



RELATÓRIO DO INQUÉRITO SOBRE O GRAU DE SATISFAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES NAS REUNIÕES ANUAIS

1. METODOLOGIA

Procurando saber qual o grau de satisfação por parte as associações desportivas com relações formais com a Direcção Regional do Desporto, foi elaborado um questionário o qual tinha nove questões que procuraram abordar vários itens de satisfação nas reuniões anuais, a saber:

- Acolhimento
- Adequação da ordem de trabalhos e dos temas em debate, às necessidades das associações
- Tempo agendado para a reunião
- Funcionalidade e comodidade das instalações
- Clareza da informação e da comunicação por parte da DRD
- Oportunidade de expor as suas opiniões e ideias
- Abertura da DRD na discussão dos assuntos abordados
- Disponibilidade da DRD para obter consensos
- Desempenho global / importância da reunião

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 as associações pudessem efectuar sugestões, de modo a melhorar a qualidade do serviço prestado pela Direcção Regional, no âmbito do assunto em análise.

2. APRESENTAÇÃO

Este foi o inquérito disponibilizado às associações de forma a sabermos o seu grau de satisfação nas reuniões anuais.




REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES
SECRETARIA REGIONAL DA EDUCAÇÃO E FORMAÇÃO
DIRECÇÃO REGIONAL DO DESPORTO

Associação: _____

GRAU DE SATISFAÇÃO DAS ASSOCIAÇÕES NAS REUNIÕES ANUAIS

Assinale com um (X) a opção que lhe parecer mais adequada:
1 = Muito Insatisfeito, 2 = Insatisfeito, 3 = Pouco Satisfeito, 4 = Satisfeito e 5 = Muito Satisfeito.

Como avalia o seu grau de satisfação quanto a:	1	2	3	4	5
Acolhimento	<input type="checkbox"/>				
Adequação da ordem de trabalhos e dos temas em debate, às necessidades das associações	<input type="checkbox"/>				
Tempo agendado para a reunião	<input type="checkbox"/>				
Funcionalidade e comodidade das instalações	<input type="checkbox"/>				
Clareza da informação e da comunicação por parte da DRD	<input type="checkbox"/>				
Oportunidade de expor as suas opiniões e ideias	<input type="checkbox"/>				
Abertura da DRD na discussão dos assuntos abordados	<input type="checkbox"/>				
Disponibilidade da DRD para obter consensos	<input type="checkbox"/>				
Desenvolvimento global/importância da reunião	<input type="checkbox"/>				

Se pretender abordar alguma outra questão ou apresentar sugestões que considere importantes para a melhoria da nossa qualidade de serviço, utilize por favor o espaço seguinte:

Muito obrigado pela sua colaboração.

RUA DA SÉ, 118
 9700-191 ANGRA DO HEROÍSMO

Telefone: 295 206 980
 Telefax: 295 206 999

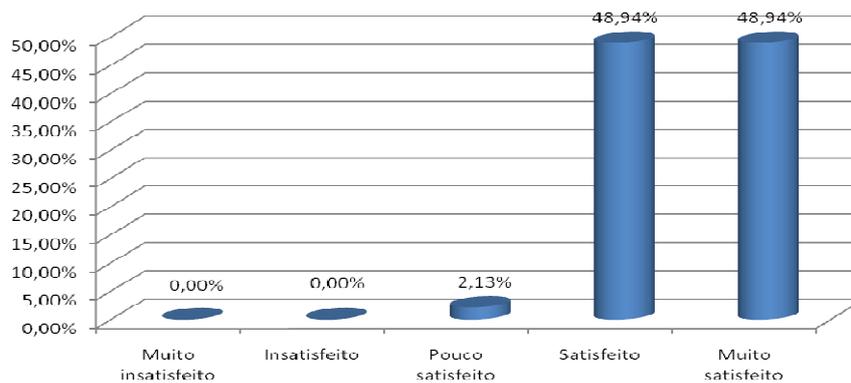
<http://www.azores.gov.pt/Portal/pi/entidades/sref-drd>
drd@azores.gov.pt

3. DISCUSSÃO

Foram inquiridas 47 associações desportivas tendo se obtido 100% de respostas por parte das associações o que demonstra o assinalável sucesso deste inquérito.

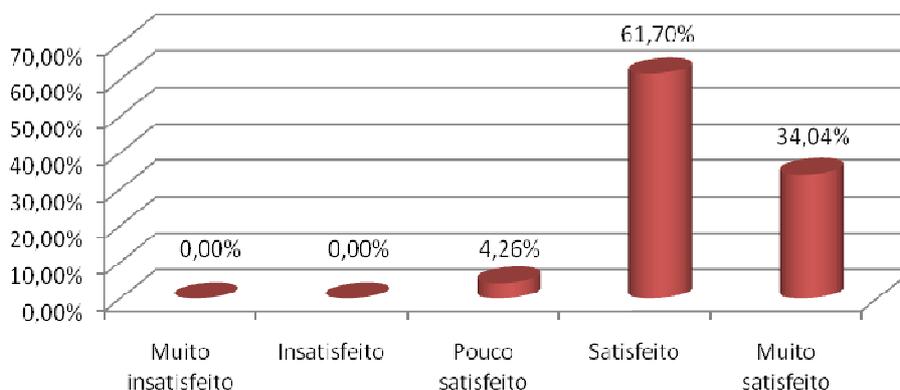
De forma a analisarmos este inquérito, vamos evidenciar os resultados obtidos por cada item inquirido:

Acolhimento – Nesta questão verifica-se que as associações sente-se claramente “satisfeitas” (48,94%) ou mesmos “muito satisfeitas” (48,94%) com o acolhimento que lhes é efectuado pelos colaboradores da Direcção Regional, sendo que os restantes 2,13% corresponde à resposta “Pouco satisfeito”.



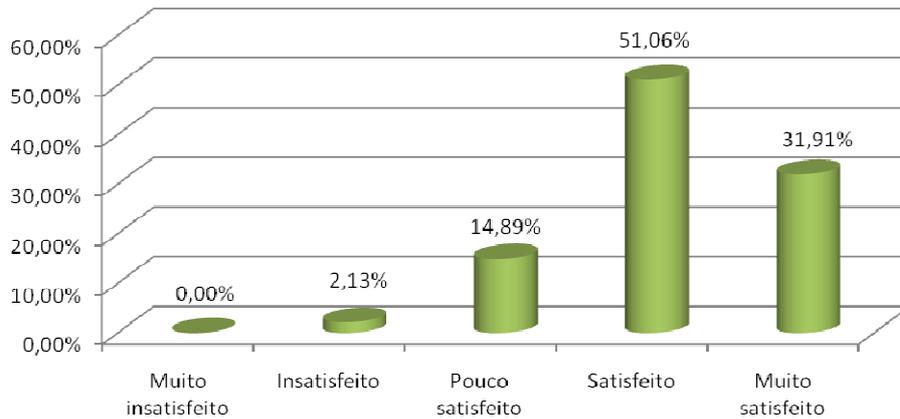
Adequação da ordem de trabalhos e dos temas em debate, às necessidades das associações – As associações responderam claramente que se sentem “Satisfeitas” (61,70%), tendo apenas 34,04% respondido como “Muito satisfeitas” sobre o tema abordado.

Os restantes 4,26% das respostas obtidas reflectiram-se no “Pouco satisfeito”.



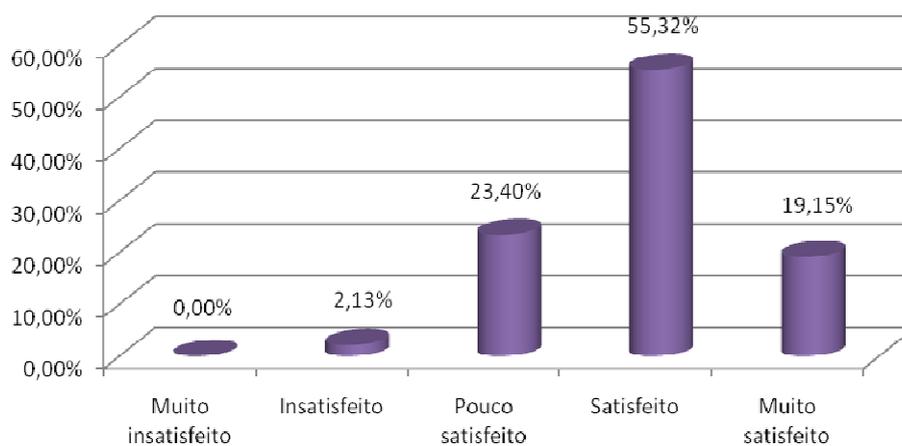
Tempo agendado para a reunião – Neste tema, 51,06% foi alcançado pela resposta “satisfeito”, sendo que o “Muito satisfeito” obteve 31,91% das respostas obtidas.

O “Pouco satisfeito” obteve 14,89% das respostas, tendo ainda existido 2,13% de “Insatisfeito”.

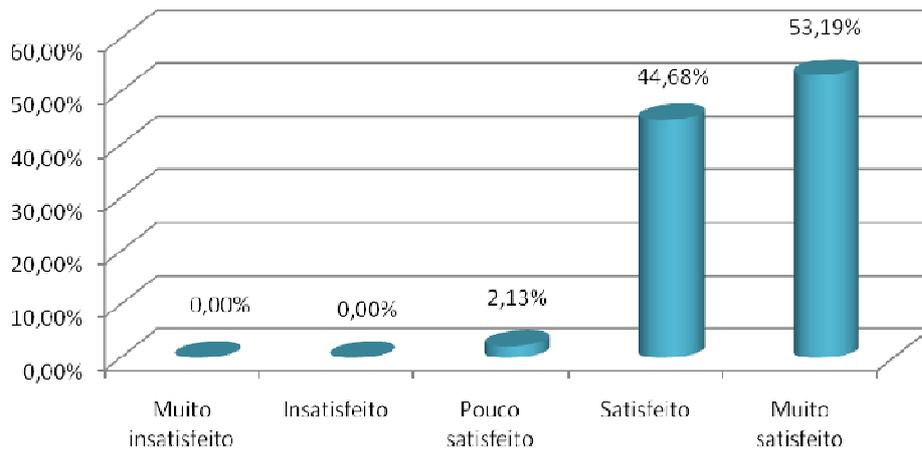


Funcionalidade e comodidade das instalações – Neste item abordado, verifica-se que 2,13% foi obtido pela resposta “Insatisfeito”, tendo o “Pouco satisfeito” alcançado 23,40%.

No aspecto positivo, constata-se que o “Muito satisfeito” foi considerado por 19,15% ficando a resposta “Satisfeito” com os restantes 55,32%.

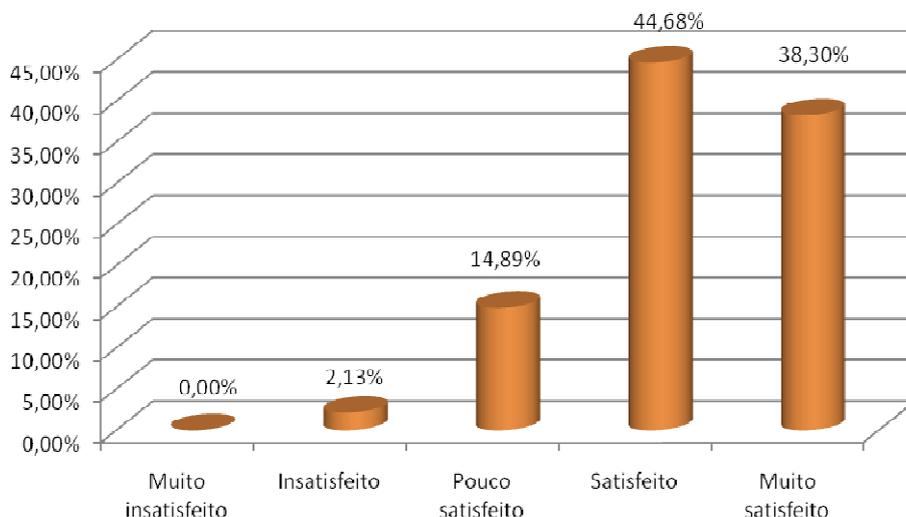


Clareza da informação e da comunicação por parte da DRD - Verifica-se que as associações, nesta questão, sentem-se claramente “Muito satisfeito” (53,19%) e também “Satisfeito” (44,68%) com a clareza da informação e comunicação que lhes é prestada pela Direcção Regional, sendo que os restantes 2,13% correspondem à resposta “Pouco satisfeito”.

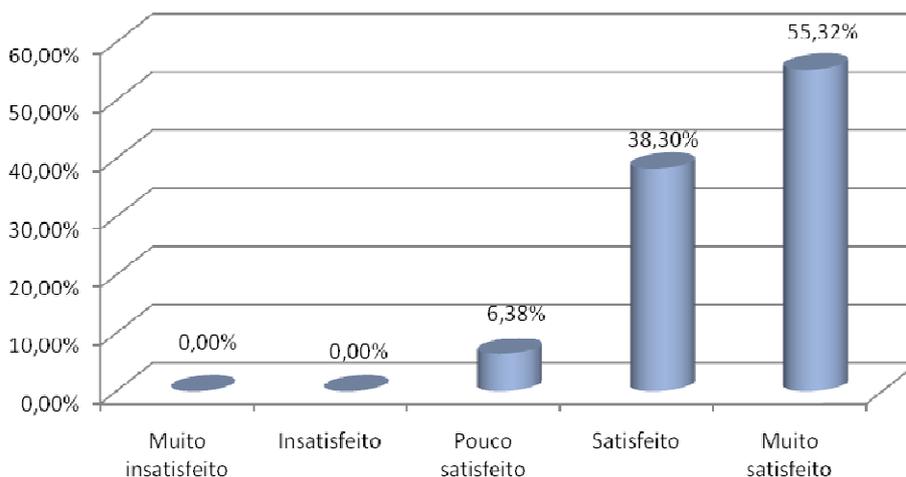


Oportunidade de expor as suas opiniões e ideias – No aspecto menos positivo verifica-se que as respostas obtidas a esta questão foram “Pouco satisfeito” com 14,89% e “Insatisfeito” com 2,13%.

Já no aspecto positivo, constata-se que a resposta “Muito satisfeito” obtido 38,30%, tendo o “Satisfeito” recebido 44,68% das respostas apuradas.

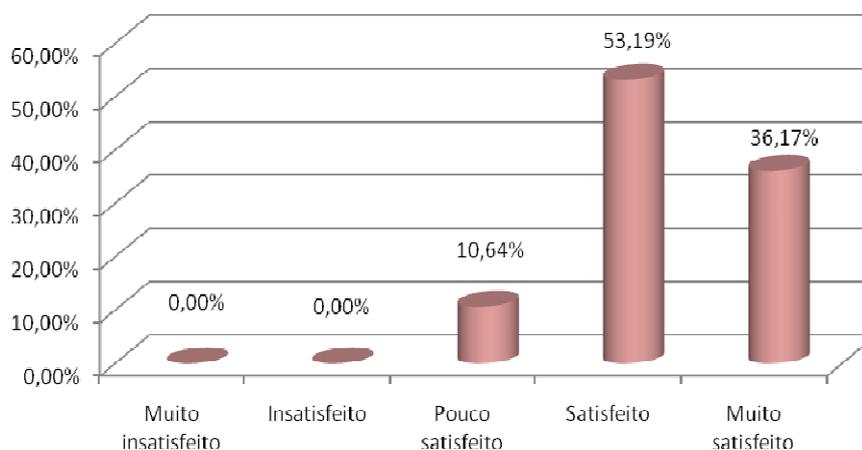


Abertura da DRD na discussão dos assuntos abordados – Realça o facto de nas respostas obtidas a esta questão, 55,32% das associações se considerarem como “Muito satisfeito” quanto à abertura da Direcção Regional na discussão nas reuniões anuais, tendo a resposta “Satisfeito” e “Pouco satisfeito” obtido 38,30% e 6,38%, respectivamente.

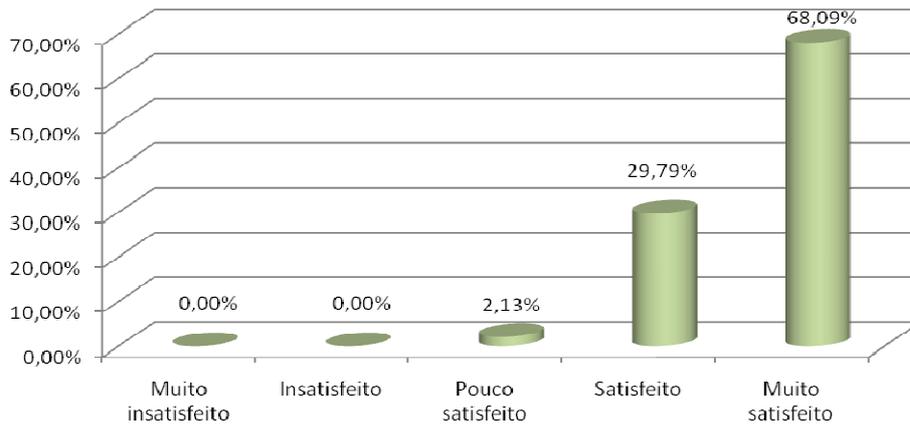


Disponibilidade da DRD para obter consensos – É nesta questão que se verifica o valor mais alto da resposta “Pouco satisfeito” com 10,64%.

Contudo a resposta “Satisfeito” obtêm a maioria das respostas por parte das associações com 53,19%, seguido da resposta “Muito satisfeito” com 36,17%.



Desempenho global / importância da reunião – É nesta questão que se verifica o maior nº de respostas (68,09%) de “Muito satisfeito” quanto ao desempenho global / importância da reunião para as associações, tendo a resposta “Satisfeito” alcançado 29,79% e o “Pouco satisfeito” obtido os restantes 2,13%.



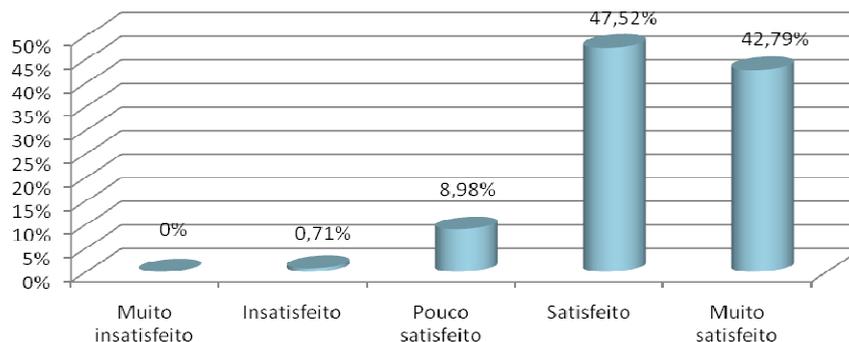
4. CONCLUSÃO

Efectuando um balanço final ao inquérito, considerando o total das resposta obtidas constata-se que no seu valor global, as associações consideram, quanto ao grau de satisfação nas reuniões anuais, como sendo “Satisfeito” para 47,52%, sendo que para 42,79% encaram como sendo “Muito satisfeito” o seu grau de satisfação.

Por fim, devemos realçar que 8,98% das associações entendem como “Pouco satisfeito” a globalidade do seu grau de satisfação, sendo insignificante os 0,71% obtidos de “Insatisfeito”.

Face aos resultados obtidos, consideramos que a actuação da Direcção Regional do Desporto perante os seus “clientes”, é muito satisfatória, demonstrada pelos 90,31% das respostas obtidas nos níveis 4 e 5 (4 - Satisfeito e 5 - Muito satisfeito), no âmbito da análise efectuada.

Valor global



	Acolhimento	Adequação da ordem de trabalhos e dos temas em debate, às necessidades das associações	Tempo agendado para a reunião	Funcionalidade e comodidade instalações	Clareza da informação e da comunicação por parte da DRD	Oportunidade de espor as suas ideias e opiniões	Abertura da DRD na discussão dos assuntos abordados	Disponibilidade da DRD para obter consensos	Desempenho global / importância da reunião
Muito insatisfeito	0	0	0	0	0	0	0	0	0
Insatisfeito	0	0	1	1	0	1	0	0	0
Pouco satisfeito	1	2	7	11	1	7	3	5	1
Satisfeito	23	29	24	26	21	21	18	25	14
Muito satisfeito	23	16	15	9	25	18	26	17	32
Valor Médio por Questão	4,47	4,30	4,13	3,91	4,51	4,19	4,49	4,26	4,66
Valor Médio Global	4,32								

Assim e face aos resultados obtidos, conforme é demonstrado no quadro acima exposto, podemos verificar que a questão “funcionalidade e comodidade instalações” obteve o valor mais baixo com 3,91 valores, sendo que em oposição constatou-se que a questão “Desempenho global/importância da reunião” obteve o valor mais alto com 4,66.

Por ultimo, poderemos concluir que o valor médio global de satisfação é de 4,32 valores, considerando a escala de 1 a 5, que foi utilizada nos inquéritos aplicados às associações desportivas açorianas sobre o grau de satisfação das mesmas sobre as reuniões anuais (cimeiras).

5. SUGESTÕES

No espaço aberto a sugestões por parte das associações, duas Associações alertam para se ter atenção ao horário da agenda de modo a permitir o regresso dos dirigentes, se possível no mesmo dia à sua ilha de origem, bem como solicitar a descentralização da reunião, ou seja, um ano em São Miguel, outro ano na Terceira.

Outra Associação sugere que a realização da reunião anual deverá ser mais cedo (sugere Fevereiro) para uma melhor planificação consoante a aprovação ou não na reunião anual do planeamento apresentado.

Por último, a ordem de trabalhos deverá ser dada com conhecimento antecipado às associações, de acordo com uma sugestão efectuada por uma Associação.