

INFORME

JANEIRO/2025



APAE
Lajeado | RS



Pesquisa aponta a percepção dos usuários sobre os serviços da APAE Lajeado

Confira neste boletim tudo sobre pesquisa desenvolvida pela Morama para a APAE Lajeado em Agosto de 2024, apontando importantes índices sobre a qualidade do serviço oferecido pela entidade.

APRESENTAÇÃO
Palavra do Presidente

Satisfação! Gratidão!



São palavras que resumem o resultado da pesquisa efetuada pela empresa MORAMA com as famílias que possuem filhos especiais e que frequentam a APAE de Lajeado. O alto grau de satisfação das famílias com os serviços prestados pela APAE de Lajeado, apontados pela pesquisa efetuada, refletem não só a importância da entidade no acolhimento das crianças e jovens com algum tipo de deficiência intelectual e/ou múltipla, mas também o fato de que é dado às mesmas e às suas famílias um pouco mais de dignidade.

Com base nos dados coletados, temos a convicção de que esta entidade presta um serviço inigualável.

A necessidade de mostrar à sociedade o notável trabalho realizado pela APAE de Lajeado, foi o que motivou a realização da pesquisa. Com base nos dados coletados, temos a convicção de que esta entidade presta um serviço inigualável, sempre pautando sua conduta em critérios de gestão ética, humana e responsável, primando pelo equilíbrio financeiro, sem deixar de

olhar para o fator humano, que pauta a conduta de cada colaborador da APAE de Lajeado.

Defendo de forma intransigível o direito das pessoas com deficiência, sempre atento ao Princípio Constitucional da Dignidade da Pessoa Humana.

A APAE de Lajeado presta um serviço que é de responsabilidade primordial do Poder Público, porém, sabemos todos que o Poder Público pode muito, mas não pode tudo. É por isso que existem as Organizações da Sociedade Civil, que nascem com o propósito de auxiliar o Poder Público na prestação de serviços essenciais à sociedade.

O Poder Público, em todos os seus níveis, principalmente a nível Municipal, tem sido parceiro das APAES e precisamos que essa parceria se fortaleça cada vez mais, com a locação e repasse de recursos financeiros às APAES, recursos esses essenciais para a manutenção das entidades.

Pois somente com a união de forças, sociedade civil e Estado,

poderemos entregar aos mais necessitados serviços de qualidade nas áreas da Saúde, Educação e Assistência Social.

Por fim, resta reiterar a satisfação e gratidão com o resultado da pesquisa que apontou um alto grau de confiabilidade das famílias assistidas, na APAE de Lajeado, resultado esse do trabalho realizado com dedicação, com amor e paixão, por cada um dos nossos colaboradores.

Temos muito a melhorar, mas com a certeza de que estamos no caminho certo, onde o objetivo é a busca da excelência na prestação dos serviços ofertados pela APAE às crianças, jovens e adultos e às suas famílias. Tenho a certeza que jamais nos faltarão forças para a cada dia dar um pouco mais de nós em prol dos mais necessitados.

MARCO ANTONIO MORESCO
Presidente da
APAE-Lajeado/RS
Gestão 2023/2025

EXPEDIENTE

Esta é uma publicação da APAE - Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais de Lajeado.
Jornalista Responsável: Renata Leal.
Projeto Gráfico e diagramação: AJW Design - Impressão: Grafocem

Nesta fase o projeto quantifica percepções e avalia o serviço prestado pela APAE.

Na fase quantitativa buscamos quantificar percepções, sentimentos e motivações encontradas na primeira etapa do estudo, bem como avaliar a satisfação no serviço prestado. A aplicação foi realizada através de formulário online, estimulado pelos meios de comunicação da instituição e campo presencial.

108
RESPONDENTES

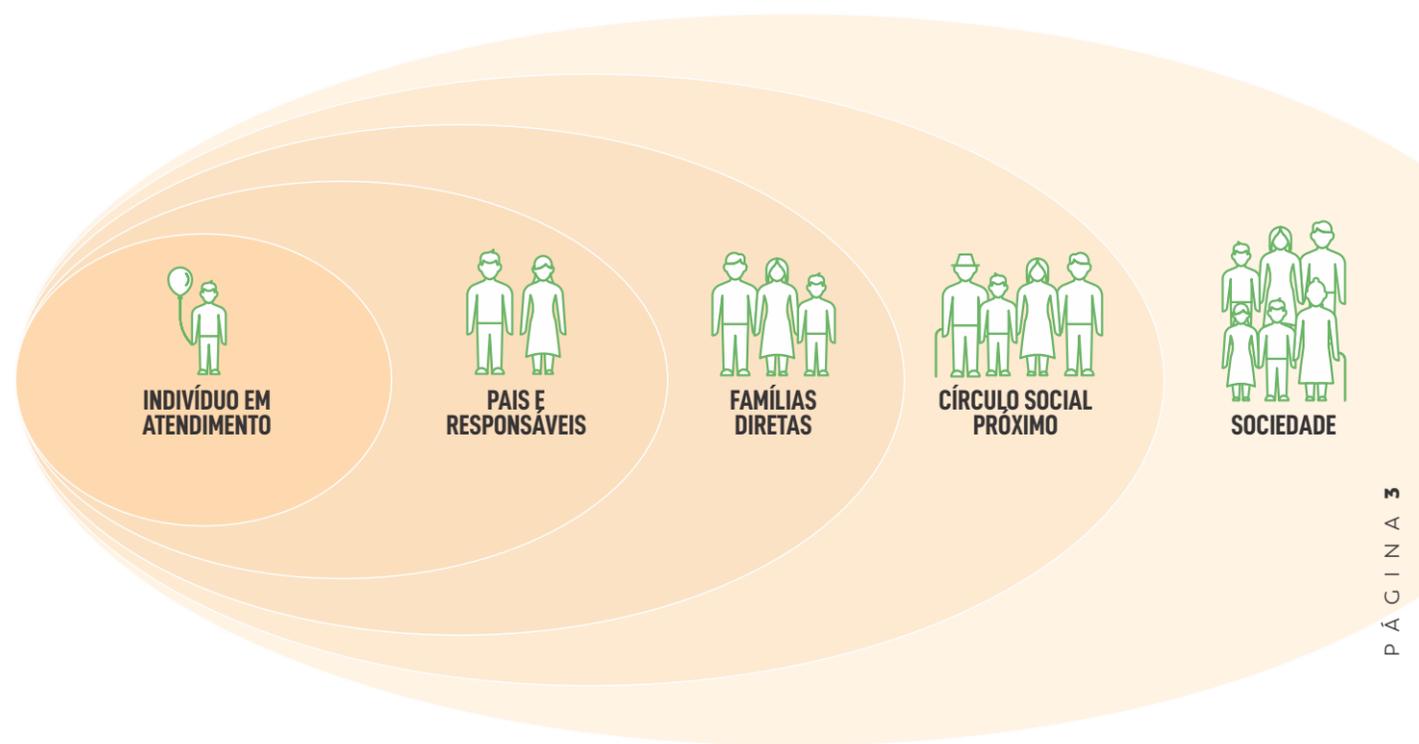
Amostras da escola, clínica e assistência social

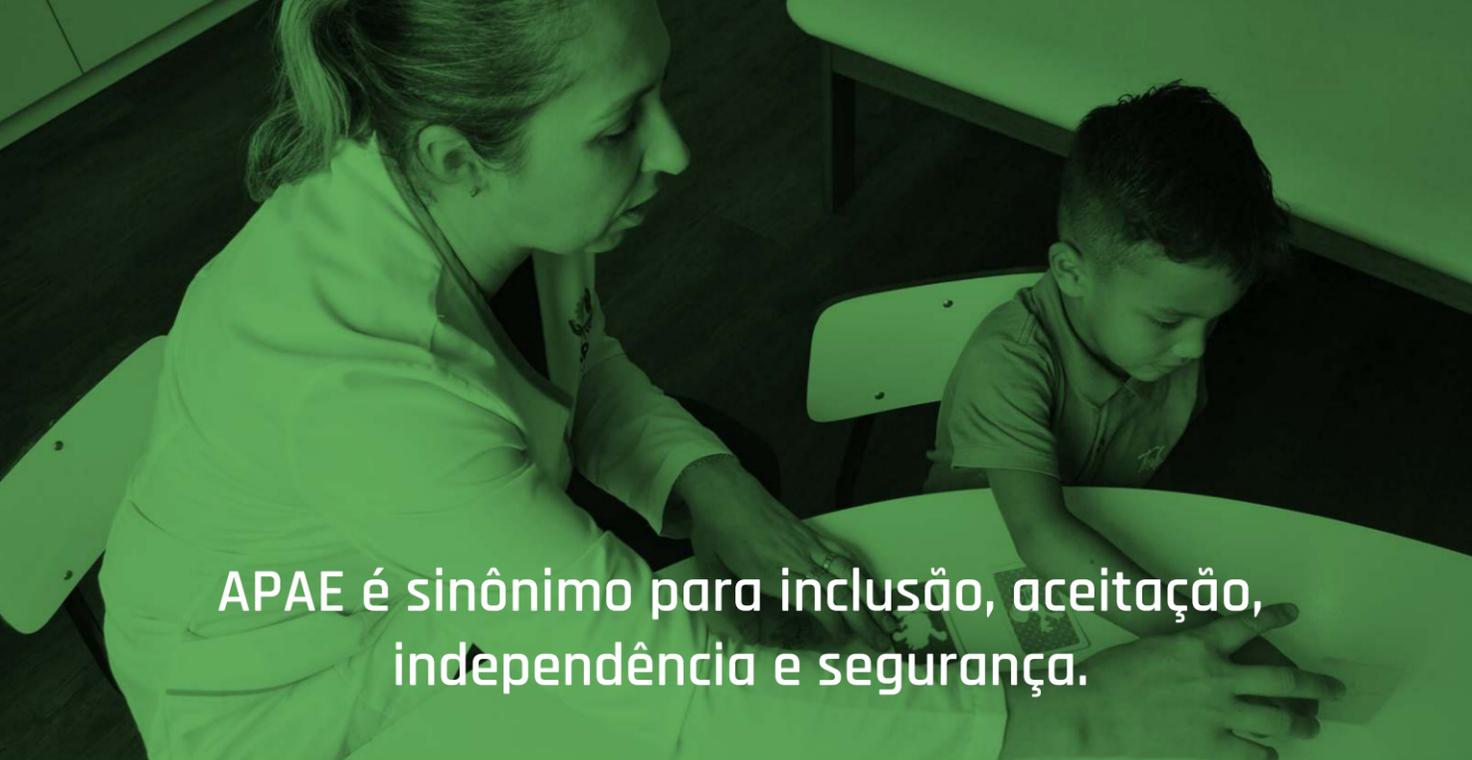
85%
DE CONFIANÇA.
MARGEM DE ERRO DE 6%

Participação espontânea e identificação voluntária

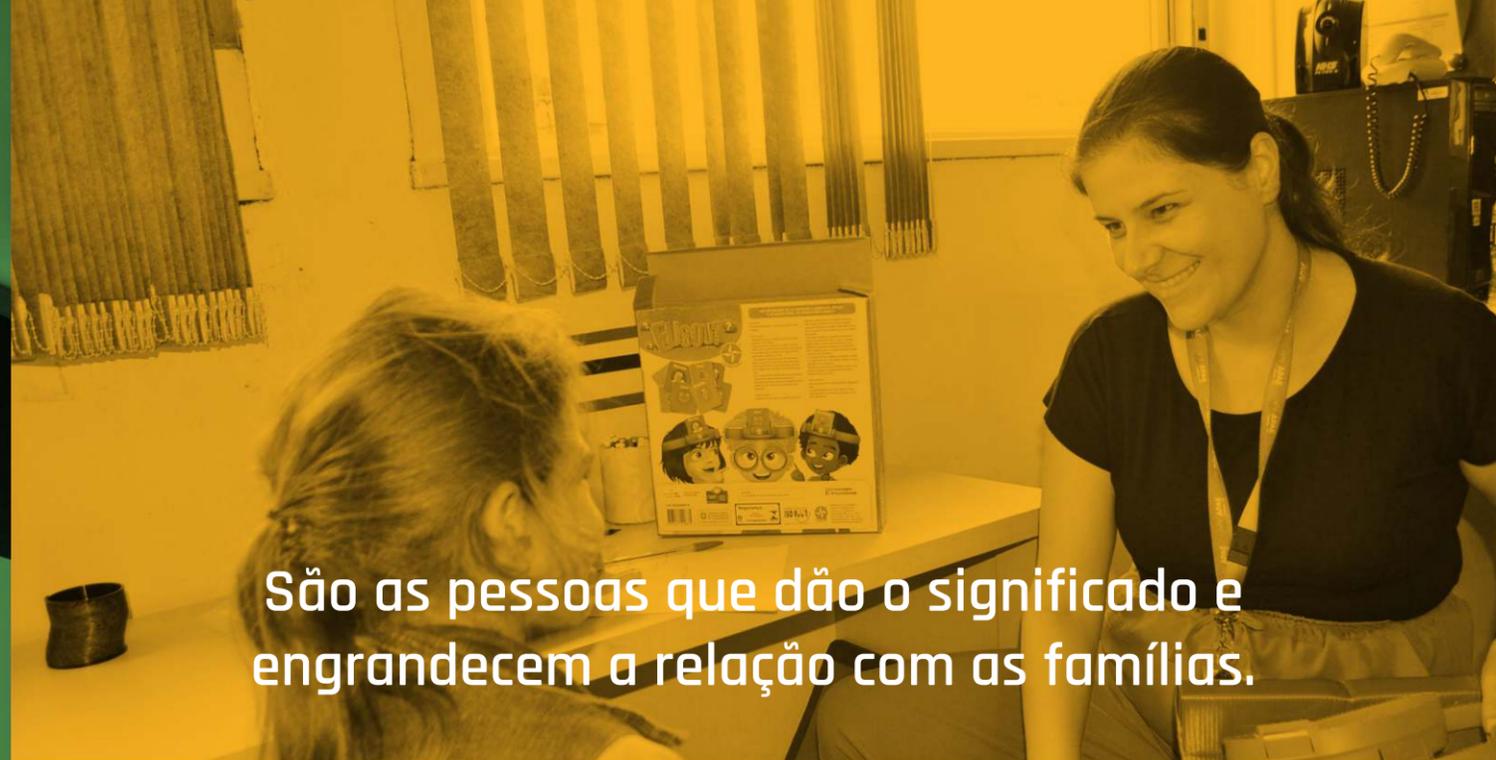
A APAE é fundamental PARA QUEM?

Ao atender cada aluno ou paciente, a APAE reverbera seu impacto muito além de uma pessoa. Seu trabalho, e por consequência, sua responsabilidade, atravessam a sociedade em cada cidade de atuação.





APAE é sinônimo para inclusão, aceitação, independência e segurança.



São as pessoas que dão o significado e engrandecem a relação com as famílias.

“ São essenciais para a gente. Eu nunca estive tão feliz com o meu filho como estou agora.”

Responsável | Escola
em conversa sobre a APAE

Um sentimento de **gratidão** permeia todos os relatos.

Percepções que se destacaram na etapa qualitativa e que exploramos de forma quantitativa.

ATRIBUTOS ASSOCIADOS	BENEFÍCIOS PERCEBIDOS	BENEFÍCIOS EMOCIONAIS GERADOS
Conhecimento especializado	Orientação	INCLUSÃO
Respeito	Desenvolvimento	INDEPENDÊNCIA
Dedicação	Acolhimento	ACEITAÇÃO
Cuidado	Apoio	SEGURANÇA
	Conscientização	



A instituição tem características fortes e essenciais.

Veja quais se destacam frente às outras.

UM ZOOM NO PERFIL

108

respostas coletadas

67%*

utiliza os serviços da clínica

70%

reside em Lajeado

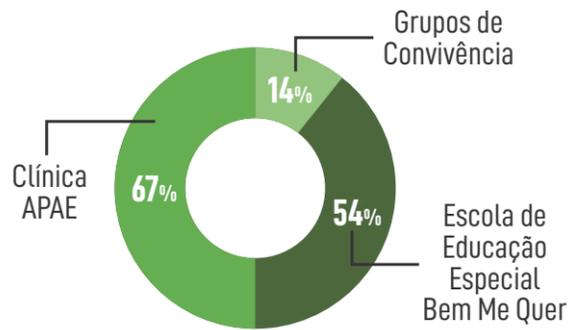
83%

é o familiar com maior relação a APAE

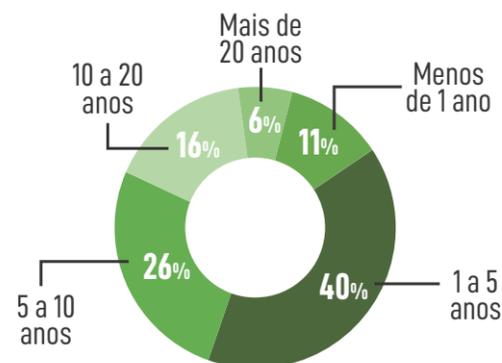
40%

frequenta a APAE em um intervalo entre 1 e 5 anos

SERVIÇOS QUE UTILIZAM



TEMPO QUE FREQUENTAM A APAE

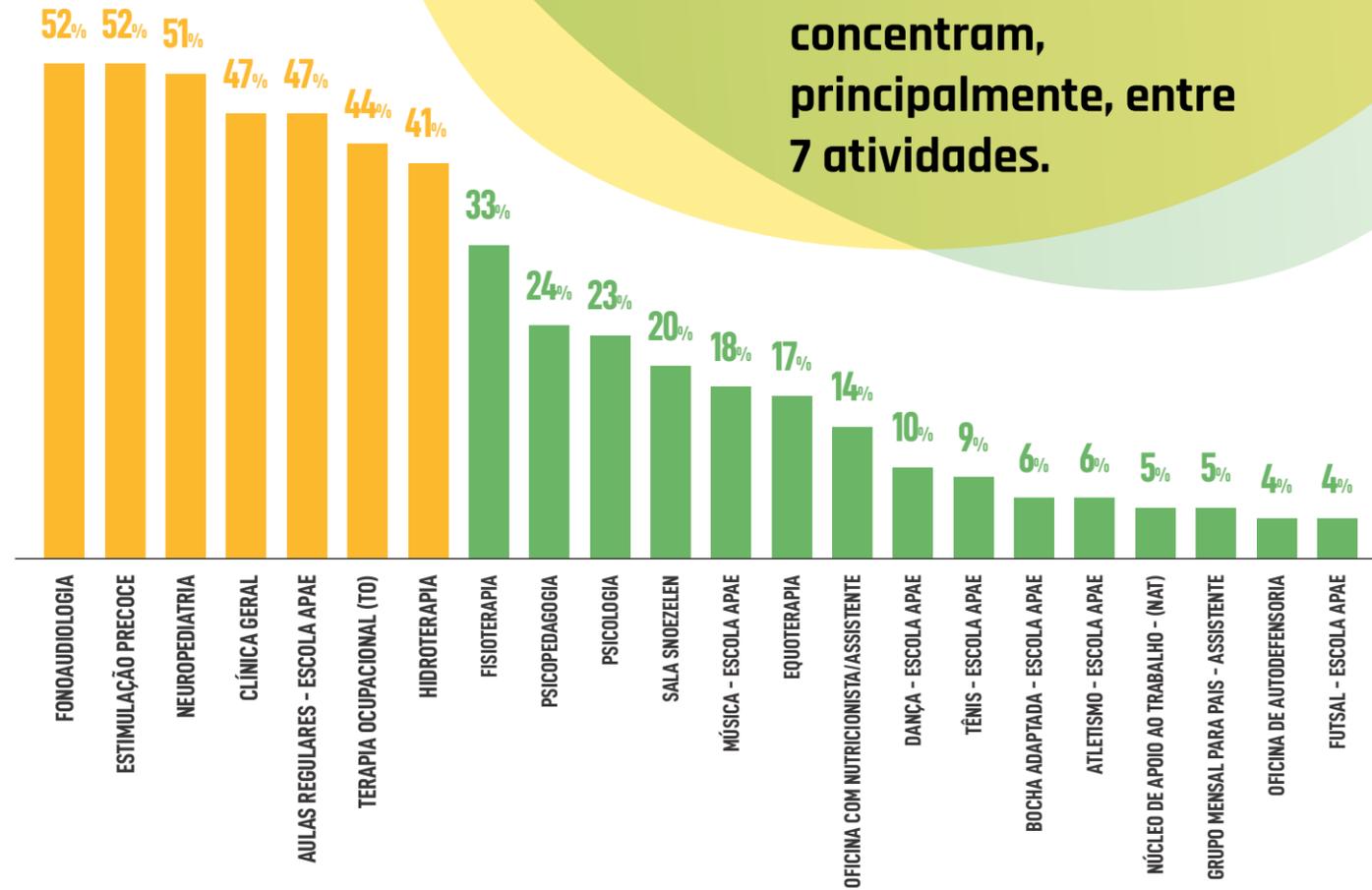


TOP 3 CIDADES

- 70% Lajeado**
- 9% Arroio do Meio**
- 7% Marques de Souza**

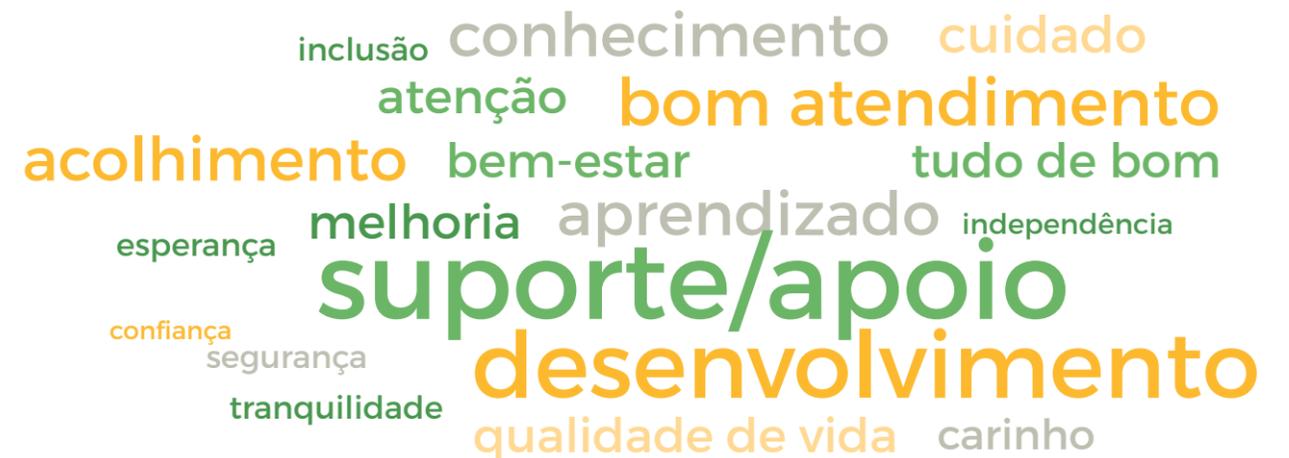
Santa Clara do Sul
Forquetinha
Sério
Cruzeiro do Sul
Travesseiro
Progresso
Estrela

Serviços utilizados pelos respondentes se concentram, principalmente, entre 7 atividades.



De forma espontânea, o que traz de melhor para a vida de quem a frequenta.

Para os respondentes o **suporte** e o **apoio** que a APAE traz para vida eles e de seus familiares é a característica mais exaltada de forma espontânea, seguida por **desenvolvimento, acolhimento** e **aprendizado**. A percepção de que a instituição oferece um bom atendimento e possui conhecimento na área queatua também é destaque como podemos ver na nuvem de palavras abaixo:



“
Amamos a APAE! Ela nos traz acolhimento, amor e cuidado. Nos traz coragem para seguir diante dos desafios.
”

Responsável
na fase quantitativa

“
A APAE melhora a convivência de minha filha com outras crianças com as mesmas necessidades dela, o acolhimento, a compreensão, a alegria que proporciona à nossa filha e nossa família.
”

Responsável
na fase quantitativa

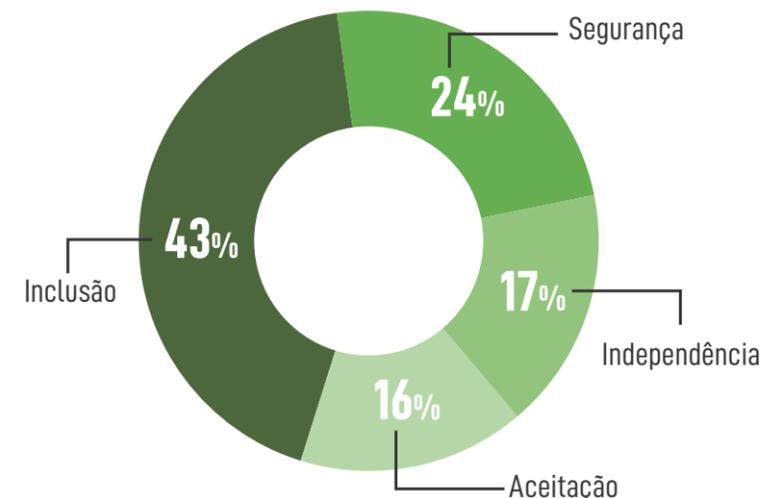
“
Na APAE eu aprendi aceitar nosso menino. Vocês devolveram o sorriso do nosso menino.
Obrigado, obrigado.
”

Responsável
na fase quantitativa

O principal papel da APAE da na vida das famílias é a **INCLUSÃO**

43%

das pessoas escolhe a **INCLUSÃO** como a principal entrega de valor para as famílias que fazem parte da instituição.

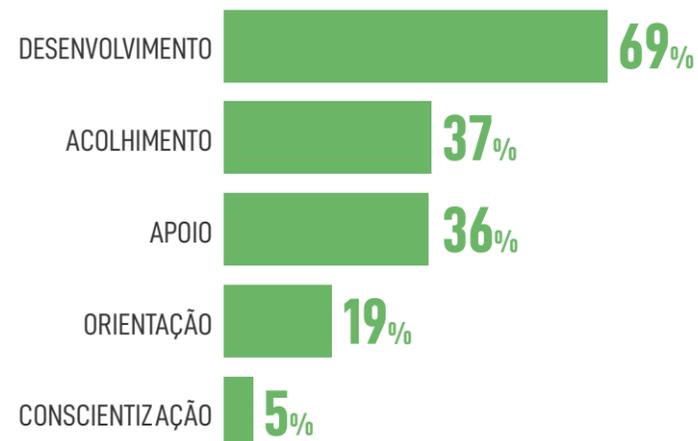


69%

dos respondentes têm como principal motivo para permanecer na APAE o **DESENVOLVIMENTO DO INDIVÍDUO**, seguido pelo **SENTIMENTO DE ACOLHIMENTO** (37%) e, pelo **APOIO EMOCIONAL** (36%).

O salto de desenvolvimento relatado por algumas pessoas, seja em clínica ou na escola, é notável. Mesmo quem está há menos tempo em atendimento relata aprendizados significativos e de grande impacto na vida de todos os envolvidos.

Motivos que fazem as pessoas permanecerem

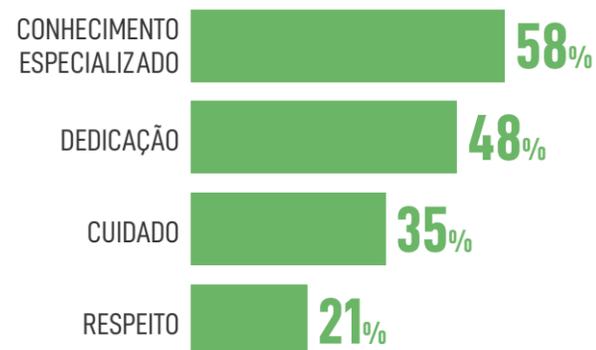


58%

Aponta o **CONHECIMENTO ESPECIALIZADO** como escolha para representar a instituição, 10% a mais que **DEDICAÇÃO** e com destaque entre as características exploradas.

A instituição é reconhecida por seu conhecimento especializado, profissionais qualificados e atualizados em suas áreas, aptos para atender da melhor forma a pessoas com necessidades especiais.

Características que mais representam a APAE



Inclusão é a possibilidade de cada um fazer parte da sociedade, no seu tempo e da sua forma.

Ora resultantes ora complementares a este, outros sentimentos são proporcionados às famílias da instituição:

Independência para o aluno ou paciente e também para a família. Por mais sutil que seja, cada passo em direção à autonomia, transforma o dia a dia.

Segurança de deixar seus familiares com pessoas que os respeitam, qualificadas para atendê-los é a entrega de valor com maior recorrência.

Aceitação da família perante as dificuldades que a deficiência ou o autismo apresentam faz a diferença nas relações e interações com outras pessoas.



Avaliações e níveis de satisfação

Perguntamos como as pessoas avaliam a APAE em diferentes questões

Satisfação geral com a APAE está alta entre todos os respondentes

82%

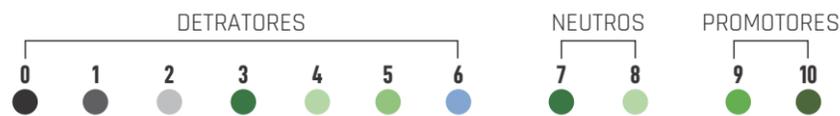
das pessoas está com a satisfação acima de 9 em relação a APAE

Qual é o seu nível de satisfação em relação aos serviços que você e sua família usufruem atualmente na APAE?



Você já indicou a APAE para outras famílias?

Qual é a chance de você indicar os serviços da APAE para algum amigo ou familiar?



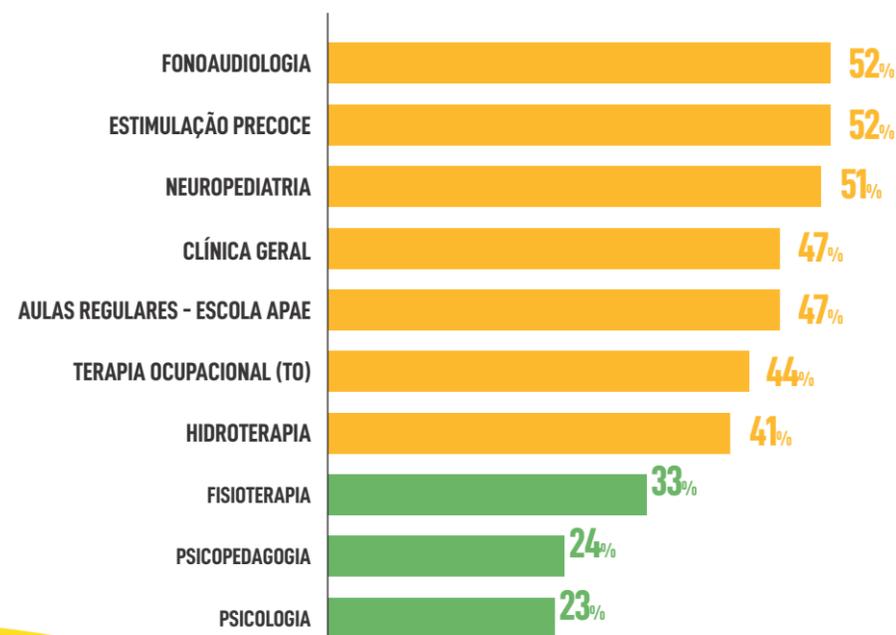
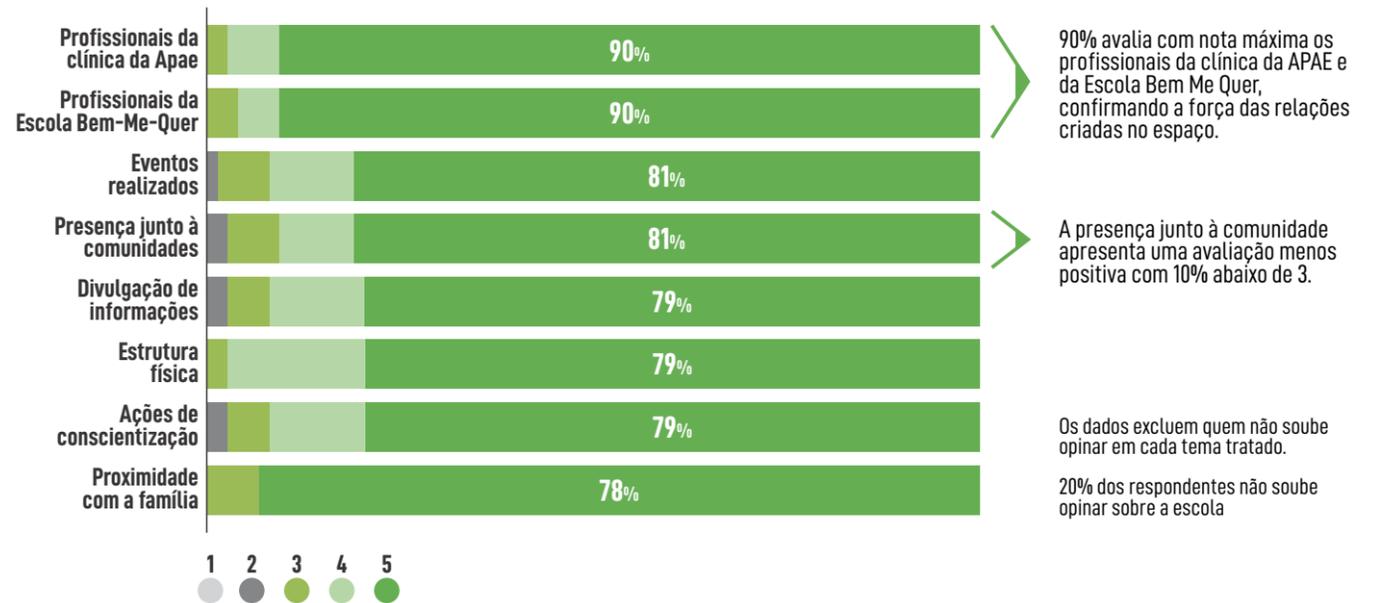
92%

do total de participantes já indicou a APAE para algum conhecido, familiar ou amigo.

87%

são promotores da Apae perante a sociedade.

Avaliações sobre a instituição foram positivas, todas ficando em média acima de 4,60 pontos (1 a 5)



Serviços utilizados todos bem avaliados

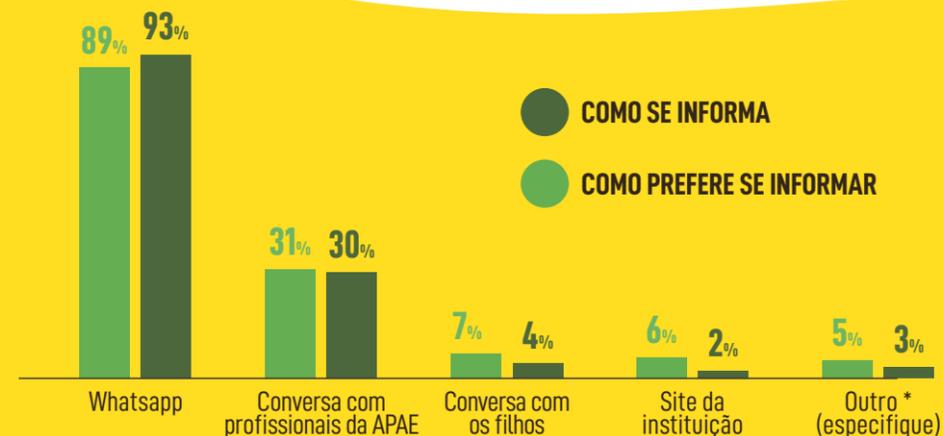
4,96

é a avaliação média reebida pelos serviços da APAE - considerando intervalo de 1 a 5.

Meios de comunicação na APAE

O meio de comunicação com maior aderência e preferência para comunicação entre a instituição e os familiares é o **WhatsApp**. As **conversas diretas com profissionais** da APAE também e destacam como fonte de informação importante.

Já outros canais como site da instituição, social media, materiais de comunicação e mídias tradicionais, como jornal e rádio, não apresentam relevância para o público.



* Se informam Redes sociais (4). Nunca ficou sabendo de nada.

* Melhor forma de serem informados Ligação telefônica. Redes sociais.

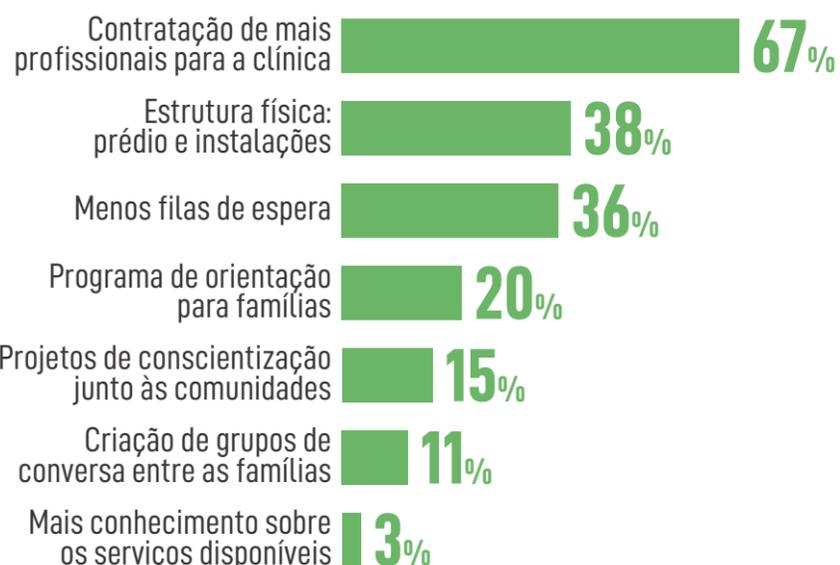
Na pesquisa qualitativa encontramos pontos principais de melhorias solicitadas pelas famílias. Nessa fase, fomos entender o que se torna mais relevante para elas.

67%

Contratação de mais profissionais para a Clínica.

38%

Estrutura física, prédios e instalações.



As pessoas que estão de 1 a 5 anos junto da APAE são aquelas que mais sugeriram melhorias.

DADO QUALITATIVO

Os profissionais são muito bem referenciados. O pedido é por mais profissionais que possam atender em diferentes áreas, diminuindo assim as filas de espera.

Visto que os pontos fortes da APAE são as pessoas, as melhorias têm como base estrutura e processo.

- Aumento do número de profissionais disponíveis para o fim das filas de espera.
- Aprimoramento da estrutura para criar um espaço de acordo com as necessidades da APAE.
- Ajustes na comunicação para que as pessoas conheçam tudo o que a APAE pode oferecer.
- Integração entre as famílias para troca de experiências e conscientização.
- Esclarecimento sobre a escola "da APAE" para quebra de preconceitos e clareza sobre o que a escola oferece.

Respondentes trouxeram questões pontuais.

LIMITE DE ATENDIMENTO

O trabalho da APAE é maravilhoso! Mas sinto falta dos atendimentos especializados, pois meu filho já teve e não tem mais devido o tempo máximo para frequentar e percebo que ela ainda necessita. Exemplos: fono, To, psicopedagoga etc.

COMUNICAÇÃO/INFORMAÇÃO

Estar mais por dentro do que acontece na APAE; saber mais sobre os profissionais; saber mais sobre os gastos e para onde está indo o dinheiro; maior transparência (...).

AÇÕES ESPECÍFICA

Acho que deveria ter mais ações para pessoas com síndrome de Down, principalmente em Março quando é o mês de conscientização. Com caminhadas e atividades diferentes, assim como é feito em abril na conscientização do Autismo.

HORÁRIO

Poderiam abrir mais cedo para podermos assim que chegar logo entrar em vez de esperar até o horário.

TEMPO DE ESPERA

Talvez teria que melhorar a fila de espera. Entendo que é muita gente, mas teria que ter menos tempo para aguardar em vista dos tempos atuais.

CONFORTO

Poderia ter cadeira mais confortável para as mães que passam as tarde aqui.

Apontamentos de RESPONSÁVEIS em questionário quantitativo.

Com alto índice de satisfação, a instituição pode focar em pontos específicos de melhoria para aprimorar o que já é bem recebido pelas pessoas.

“

São 14 anos de APAE cada ano, vem a melhor, que assim continue nós e nossas crianças precisamos de vocês.

”

Responsável na fase quantitativa

“

Somente agradecer por todo o carinho e cuidado com o Tony. Vocês são sensacionais e fazem um bem gigantesco para uma comunidade imensa.

”

Responsável na fase quantitativa

“

Parabéns aos profissionais que nos mostram o caminho para viver melhor.

”

Responsável na fase quantitativa

“

Para nós, vocês ensinam a amar nosso menino como ele é. Obrigado!”

Responsável em questionário na fase quantitativa

Olhar para os públicos e entender qual é o poder de influência da APAE sobre eles pode auxiliar o planejamento de ações e a tomada de decisão da instituição.

PÚBLICOS E INFLUÊNCIAS	Indivíduo em atendimento	Pais ou Responsáveis	Famílias diretas	Círculo social próximo	Sociedade
BENEFÍCIOS PERCEBIDOS	Desenvolvimento e Acolhimento	Orientação, Apoio e Conscientização	Orientação e Conscientização	Conscientização	Conscientização
SENTIMENTOS DESESPERADOS	Inclusão e Independência	Segurança, Aceitação e Inclusão	Segurança, Aceitação e Inclusão	Aceitação e Inclusão	Aceitação e Inclusão



Atendemos 11 municípios da região, atendendo 120 alunos na escola, 300 usuários/mês na clínica, além do trabalho na área da Assistência Social.

Ana Cecília Togni
Vice-presidente da APAE



Tudo o que o Felipe conquistou até hoje é graças ao trabalho da APAE... Nossa satisfação com a APAE é muito boa...

Geferson Schmidt
Pai de aluno Felipe



Em relação aos serviços da APAE eu me sinto muito satisfeita porque a gente percebe a preocupação dos profissionais em dar o melhor de si.

Aurélia Rodrigues
Mãe do aluno Régis



Aponte seu celular para o QR Code e assista o vídeo com dados da pesquisa e depoimentos de diretores da APAE e também de pais de alunos.

Em foco o potencial transformador do ser humano

Qual é o potencial transformador do ser humano? Esta sempre foi uma das nossas perguntas guia ao longo da pesquisa. E, se você chegou até aqui, pode ter percebido o quanto transformador é o trabalho realizado pela APAE Lajeado, não só para seus usuários, mas para toda uma comunidade.

Inicialmente este projeto tinha como objetivo compreender e analisar a imagem da instituição para identificar pontos de melhoria e críticas vindo de quem a frequenta. Claro que haviam hipóteses e até algumas certezas, mas como trazer estes assuntos de maneira idônea e objetiva? Foi aí o estopim para a sua realização.

Depois de mais de 20 horas de conversa com pais, mães e cuidadores, 99 entrevistas presenciais e online e algumas visitas à instituição, podemos afirmar que o que há de mais forte na instituição é a entrega de um trabalho que une profissionais altamente qualificados e amor. E, sim, aqui nós podemos usar esta palavra sem medo algum. Um trabalho que se destaca, na voz de seus principais clientes - que aqui podemos chamar simplesmente de familiares -, essencial, de gratidão e respeito.

O que mais se destaca na APAE não vem da arquitetura ou do design e sim, da mão humana e do olhar atento, do uso de recursos escassos e da imaginação. A instituição é, como já dito antes, "sinônimo para inclusão, aceitação, independência e segurança".

Mas não podemos negligenciar a existência de gargalos, filas de espera de meses, agendas



EQUIPE DA MORAMA FOI A RESPONSÁVEL PELA PESQUISA

de atendimento apertadas e uma estrutura construída como uma colcha de retalhos. Para que a APAE possa continuar executando um trabalho de excelência, já percebido pelos seus altos indicadores de satisfação e avaliação dos serviços e produtos, é necessário desafogar a estrutura e trazer mais mãos para o "mão na massa".

Assim como o Daniel, o Carlinhos ou a Carol que antes - da APAE - apenas sonhavam com o mundo lá fora, com a ideia de ir na escola, de brincar com amigos, conhecer pessoas novas e até mesmo de ingressar no ambiente de trabalho, qual é o potencial transformador do ser humano quando ele mais pode sonhar com o mundo lá fora do que realizá-lo?

Pâmela Cristina Faleiro,
Sória Diretora Morama Branding

97%



43%

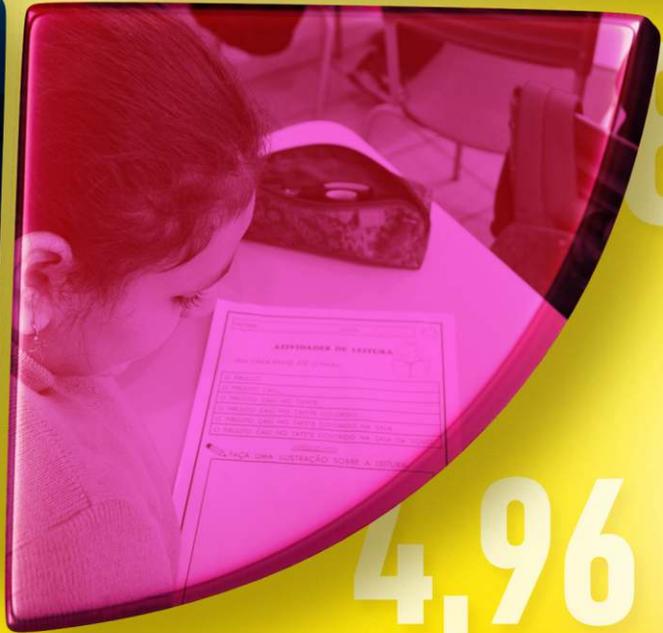


da pesquisa escolhe a INCLUSÃO como a principal forma de valor para as famílias e a instituição.

108
RESPONDENTES



85%
DE CONFIANÇA.
MARGEM DE
ERRO DE 6%



82%

das pessoas está com a satisfação acima de 9 em relação a APAE

4,96

é a avaliação média recebida pelos serviços da APAE - considerando intervalo de 1 a 5.



Muito
**OBRI
GADO**

A Associação de Pais e Amigos dos Excepcionais, APAE - Lajeado agradece a participação e colaboração das famílias apaeanas na pesquisa de satisfação realizada nos meses de julho e agosto de 2024. Da mesma forma enaltece as equipes da APAE de Lajeado pela valorosa atuação profissional retratada nos resultados da pesquisa. Portanto, com este material apresentamos para a comunidade, familiares, profissionais e poder público a abrangência e relevância das ações desenvolvidas pela APAE de Lajeado há 53 anos.