

**Centro de Educação Especial de Rio Maior
"O Ninho"**



**AVALIAÇÃO DA
SATISFAÇÃO
DOS PARCEIROS**

Ano 2013

RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS PARCERIAS

A presente apresentação de resultados surge na sequência da aplicação de 7 questionários de avaliação de satisfação junto das parcerias estabelecidas no CEEONINHO.

Os questionários foram entregues remetidos pelo Gestor da Qualidade ao responsável da resposta social, o qual remeteu aos respetivos parceiros via email ficando responsável pela recolha dos questionários após o seu preenchimento, durante este mesmo período.

Foram distribuídos 13 questionários tendo sido recolhidos, ao todo, 7 questionários que foram analisados pelo Gestor da Qualidade.

DEMONSTRAÇÃO DE RESULTADOS

O Gráfico A reflete o índice de resposta às várias questões do questionário á comunidade. Dos 7 questionários recolhidos, houve um índice médio de questões respondidas de 82,14%.

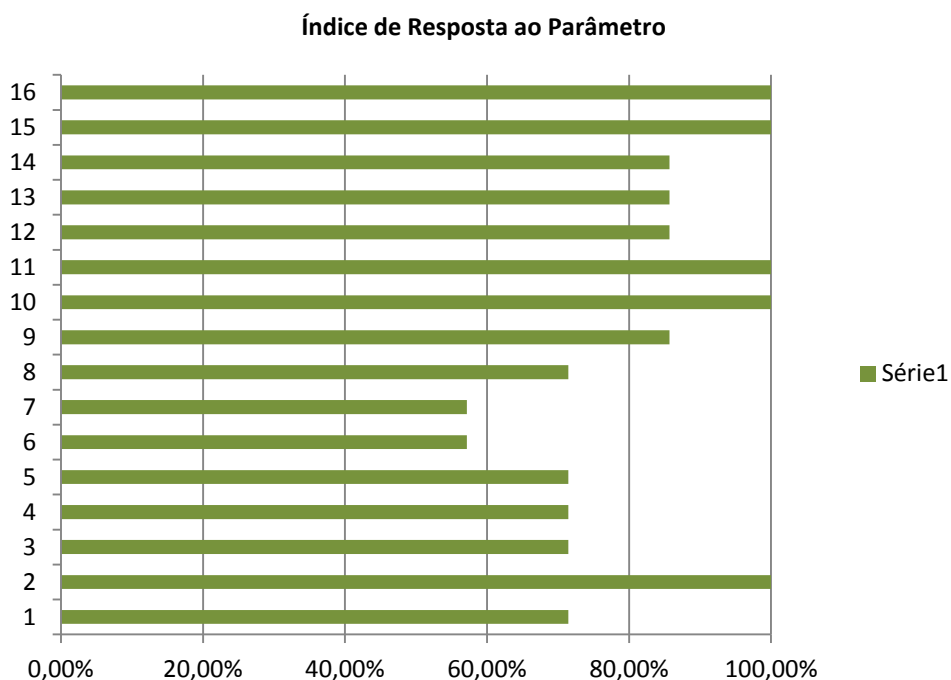


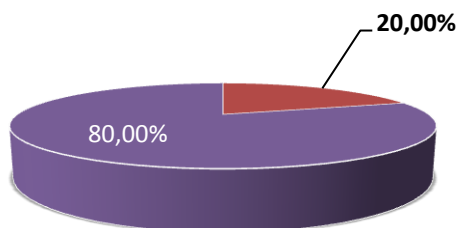
Gráfico A – Índice de Resposta às questões do questionário.

As perguntas 1, 10, 11, 15 e 16 foram respondidas na sua totalidade. A taxa de resposta às restantes questões ronda os 57,14% e os 85,71%.

O Índice Médio de Satisfação dos Parceiros é de 85,26%,.

Recebem regularmente informação sobre as atividades da Instituição.

■ Discordo ■ Concordo

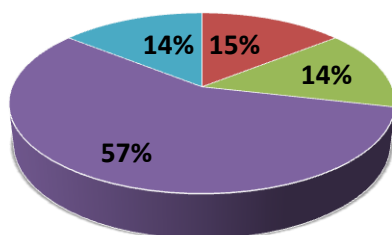


Informação/ Divulgação

Quando questionados os parceiros se "Recebem regularmente informação sobre as atividades da Instituição" 20% respondeu que discordava e 80% concordavam.

As comunicações com a Instituição são feitas principalmente por escrito.

■ Discordo
■ Nem concordo nem discordo
■ Concordo
■ Concordo Totalmente / Sim

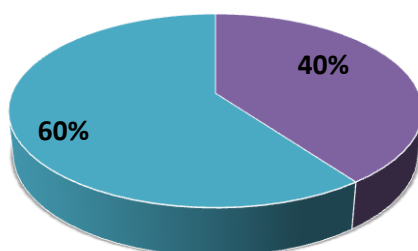


Comunicação

Foi questionado aos parceiros se as comunicações com a instituição eram feitas principalmente por escrito, a esta questão verificaram-se quatro respostas em que concordam, uma que concorda plenamente, um parceiro que discorda e outro que não concorda nem discorda, não foi dada nenhuma resposta no sentido de discordar totalmente.

As relações com a Instituição são reguladas por algum contrato ou acordo de serviços.

■ Concordo ■ Concordo Totalmente / Sim

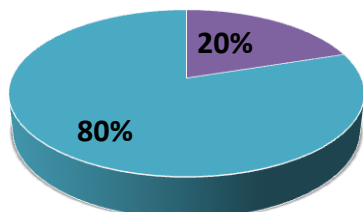


Protocolos e acordos

À questão "As relações com a Instituição são reguladas por algum contrato ou acordo de serviços" não se verificou nenhuma resposta negativa, sendo que 40% das respostas vão no sentido da opção "concordo" e 60% para a opção "concordo totalmente".

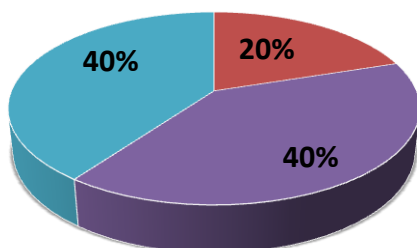
Os objectivos definidos no protocolo estão claramente estabelecidos.

■ Concordo ■ Concordo Totalmente / Sim



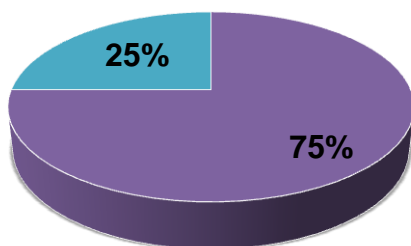
É realizada periodicamente uma avaliação conjunta do grau de concretização dos objectivos estabelecidos.

■ Discordo ■ Concordo ■ Concordo Totalmente



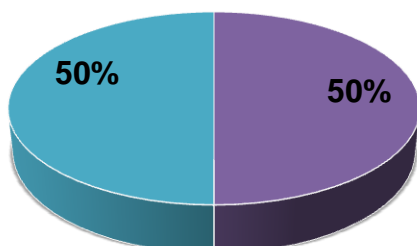
Os resultados da avaliação periódica efectuada ao grau de concretização dos compromissos são comunicados pelo seu parceiro.

■ Concordo ■ Concordo Totalmente



Têm reuniões periódicas com os responsáveis da Instituição.

■ Concordo ■ Concordo Totalmente



Definição de Objectivos

Foi questionado aos parceiros se os objetivos definidos no protocolo estavam claramente estabelecidos, a esta questão 20% assinalou a opção concordo, sendo que 80% das respostas foram no sentido de “concordar totalmente”.

Avaliação

À questão “É realizada periodicamente uma avaliação conjunta do grau de concretização dos objetivos estabelecidos”, um parceiro referiu que discordava, dois referiram que concordavam e dois que concordavam completamente, sendo que 80% dos inquiridos tem uma apreciação positiva no que respeita à avaliação dos objetivos.

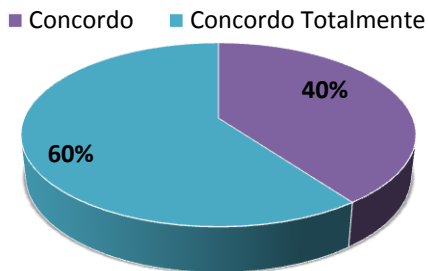
Comunicação de resultados

Foi colocada a questão “os resultados da avaliação periódica efectuada ao grau de concretização dos compromissos são comunicados pelo seu parceiro” ao que 75% dos inquiridos responderam que concordaram que essa comunicação era efectuada e 25% inquiridos concordaram completamente.

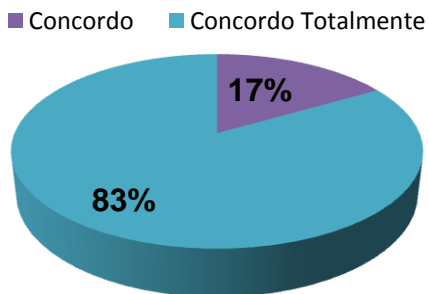
Realização de Reuniões

Foi questionado aos parceiros do CEEONINHO se eram efectuadas reuniões periódicas com os responsáveis da instituição, nesta questão 50% concordou com a afirmação e 50% concordou totalmente.

As decisões tomadas são respeitadas e implementadas pela Instituição.



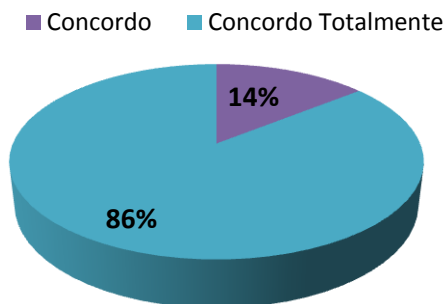
Quando existem eventos importantes na Instituição, somos oficialmente convidados.



A Instituição presta um bom serviço à Comunidade.



A Instituição é uma instituição respeitada pela Comunidade.



Implementação das decisões

Foi colocada a questão, se os parceiros achavam que as decisões tomadas eram respeitadas e implementadas pelo CEEONINHO, nesta questão 40% dos inquiridos, assinalaram a opção "concordo" e 60% optaram por assinalar a opção "concordo totalmente".

Relações Institucionais

Quando questionados se eram habitualmente convidados oficialmente para eventos importantes, 83% dos parceiros assinalaram a opção "concordo totalmente", e 17% "concordo".

Qualidade dos Serviços Prestado

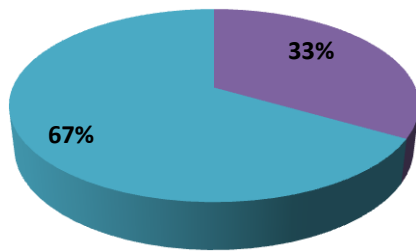
Quanto à afirmação "A Instituição presta um bom serviço à comunidade" a totalidade dos inquiridos assinalou a opção "concordo totalmente", neste item foi obtido um índice médio de satisfação de 100%.

Reconhecimento da comunidade

Foi colocada a seguinte afirmação aos inquiridos "A Instituição é uma instituição respeitada pela Comunidade", 86% dos parceiros do CEEONINHO assinalaram o opção "concordo totalmente", a opção "concordo" foi escolhida por 14% dos parceiros, ninguém assinalou nenhuma das restantes opções.

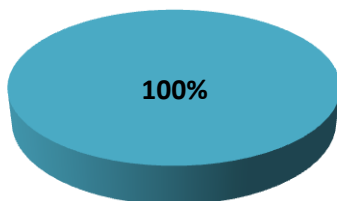
Todas as questões existentes com a Instituição foram resolvidos a bem e atempadamente.

■ Concordo ■ Concordo Totalmente



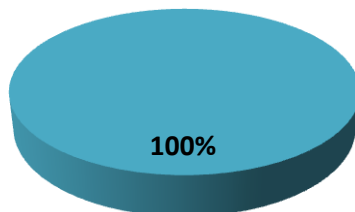
A Instituição cumpre com as suas responsabilidades para com a vossa Entidade.

■ Concordo Totalmente



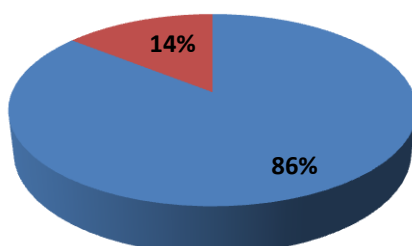
Considerando todos os aspectos, estão satisfeitos com a parceria estabelecida com esta instituição.

■ Concordo Totalmente



A Instituição é a única instituição do tipo que existe nesta comunidade?

■ Sim ■ Não



Eficácia na resolução de problemas

Perante a afirmação “Todas as questões existentes com a Instituição foram resolvidos a bem e atempadamente”, 67% dos inquiridos assinalaram a opção “concordo totalmente”, 33% optaram por assinalar a opção “concordo”, ninguém assinalou nenhuma das restantes opções.

Responsabilidade

A totalidade dos inquiridos assinalaram a opção “concordo totalmente” quando confrontados com a afirmação “a Instituição cumpre com as suas responsabilidades para com a vossa Entidade”, o que representa um índice médio de satisfação neste item de 100%.

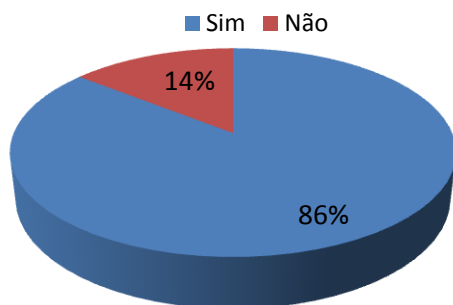
Apreciação global

A totalidade dos parceiros inquiridos referiu “concordo totalmente” perante a “afirmação “Considerando todos os aspetos, estão satisfeitos com a parceria estabelecida com esta instituição” tendo sido obtido neste item um índice de satisfação de 100%.

Abrangência da Instituição

À questão “A Instituição é a única instituição do tipo que existe nesta comunidade?”, 86% inquiridos responderam que sim, e 14% respondeu que não.

Gostariam de aprofundar a relação de parceria com esta instituição?



Relações de Parceria

Quando questionados se “Gostariam de aprofundar a relação de parceria com esta instituição?”, 86% dos inquiridos responderam que sim, tendo-se verificado uma resposta negativa neste item que representa 14%.

Conclusão

Podemos concluir que o índice médio de satisfação obtido junto dos parceiros é positivo o qual foi de 85,26%.

O CEEONINHO vai continuar a promover a comunicação entre a instituição e os seus parceiros de modo a reforçar a imagem e reconhecimento assim como as vantagens para a qualidade dos serviços prestados aos clientes decorrentes das parcerias estabelecidas.

Elaborado por: Marco António Nobre

Data: 13/03/2013

Aprovado por: Alberto da Cruz Barreiros

Data: 13/03/2013