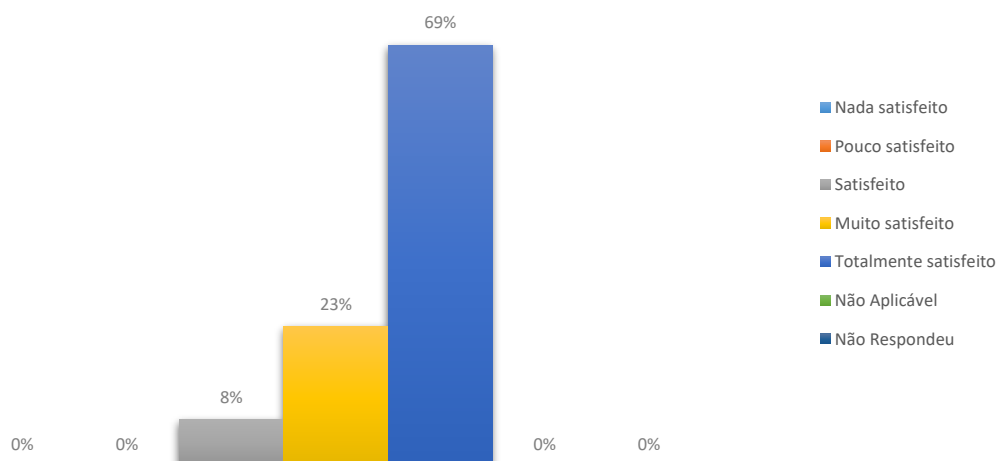
1

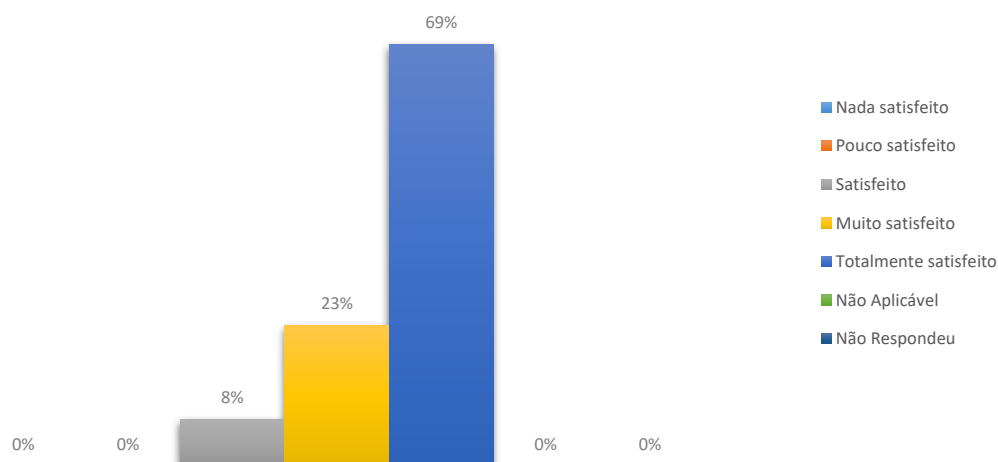
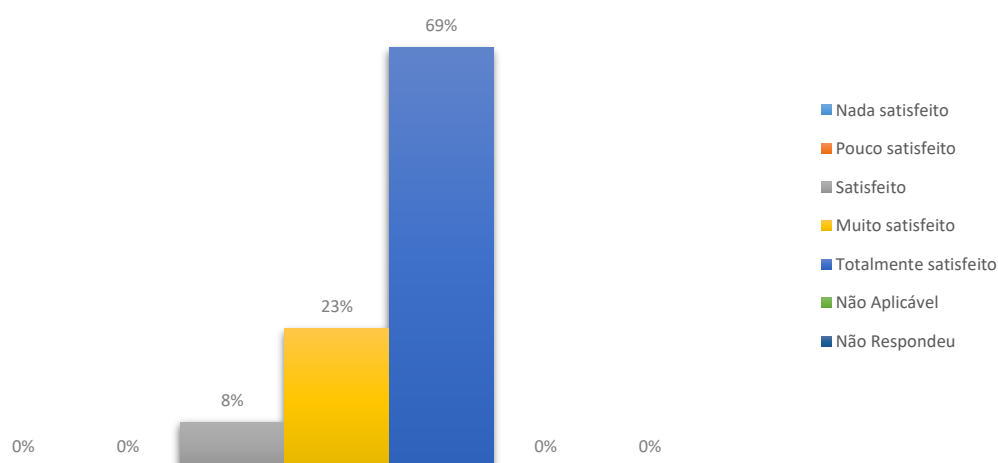
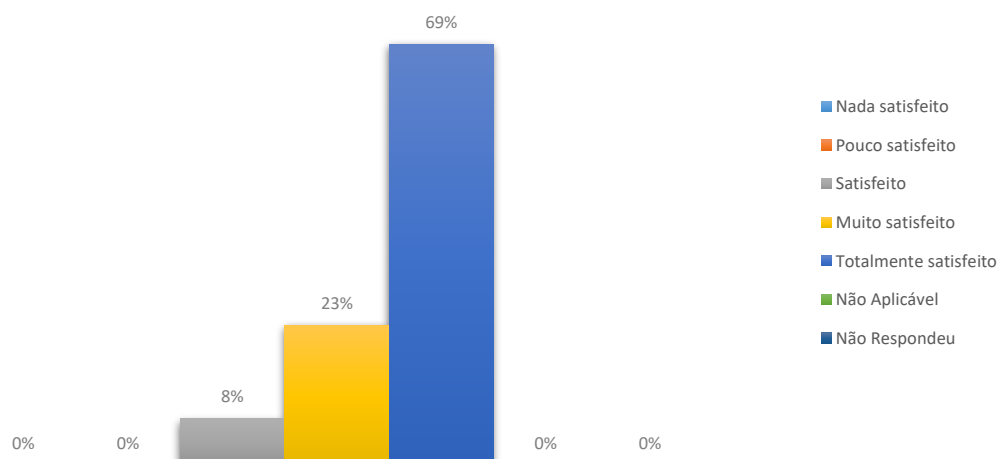
Importância do serviço de IPI para apoiar crianças como o meu filho(a)/educando(a) e a família



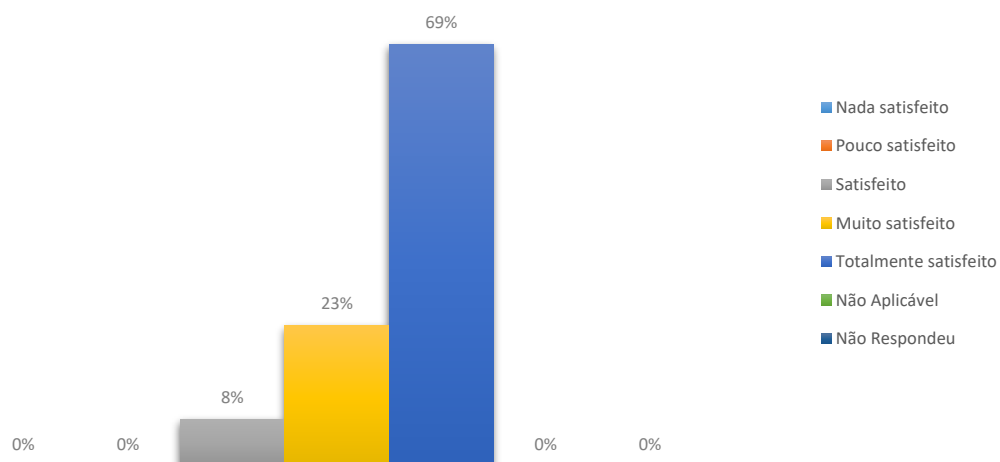
2

Adequação da comunicação entre a APCV e a família

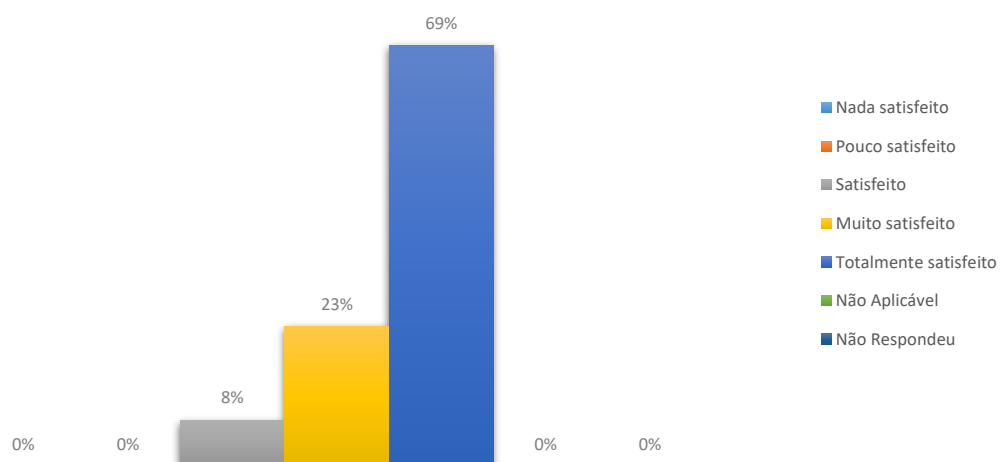


3 Respeito pelas minhas escolhas e decisões e implementação das mesmas**4** Satisfação com os esclarecimentos prestados sobre o funcionamento dos serviços frequentados pelo meu educando(a)/filho(a)**5** Consideração, da minha opinião, na definição do horário de intervenção, dentro da flexibilidade possível da equipa

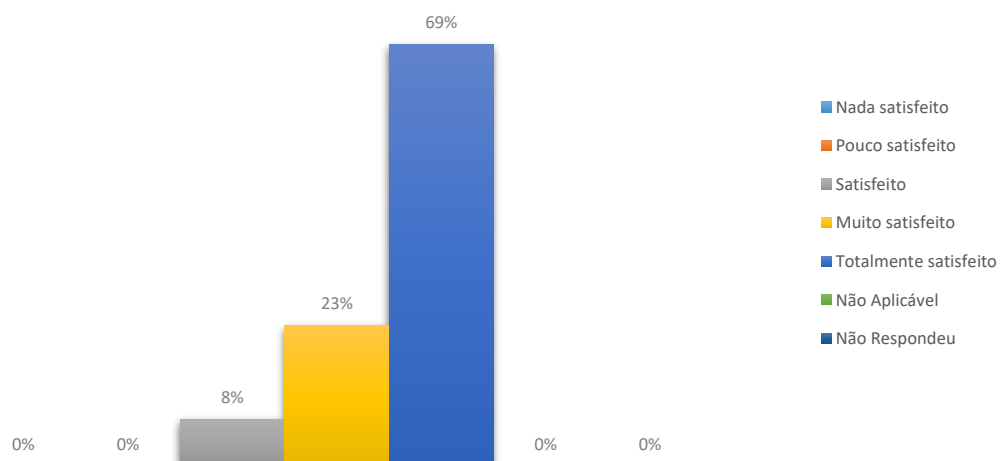
6 Satisfação com a participação na elaboração e avaliação do PIIP do educando(a)/filho(a)



7 Definição dos objetivos do PIIP de acordo com as minhas prioridades e necessidades

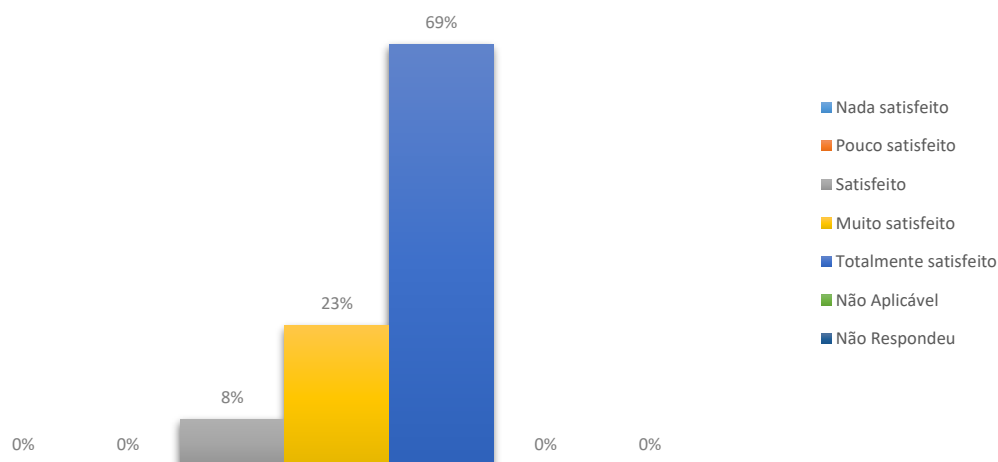


8 Satisfação com a competência técnica dos técnicos de IPI, da APCV



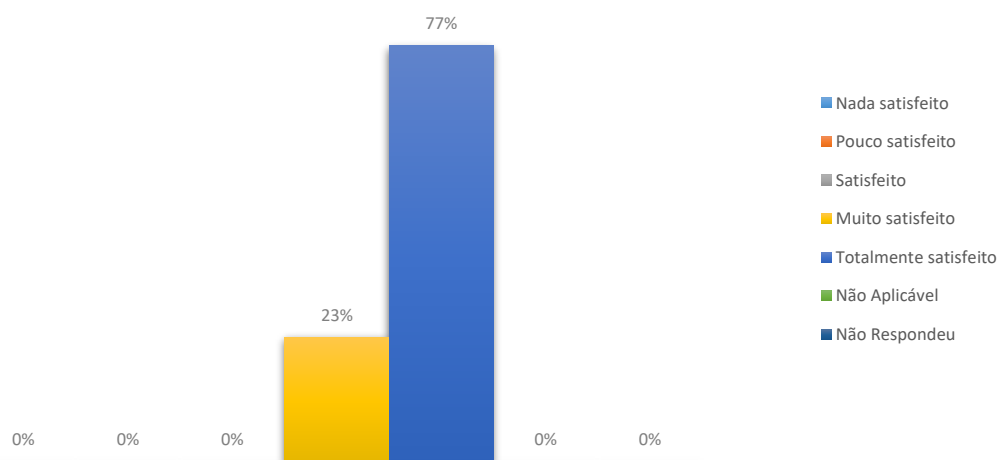
9

Respeito pelos direitos do meu educando(a)/filho(a)



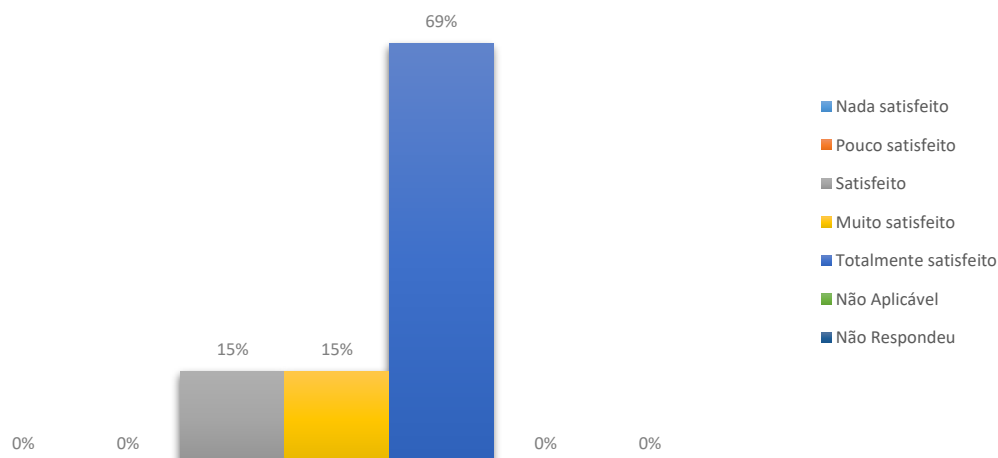
10

Respeito dos colaboradores pela privacidade e confidencialidade da informação prestada por mim



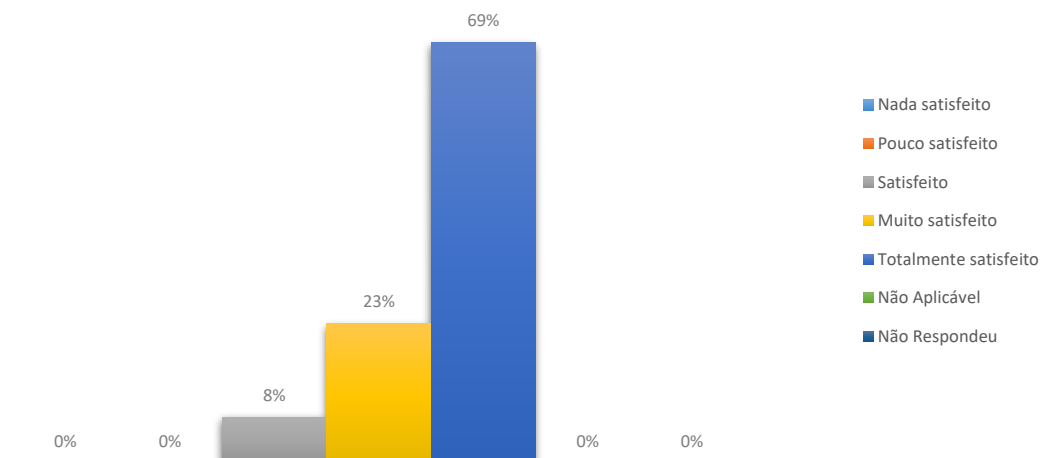
11

Simpatia e respeito nos contactos com a equipa de IPI da APCV



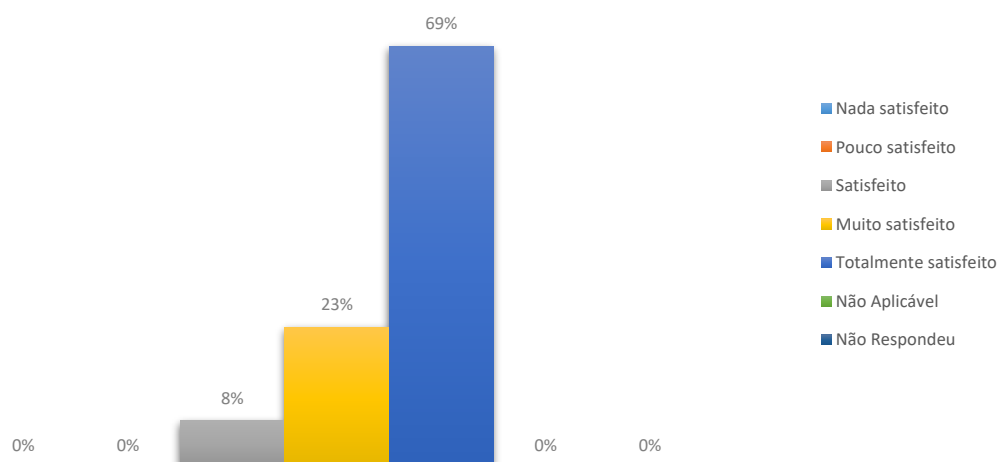
12

Satisfação com os serviços de IPI prestados pela APCV, nos contextos naturais (domicílio, ama, creche, jardim de infância) contribui para a qualidade de vida do meu educando(a)/filho(a) e da minha...



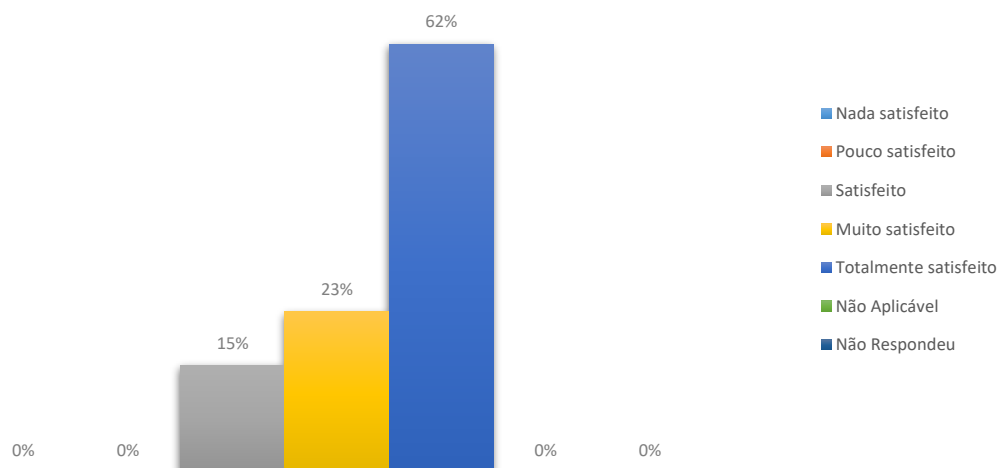
13

Promoção da autonomia do meu filho/educando pela equipa da IPI



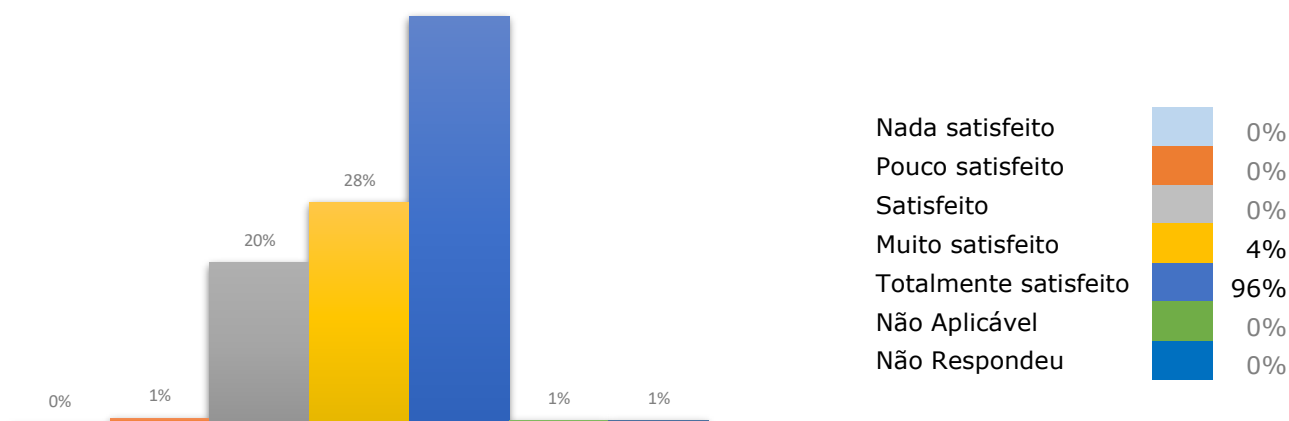
14

Satisfação em relação ao serviço prestado à comunidade pela APCV



2.2. ANÁLISE DOS RESULTADOS OBTIDOS

RESULTADOS

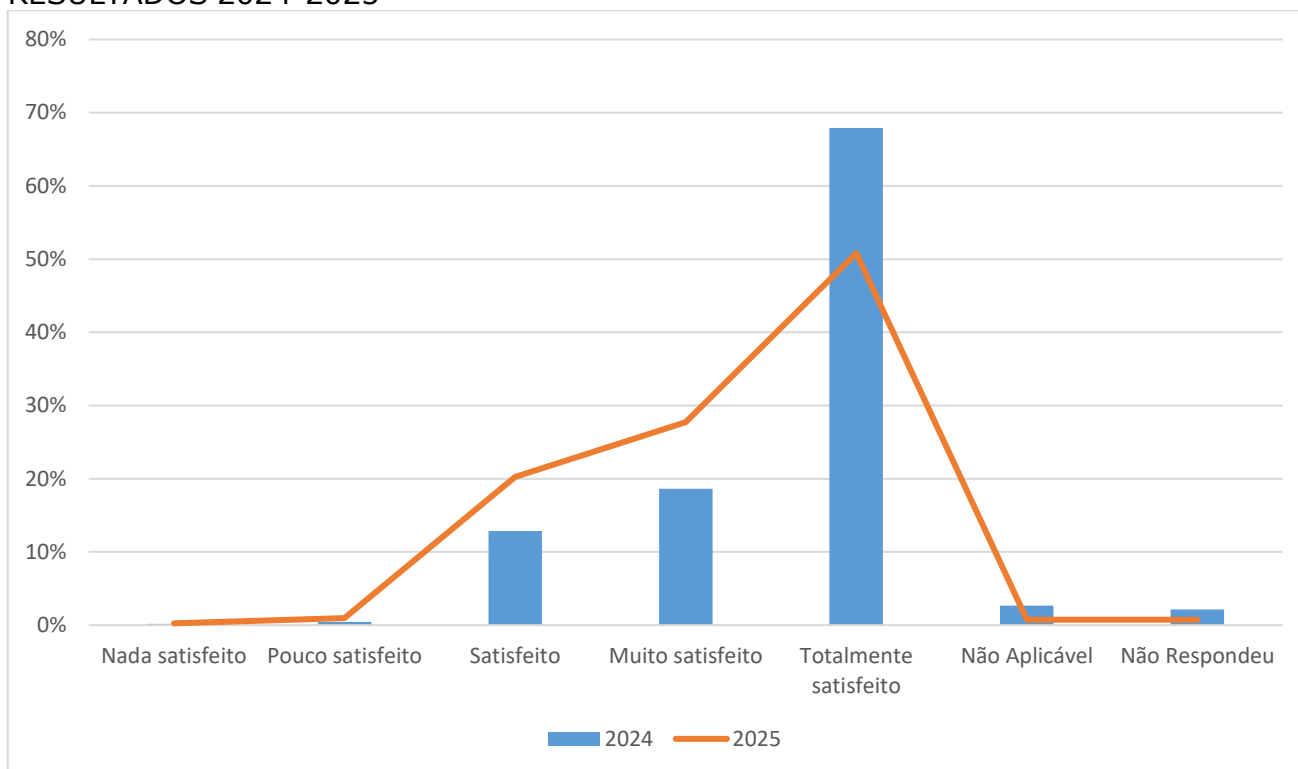


RESULTADOS GLOBAL

Média Final

87%

RESULTADOS 2024-2025



Após a análise dos resultados dos inquéritos da avaliação de satisfação das famílias constatou-se que o índice médio de satisfação global foi de, aproximadamente, 87% o que em termos qualitativos, corresponde à classificação de Totalmente satisfeito.

No decorrer do relatório, foram apresentados os resultados pergunta a pergunta, para que, desta forma, seja possível uma análise detalhada das respostas manifestadas pelas famílias dos clientes da APCV. Feita a análise por pergunta, constata-se que as questões nas quais as famílias apresentaram uma menor satisfação foram as seguintes: "A alimentação da APCV é saudável" e "O serviço e a qualidade dos transportes é bom". Estas questões registaram os valores mais baixos de satisfação entre os itens avaliados.

O maior grau de satisfação verifica-se nos seguintes parâmetros, que apresentam: "O meu educando(a)/filho(a) é tratado de forma justa e imparcial" e "A comunicação entre a APCV e a família é funcional" sendo que estes parâmetros apresentaram valores iguais ou superiores a 95%.

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 das famílias dos nossos clientes, incidindo principalmente nos itens que obtiveram um resultado menos positivo. De salientar que, as respostas com menor satisfação já estavam sinalizadas e previstas em plano de ação.

CONCLUSÃO

Podemos concluir que a organização vai ao encontro das necessidades das famílias e que procura manter o grau de satisfação das famílias num nível elevado. Tem apostado na melhoria continua dos seus processos, envolvendo para tal as partes interessadas.