



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



**Ano de 2020**

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. BENCHMARKING .....	7
4. CONCLUSÃO .....	8



## 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.

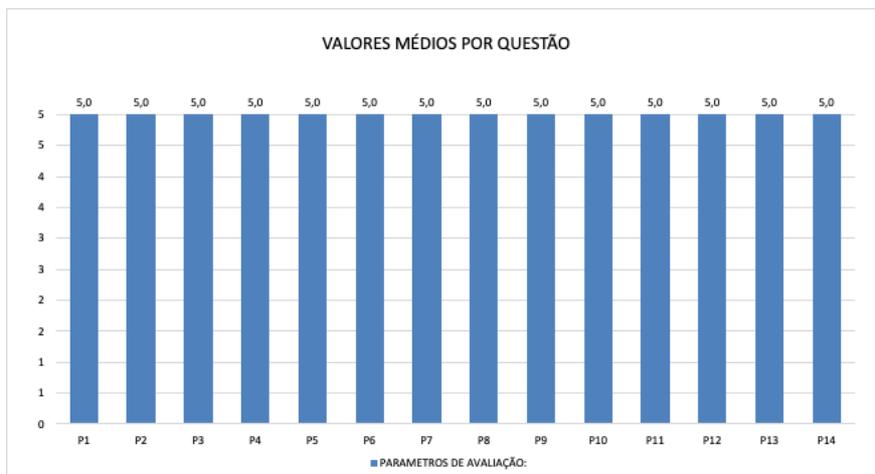
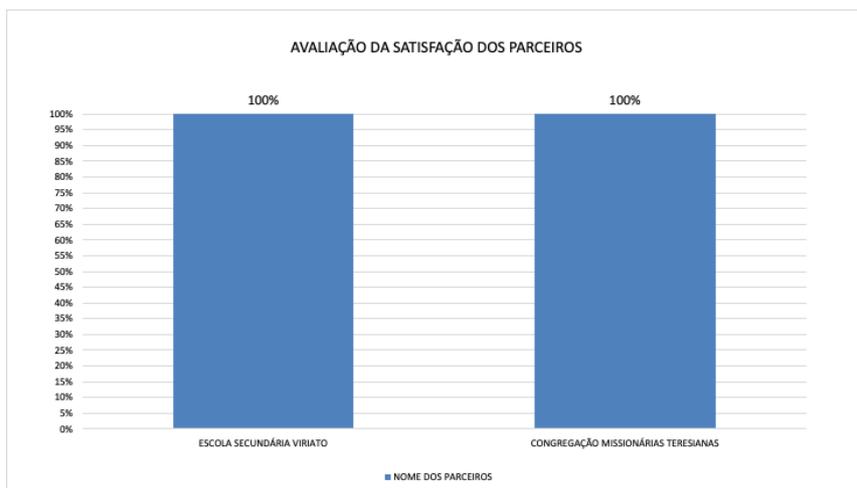
Foram entregues 6 questionários aos parceiros com protocolo de colaboração em vigor, tendo sido respondidos 4 que mereceram a respetiva análise e tratamento dos dados.

## 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 100%, 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 100%, 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 100%.

### **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 100%.



## **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 100%, 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 igualmente a taxa de 100%. Os parceiros consideram positiva a metodologia de avaliação referente ao grau de concretização dos objetivos.

## **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 100%.



## 2.2 Sugestões/Comentários Apresentadas pelos Parceiros

### Parceiro: ESCOLA SECUNDÁRIA VIRIATO

“Apesar de as circunstâncias atípicas que caracterizaram este ano letivo, geradas pela pandemia COVID-19, a organização mostrou uma total disponibilidade em colaborar com a Escola Secundária Viriato, no âmbito das solicitações inerentes à formação dos alunos do Curso Profissional de Técnico Auxiliar de Saúde.

## 2.3 Ações a Desenvolver:

Após análise das respostas obtidas nos questionários de satisfação não serão definidas ações de melhoria.



## 3. BENCHMARKING

O benchmarking é uma ferramenta de avaliação mas, essencialmente, serve para orientar a aprendizagem da organização, representando um meio para apoiar o processo de melhoria contínua do Centro Sócio Pastoral da Diocese de Viseu, constituindo-se como uma forma de aprendizagem e permitindo a comparação da performance da instituição e respetivas funções/ processos.

O exercício efetuado engloba a apresentação dos resultados e posterior análise, acerca da avaliação de questionários de satisfação, aplicados às parcerias em vigor, referentes ao ano de 2019, comparando-os com os resultados obtidos da Estrutura Residencial para Idosos “Fundação COI”,

A análise comparativa de resultados da avaliação da satisfação de parceiros utilizou como fonte a consulta do relatório de avaliação da satisfação de parceiros publicado no sítio da internet da Fundação COI ([https://www.fundacao-coi.pt/images/pdfs/instrumentos/Rel\\_Aval\\_de\\_Satisf\\_Clientes\\_Parceiros\\_2019.pdf](https://www.fundacao-coi.pt/images/pdfs/instrumentos/Rel_Aval_de_Satisf_Clientes_Parceiros_2019.pdf)).

Uma vez que a estrutura/questionários dos questionários é diferente foi necessário seleccionar questões em comum, passíveis de comparação, identificando-se as seguintes taxas de satisfação nos questionários a Parceiros do CSPDV e Fundação COI:

### Comparação de Resultados

CSPDV			Fundação COI	
Questões	2020	2019	Questões	2019
P1. Recebem regularmente informação sobre as actividades da organização	100%	90%	_____	_____
P2. Todas as questões existentes com a organização foram resolvidas de forma rápida e profissional	100%	100%	3. Qual o seu grau de satisfação relativo à eficácia na resolução das questões existentes entre parceiros?	89%
P3. Os resultados da parceria são divulgados periodicamente a todas as partes interessadas	100%	95%	1. Qual o seu grau de satisfação relativamente à “comunicação” existente na parceria? (disponibilização de informação, facilidade de acesso... )	85%
P4. A organização incentiva a participação dos parceiros ao nível da gestão	100%	90%	_____	_____
P5. Os objectivos definidos para a parceria estão claramente estabelecidos	100%	100%	2. Qual o seu grau de satisfação relativamente ao cumprimento dos objetivos definidos no Protocolo/Acordo?	84%
P6. As decisões tomadas em parceria são respeitadas e implementadas pela organização	100%	100%	_____	_____
P7. As comunicações da organização são fluídas, correctas e atempadas	100%	100%	1. Qual o seu grau de satisfação relativamente à “comunicação” existente na parceria? (disponibilização de informação, facilidade de acesso... )	85%
P8. As reuniões periódicas com a organização são suficientes e ajustadas	100%	93%	_____	_____
P9. É realizada periodicamente uma avaliação conjunta do grau de concretização dos objetivos estabelecidos	100%	87%	5. É realizada periodicamente uma avaliação conjunta do grau de concretização dos objetivos estabelecidos?	79%
P10. A organização apresenta indicadores de resultados para os clientes, colaboradores, organização e parceiros	100%	90%	_____	_____



CSPDV			Fundação COI	
Questões	2020	2019	Questões	2019
P11. A organização actua em parceria com instituições da comunidade para a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes	100%	90%	6. A Fundação COI respeita as necessidades e expectativas dos clientes para o estabelecimento de parcerias?	100%
P12. A organização é um serviço respeitado e reconhecido na Comunidade pela sua qualidade e utilidade	100%	100%	8. A Fundação COI traz mais-valia para a comunidade?	100%
P13. A organização cumpre atempadamente com as responsabilidades e compromissos da parceria	100%	100%	7. A Função COI cumpre atempadamente com as responsabilidades e compromissos da parceria?	100%
P14. De uma forma global, qual o grau de satisfação face à parceria estabelecida?	100%	100%	9. Qual o seu grau de satisfação global?	90%

Após análise dos resultados podemos concluir que o CSPDV apresenta valores semelhantes e em algumas questões superiores aos apresentados pela Fundação COI.

De referir que os valores apresentados oferecem garantias de que os parceiros estão satisfeitos com a Instituição.

#### **4. CONCLUSÃO**

O Índice Médio de Satisfação dos parceiros do Centro Sócio Pastoral da Diocese de Viseu foi de 100% que corresponde à classificação de Muito Satisfeito, tendo uma classificação média por questão foi de 5, 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, não sendo necessário definir ações de melhoria complementares.