

RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO

Ano:2012

SATISFAÇÃO ENTIDADES FINANCIADORAS

I- Enquadramento Geral

Este Relatório tem como objetivo apresentar os resultados de avaliação da satisfação das Entidades Financiadoras do CRIT. Esta avaliação foi efetuada mediante aplicação de um questionário de avaliação do grau da satisfação, confidencial e anónimo e de carácter facultativo. Com ele pretendeu-se avaliar os seguintes parâmetros: trabalho desenvolvido pelo CRIT, contributo do CRIT para a promoção dos direitos, trabalho inovador, transmissão de informação regular, privilegiar o trabalho em parceria e cumprimento dos objetivos e obrigações previstos nos protocolos.

A Escala de Avaliação utilizada foi a seguinte:

- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Muito satisfeito
- Completamente Satisfeito
- Não Sei
- Não se Aplica

Os Questionários foram enviados via mail, pelo Serviço Administrativo, em colaboração com o Serviço de Qualidade. Esta avaliação decorreu de 14 a 26 de Janeiro de 2012. Posteriormente ao envio foi feito um reforço ao nível da comunicação por mail, lembrando e solicitando o preenchimento dos questionários. De um total de 8 Entidades Financiadoras, apenas uma entregou o respetivo questionário preenchido.

O Questionário recebido respondeu apenas a uma questão, no que toca ao cumprimento de objetivos e obrigações e neste ponto considera-se satisfeito.

IV – Proposta de Ação

Tendo em conta a fraca adesão das respostas aos questionários de avaliação do grau de satisfação das Entidades Financiadoras, propõe-se como ação de melhoria um apelo e sensibilizando para a importância da sua colaboração e um follow-up telefónico, no sentido da devolução dos questionários preenchidos, até à data limite a indicar.

É importante motivar para a maior adesão.

Elaborado por: Serviço de Qualidade

19/02/2013