



RELATÓRIO DO INQUÉRITO SOBRE O GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLUBES PARTICIPANTES EM QUADROS COMPETITIVOS NACIONAIS DE REGULARIDADE ANUAL

1. INTRODUÇÃO

No Decreto Legislativo Regional n.º 21/2009/A, de 2 de Dezembro, que estabelece o regime jurídico de apoio ao associativismo desportivo na Região Autónoma dos Açores, está definido “o quadro geral do apoio a prestar pela administração regional autónoma ao desenvolvimento da actividade 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, conceder participações financeiras destinadas a apoiar os clubes que participam em competições de âmbito nacional.

As participações financeiras destinadas a apoiar os clubes com os encargos com transportes, taxas, transferes, alojamento, alimentação e outros, são exclusivamente concedidas para a participação em quadros competitivos acordados entre a DRD e as entidades do movimento associativo desportivo nos termos dos respectivos programas de desenvolvimento desportivo.

Nesse contexto, é fundamental ter um conhecimento da representação dos clubes sobre a sua relação com a DRD, de forma a corrigir / implementar novos procedimentos, caso seja possível e adequado, de forma a irem ao encontro das necessidades e anseios dos clubes.

2. CONTEXTUALIZAÇÃO DO ESTUDO/TAREFA

No contexto de aplicação do referido diploma que define o quadro geral do apoio a prestar aos clubes, e de forma a ter uma percepção do grau de satisfação dos clubes na sua relação com a DRD, este departamento da administração regional, decidiu inquirir todos os clubes participantes em quadros competitivos nacionais de regularidade anual, na época desportiva de 2010/2011.

3. APRESENTAÇÃO DO ESTUDO/TAREFA

A tarefa consistiu na elaboração de uma proposta de questionário em cooperação com o Chefe de Divisão do Desporto Federado, que, posteriormente, foi apreciada e aprovada pelo Director de Serviços do Apoio ao Movimento Associativo Desportivo e Director Regional do Desporto.

Enviado o inquérito aos clubes e, após, a sua devolução à DRD devidamente preenchidos, as respostas foram registadas numa base de dados que foi criada para o efeito.



Por último, foi realizada uma análise estatística dos dados e elaborado o relatório final.

4. OBJECTIVO DO ESTUDO/TAREFA

A tarefa teve como propósito fundamental, verificar, através das respostas dos clubes ao questionário, o grau de satisfação dos clubes participantes em quadros competitivos nacionais de regularidade anual, no que refere à sua relação com a DRD.

O objectivo definido pela DRD apontava para que o valor médio de satisfação dos clubes, calculado a partir de todos os inquéritos aplicados, fosse igual ou superior a “satisfeito”.

5. METODOLOGIA

Neste ponto do relatório fazemos referência aos procedimentos metodológicos, à caracterização da amostra, à construção do questionário e à forma como se obtiveram as respostas.

O modelo de estudo (tarefa), modelo de análise, procedimentos de recolha de dados, apresentação/caracterização da amostra, descrição do processo de análise e tratamento dos dados são desenvolvidos neste ponto.

5.1. – MODELO DO ESTUDO

O modelo de estudo/tarefa enquadrou-se numa abordagem das representações dos clubes sobre a sua relação com a DRD.

5.2. – MODELO DE ANÁLISE

O modelo de análise do estudo incidiu sobre o grau de satisfação dos clubes relativamente à sua relação com a DRD, em nove dimensões, tendo como indicador de medida o valor médio 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.

5.3. – OPÇÕES METODOLÓGICAS

5.3.1. – CLUBES INQUIRIDOS

Fizeram parte do estudo 40 clubes participantes em quadros competitivos nacionais de regularidade anual, que têm 49 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, com excepção do futsal em que participam nas competições de âmbito



nacional somente equipas masculinas, num total de 49 inquéritos porque 9 clubes preencheram um questionário para a equipa masculina e outro para a feminina ou para duas modalidades diferentes.

Os clubes pertencem a 7 ilhas da Região Autónoma dos Açores, não participando em quadros competitivos nacionais de regularidade anual equipas das ilhas das Flores e Corvo.

5.3.2. – RECOLHA DE DADOS

A recolha de dados foi feita com recurso ao inquérito por questionário.

A opção do recurso ao questionário deveu-se ao desejo de interrogar todos os clubes participantes nos quadros competitivos nacionais de regularidade anual, pertencentes a 7 ilhas e como é uma técnica de observação indirecta, permitiu a recolha das respostas dos clubes, o que seria praticamente inviável por outro método.

Para além disso, o questionário tem as vantagens de possibilitar a quantificação de uma multiplicidade de dados e de proceder a numerosas análises de correlação e, de poder ser satisfeita a representatividade do conjunto dos inquiridos.

5.3.3. – O QUESTIONÁRIO

O questionário enviado aos clubes tem 9 questões. Contém perguntas fechadas, nas quais a instrução fornecida à pessoa inquirida indicava a escolha da resposta mais adequada.

Na elaboração do questionário não foi tida em consideração a escala utilizada a quando da definição dos parâmetros da avaliação, descrição do objectivo da tarefa, determinados os indicadores de medida e critérios de superação. Assim, na descrição do objectivo da avaliação, pressupõe-se que numa escala de 1 a 5, o 3 seja o nível de “satisfeito”, enquanto na escala de 1 a 5 utilizada no questionário, o 3 tem o valor de “pouco satisfeito”

O questionário tem, ainda, a possibilidade do inquirido abordar outra qualquer questão ou apresentar sugestões que considere importantes para a melhoria da qualidade de serviço, permitindo que exprima o seu pensamento numa forma livre e espontânea.

O questionário foi enviado para os clubes, por e-mail, nos dias 16, 17 e 18 de Novembro, tendo sido estabelecido um prazo de 15 dias, para a sua devolução à DRD.

A não devolução de cerca de 20 questionários, implicou um contacto telefónico com os respectivos clubes, tendo muitos dirigentes informado que não haviam recebido o e-mail, o qual foi reenviado de imediato. Alguns questionários foram devolvidos na sua quinzena do mês de Dezembro.



O processo de envio do questionário aos clubes foi realizado por uma funcionária administrativa, pelo que não tive uma percepção mais segura sobre a recepção do e-mail pelos clubes.

5.3.4. – OBJECTIVOS PRETENDIDOS

O objectivo principal do inquérito foi obter a opinião dos dirigentes dos clubes relativamente ao grau de satisfação dos clubes sobre a sua relação com a DRD.

As representações que os dirigentes dos clubes têm da DRD são influenciadas por um conjunto de dimensões, que estão muito para além da simpatia e rapidez no atendimento, e à ajuda na resolução de problemas.

Na construção do questionário houve a preocupação de incluir perguntas para caracterização do desempenho dos funcionários, canais de comunicação disponibilizados, processos de modernização implementados, clareza, objectividade e relevância dos documentos e formulários, prazos estabelecidos para entrega dos boletins de jogo, prazos estabelecidos para entrega dos relatórios, períodos de transferências das participações financeiras e desempenho/imagem global da DRD.

5.3.5. CONSTITUIÇÃO DA AMOSTRA

Do universo de 41 clubes participantes em quadros competitivos nacionais de regularidade anual na época desportiva de 2010/2011, num total de 51 equipas em competições nacionais de regularidade anual, a amostra do inquérito abrangeu 40 clubes com contrato-programa celebrado com a DRD, num total de 49 questionários, um por cada equipa respeitante participante, tendo sido devolvidos 49 questionários com respostas válidas.

Foram enviados inquéritos ao Grupo Desportivo Santa Clara, secção de futebol e de hóquei em patins, que à data da realização do inquérito não haviam celebrado contrato-programa com a DRD, e consequentemente, não devolveu o questionário. No entanto, poderemos considerar que houve 100% de respostas válidas.

5.3.6. – ANÁLISE E TRATAMENTO DAS RESPOSTAS

Os dados obtidos com a aplicação do questionário foram tratados através de dois procedimentos. Os dados referentes às questões fechadas foram submetidos a um tratamento estatístico que consistiu em obter a frequência com que se verificou a resposta no universo dos clubes que devolveram o questionário.

Os clubes que optaram por abordar outra questão ou apresentar sugestões que consideram importantes para a melhoria da qualidade de serviço da DRD, foi realizado um tratamento em separado por intermédio de uma análise de conteúdo.

6. – APRESENTAÇÃO E ANÁLISE DOS DADOS

O conhecimento do grau de satisfação dos clubes participantes em quadros competitivos de regularidade anual na sua relação com a DRD, foi analisado a partir das respostas aos questionários.

Do grupo de clubes do estudo, 28 (57,14%) afirmam que estão satisfeitos com a sua relação com a DRD e os restantes 21 clubes (42,85%) revelam que se encontram muito satisfeitos (quadro 1).

Grau de satisfação	Frequência	%
Satisfeito	28	57,14
Muito satisfeito	21	42,85
Total	49	100

Quadro 1 – Grau de satisfação geral dos clubes

Do grupo de clubes do estudo, 28 (57,14%) afirmam que estão satisfeitos com a sua relação com a DRD e os restantes 21 clubes (42,85%) revelam que se encontram muito satisfeitos (quadro 1).

Pela análise do quadro 2, constata-se que as dimensões “Processos de modernização implementados pela DRD” e “Regime das comparticipações financeiras – período de realização das transferências” foram as únicas que os clubes assinalaram com o indicador “insatisfeito”, num total de 3 respostas.

Dimensão	Muito Insatisfeito	Insatisfeito	Pouco Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
Simpatia e rapidez no atendimento	0 0%	0 0%	0 0%	11 22,45%	38 77,55%
Ajuda na resolução de problemas	0 0%	0 0%	0 0%	17 34,69%	32 65,31%
Canais de comunicação disponibilizados	0 0%	0 0%	1 2,04%	17 34,69%	31 63,26%
Processos de modernização implementados	0 0%	1 2,04%	2 4,08%	24 48,98%	22 44,90%
Clareza, objectividade e relevância dos documentos	0 0%	0 0%	1 2,04%	30 61,22%	18 36,74%
Prazos estabelecidos entrega de boletins de jogo	0 0%	0 0%	2 4,08%	31 63,27	16 32,65%
Prazo estabelecido entrega do relatório	0 0%	0 0%	4 8,16%	30 61,22%	15 30,62%
Períodos transferências das comparticipações financeiras	0 0%	2 4,08%	6 12,24%	21 42,86%	20 40,82%
Desempenho / imagem global da DRD	0 0%	0 0%	0 0%	22 44,90%	27 55,10%
Total	0	3	16	203	219

Quadro 2 – Grau de satisfação nas dimensões estudadas

Pela análise do quadro 3, constata-se que o valor médio de satisfação dos clubes é de 4,78 na dimensão “simpatia e rapidez no atendimento”, 4,65 na dimensão “ajuda na resolução de problemas” e de 4,55 no “desempenho/imagem global da DRD”, sendo as que recolhem maior grau de satisfação dos clubes participantes em quadros competitivos nacionais de regularidade anual, com respostas com indicadores “satisfeito” e “muito satisfeito”.

Dimensão	Valor médio de satisfação dos clubes por dimensão	Valor médio de satisfação dos clubes
Simpatia e rapidez no atendimento	4,78	4,45
Ajuda na resolução de problemas	4,65	
Canais de comunicação disponibilizados	4,61	
Processos de modernização implementados	4,37	
Clareza, objectividade e relevância dos documentos	4,35	
Prazos estabelecidos para a entrega de boletins de jogo	4,29	
Prazo estabelecido para a entrega do relatório	4,22	
Períodos transferências das comparticipações financeiras	4,20	
Desempenho/imagem global da DRD	4,55	

Quadro 3 – Valor médio de satisfação dos clubes

A dimensão “Canais de comunicação disponibilizados para o contacto com a DRD”, tem um valor médio de satisfação de 4,61, com um clube a manifestar a sua pouca satisfação.

Relativamente aos processos de modernização implementados pela DRD, 1 clube manifesta-se insatisfeito e outros 2 clubes afirmam estarem pouco satisfeitos, o que corresponde a 6,12% dos clubes inquiridos, num valor médio de satisfação de 4,37.

A dimensão “Clareza, objectividade e relevância dos documentos orientadores e formulários emitidos pela DRD”, é valorizada pelos clubes, com 30 respostas de “satisfeito” e 18 de “muito satisfeito”, que corresponde a 97,96% dos clubes, sendo o valor médio de satisfação de 4,35.

Constata-se, pela leitura dos valores do quadro 2 e 3, que o grau de satisfação dos clubes relativamente aos prazos estabelecidos para apresentação dos boletins de jogo é de satisfeito para 31 clubes e de muito satisfeito no caso de 16 clubes, que corresponde a 95, 92% dos clubes inquiridos, com o valor médio de satisfação de 4,29.

A dimensão “prazo estabelecido para a apresentação de relatório” com um valor médio de satisfação de 4,22 é a segunda menos valorizada pelos clubes na sua relação com a DRD.

É na dimensão “Regime das participações financeiras - períodos de transferências das participações financeiras” que um maior número de clubes manifesta a sua insatisfação (2 clubes) ou pouca satisfação (6 clubes), o que corresponde a 16,32% dos clubes, com o valor médio de satisfação a atingir 4,20, sendo o valor mais baixo de todas as dimensões estudadas.

Podemos constatar pela análise do quadro 4, que a frequência de respostas equivalentes a um grau de satisfação considerado negativo, num total de 3 respostas nas diferentes dimensões do estudo, corresponde a 0,68% das respostas dos clubes.

INDICADORES	FREQUÊNCIA	%
Muito insatisfeito	0	0%
Insatisfeito	3	0,68
Pouco satisfeito	16	3,63
Satisfeito	203	46,03
Muito satisfeito	219	49,66
Total	441	100

Quadro 4 – Frequência de respostas a cada indicador

O indicador “pouco satisfeito” que corresponde a uma avaliação ainda positiva de cada dimensão, com uma frequência de 16 respostas, representa 3,63% das respostas dos questionários.

As respostas às várias dimensões do questionário, com indicadores de “satisfeito” e “muito satisfeito” representam 95,66% do total. Esse resultado traduz um grau de satisfação altamente positivo da relação dos clubes com a DRD.

Pela análise dos dados do quadro 5, verificamos que 3 clubes manifestaram estar insatisfeitos numa das dimensões estudadas. As 16 respostas de “pouco satisfeito” correspondentes a 8 inquéritos/clubes, significam que alguns desses clubes afirmam encontrarem-se pouco satisfeitos em 2 ou mais dimensões do estudo.



INDICADORES	RESPOSTAS	CLUBES
Insatisfeito	3	3
Pouco Satisfeito	16	8
Total	19	11

Quadro 5 – Relação entre frequência de respostas e clubes

Caso o pretendessem fazer, foi facultado aos clubes inquiridos a abordagem de qualquer outra questão ou a apresentação de sugestões, que considerassem importantes para a melhoria da qualidade de serviço da DRD.

No quadro 6, registamos as questões abordadas por 10 clubes.

Pagamento de taxas de aeroporto muito elevadas.
Problemas de instalações para treinos e competições.
Felicita a DRD pelo excelente acompanhamento prestado ao clube. Pouca satisfação com o período de realização das transferências das participações financeiras.
Pagamento das participações relativas aos aditamentos aos programas no momento de celebração do programa porque o pagamento das despesas já foi realizado.
Agradece toda a ajuda disponibilizada pela DRD e técnico superior. Felicita a DRD pelo excelente trabalho.
Apela à revisão dos critérios para atribuição de estatuto de atleta formado nos Açores, alargando aos atletas que não tenham 4 anos de inscrição até completarem 18 anos.
Proposta de realização de formação/informação sobre todo o processo burocrático da DRD, destinado aos clubes que ascendam aos quadros competitivos nacionais.
Recomenda a maior utilização das novas tecnologias para comunicar com os clubes. Exemplo: preenchimento on-line do contrato-programa
Tornar menos moroso o processo de atribuição das participações financeiras porque a época tem início em Agosto e normalmente as transferências acontecem em Novembro.
Manifesta a sua grande satisfação pelo trabalho desenvolvido pela DRD, ao nível da rapidez de resolução de assuntos e de esclarecimentos.

Quadro 6 – Abordagem da pergunta aberta do questionário

Mais uma vez, regista-se o grau de satisfação pela qualidade do serviço da DRD e o desejo dos clubes na antecipação do pagamento das participações financeiras.



7. CONCLUSÕES

O tratamento e análise dos dados permitiram verificar, que todos os clubes estão satisfeitos ou muito satisfeitos com a sua relação com a Direcção Regional do Desporto, com o valor médio de satisfação de 4,45.

Foi possível concluir que os clubes reconhecem a simpatia e rapidez no atendimento, a ajuda na resolução de problemas e o desempenho / imagem global da DRD.

As dimensões “processos de modernização implementados” e “regime das comparticipações financeiras - período de realização das transferências” foram as únicas dimensões do estudo que obtiveram respostas negativas dos clubes, com 0,68% das respostas.

Concluiu-se, ainda, que o “regime das comparticipações financeiras - período de realização das transferências” com 1,36% das respostas dos clubes foi a dimensão mais considerada com respostas com o indicador “pouco satisfeito” e com o valor médio de satisfação dos clubes mais baixo na sua relação com a DRD, com 4,20.

O estudo permitiu ainda verificar, que 95,92% dos clubes estão satisfeitos ou muito satisfeitos com o prazo estabelecido para a apresentação de cópias dos boletins de jogo, o que veio validar a alteração do prazo estabelecido para a presente época desportiva.

Outra conclusão do estudo evidencia que o prazo estabelecido para a apresentação de relatório de participação em quadros competitivos de regularidade anual, é a segunda dimensão menor grau de satisfação dos clubes, com 12,24% dos clubes a manifestarem-se pouco satisfeitos.

Foi possível constatar, que somente 3 clubes manifestam a sua insatisfação, numa das dimensões da sua relação com a DRD, nomeadamente no processo de modernização implementados (1 clube) e período de transferências das comparticipações financeiras com 2 clubes.

O estudo permitiu concluir o elevado grau de satisfação dos clubes participantes em quadros competitivos nacionais de regularidade anual, na sua relação com a Direcção Regional do Desporto e o reconhecimento do serviço prestado, como se comprova pelas felicitações endereçadas através da pergunta aberta e pelo valor médio de satisfação dos clubes de 4,45.

Podemos concluir, que o valor de 4,45 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, supera o objectivo definido de atingir um valor de satisfação igual ou superior a 3.



8. SUGESTÕES

Realização de um inquérito bianual aos clubes sobre o grau de satisfação da relação com a DRD.

Preenchimento on-line do inquérito pelos clubes.

Fazer coincidir, na elaboração do questionário, o nível 3 com o indicador “satisfeito”.

Ponderar, a sugestão apresentada por um clube, no sentido de introduzir, paulatinamente, o preenchimento on-line de documentos pelos clubes.