

## Relatório das avaliações da qualidade

2022

### 1. Resultados globais

O presente relatório apresenta os resultados das avaliações da qualidade conduzidas durante o ano de 2022.

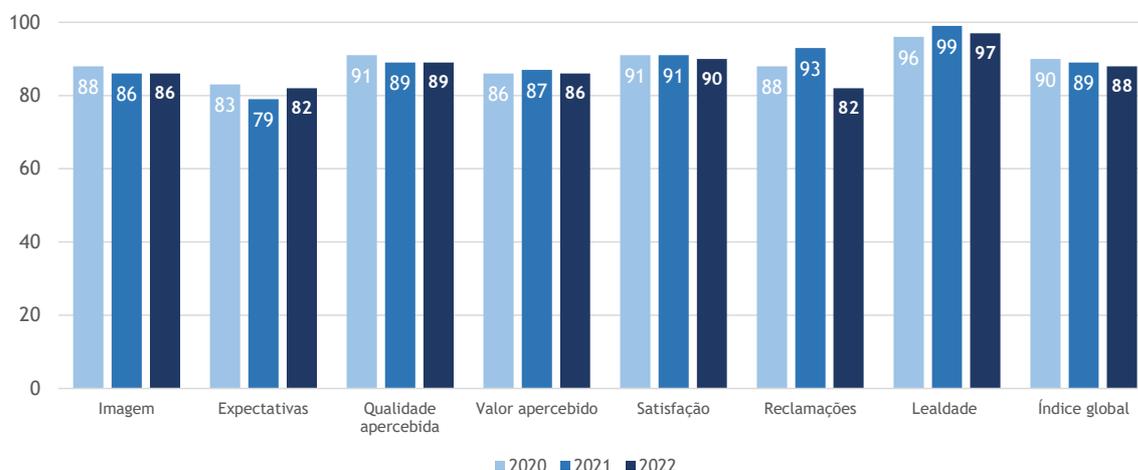
O conjunto das avaliações envolveu o tratamento de 1.677 respostas. Os índices globais para cada tipo de avaliação, medidos numa escala de 0 a 100, são sistematizados na tabela seguinte.

Descrição	Resultado 2020	Resultado 2021	Resultado 2022
Avaliação da satisfação dos clientes	90	89	88
Avaliação da satisfação dos parceiros e outras partes interessadas	87	92	88
Avaliação dos impactos das intervenções	80	77	85
Avaliação da formação	92	92	93

#### • Avaliação da satisfação dos clientes

O nível de satisfação dos clientes situou-se nos 88, 1 p.p. abaixo do resultado obtido em 2021. A amostra envolvida totalizou 369 clientes, num universo de 1.562, o que corresponde a uma taxa de resposta de 24%.

Avaliação da satisfação dos clientes



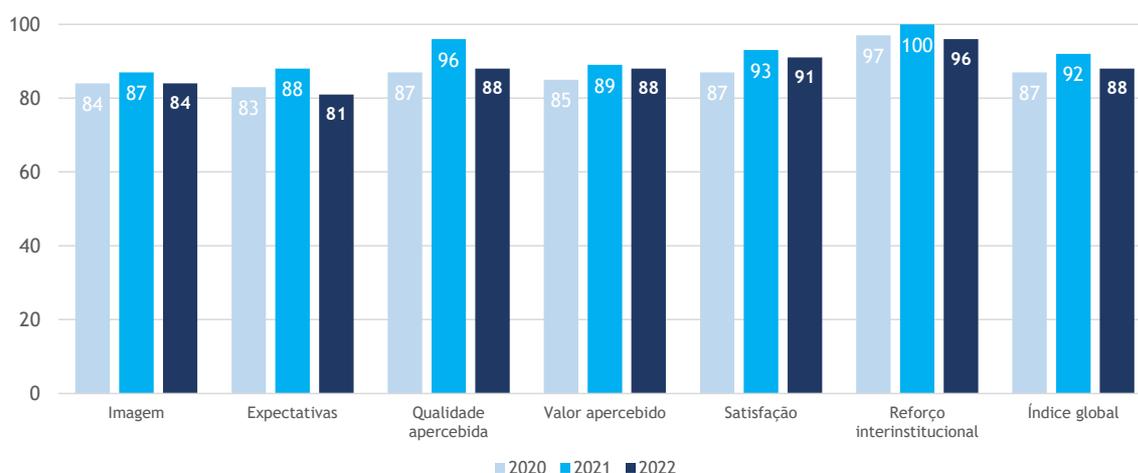
As dimensões com avaliação mais positiva foram a Lealdade, Satisfação e Qualidade apercebida. Com uma apreciação menos expressiva destacam-se as dimensões Expectativas e Reclamações. A dimensão Expectativas continua a ser, como em 2021, a que apresenta uma avaliação mais baixa no conjunto de todas as dimensões de análise. Por comparação a 2021, constata-se alguma estabilidade na tendência de apreciação por parte dos clientes, quer nas dimensões mais favoráveis, quer nas dimensões menos favoráveis.

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

Os resultados quanto à apreciação dos parceiros e outras partes interessadas basearam-se em 14 respostas recebidas, conduzindo a um resultado de 88, cerca de 5 p.p. abaixo do resultado obtido no ano anterior. A taxa de resposta ao inquérito foi de 8% (para um universo de 186 entidades).

As dimensões com avaliação mais positiva foram o Reforço institucional e a Satisfação mantendo-se esta tendência ao longo dos anos. As dimensões Expectativas e Imagem continuam, por outro lado, a ser as que obtêm uma avaliação menos expressiva no conjunto das dimensões também se verificando a mesma tendência nos últimos anos.

Avaliação da satisfação dos parceiros e outras partes interessadas

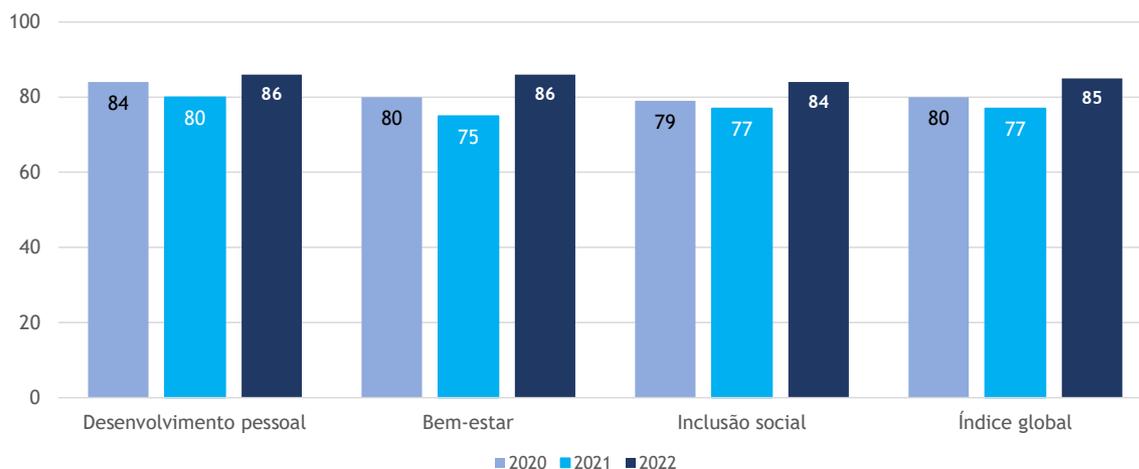


- **Avaliação dos impactos das intervenções**

Na avaliação dos impactos das intervenções na qualidade de vida dos clientes foram recebidas 91 respostas, tendo sido obtido um índice global de 85, 8 p.p. acima do resultado de 2021. A taxa de resposta ao inquérito foi de 75%.

Todas as dimensões em análise apresentaram uma subida considerável - Desenvolvimento pessoal, 6 p.p., Bem-estar 11 p.p. e Inclusão social, 7 p.p.. Mantém-se a tendência dos anos anteriores em que a dimensão menos favorável é a Inclusão social.

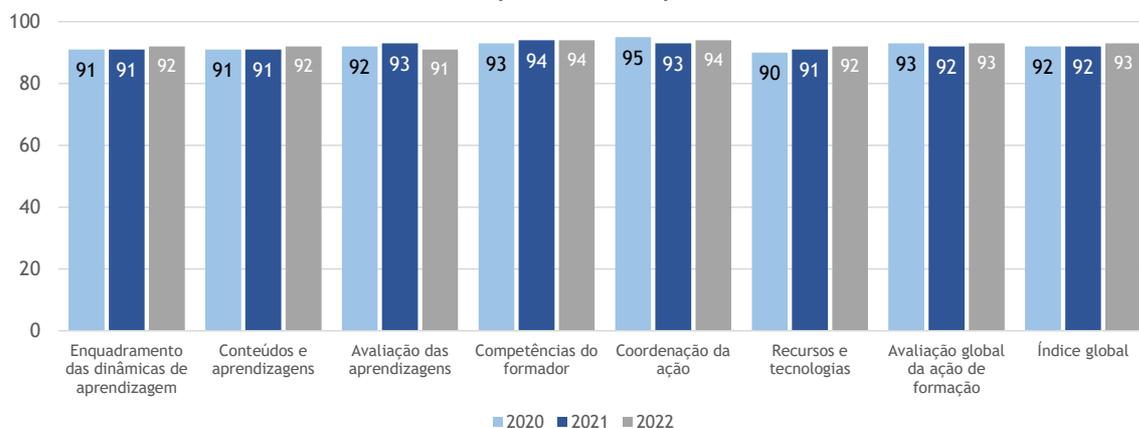
### Avaliação dos impactos das intervenções na qualidade de vida dos clientes



#### • Avaliação da formação

Ao nível da avaliação da formação obteve-se um resultado de 93, superior ao verificado nos anos anteriores. A amostra consistiu em 1.203 inquéritos, abarcando um universo de 232 clientes. A taxa de resposta ao inquérito, por cliente, foi de 100%.

### Avaliação da formação

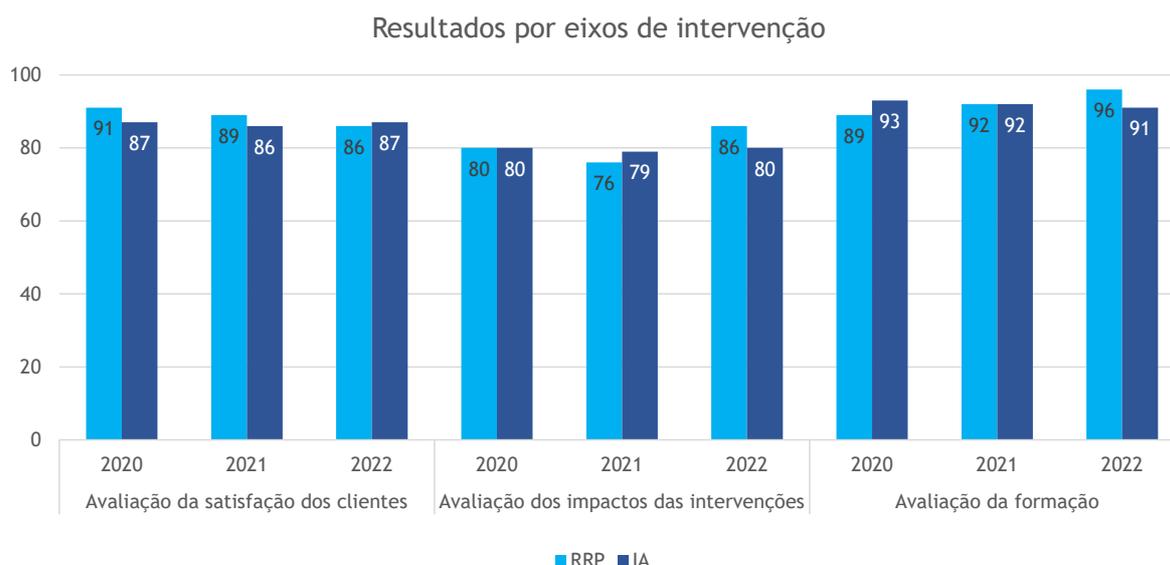


Constata-se que, do conjunto de dimensões consideradas no modelo de avaliação, são as dimensões Competências do formador e a Coordenação da ação as que apresentam uma avaliação mais positiva. O Enquadramento das dinâmicas de aprendizagem, Avaliação das aprendizagens, Conteúdos e aprendizagens e Recursos e tecnologias, são as dimensões avaliadas de forma menos positiva.

Por comparação aos resultados obtidos em 2021, verifica-se no essencial uma forte estabilidade dos índices, destacando-se, no entanto, que a dimensão Avaliação das aprendizagens foi a única que apresentou uma descida (1 p.p.) face ao ano anterior.

## • Resultados nos principais eixos de intervenção

Os resultados obtidos ao nível dos 2 principais eixos de intervenção do Centro (RRP - Reabilitação e reintegração profissional de pessoas com diversidade funcional associada a deficiências e incapacidades adquiridas na sequência de acidentes ou doenças e IA - Inclusão ativa de pessoas com diversidade funcional associada a deficiências e incapacidades congénitas, ou adquiridas em fase precoce de vida, entretanto já consolidadas) são ilustrados no gráfico que se apresenta abaixo.



Ao nível da satisfação dos clientes, em 2022 regista-se a descida do índice em RRP e a subida do índice em IA quando comparados com os valores obtidos em 2021. Na avaliação dos impactos observa-se o crescimento do índice em ambos os eixos de intervenção, com uma subida particularmente significativa de 10 p.p. no eixo RRP. Na avaliação da formação registou-se uma subida de 4 p.p., face a 2021, no resultado do eixo RRP e uma descida de 1 p.p. no eixo IA mantendo-se a tendência de crescimento em RRP e de decréscimo em IA, quando analisamos os últimos 3 anos.

## • Resultados da avaliação da satisfação dos clientes nos programas com avaliação simplificada<sup>1</sup>

Os resultados obtidos para os serviços cuja avaliação adota o modelo simplificado, e não incluídos nos 2 principais eixos de intervenção referidos no Ponto 2, são apresentados na tabela abaixo.

O eixo da Qualificação de adultos é constituído exclusivamente pela atividade

<sup>1</sup> A avaliação da satisfação assente num modelo simplificado aplica-se a um conjunto de intervenções previstas na metodologia das avaliações, através de recolha de feedback em quiosques multimédia disponíveis para os clientes do Centro. Neste modelo 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.

desenvolvida no Centro qualifica, tendo sido obtidas 43 respostas no âmbito da avaliação da satisfação dos clientes. Ao nível da Prescrição de produtos de apoio, foram obtidas 14 respostas e no Fornecimento de produtos de apoio 48 respostas. No PADM foram recolhidas 61 respostas ao inquérito.

Descrição	Índice global de satisfação dos clientes		
	2020	2021	2022
Qualificação de adultos	Muito satisfeito (94)	Muito satisfeito (98)	Muito satisfeito (100)
Prescrição de produtos de apoio	Muito satisfeito (95)	Muito satisfeito (93)	Muito satisfeito (100)
Fornecimento de produtos de apoio	Muito satisfeito (93)	Muito satisfeito (99)	Muito satisfeito (100)
PADM	Muito satisfeito (90)	Muito satisfeito (91)	Muito satisfeito (92)