

## **RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO**

Ano:2012

### **SATISFAÇÃO PARCEIROS**

#### **I- Enquadramento Geral**

O CRIT . Centro de Reabilitação e Integração Torrejano trabalha ativamente em parceria com outras entidades. Assim sendo, no âmbito da implementação do Sistema de Qualidade aplicou-se a estes parceiros um questionário de avaliação, contendo 16 questões que pretendiam avaliar o grau de satisfação dos parceiros que conosco trabalham nas mais diversas áreas e Setores, de forma confidencial, anónima e de carácter facultativo.

A Escala de Avaliação utilizada foi a seguinte:

- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Completamente Satisfeito
- Não Sei
- Não se Aplica

Os Questionários foram enviados via mail e via CTT, pelo Serviço Administrativo, em colaboração com o Serviço de Qualidade. Esta avaliação decorreu de 14 a 26 de Janeiro de 2012. De um total de 67 envios, 12 preencheram e devolveram o questionário.

O tratamento dos questionários dos Parceiros foi realizado no Serviço de Qualidade no mês de Fevereiro.

## II - Resultados Obtidos

Questões	Nada Satisfeito (1)		Pouco Satisfeito (2)		Satisfeito (3)		Muito Satisfeito (4)		Completamente Satisfeito (5)		Não sei (NS) (5)		Não se aplica (NA) (6)		TOTAL
	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%	
<b>P01</b> - No que respeita à receção regular de informação sobre as atividades do CRIT, encontra-se:	0	0,0	0	0,0	6	50,0	2	16,7	2	16,7	1	8,3	1	8,3	12
<b>P02</b> - Quanto ao conhecimento das atividades, serviços, respostas do CRIT, considera-se:	0	0,0	0	0,0	7	58,3	1	8,3	3	25,0	0	0,0	1	8,3	
<b>P03</b> - Relativamente aos métodos de comunicação utilizados pelo CRIT, encontra-se:	0	0,0	0	0,0	4	33,3	4	33,3	3	25,0	0	0,0	1	8,3	
<b>P04</b> - As relações com o CRIT são reguladas por um contrato, protocolo ou acordo de serviços. Relativamente aos objetivos neles definidos encontra-se:	0	0,0	0	0,0	2	16,7	5	41,7	5	41,7	0	0,0	0	0,0	
<b>P05</b> - Quanto à realização periódica da avaliação conjunta, no que respeita ao grau de concretização dos compromissos encetados, considera-se:	0	0,0	0	0,0	2	16,7	3	25,0	5	41,7	2	16,7	0	0,0	
<b>P06</b> - Relativamente à comunicação aos parceiros dos resultados da avaliação periódica do grau de concretização dos compromissos, sente-se:	0	0,0	1	8,3	2	16,7	5	41,7	3	25,0	1	8,3	0	0,0	
<b>P07</b> - Quanto às reuniões periódicas com os responsáveis do CRIT, encontra-se:	0	0,0	0	0,0	3	25,0	4	33,3	4	33,3	1	8,3	0	0,0	

Questões	Nada Satisfeito (1)		Pouco Satisfeito (2)		Satisfeito (3)		Muito Satisfeito (4)		Completamente Satisfeito (5)		Não sei (NS) (5)		Não se aplica (NA) (6)		TOTAL
	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%	
<b>P08</b> - No que respeita à prossecução e implementação, pelo CRIT, das decisões definidas em sede de reunião de parceiros, considera-se:	0	0,0	0	0,0	4	33,3	4	33,3	4	33,3	0	0,0	0	0,0	12
<b>P09</b> - Quanto às questões/problemas existentes com o CRIT e à forma como foram resolvidas, sente-se:	0	0,0	0	0,0	2	16,7	4	33,3	3	25,0	2	16,7	1	8,3	
<b>P10</b> - No que respeita à receção de convites para participação em eventos especiais, por parte do CRIT, considera-se:	0	0,0	1	8,3	2	16,7	5	41,7	3	25,0	1	8,3	0	0,0	
<b>P11</b> - No que respeita ao serviço prestado à Comunidade, pelo CRIT, encontra-se:	0	0,0	0	0,0	0	0,0	7	58,3	4	33,3	0	0,0	1	8,3	
<b>P12</b> - Considerando todos os aspetos, no grau de satisfação estabelecido enquanto parceiro do CRIT, encontra-se:	0	0,0	0	0,0	3	25,0	4	33,3	5	41,7	0	0,0	0	0,0	

	Sim		Não		Sem resposta		TOTAL
	nº	%	nº	%	nº	%	
<b>P13</b> - A instituição que representa gostaria de aprofundar a relação de parceria com a nossa Instituição?	10	83,3	1	8,3	1	8,3	12

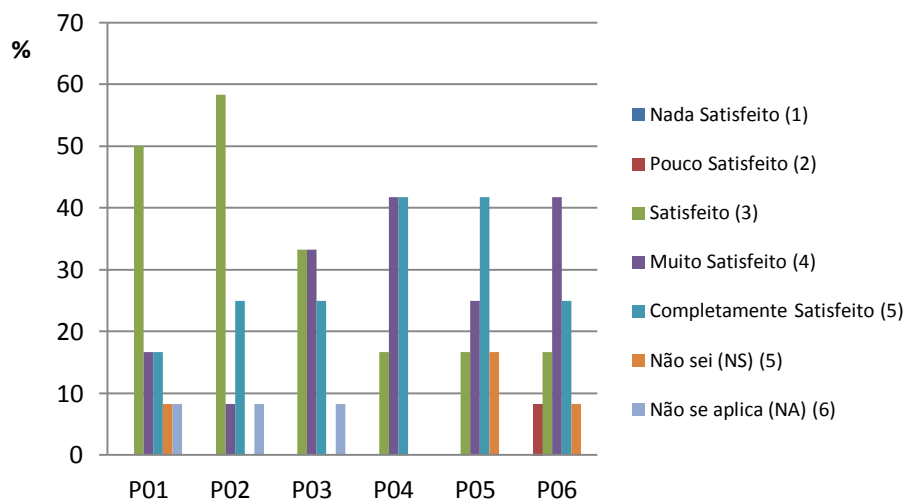
	Pouco significativa		Significativa		Muito significativa		Imprescindível		TOTAL
	nº	%	nº	%	nº	%	nº	%	
<b>P14</b> - Qual a sua avaliação sobre a parceria existente com o CRIT, relativamente à relevância da mesma?	1	8,3	2	16,7	3	25,0	6	50,0	12

<b>P15</b> - A relação institucional que estabelece com o CRIT encontra-se ao nível do apoio:	
01 - Financeiro	0
02 - Área da Saúde	0
03 - Formação e Emprego	6
04 - Educação	7
05 - Apoio Social	2
06 - Outro:	1

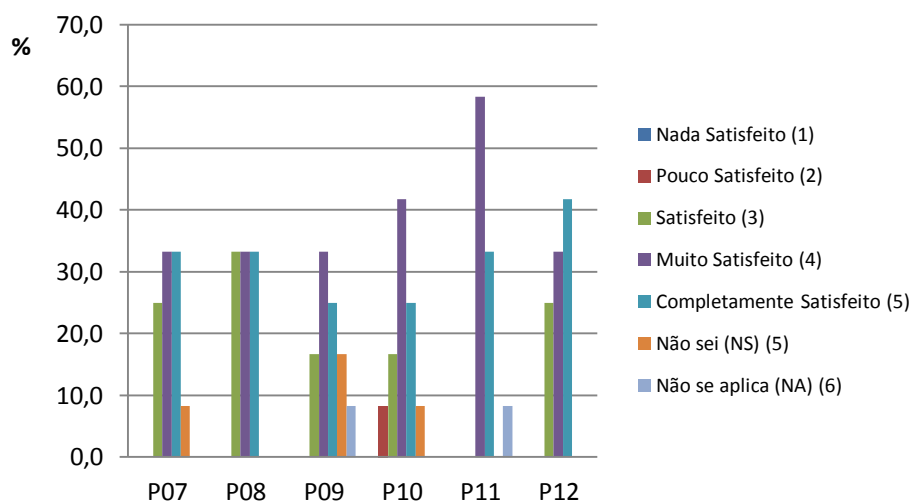
**P16** - Considerando todos os aspetos, referidos anteriormente, o que considera ser de melhorar, para que possamos prestar um serviço cada vez mais adequado às necessidades da Comunidade?

- Devem continuar a desenvolver as atividades com a mesma dedicação e empenho em prol dos que mais necessitam.
- Melhoria da comunicação dos parceiros em termos diretos para um melhor conhecimento e intercâmbio das parcerias.
- Se o CRIT fosse representado mais vezes em reunião de plenário do CLAS da Golegã seria vantajoso para todos.

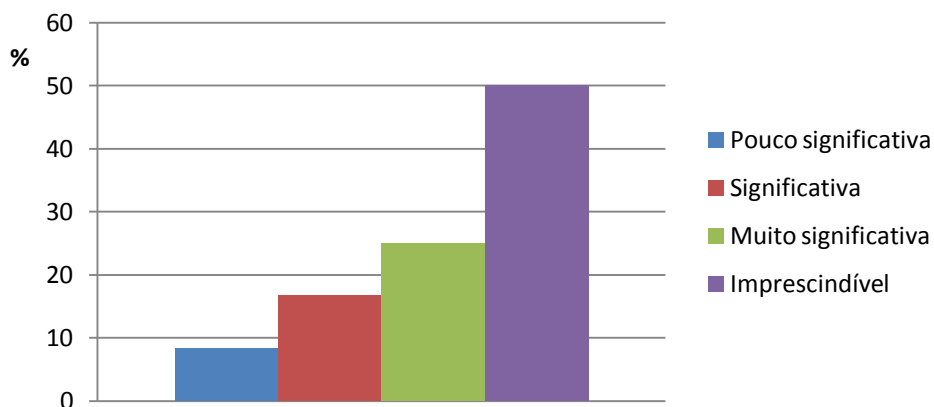
## 1º GRÁFICO DAS QUESTÕES

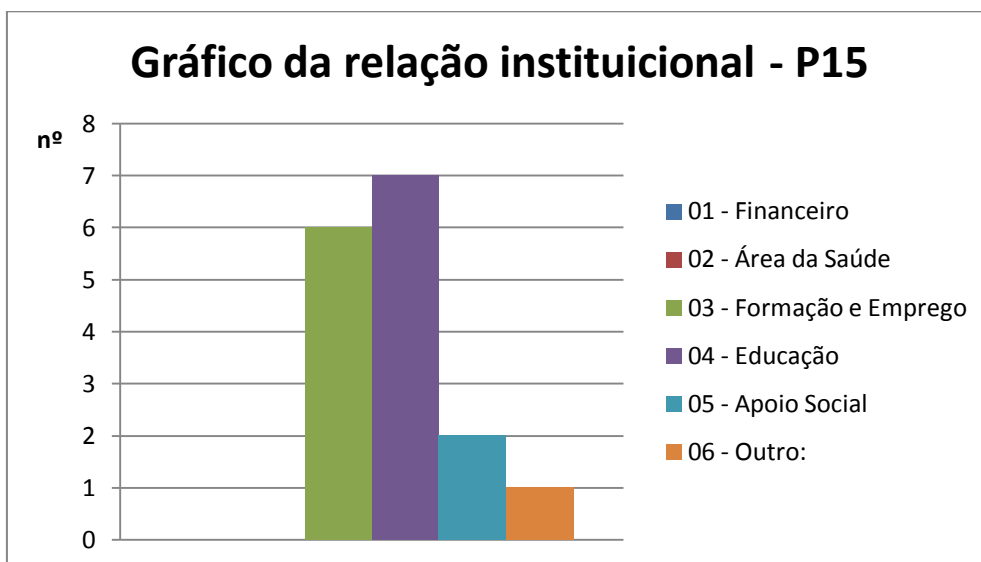


## Título do Gráfico



## Gráfico da relevância da parceria - P14





### III – Análise dos Resultados Obtidos

Em termos globais podemos concluir que o índice médio de satisfação é de 89,57%, ou seja obtendo o somatório das seguintes classificações:

Satisfeito – 25,7%

Muito Satisfeito – 33,32%

Completamente Satisfeito – 30,55%

Apesar da amostra desta avaliação não ser muito significativa, pode-se mesmo assim concluir que os Parceiros concentram a sua avaliação no Satisfeito, Muito Satisfeito e no Completamente Satisfeito, relativamente a todos os parâmetros apresentados e questionados.

No entanto, há a registar um resposta de pouco satisfeito no que se refere à comunicação aos parceiros dos resultados da avaliação periódica, também no que respeita à receção de convites para a participação em eventos especiais do CRIT.

Os Parceiros quando questionados se querem aprofundar a relação de parceria com a nossa Instituição obtemos uma percentagem de 83% para o SIM.

Relativamente à questão sobre a relevância da parceria 91,7% dizem que esta é relevante, ou seja significativa, muito significativa e imprescindível.

Das respostas obtidas as Parcerias estabelecem-se mais ao nível da Educação, Formação e Emprego e depois do apoio Social.

Foi também colocada uma questão aberta, no sentido de obter contributos e sugestões, das quais resultou o seguinte:

- *Devem continuar a desenvolver as atividades com a mesma dedicação e empenho em prol dos que mais necessitam.*
- *Melhoria da comunicação dos parceiros em termos diretos para um melhor conhecimento e intercâmbio das parcerias.*
- *Se o CRIT fosse representado mais vezes em reunião de plenário do CIAS da Golegã seria vantajoso para todos.*

#### **IV – Proposta de Ação**

Tendo em a adesão das respostas aos questionários de avaliação do grau de satisfação dos Parceiros, podemos ainda melhorar através de informação prévia aos mesmos, fazendo um apelo e sensibilizando para a importância da sua colaboração, na devolução dos questionários preenchidos, até à data limite a indicar.

#### **V - Conclusão**

O trabalho através do estabelecimento de Parcerias constitui um dos pilares fundamentais no funcionamento e desempenho de qualquer organização. Ou seja, todos focalizados e centrados nos seus objetivos promovem a união para a execução e implementação de projetos conjuntos, em que o resultado tende a ser positivo.

Esta tendência está patente nos resultados bastante positivos neste relatório de avaliação de satisfação dos parceiros do CRIT.

Elaborado por: Serviço de Qualidade

19/02/2013