



**INQUÉRITO SOBRE O**

**GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLUBES PARTICIPANTES**

**EM QUADROS COMPETITIVOS NACIONAIS**

**DE REGULARIDADE ANUAL**

Angra do Heroísmo

Dezembro de 2013



## INTRODUÇÃO

De acordo com determinado no Decreto Legislativo Regional n.º 21/2009/A, de 2 de Dezembro, o regime jurídico de apoio ao associativismo desportivo na Região Autónoma dos Açores, define “o quadro geral do apoio a prestar pela administração regional autónoma ao desenvolvimento da atividade desportiva não profissional e o do desporto federado”.

Cabe à Direcção Regional do Desporto, departamento competente em matéria de desporto, da administração regional dos Açores, a concessão de comparticipações financeiras destinadas a apoiar os clubes que participam em competições de âmbito nacional.

Estas comparticipações financeiras visam a apoiar os clubes com os encargos de transportes, taxas, transferes, alojamento, alimentação, entre outros, sendo exclusivamente concedidas para a participação em quadros competitivos acordados entre a Direcção Regional do Desporto e as entidades do movimento associativo desportivo nos termos dos respetivos programas de desenvolvimento desportivo celebrados entre as partes envolvidas.

Nesta conjuntura, é essencial ter um entendimento da representação dos clubes sobre a sua relação com a Direcção Regional do Desporto, de forma a corrigir e/ou implementar novos procedimentos, caso seja possível e adequado, de forma a irem ao encontro das necessidades e anseios dos clubes.



## METODOLOGIA

Procurando saber qual o grau de satisfação por parte dos clubes participantes em quadros competitivos nacionais de regularidade anual relativamente à relação institucional com a Direcção Regional do Desporto durante o ano de 2013, foi elaborado um questionário o qual tinha nove questões que procuraram abordar vários itens de satisfação, a saber:

- Disponibilidade e simpatia demonstradas no atendimento
- Rigor e clareza nas informações prestadas
- Adequação e funcionalidade dos canais de comunicação disponibilizados para contacto com a DRD
- Clareza, objetividade e relevância dos documentos orientadores e formulários emitidos pela DRD
- Celeridade na apreciação dos programas de desenvolvimento desportivo e celebração de contratos-programa
- Funcionalidade da ficha mensal de controlo de utilização de atletas
- Prazos estabelecidos para a apresentação dos relatórios de participação
- Regime das comparticipações financeiras - período de realização das transferências
- Desempenho/Imagem global da DRD

Para responder a estas questões foram disponibilizados cinco níveis de resposta (1 - Muito Insatisfeito, 2 - Insatisfeito, 3 - Pouco Satisfeito, 4 - Satisfeito e 5 - Muito Satisfeito) de modo a qualificar o grau de satisfação nos diferentes itens.

Foi ainda disponibilizado um espaço no inquérito para que os clubes pudessem efetuar sugestões, de modo a melhorar a qualidade do serviço prestado pela Direcção Regional, no âmbito do assunto em análise.





## **AMOSTRA**

Fizeram parte do estudo 51 clubes participantes em quadros competitivos nacionais de regularidade anual, que têm 57 contratos-programa celebrados com a DRD, nas modalidades de andebol, basquetebol, futebol, futsal, hóquei em patins, ténis de mesa e voleibol, em seniores masculinos e femininos.

Constata-se que com exceção do futsal em que participam nas competições de âmbito nacional somente equipas masculinas, nas restantes modalidades verificaram que alguns clubes responderam ao questionário duas vezes considerando que participam nas competições nacionais quer em femininos, quer em masculinos e em alguns casos em várias modalidades.

Deste modo, constitui-se como amostra deste estudo, 57 equipas em competições nacionais de regularidade anual, que se traduziram no envio de igual número de questionários enviados.

Os clubes pertencem a oito ilhas da Região Autónoma dos Açores, não participando em quadros competitivos nacionais de regularidade anual equipas das ilhas das Flores e Corvo.

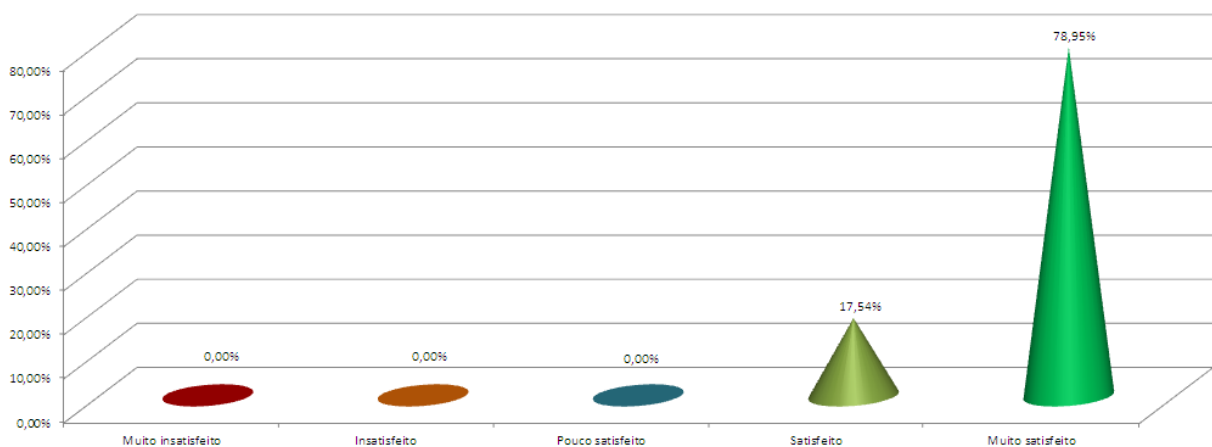
## DISCUSSÃO

Foram inquiridos 57 equipas, tendo-se obtido 96,49% de respostas correspondente a 55 inquéritos recebidos por parte dos clubes, o que demonstra o assinalável sucesso deste inquérito.

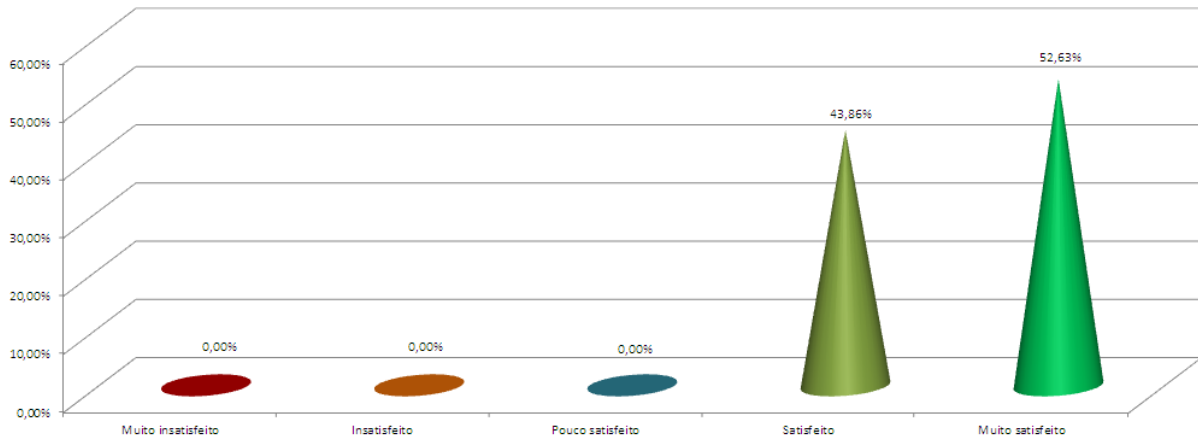
Contudo foi exceção as 2 equipas do Clube Desportivo de Rabo de Peixe, que apesar dos esforço efetuados junto do mesmo para obtenção dos respetivos inquéritos, nunca se obteve qualquer resposta por parte do clube.

De forma a analisarmos este inquérito, vamos evidenciar os resultados obtidos por cada item inquirido:

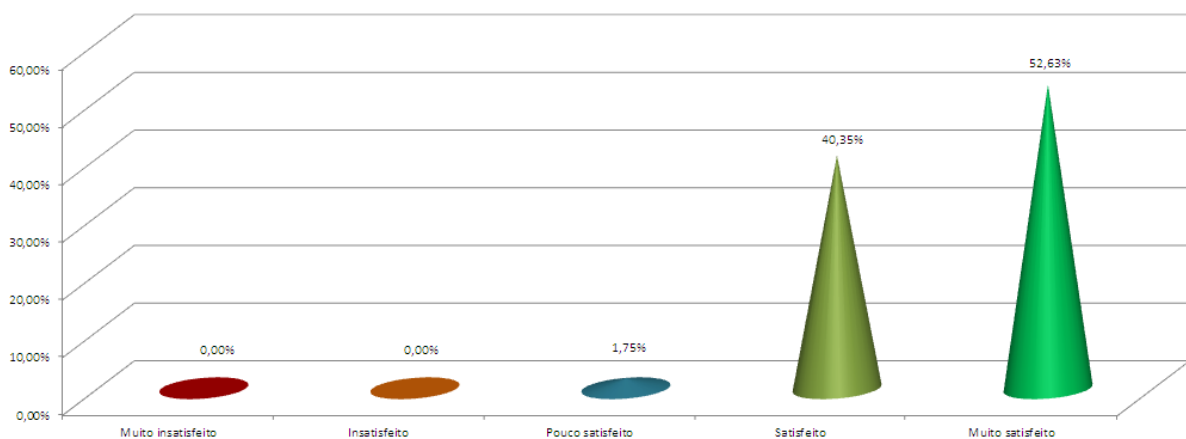
**Disponibilidade e simpatia demonstradas no atendimento** – Nesta questão verifica-se que os clubes sentem-se claramente “Muito Satisfeitos” (78,95%) com a Disponibilidade e simpatia no atendimento que lhes é efetuado pelos colaboradores da Direção Regional, sendo que os restantes responderam como “Satisfeitos” com 17,54% das respostas obtidas.



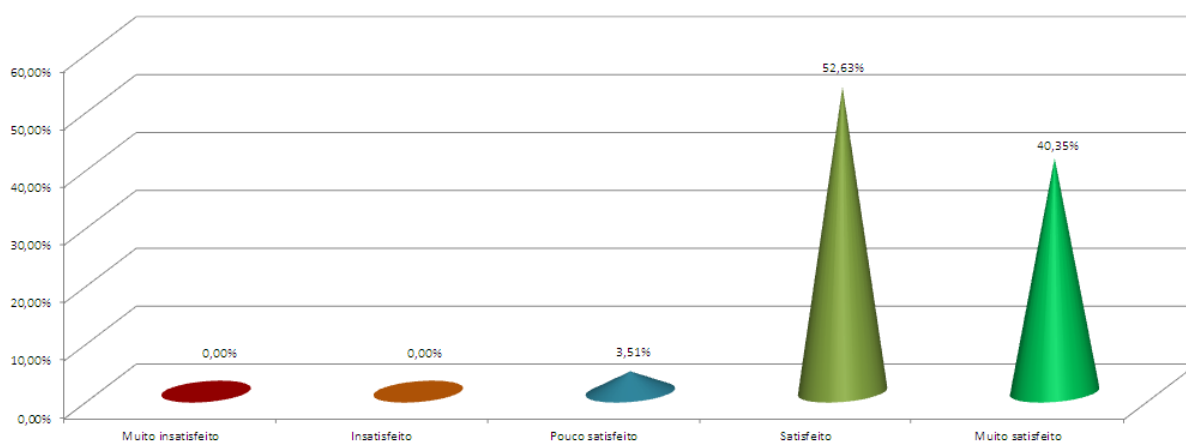
**Clareza, objetividade e relevância dos documentos orientadores e formulários emitidos pela DRD –** Os clubes responderam claramente que se sentem “Muito Satisfeitos” (52,63%), ficando muito próximo com 43,86% a resposta de “Satisfeitos” sobre o tema abordado.



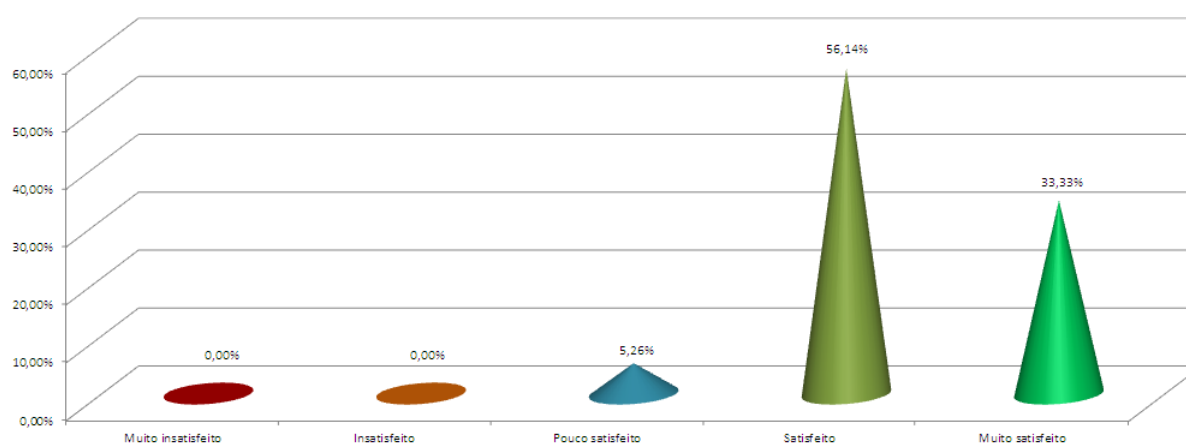
**Adequação e funcionalidade dos canais de comunicação disponibilizados para contacto com a DRD –** Neste item, 55,63% foi atingido pela resposta “Muito Satisfeito”, sendo que o “Satisfeito” obteve 40,35% das respostas obtidas. O “Pouco Satisfeito” obteve apenas 1,75% das respostas apuradas.



**Clareza, objetividade e relevância dos documentos orientadores e formulários emitidos pela DRD** – Neste item abordado, constata-se que a resposta “Satisfeito” foi considerada por 52,63%, ficando a “Muito Satisfeito” pelos 40,35%. Em termos negativos, a resposta “Pouco Satisfeito” obteve 3,51% do total de respostas recolhidas.



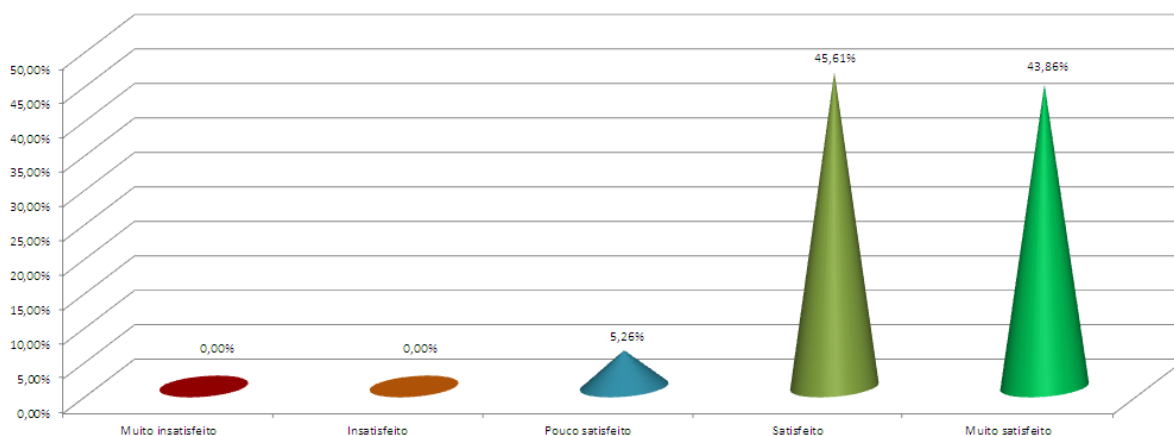
**Celeridade na apreciação dos programas de desenvolvimento desportivo e celebração de contratos-programa** – Verifica-se que os clubes, nesta questão, sentem-se “Satisfeitos” (56,14%) e também “Muito Satisfeito” (33,33%) com a Celeridade na apreciação dos programas de desenvolvimento desportivo que lhes é prestada pela Direção Regional, sendo que os restantes 5,26% correspondem à resposta “Pouco Satisfeito”.





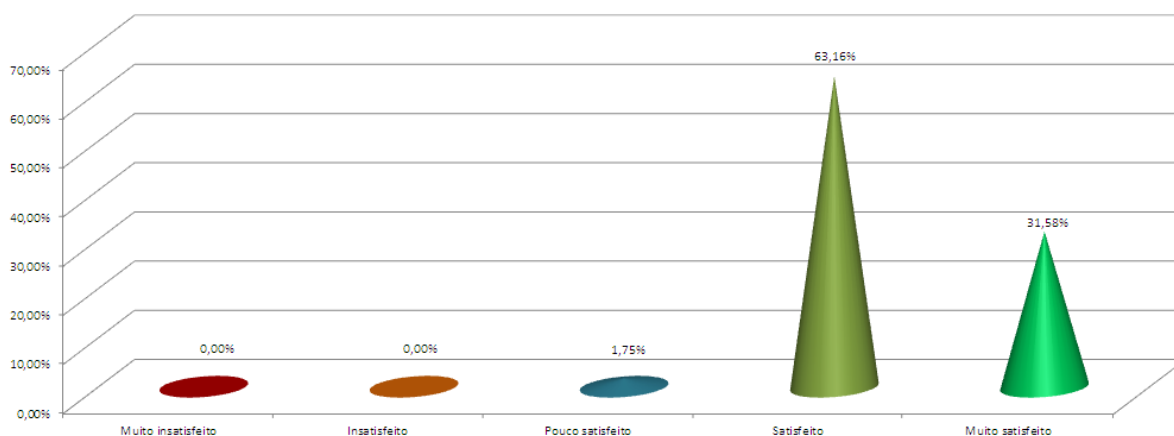
**Funcionalidade da ficha mensal de controlo de utilização de atletas** – No aspeto menos positivo verifica-se que as respostas obtidas a esta questão foram “Pouco Satisfeito” com 5,26%.

Já no aspeto positivo, constata-se que a resposta “Muito Satisfeito” obteve 43,86%, tendo o “Satisfeito” recebido 45,61% das respostas apuradas.



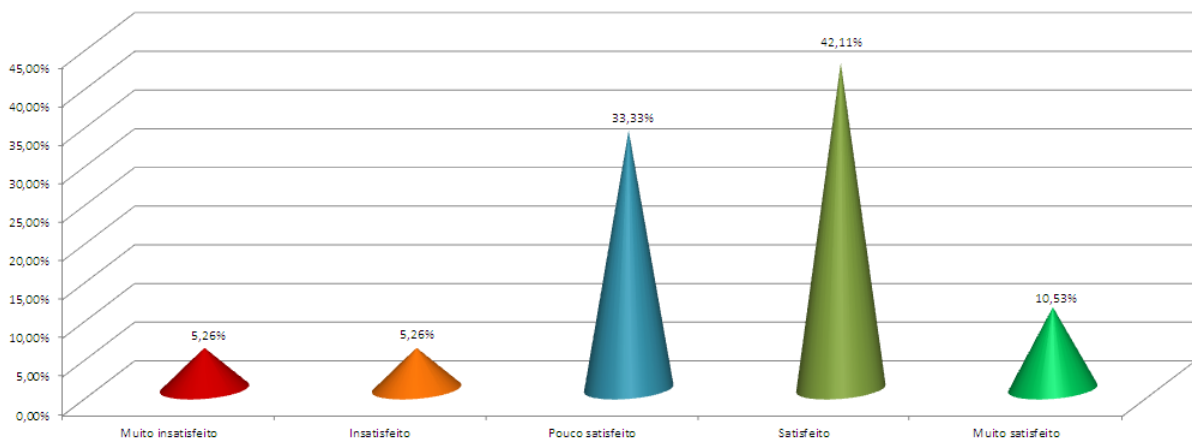
**Prazos estabelecidos para a apresentação de relatório de participação** – Realça o facto de nas respostas obtidas a esta questão, 63,16% dos clubes se considerarem como “Satisfeito” quanto ao prazos estabelecidos para a apresentação de relatório de participação.

De uma forma positiva o “Muito Satisfeito” foi obtido com 31,58%. No aspeto inverso, apenas 1,75% responderam ao “Pouco Satisfeito”.

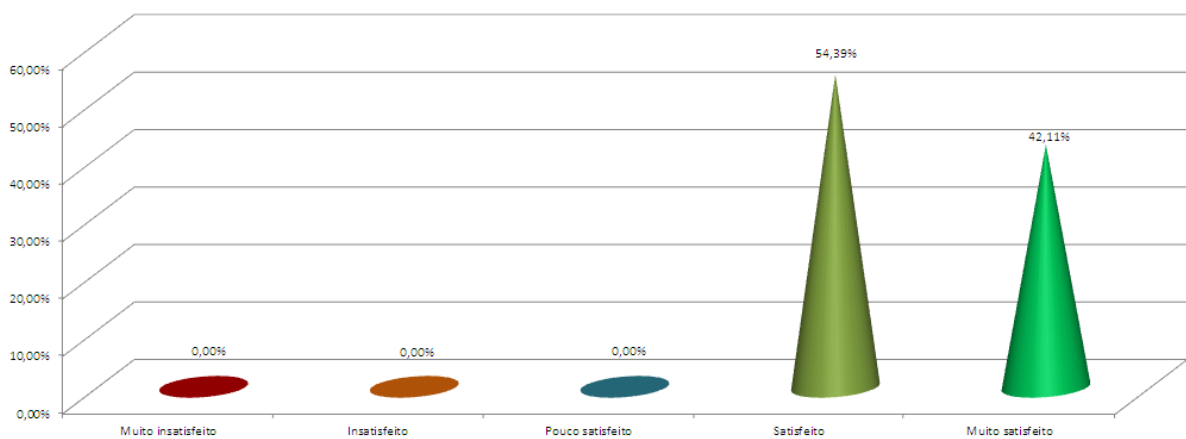


**Regime das participações financeiras - período de realização das transferências** – É nesta questão que se verifica o valor mais alto da resposta “Pouco Satisfeito” com 33,33%. Ainda no aspeto negativo constata-se que as respostas “Insatisfeito” e “Muito Insatisfeito” alcançaram, de igual forma, o valor de 5,26%.

Contudo, a resposta “Muito Satisfeito” obtêm o valor de 10,33%, sendo que a resposta “Satisfeito” consegue atingir o maior número de respostas com o valor de 42,11%.



**Desempenho global / Imagem global da DRD** – Nesta questão verifica que a resposta “Muito Satisfeito” quanto ao desempenho global / Imagem global da DRD para os clubes corresponde a 42,11%, tendo a resposta “Satisfeito” alcançado 54,39%.



## COMPARAÇÃO DAS MÉDIAS

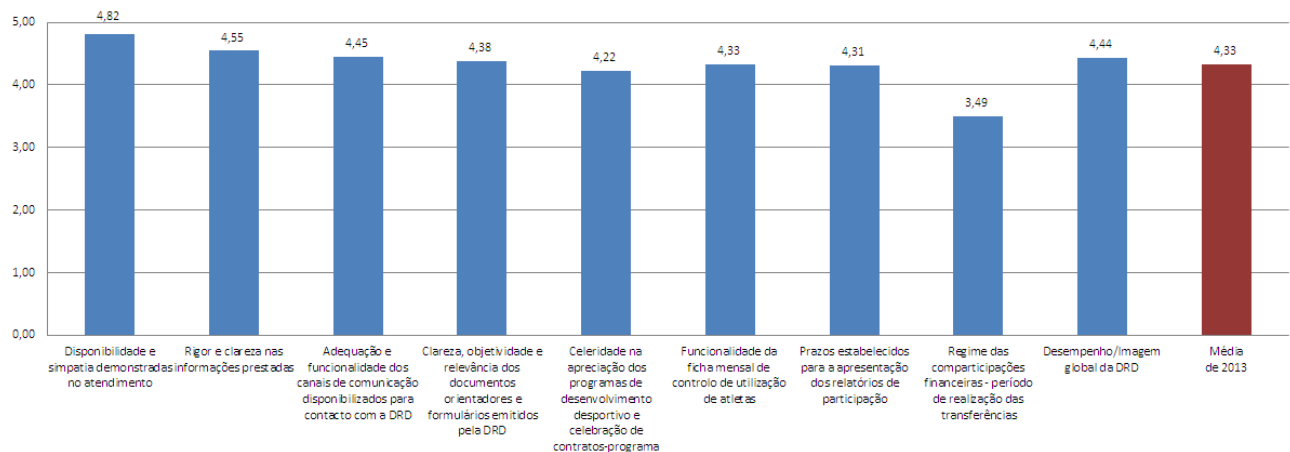
Pela análise do gráfico seguinte, constata-se que o valor médio de satisfação dos clubes em 2013 foi de 4,33 o que revela ser positivo o desempenho da Direção Regional do Desporto junto dos clubes.

A contribuir, significativamente, para a subida desta média, com médias superiores à registada, destaca-se por ordem decrescente, as seguintes questões:

- Disponibilidade e simpatia demonstradas no atendimento (4,82)
- Rigor e clareza nas informações prestadas (4,55)
- Adequação e funcionalidade dos canais de comunicação disponibilizados para contacto com a DRD (4,45)
- Desempenho/Imagem global da DRD (4,44)
- Clareza, objetividade e relevância dos documentos orientadores e formulários emitidos pela DRD (4,38)
- Funcionalidade da ficha mensal de controlo de utilização de atletas (4,33)

Registe-se que abaixo da média ficaram as seguintes questões, igualmente, por ordem decrescente:

- Prazos estabelecidos para a apresentação dos relatórios de participação (4,31)
- Celeridade na apreciação dos programas de desenvolvimento desportivo e celebração de contratos-programa (4,22)
- Regime das comparticipações financeiras - período de realização das transferências (3,49)



## CONCLUSÃO

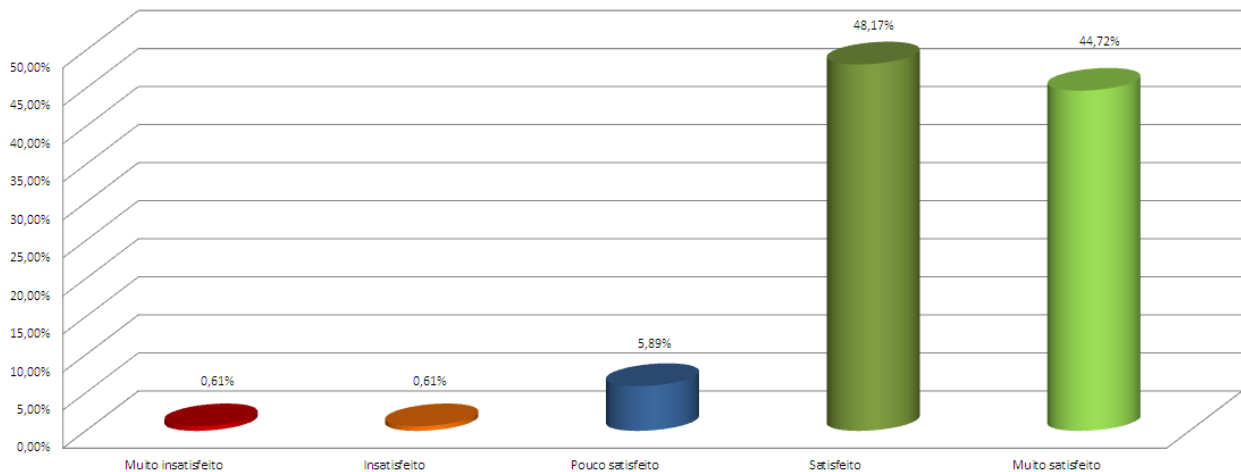
Foi possível concluir que os clubes reconhecem a disponibilidade e simpatia demonstradas no atendimento com elevada ponderação nas respostas.

A dimensão “Regime das comparticipações financeiras - período de realização das transferências foi a única dimensão do estudo que obteve respostas negativas dos clubes, com 1,24% de todo as respostas conseguidas.

O tratamento e análise dos dados permitiram verificar, que todos os clubes estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a sua relação com a Direção Regional do Desporto, com o valor médio de satisfação de 4,33.

Devemos realçar que 5,89% dos clubes entendem como “Pouco Satisfeito” a globalidade do seu grau de satisfação, sendo insignificante os 0,61% obtidos de “Insatisfeito”.

Face aos resultados obtidos, consideramos que a atuação da Direção Regional do Desporto perante os seus “clientes” é muito satisfatória, demonstrada pelos 92,89% das respostas obtidas nos níveis 4 e 5 (4 - Satisfeito e 5 - Muito Satisfeito), no âmbito da análise efetuada.



Podemos concluir assim, que o valor de 4,33 apurado como valor médio de satisfação dos clubes participantes em quadros competitivos nacionais de regularidade anual, referente à sua relação com a DRD, calculado a partir de todos os inquéritos aplicados, numa escala de 1 a 5, sendo o valor 1 correspondente ao grau de satisfação mais baixo e por consequência o valor 5 o mais alto, é extremamente satisfatório para as ações desenvolvidas pela Direção Regional junto dos clubes inquiridos.



## SUGESTÕES

No espaço aberto a sugestões por parte dos clubes, constata-se diversas propostas, a saber:

O período de realização das transferências deveria ser de acordo com as deslocações realizadas mensalmente.

Sugere-se que a Direcção Regional do Desporto efetue um protocolo com uma gasolinheira, no sentido de obter preços mais baixos nos combustíveis para todos os agentes desportivos.

O valor dos apoios deveria ser de acordo com o número de elementos deslocados na comitiva.

Sugere-se que a previsão do pagamento da 2.ª tranche do contrato-programa para a época de 2013/2014 seja efetuada mais cedo, uma vez que no período que normalmente decorre, ou seja, após o fim das deslocações, é numa altura em que os clubes não conseguem aceder a financiamentos, considerando ainda que algumas federações, ao contrário de épocas anteriores, obrigaram ao pagamento das inscrições no ato da sua entrega, causando um imenso estrangulamento financeiro aos clubes.