



# **Resultados da Avaliação da Satisfação de Parceiros**



**Ano de 2022**

Elaborado por: Andrea Marinho

Aprovado por: Pe Miguel Abreu



## INDICE

1 – INTRODUÇÃO .....	3
2 – RESULTADOS OBTIDOS.....	3
2.1. Análise detalhada dos resultados das respostas às questões do questionário.....	4
2.2 Sugestões/Comentários Apresentadas pelos Parceiros.....	6
2.3 Ações a Desenvolver: .....	6
3. CONCLUSÃO .....	6



## 1 – INTRODUÇÃO

O presente relatório surge na sequência da aplicação do questionário de avaliação da satisfação dos parceiros junto das parcerias estabelecidas pelo Centro Sócio Pastoral da Diocese de Viseu.

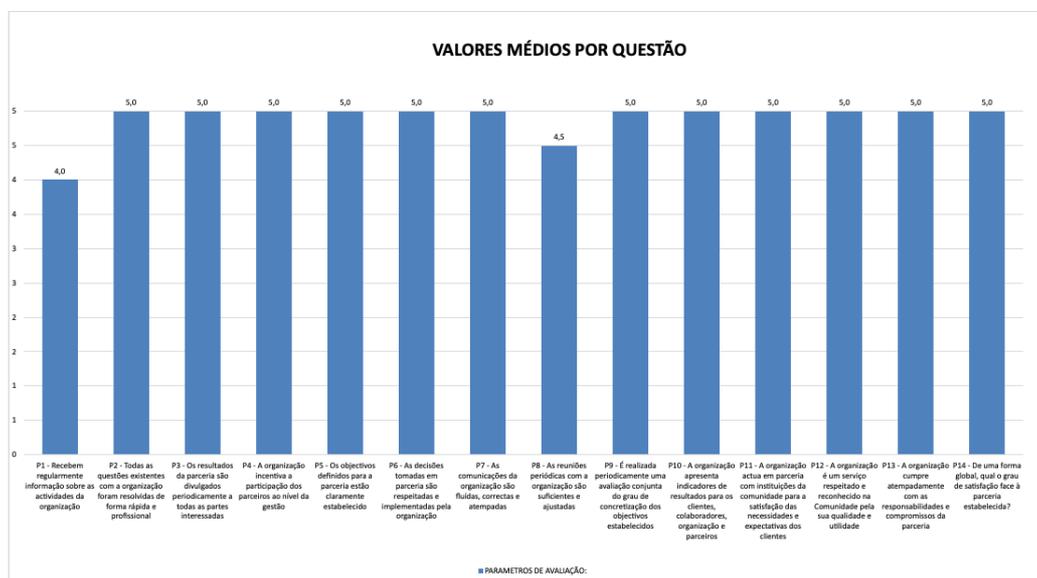
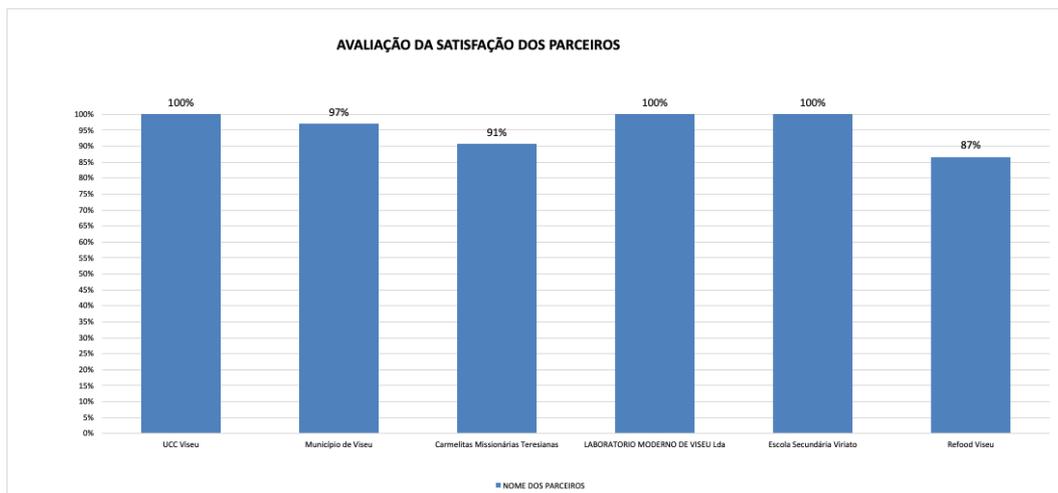
Foram entregues 8 questionários aos parceiros com protocolo de colaboração em vigor, tendo sido respondidos 6 que mereceram a respetiva análise e tratamento dos dados, que corresponde a uma taxa de resposta de 75%

## 2 – RESULTADOS OBTIDOS

Da análise dos resultados, registou-se uma Taxa de Satisfação de **96%**, valor superior à meta definida (>75%), que corresponde a uma média por Parceiro de 4,8, numa escala de 1 a 5.

Relativamente à média por questão obteve-se o valor médio de 4,8 numa escala de 1 a 5, que corresponde a uma taxa de 95%, ou seja, **Muito Satisfeito**.

Os gráficos a seguir apresentados demonstram os resultados obtidos na análise e tratamento das respostas aos questionários respondidos.





## 2.1. Análise detalhada dos resultados das respostas às questões do questionário

De seguida apresenta-se os resultados obtidos por cada grupo de questões:

### **P1. Recebem regularmente informação sobre as atividades da organização?**

Relativamente à questão P1 conclui-se que os parceiros que responderam ao questionário encontram-se totalmente satisfeitos com o tipo e conteúdos de informação que recebem da instituição, tendo-se obtido uma taxa de satisfação de 90%, que corresponde à classificação de Muito Satisfeito.

### **P2. Todas as questões existentes com a organização foram resolvidas de forma rápida e profissional**

Relativamente à questão P2 a taxa de satisfação foi de 97%, pelo que conclui-se que os parceiros que responderam ao questionário encontram-se totalmente satisfeitos com a forma rápida e profissional com que a Instituição resolve as questões/assuntos existentes.

### **P3. Os resultados da parceria são divulgados periodicamente a todas as partes interessadas?**

Quanto à questão P3 os parceiros mostram-se satisfeitos com a forma de divulgação dos resultados da parceria estabelecida, tendo-se obtido uma taxa de satisfação de 100%.

### **P4. A organização incentiva a participação dos parceiros ao nível da gestão?**

A questão P4 obteve uma taxa de satisfação de 100%, pelo que podemos concluir que os parceiros se encontram satisfeitos com o tipo de incentivos à sua participação ao nível da gestão.

### **P5. Os objetivos definidos para a parceria estão claramente estabelecidos?**

Para a questão P5 o nível de resposta foi bastante positivo, tendo-se obtido uma taxa de satisfação de 100%, relativamente aos objetivos definidos para o protocolo de colaboração.

### **P6. As decisões tomadas em parceria são respeitadas e implementadas pela organização?**

Relativamente à questão P6 conclui-se que os parceiros que responderam ao questionário encontram-se totalmente satisfeitos com o respeito e cumprimento das decisões acordadas em parceria. Obteve-se uma taxa de satisfação de 96%.

### **P7. As comunicações da organização são fluidas, corretas e atempadas?**

Na questão P7 os parceiros concordam totalmente com as diferentes formas de comunicação praticadas pela Instituição. Obteve-se uma taxa de satisfação de 97%.



**P8. As reuniões periódicas com a organização são suficientes e ajustadas?**

Relativamente às reuniões realizadas e aos temas abordados, os parceiros encontram-se satisfeitos, tendo-se obtido uma taxa de 88%, valor mais baixo para as questões do inquérito.

**P9. É realizada periodicamente uma avaliação conjunta do grau de concretização dos objetivos estabelecidos?**

A questão P9 obteve a taxa mais baixa na avaliação global 70%. Os parceiros consideram que a avaliação periódica quanto ao grau de concretização dos objetivos deveria ser melhorada. Neste sentido a Instituição irá promover a participação dos parceiros na dinâmica de atividades da Instituição, através da realização de reuniões sectoriais com os parceiros e envio de informação (newsletter; mail).

**P10. A organização apresenta indicadores de resultados para os clientes, colaboradores, organização e parceiros?**

A Instituição acompanha periodicamente o grau de satisfação das partes interessadas relevantes para a prestação de um serviço de qualidade, apresentando indicadores de desempenho para cada uma delas. Obteve-se uma taxa de satisfação de 100%.

**P11. A organização atua em parceria com instituições da comunidade para a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes?**

Apesar de não existir formalmente um protocolo de colaboração com outras instituições da comunidade a Instituição, pelo facto de estar inserida na Diocese de Viseu, estabelece contactos permanentes com as outras instituições. Obteve-se uma taxa de satisfação de 100%.

**P12. A organização é um serviço respeitado e reconhecido na Comunidade pela sua qualidade e utilidade?**

A questão P12 demonstra o elevado grau de satisfação dos parceiros para com a qualidade e utilidade da Instituição ao serviço da Comunidade. Obteve-se uma taxa de satisfação de 100%.

**P13. A organização cumpre atempadamente com as responsabilidades e compromissos da parceria?**

Relativamente à questão P13 os parceiros reconhecem na sua totalidade que a Instituição cumpre com todos os seus compromissos e responsabilidade no que respeita ao protocolo de colaboração definido entre as partes. Obteve-se uma taxa de satisfação de 100%.



## **P14. De uma forma global, qual o grau de satisfação face à parceria estabelecida?**

A questão P14 veio concluir os resultados muito satisfatórios obtidos nas questões anteriores, pelo que conclui-se que os parceiros estão totalmente satisfeitos com a parceria estabelecida, considerando que os objetivos têm sido cumpridos. Obteve-se uma taxa de satisfação de 97%.

## **2.2 Sugestões/Comentários Apresentadas pelos Parceiros**

### **Parceiro: ESCOLA SECUNDÁRIA VIRIATO**

“Os alunos do Curso Profissional de Técnico auxiliar de Saúde que têm realizado a Formação em Contexto de Trabalho na instituição têm sido bem acolhidos e acompanhados durante o processo formativo.”

### **Parceiro: REFOOD VISEU**

“Estamos muito satisfeitos com a parceria com o Centro Pastoral, que tem mostrado sempre total disponibilidade, dando um contributo significativo ao nível de alimentos para as nossas famílias beneficiárias.”

## **2.3 Ações a Desenvolver:**

Após análise de todos resultados conclui-se que os parceiros estão totalmente satisfeitos com o desempenho da instituição relativamente ao cumprimento dos objetivos do protocolo de colaboração, pelo que a Instituição irá manter as práticas até agora definidas. No entanto serão definidas ações de melhoria complementares:

- De forma a simplificar e tornar mais célere o preenchimento o inquérito de 2023 será revisto/alterado.
- Continuar a promover a participação dos parceiros na dinâmica de atividades da Instituição, através da realização de reuniões sectoriais com os parceiros e envio de informação (newsletter; mail).
- Estabelecer parcerias com Universidades Sénior.

## **3. CONCLUSÃO**

O Índice Médio de Satisfação dos parceiros do Centro Sócio Pastoral da Diocese de Viseu foi de 96% que corresponde à classificação de Muito Satisfeito, tendo uma classificação média por questão foi de 4,8, numa escala de 1 a 5 que corresponde a Satisfeito.

Após análise de todos resultados conclui-se que os parceiros estão totalmente satisfeitos com o desempenho da instituição relativamente ao cumprimento dos objetivos do protocolo de colaboração, pelo que a Instituição irá manter as práticas até agora definidas.