

Relatório das Avaliações da Qualidade

2020

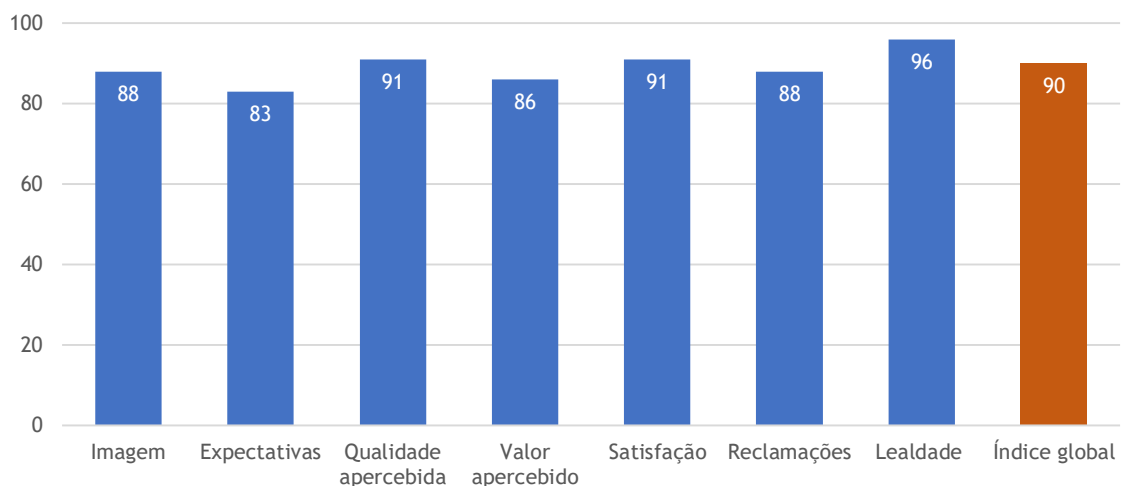
Em 2020 foram operacionalizadas as avaliações previstas no sistema de *Qualidade, compliance e melhoria*. Este sistema estabeleceu uma nova estratégia de avaliação do desempenho do Centro por parte dos clientes e outras partes interessadas, instituindo modelos de avaliação que diferem substancialmente dos anteriormente usados. Não são apresentadas comparações com resultados obtidos em anos anteriores, dada a natureza não comparável dos mesmos.

As avaliações efetuadas conduziram, no ano de 2020 aos resultados globais que se apresentam na tabela seguinte, por tipo de avaliação, medidos numa escala de 0 a 100.

Descrição	Resultado CRPG
Avaliação da satisfação dos clientes	90
Avaliação da formação profissional	92
Avaliação da satisfação dos parceiros e outras partes interessadas	87
Avaliação dos impactos das intervenções na qualidade de vida dos clientes	80

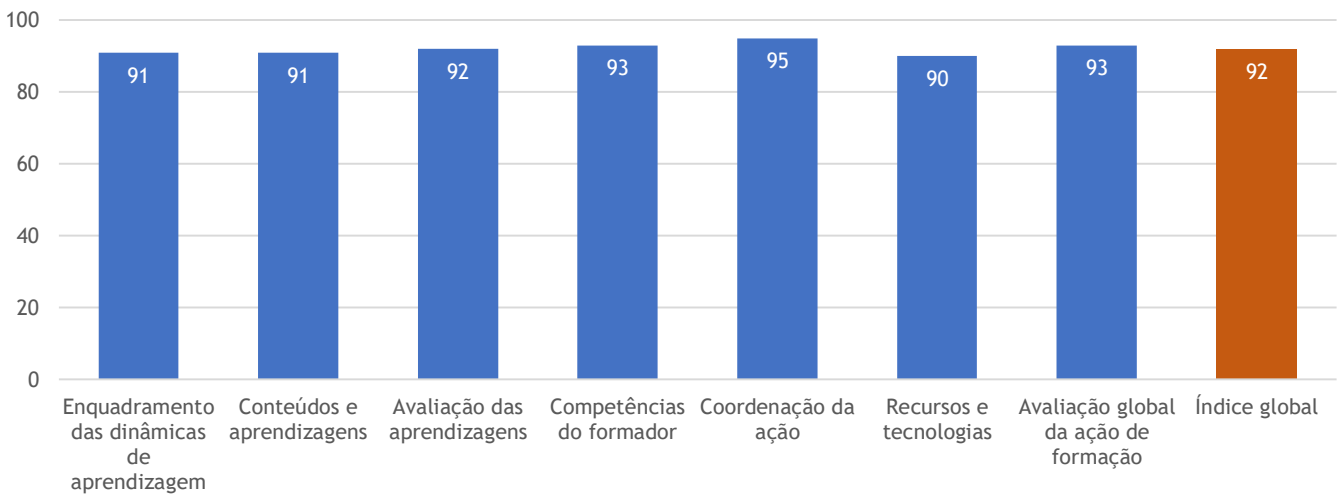
- Avaliação da satisfação dos clientes**

Ao nível da satisfação dos clientes é possível identificar as dimensões do modelo de avaliação mais e menos bem avaliadas, como se evidencia no gráfico seguinte. De acordo com os resultados obtidos, as dimensões com avaliação mais elevada foram a Lealdade - 96, e Qualidade apercebida - 91. Com uma apreciação menos expressiva destacam-se as dimensões Expectativas - 83, e Valor apercebido - 86.



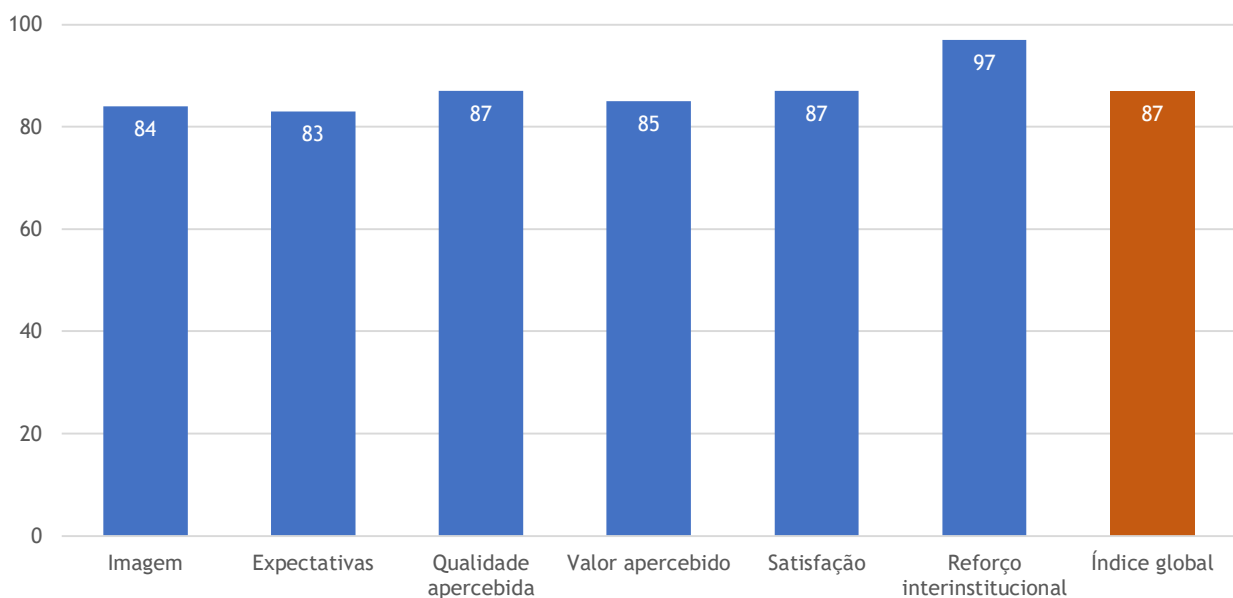
• **Avaliação da formação profissional**

Na avaliação da formação profissional obtiveram-se os resultados que se evidenciam no gráfico seguinte. Consta-se que, do conjunto de dimensões consideradas no modelo de avaliação, são a Coordenação da ação - 95 e Competências do formador - 93, as que apresentam uma avaliação com valores mais elevados. Os Recursos e tecnologias - 90 e Enquadramento das dinâmicas de aprendizagem - 91, são as dimensões com valores menos elevados.



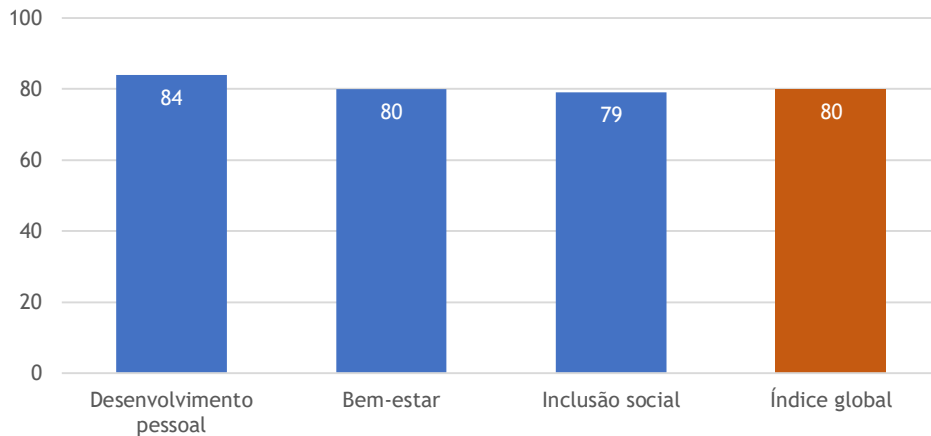
• **Avaliação da satisfação dos parceiros e outras partes interessadas**

Os resultados quanto à apreciação dos parceiros e outras partes interessadas são os que se apresentam no gráfico abaixo. As dimensões do modelo com valores mais elevados foram o Reforço interinstitucional - 97, Qualidade apercebida e Satisfação - ambos com 87. Com resultado menos elevado surgem as dimensões Expectativas - 83 e Imagem - 84.



• **Avaliação dos impactos das intervenções na qualidade de vida**

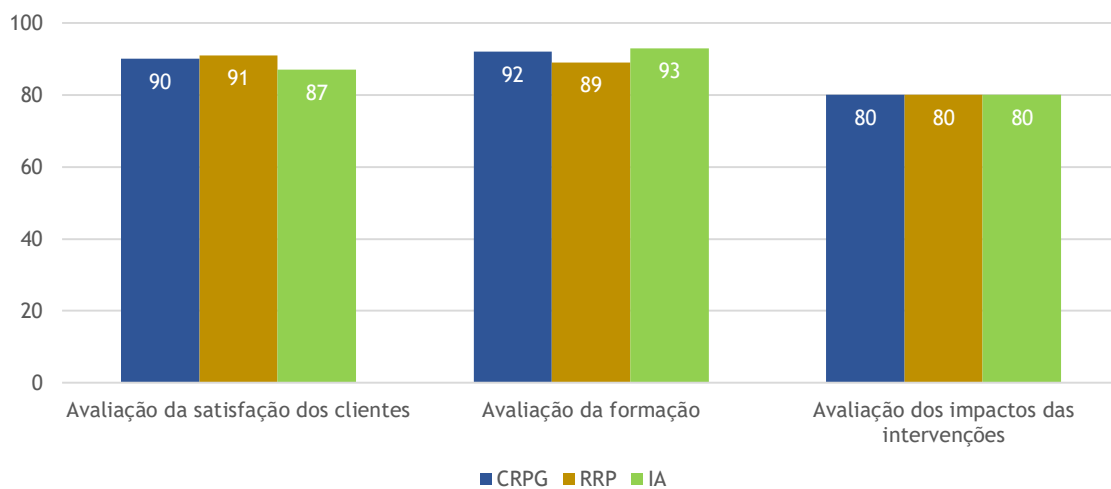
Na avaliação dos impactos das intervenções na qualidade de vida dos clientes foram obtidos os resultados por dimensão que se evidenciam no gráfico seguinte. A dimensão Inclusão social - 79 continua a ser a que apresenta um índice menos elevado, à semelhança de anos anteriores, enquanto a dimensão desenvolvimento pessoal - 84 continua também a ser a que recebe uma avaliação com valor mais expressivo.



• **Resultados por eixos de intervenção e programas**

São apresentados no gráfico seguinte os resultados obtidos ao nível dos 2 principais eixos de intervenção do Centro:

- Reabilitação e reintegração profissional de pessoas com diversidade funcional associada a deficiências e incapacidades adquiridas na sequência de acidentes ou doenças (**RRP**)
- Inclusão ativa de pessoas com diversidade funcional associada a deficiências e incapacidades congénitas, ou adquiridas em fase precoce de vida, entretanto já consolidadas (**IA**).



Na Qualificação de adultos, nomeadamente ao nível do Centro Qualifica, foi conduzida a avaliação da satisfação dos clientes. Recorre-se a um modelo de avaliação simplificado¹, através de recolha de feedback em quiosque multimédia disponível para os clientes deste Centro. Os resultados da satisfação dos clientes, e respetivas dimensões de análise, foram:

Dimensões	Qualificação de adultos
Qualidade apercebida (desempenho dos profissionais)	Muito satisfeito
Satisfação	Muito satisfeito
Índice global de satisfação dos clientes	Muito satisfeito

São também objeto de avaliação simplificada da satisfação dos clientes alguns programas transversais aos eixos de intervenção do Centro (Prescrição de produtos de apoio, Fornecimento de produtos de apoio) bem como programas com um carácter específico como seja o Plano de Ação para Apoio aos Deficientes Militares - PADM. Os resultados obtidos para estes programas foram os seguintes:

Dimensões	Prescrição de produtos de apoio	Fornecimento de produtos de apoio	PADM
Qualidade apercebida (desempenho dos profissionais)	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
Satisfação	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito
Índice global de satisfação dos clientes	Muito satisfeito	Muito satisfeito	Muito satisfeito

¹ No modelo simplificado de avaliação da satisfação dos clientes, define-se a seguinte correspondência entre resultados quantitativos e qualitativos: de 0 a 19 - Muito insatisfeito; de 20 a 49 - Insatisfeito; de 50 a 79 - satisfeito; de 80 a 100 - Muito satisfeito.