

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



**AVALIAÇÃO DA
SATISFAÇÃO
DOS PARCEIROS**

Ano 2014

RESULTADO DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO DOS PARCERIAS

A presente apresentação de resultados surge na sequência da aplicação de 4 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 15 questionários tendo sido recolhidos, ao todo, 4 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 4 questionários recolhidos, houve um índice médio de questões respondidas de 84,38%.

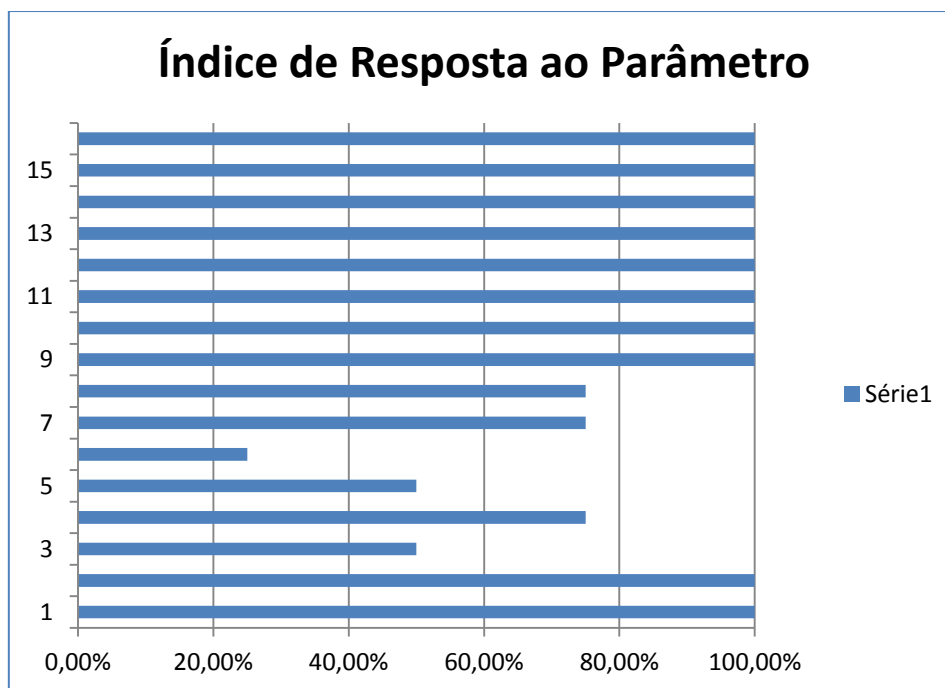


Gráfico A – Índice de Resposta às questões do questionário.

As perguntas 1, 2, 9, 10, 11, 12, 13, 15 e 16 foram respondidas na sua totalidade. A taxa de resposta às restantes questões ronda os 25% e os 75%.

O Índice Médio de Satisfação dos Parceiros é de 89%.

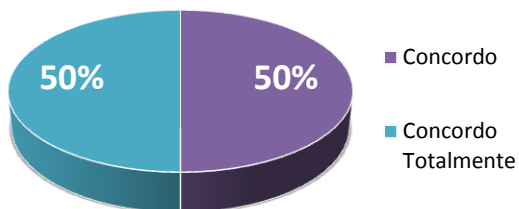
Divulgação/ Informação



Informação/ Divulgação

Quando questionados os parceiros se "Recebem regularmente informação sobre as atividades da Instituição" 50% respondeu que concordava e 50% concordavam totalmente.

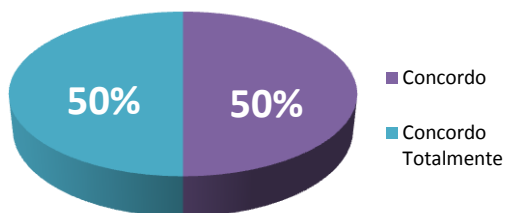
Comunicação



Comunicação

Foi questionado aos parceiros se as comunicações com a instituição eram feitas principalmente por escrito, a esta questão verificaram-se duas respostas em que concordam, e duas que concordam plenamente, não foi dada nenhuma resposta negativa.

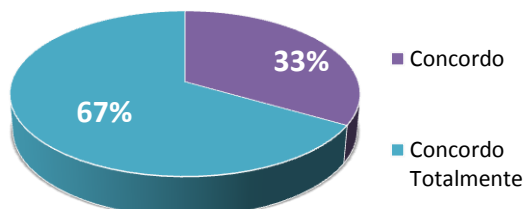
Protocolos e acordos



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 50% das respostas vão no sentido da opção "concordo" e 50% para a opção "concordo totalmente".

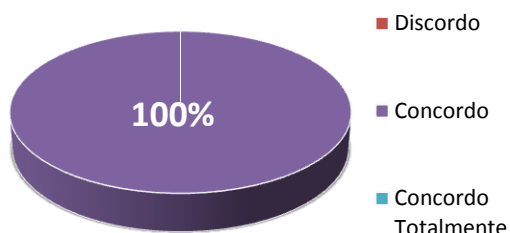
Definição de Objetivos



Definição de Objetivos

Foi questionado aos parceiros se os objetivos definidos no protocolo estavam claramente estabelecidos, a esta questão 33% assinalou a opção concordo, sendo que 67% das respostas foram no sentido de "concordar totalmente".

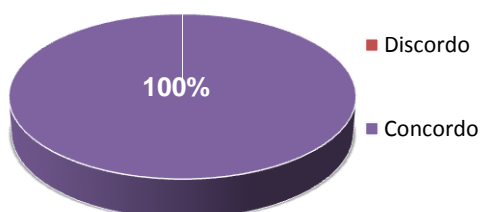
Avaliação dos objetivos



Avaliação

À questão “É realizada periodicamente uma avaliação conjunta do grau de concretização dos objetivos estabelecidos”, a totalidade dos parceiros concordou com a afirmação, sendo que 100% dos inquiridos tem uma apreciação positiva no que respeita à avaliação dos objetivos.

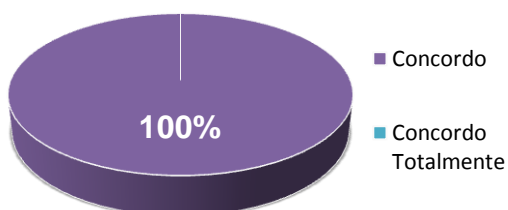
Comunicação de Resultados



Comunicação de resultados

Foi colocada a questão “os resultados da avaliação periódica efetuada ao grau de concretização dos compromissos são comunicados pelo seu parceiro” ao que 100% dos inquiridos responderam que concordaram que essa comunicação era efetuada.

Reuniões

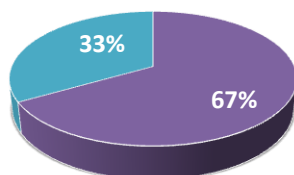


Realização de Reuniões

Foi questionado aos parceiros do CEEONINHO se eram efetuadas reuniões periódicas com os responsáveis da instituição, nesta questão 100% concordou.

Implementação das Decisões

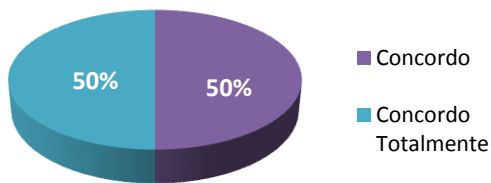
■ Concordo ■ Concordo Totalmente



Implementação das decisões

Foi colocada a questão, se os parceiros achavam que as decisões tomadas eram respeitadas e implementadas pelo CEEONINHO, nesta questão 67% dos inquiridos, assinalaram a opção “concordo” e 33% optaram por assinalar a opção “concordo totalmente”.

Relações Institucionais

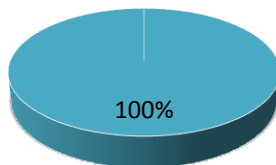


Relações Institucionais

Quando questionados se eram habitualmente convidados oficialmente para eventos importantes, 50% dos parceiros assinalaram a opção "concordo totalmente", e 50% "concordo".

Qualidade dos serviços prestados

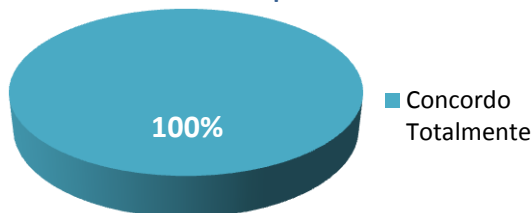
■ Concordo Totalmente



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%.

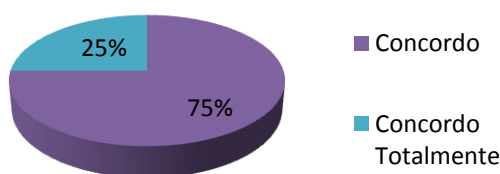
Reconhecimento pela comunidade



Reconhecimento da comunidade

Foi colocada a seguinte afirmação aos inquiridos "A Instituição é uma instituição respeitada pela Comunidade", 100% dos parceiros do CEEONINHO assinalaram a opção "concordo totalmente".

Eficácia na resolução de problemas

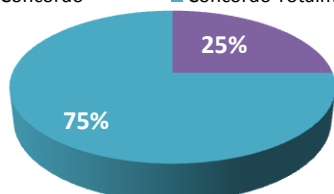


Eficácia na resolução de problemas

Perante a afirmação "Todas as questões existentes com a Instituição foram resolvidos a bem e atempadamente", 25% dos inquiridos assinalaram a opção "concordo totalmente", 75% optaram por assinalar a opção "concordo", ninguém assinalou nenhuma das restantes opções.

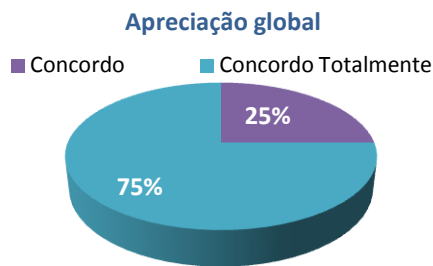
Responsabilidade

■ Concordo ■ Concordo Totalmente



Responsabilidade

75% dos inquiridos assinalaram a opção "concordo totalmente" quando confrontados com a afirmação "a Instituição cumpre com as suas responsabilidades para com a vossa Entidade", e 25 % assinalaram a opção "concordo".



Apreciação global

75% dos parceiros inquiridos referiu “concordo totalmente” perante a “afirmação “Considerando todos os aspetos, estão satisfeitos com a parceria estabelecida com esta instituição” sendo que 25% respondeu “concordo”, não se verificou nenhuma resposta negativa a este item.



Abrangência da Instituição

À questão “A Instituição é a única instituição do tipo que existe nesta comunidade?”, 100% inquiridos responderam que sim.



Relações de Parceria

Quando questionados se “Gostariam de aprofundar a relação de parceria com esta instituição?”, 100% dos inquiridos responderam que sim.

Conclusão

Podemos concluir que o índice médio de satisfação obtido junto dos parceiros é positivo o qual foi de 89%.

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: 03/03/2015

Aprovado por: Alberto da Cruz Barreiros

Data: 03/03/2015