

RELATÓRIO DO INQUÉRITO SOBRE O GRAU DE SATISFAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES ACERCA DO PROJECTO FORMAÇÃO DE DIRIGENTES DESPORTIVOS (NÍVEL 1 E 2)

1. INTRODUÇÃO

Um dos grandes objectivos desta Direcção Regional com a criação do projecto “Formação de Dirigentes Desportivos” foi dotar os clubes e associações de dirigentes com formação adequada para um cada vez melhor desempenho da sua actividade diária.

Com o presente inquérito pretendeu-se aferir o grau de satisfação dos nossos “clientes” relativamente ao projecto em questão.

A sua aferição tinha como objectivo atingir um valor médio de satisfação de clientes de 3, numa escala de 1 a 5. Caso o valor médio global fosse igual ou superior a 4 o objectivo seria superado.

2. ELABORAÇÃO E APLICAÇÃO DO INQUÉRITO

Para a realização deste trabalho foi elaborado o inquérito de perguntas fechadas, com cinco possibilidades de resposta numeradas, onde o 1 correspondia ao item Inadequado, o 2 ao item Pouco adequado, o 3 ao item Adequado, o 4 ao item Bastante adequado e o 5 ao item Excelente, que procurava obter a opinião das associações de modalidade sobre o modo como as mesmas percebem e avaliam o “Projecto Formação de Dirigentes Desportivos”.

Na elaboração do inquérito foram deixados dois espaços em branco, destinados a sugestões. Um directamente relacionado com as questões abordadas, permitindo assim aos inquiridos expressar as suas opiniões sem o constrangimento de escolhas pré-definidas, e outro para outras sugestões que o inquirido considerasse importantes para a melhoria da nossa qualidade de serviço.

O inquérito foi enviado por e-mail a todas as Associações de modalidade da Região num total de quarenta e sete, acompanhado por ofício com texto de apoio ao mesmo. Este inquérito pretendia ser aplicado entre o dia 17 e 30 de Novembro.

Das quarenta e sete Associações alvo deste inquérito, três enviaram os respectivos inquéritos em branco, alegando que não tendo frequentado ou organizado qualquer curso não podiam dar o seu parecer. Assim, para efeito de análise dos dados foram consideradas apenas quarenta e quatro Associações.

Neste estudo foi criado o item “Não responderam” dado que nem todas as Associações responderam à totalidade das dez questões colocadas.



Dos quarenta e sete inquéritos enviados, apenas 16 (34%) cumpriram o prazo de envio, tendo os restantes sido remetidos na primeira semana de Dezembro. Seis, (12,7%) das associações não utilizaram e-mail para devolução do referido inquérito, preferindo o envio por fax, correio ou entrega directa no serviço.

Surgiram dificuldades na abertura de alguns inquéritos devolvidos por e-mail, por conterem uma extensão dat.

3. ANÁLISE DOS DADOS OBTIDOS

O inquérito em análise foi enviado por e-mail, tendo sido obtidas quarenta e quatro respostas válidas, tal como já foi referido.

Neste estudo, decidiu-se analisar o grau de satisfação das associações questão a questão.

A cada item foi atribuído um valor diferente, sendo 1 para Inadequado, 2 para Pouco adequado, 3 para Adequado, 4 para Bastante adequado e 5 para Excelente.

A constante utilizada para encontrar o “Valor médio por questão” foi 44 (total de inquéritos considerados). Quadro 1.

A constante utilizada para encontrar o “Valor médio global” foi 10 (total de questões colocadas no inquérito). Quadro 1.

A constante utilizada para encontrar o “Valor médio para o total das questões” foi 423 (total de respostas obtidas). Quadro 1.

A constante utilizada para encontrar o “Grau de satisfação das Associações a nível global” em termos percentuais foi 423 (total de respostas obtidas). Quadro 2.

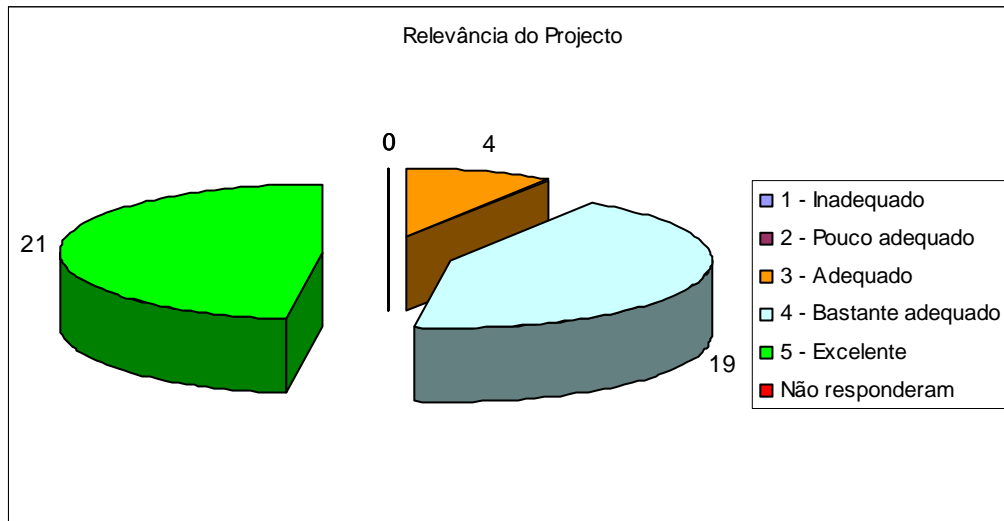


Gráfico 1

O gráfico 1 analisa o grau de satisfação das associações para a questão “Relevância do Projecto”, este gráfico permite concluir que a ausência do indicador “Inadequado” e “Pouco Adequado” é revelador do grau de satisfação das associações quanto à sua importância. Em termos percentuais as respostas dadas pelas Associações representam, respectivamente, 9,09%, 43,18% e 47,73%, para o item Adequado, Bastante adequado e Excelente respectivamente. Não existem sugestões para esta questão.

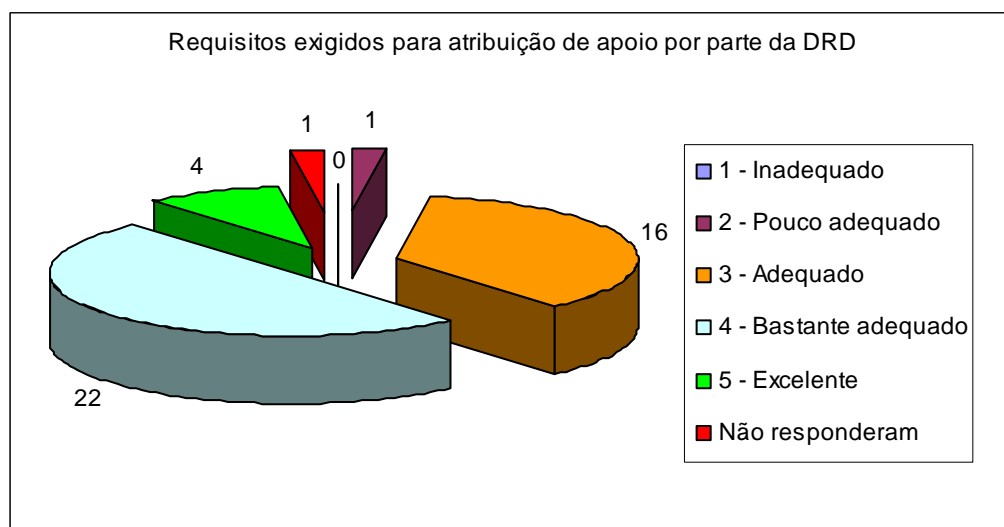


Gráfico 2

O gráfico 2 analisa o grau de satisfação das associações para a questão “Requisitos exigidos para atribuição de apoio por parte da DRD”, este gráfico permite concluir que apesar da variedade de respostas, a maior fatia recai sobre o item Bastante adequado. Em termos percentuais as respostas dadas pelas Associações representam 2,27%, 36,36%, 50,00% e 9,09% para o item Pouco adequado, Adequado, Bastante adequado e Excelente respectivamente. Não existem sugestões para esta questão.

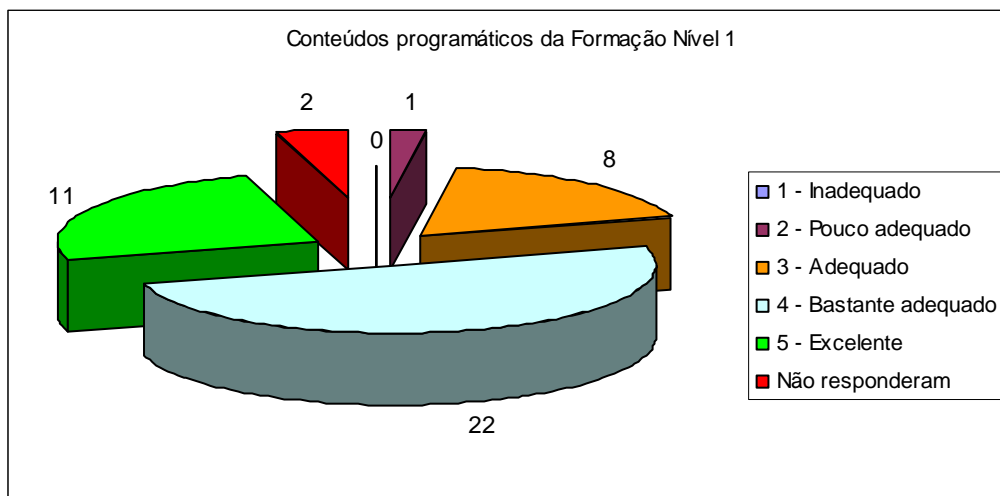


Gráfico 3

O gráfico 3 analisa o grau de satisfação das associações para a questão “Conteúdos programáticos da Formação Nível I”, este gráfico permite concluir que a maioria das associações considera que os conteúdos programáticos do Nível 1 são bastante adequados ou excelentes. Em termos percentuais as respostas dadas pelas Associações representam 2,27%, 18,18%, 50,00% e 25,00% para o item Pouco adequado, Adequado, Bastante adequado e Excelente respectivamente. Existem várias sugestões para esta questão, uma associação entende que o Nível I deveria ser organizado em conjunto com as acções de reciclagem obrigatórias da Federação; outra entende que deveria apenas existir um único nível, sendo posteriormente organizada uma reciclagem anual obrigatória; algumas associações entendem que deveria ser a DRD ou SD a organizar o Nível I anualmente em todas as ilhas e que deveria ser criada uma bolsa de formadores para uniformização dos conteúdos.

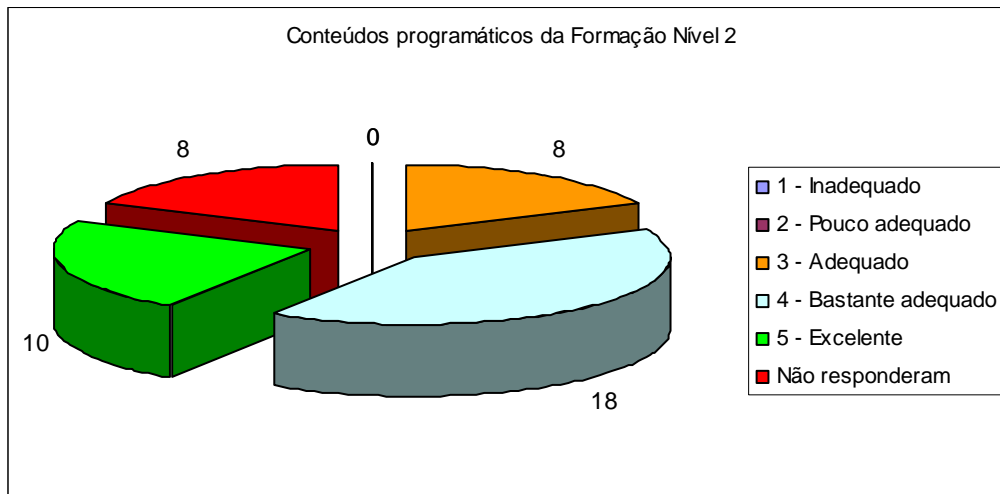


Gráfico 4

O gráfico 4 analisa o grau de satisfação das associações para a questão “Conteúdos programáticos da Formação Nível II”, este gráfico permite concluir que a ausência do indicador “Inadequado” e “Pouco Adequado” é revelador do grau de satisfação das associações quanto aos conteúdos programáticos deste Nível. Das oito Associações que não responderam a esta questão, quatro referem desconhecer os conteúdos programáticos do Nível II. Em termos percentuais as respostas dadas pelas Associações representam 18,18%, 40,91% e 22,73 para o item Adequado, Bastante adequado e Excelente respectivamente.

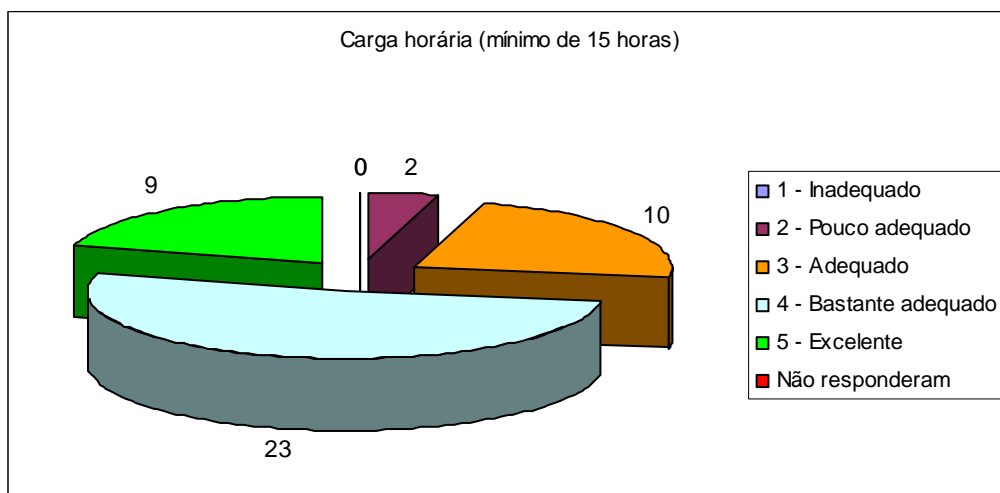


Gráfico 5

O gráfico 5 analisa o grau de satisfação das associações para a questão “Carga horária (mínimo 15 horas)”, este gráfico permite concluir a grande maioria das Associações entendem que o mínimo de 15 horas de carga horária para o curso de dirigentes é adequado bastante adequado ou

excelente. Apenas duas Associações, entendem que o mínimo de 15 horas de carga horária é pouco adequado, mas como não existem sugestões ficamos sem perceber se acham que são muitas ou poucas horas. Em termos percentuais as respostas dadas pelas Associações representam 4,55%, 22,73%, 52,27% e 20,45% para o item Pouco adequado, Adequado, Bastante adequado e Excelente respectivamente. Para esta questão há uma Associação que em nome dos formandos, sugere o aumento do número mínimo de horas para 20.

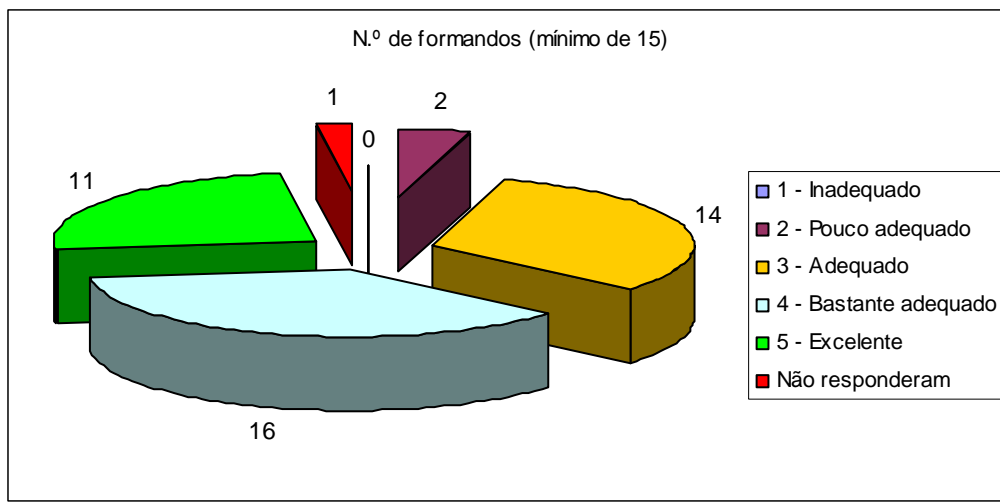


Gráfico 6

O gráfico 6 analisa o grau de satisfação das associações para a questão “Nº de formandos (mínimo de 15)”, este gráfico permite concluir que embora as opiniões estejam divididas, o maior consenso concentra-se no bastante adequado, apenas duas Associações consideram que o mínimo de 15 formandos é pouco adequado. Em termos percentuais as respostas dadas pelas Associações representam 4,55%, 31,82%, 36,36% e 25,00% para o item Pouco adequado, Adequado, Bastante adequado e Excelente respectivamente. Uma das Associações que considera o número mínimo de 15 formando pouco adequado sugere que se deveria reduzir o número de participantes no Nível 2.

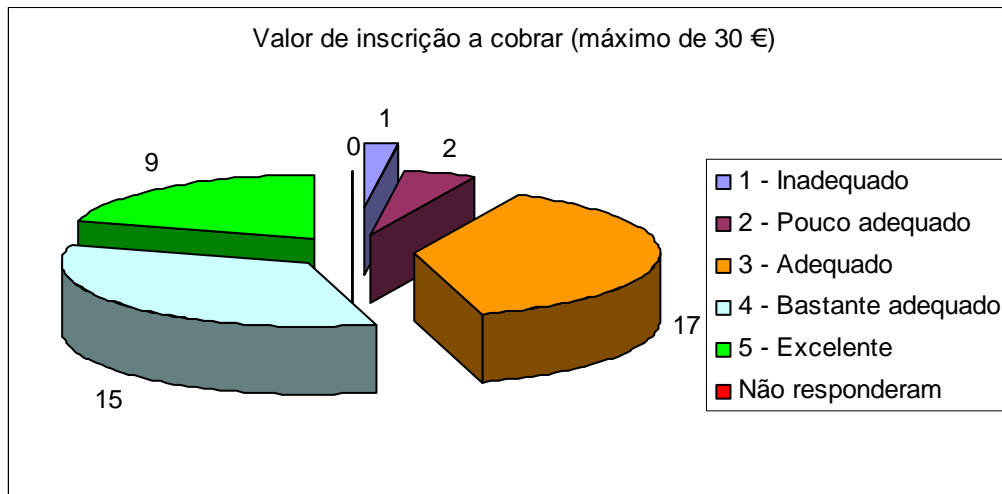


Gráfico 7

O gráfico 7 analisa o grau de satisfação das associações para a questão “Valor de inscrição a cobrar (máximo de 30€)”, este gráfico permite concluir que embora três das Associações entendam que o valor da inscrição a cobrar é inadequado ou pouco adequado, quarenta e uma Associações acham de o referido valor é adequado, bastante adequado ou excelente. Em termos percentuais as respostas dadas pelas Associações representam 2,27%, 4,55%, 38,64%, 34,09% e 20,45% para o item Inadequado, Pouco adequado, Adequado, Bastante adequado e Excelente respectivamente. As associações que consideraram o valor máximo de 30€ a cobrar de inadequado ou pouco adequado, não apresentam qualquer sugestão para outros valores. Não existem sugestões para esta questão.

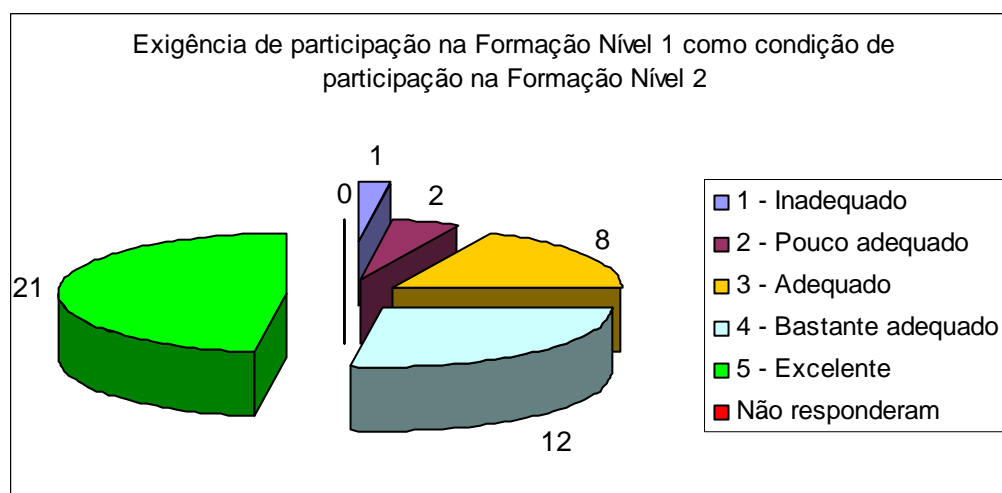


Gráfico 8

O gráfico 8 analisa o grau de satisfação das associações para a questão “Exigência de participação na Formação Nível 1 como condição de participação na Formação Nível 2”, este gráfico permite concluir que apesar da diversidade de respostas, maior fatia recai sobre o item Excelente. Em termos percentuais as respostas dadas pelas Associações representam 2,27%, 4,55%, 18,18%, 27,27% e 47,73% para o item Inadequado, Pouco adequado, Adequado, Bastante adequado e Excelente respectivamente. As três Associações que acham tal exigência de inadequada ou pouco adequada não apresentam sugestões. Não existem sugestões para esta questão.

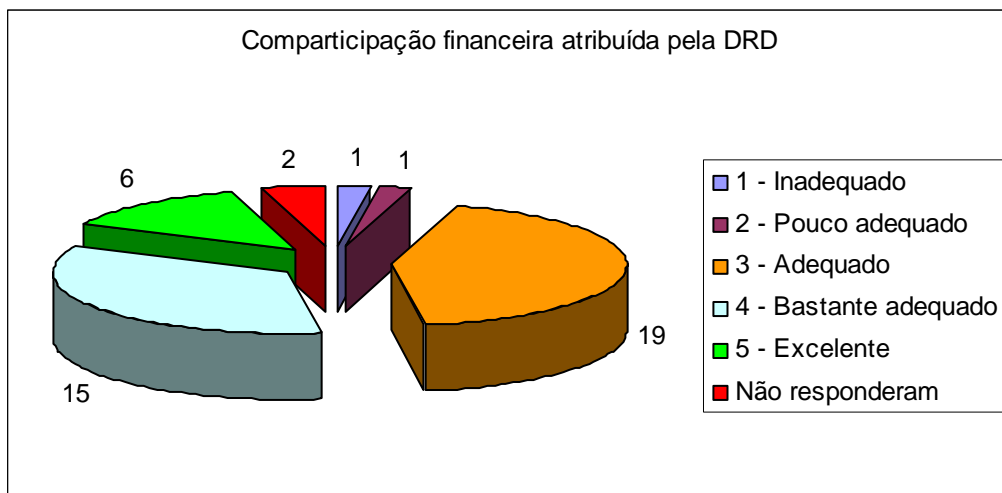


Gráfico 9

O gráfico 9 analisa o grau de satisfação das associações para a questão “Comparticipação financeira atribuída pela DRD”, este gráfico permite concluir que apesar de uma vez mais as opiniões se dividirem, apenas duas Associações consideram a referida comparticipação financeira inadequada ou pouco adequada. Em termos percentuais as respostas dadas pelas Associações representam 2,27%, 2,27%, 43,18%, 34,09% e 13,64% para o item Inadequado, Pouco adequado, Adequado, Bastante adequado e Excelente respectivamente. Não existem sugestões para este item, apenas uma associação refere que enviou um candidato a uma formação e não foi reembolsada.

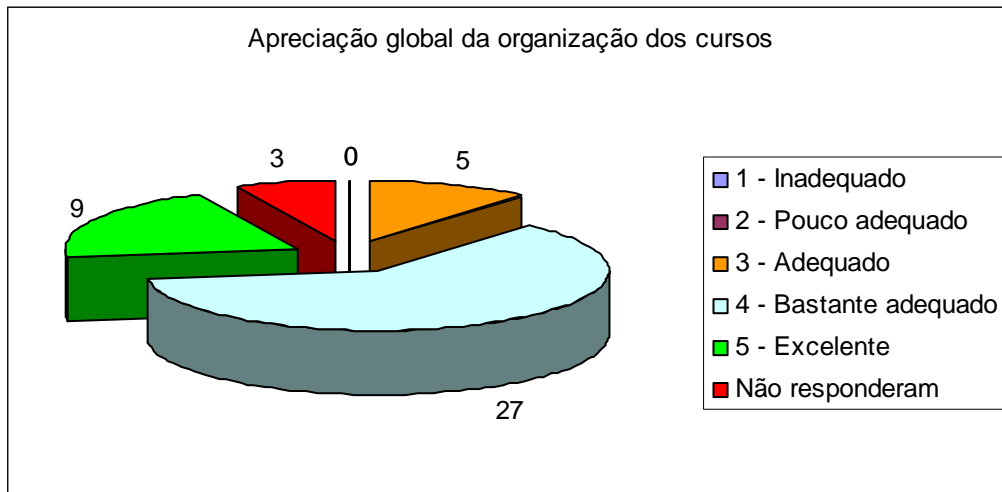


Gráfico 10

O gráfico 10 analisa o grau de satisfação das associações para a questão “Apreciação global da organização dos cursos”, este gráfico permite concluir que pela ausência do item inadequado e pouco adequado a grande maioria dos inquiridos acham que a organização dos cursos é bastante adequada. Em termos percentuais as respostas dadas pelas Associações representam 11,36%, 61,36% e 20,45% para o item Adequado, Bastante adequado e Excelente respectivamente. No espaço reservado a sugestões e para esta questão, uma Associação refere “decorrente do especial empenhamento Associativo”.

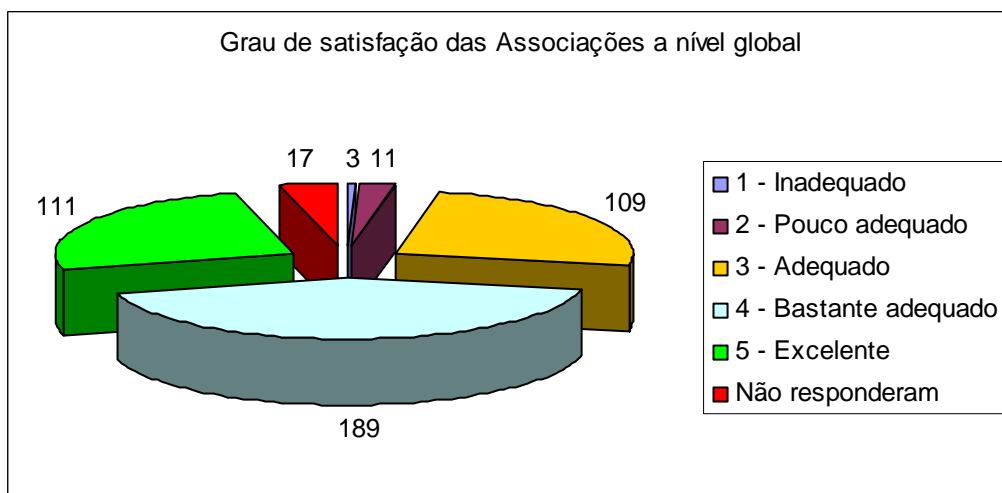


Gráfico 11

O gráfico 11 analisa o “Grau de satisfação das associações a nível global”, este gráfico permite concluir que do total das 440 respostas às dez questões colocadas, as Associações por 189 vezes

preferiram o item “Bastante adequado”, interessante ainda, é verificar que o item de valor mais elevado “Excelente” é o que vem imediatamente a seguir. Destaca-se o elevado número de ausência de respostas 17 (4,02%), a justificação apresentada por algumas Associações, prende-se com o facto de não terem organizado ou participado em cursos ou por desconhecimento de conteúdos. Em termos percentuais as respostas dadas pelas Associações representam 0,71%, 2,60%, 25,77%, 44,68% e 24,24% para o item Inadequado, Pouco adequado, Adequado, Bastante adequado e Excelente respectivamente.

4. RESUMO DAS SUGESTÕES APRESENTADAS PELAS ASSOCIAÇÕES

- ✓ Solicitam que se envie os dados resultantes do inquérito;
- ✓ Não entende que sendo já os clubes beneficiados com a formação dos seus dirigentes, as Associações ainda não o sejam;
- ✓ Tentar realizar os Cursos de Nível I e II em conjunto com as acções de reciclagens obrigatórias da Federação para os dirigentes;
- ✓ Deveria existir apenas um nível de curso sendo posteriormente obrigatória a participação/frequência de uma reciclagem anual;
- ✓ Deveria ser a DRD ou os Serviços de Desporto a realizar os cursos de Nível I por serem de carácter geral;
- ✓ Deveria ser criada uma Bolsa de Formadores para o Nível I para uniformizar conteúdos;
- ✓ Os conteúdos abordados no Nível II são mais motivantes por serem mais específicos, a frequência do Nível I não deveria ser pré-requisito para o Nível II;
- ✓ É importante criar uma campanha de divulgação do projecto em cada ilha, reforçando o importante papel do dirigente e voluntariado no desporto, porque existe uma necessidade social de reconhecimento dos dirigentes desportivo que suportam a actividade desportiva;
- ✓ Mais publicidade do Projecto e flexibilidade em função de outros elementos de avaliação (curriculares, formação académica, etc.);
- ✓ As Acções deveriam ser divulgadas com três semanas de antecedência;
- ✓ Modalidades em fase de estruturação com reduzida perspectiva de ter condições para organizar uma Formação de Nível 2, deveriam ter a possibilidade de participar em modalidades congéneres caso os conteúdos programáticos fosse de interesse para a modalidade;

- ✓ Goraram-se as expectativas iniciais, pelo que os dirigentes desmotivaram-se em participar no nível 2, tanto mais que não encontraram quaisquer benefícios evidentes em o fazerem (nomeadamente pela lacuna legal em reconhecer o devido mérito à função/missão do dirigismo associativo).

5. CONCLUSÃO

Este exercício permite-nos dois tipos de análise, por um lado a da elaboração e aplicação do inquérito e por outro lado a da conclusão dos dados obtidos:

- ✓ A estrutura do inquérito e as questões apresentadas foram globalmente compreendidas;
- ✓ A opção do envio do inquérito por e-mail foi adequada;
- ✓ A opção da elaboração do inquérito em Excel deverá ser repensada, pois como já foi referido algumas Associações tiveram dificuldade no seu envio num formato compatível para abertura posterior;
- ✓ Dos espaços disponibilizados para sugestões, o primeiro não deveria ter linhas e o segundo deveria ser maior.
- ✓ Algumas Associações demonstram o seu descontentamento por não beneficiarem de majorações pela formação dos seus dirigentes à semelhança do que acontece com os clubes;
- ✓ Três Associações enviaram o inquérito em branco, alegando não ter condições de resposta visto nunca terem organizado ou participado nesta formação;
- ✓ O total de respostas obtidas pelas quarenta e quatro Associações para as dez questões foi de 423;
- ✓ O total de resposta em branco foi de dezassete;
- ✓ O universo utilizado foi de 44, número de Associações que responderam ao inquérito;
- ✓ Pela análise do Gráfico 11, podemos considerar que este projecto é do agrado da maioria das Associações na sua globalidade;
- ✓ O valor médio global (valor médio por questão a dividir pelo número de questões do inquérito), é de 3,78;
- ✓ O valor médio para o total das questões (total de respostas por item x o valor atribuído a cada um, a dividir pelo total de respostas dada), é de 3,93.

6. ANEXOS

Total de inquéritos enviados	47
Inquéritos em branco	3
Total Inquéritos considerados	44
Total Inquéritos x 10 respostas	440
Total respostas dadas	423

		Relevância do Projecto	Requisitos exigidos para atribuição de apoio por parte da DRD	Conteúdos programáticos da Formação Nível 1	Conteúdos programáticos da Formação Nível 2	Carga horária (mínimo de 15 horas)	N.º de formandos (mínimo de 15)	Valor de inscrição a cobrar (máximo de 30 l)	Exigência de participação o na Formação Nível 1 como condição de participação o na Formação Nível 2	Comparticipação financeira atribuída pela DRD	Apreciação global da organização dos cursos	Grav de satisfação das Associações a nível global
Valores	1- Inadequado	0	0	0	0	0	0	1	1	1	0	3
	2 - Pouco adequado	0	1	1	0	2	2	2	2	1	0	11
	3 - Adequado	4	16	8	8	10	14	17	8	13	5	103
	4 - Bastante adequado	13	22	22	18	23	16	15	12	15	27	183
	5 - Excelente	21	4	11	10	3	11	3	21	6	3	111
	Não responderam	0	1	2	8	0	1	0	0	2	3	17
	Valor médio por questão	4,39	3,59	3,84	3,32	3,89	3,75	3,66	4,14	3,41	3,82	
	Valor médio global	3,78										
	Valor médio para o total das questões	3,93										

Quadro 12 – Quadro resumo do número de respostas obtidas

		Relevância do Projecto	Requisitos exigidos para atribuição de apoio por parte da DRD	Conteúdos programáticos da Formação Nível 1	Conteúdos programáticos da Formação Nível 2	Carga horária (mínimo de 15 horas)	N.º de formandos (mínimo de 15)	Valor de inscrição a cobrar (máximo de 30 l)	Exigência de participação o na Formação Nível 1 como condição de participação o na Formação Nível 2	Comparticipação financeira atribuída pela DRD	Apreciação global da organização dos cursos	Grav de satisfação das Associações a nível global
Porcentagem	1- Inadequado	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	0,00%	2,27%	2,27%	2,27%	0,00%	0,71%
	2 - Pouco adequado	0,00%	2,27%	2,27%	0,00%	4,55%	4,55%	4,55%	4,55%	2,27%	0,00%	2,60%
	3 - Adequado	3,03%	36,36%	18,18%	18,18%	22,73%	31,82%	38,64%	18,18%	43,18%	11,36%	25,77%
	4 - Bastante adequado	43,18%	50,00%	50,00%	40,91%	52,27%	36,36%	34,09%	27,27%	34,09%	61,36%	44,68%
	5 - Excelente	47,73%	9,09%	25,00%	22,73%	20,45%	25,00%	20,45%	47,73%	13,64%	20,45%	26,24%
	Não responderam	0,00%	2,27%	4,55%	18,18%	0,00%	2,27%	0,00%	0,00%	4,55%	6,82%	4,02%

Quadro 2 – Quadro resumo do número de respostas obtidas em termos percentuais



INQUÉRITO

GRAU DE SATISFAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES ACERCA DO PROJECTO DE FORMAÇÃO DE DIRIGENTES DESPORTIVOS (NÍVEL 1 e 2)

Associação _____

Assinale com um (X) a opção que lhe parecer mais adequada:

1 = Inadequado; 2 = Pouco Adequado; 3 = Adequado; 4 = Bastante Adequado; 5 = Excelente

N.º	Considerando o <i>Projecto de Formação de Dirigentes Desportivos</i> , avalie:	1	2	3	4	5
1	Relevância do Projecto					
2	Requisitos exigidos para atribuição de apoio por parte da DRD					
3	Conteúdos programáticos da Formação Nível 1					
4	Conteúdos programáticos da Formação Nível 2					
5	Carga horária (mínimo de 15 horas)					
6	N.º de formandos (mínimo de 15)					
7	Valor de inscrição a cobrar (máximo de 30 €)					
8	Exigência de participação na Formação Nível 1 como condição de participação na Formação Nível 2					
9	Comparticipação financeira atribuída pela DRD					
10	Apreciação global da organização dos cursos					

Se pretender apresentar sugestões, dentro das questões acima abordadas, use o n.º de referência e utilize por favor o espaço seguinte:

Se pretender apresentar outras sugestões que considere importantes para a melhoria da nossa qualidade de serviço, utilize por favor o espaço seguinte:

--

Muito obrigado pela sua colaboração!