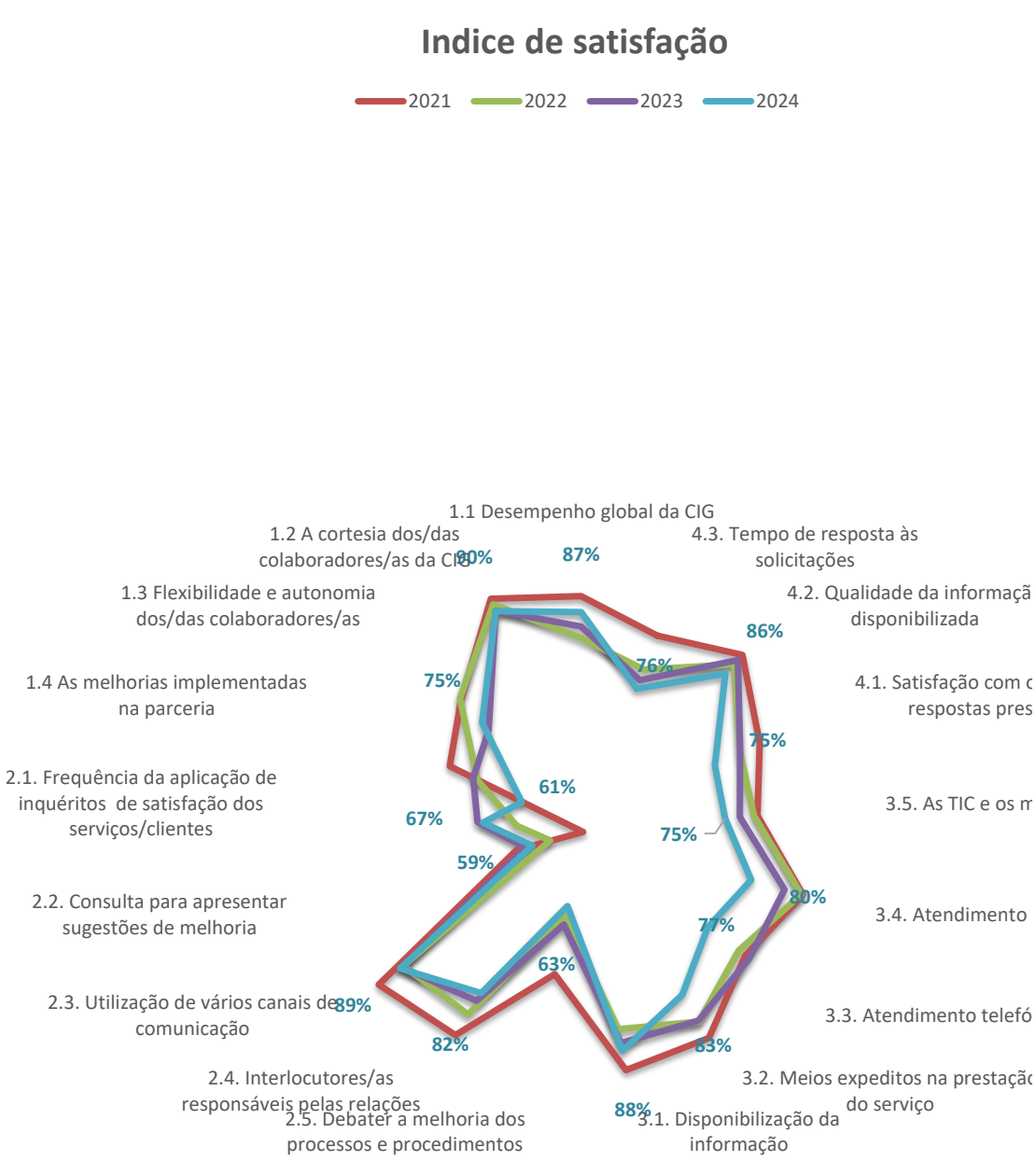
CIG
COMISSÃO PARA A CIDADANIA E A IGUALDADE DE GÉNERO

Questionário de satisfação - Entidades parceiras

		% de avaliação de bom ou muito bom				
Campos	**Questionário**	**2021**	**2022**	**2023**	**2024**	
DesempGlobal_CIG	**1.1 Desempenho global da CIG**	**90%**	**83%**	**85%**	**87%**	+
Cortesia_CIG	1.2 A cortesia dos/das colaboradores/as da CIG	93%	92%	90%	90%	=
Flexibilidade_CIG	**1.3 Flexibilidade e autonomia dos/das colaboradores/as**	**80%**	**81%**	**73%**	**75%**	+
Melhorias_CIG	1.4 As melhorias implementadas na parceria	75%	70%	71%	61%	-
FreqInqueritos_CIG	2.1. Frequência da aplicação de inquéritos de satisfação dos serviços/clientes	50%	61%	68%	67%	-
Melhorias_Ent	2.2. Consulta para apresentar sugestões de melhoria	61%	56%	60%	59%	-
MultiCanal_CIG	2.3. Utilização de vários canais de comunicação	93%	88%	88%	89%	=
Interlocutores_CIG	2.4. Interlocutores/as responsáveis pelas relações	91%	87%	84%	82%	-
MelhoriaProcessos_Ent	2.5. Debater a melhoria dos processos e procedimentos	75%	65%	66%	63%	-
DispInform_CIG	3.1. Disponibilização da informação	91%	84%	87%	88%	=
Multiplataformas	3.2. Meios expeditos na prestação do serviço	91%	88%	88%	83%	-
AtendTelefonico	3.3. Atendimento telefónico	85%	84%	86%	77%	-
email	3.4. Atendimento por e-mail	89%	89%	86%	80%	-
TIC	3.5. As TIC e os meios técnicos	80%	80%	77%	75%	-
SatisfServ	4.1. Satisfação com os serviços / respostas prestadas	84%	80%	80%	75%	-
QualInform	4.2. Qualidade da informação disponibilizada	91%	89%	90%	86%	-
TempResp	4.3. Tempo de resposta às solicitações	86%	80%	78%	76%	-

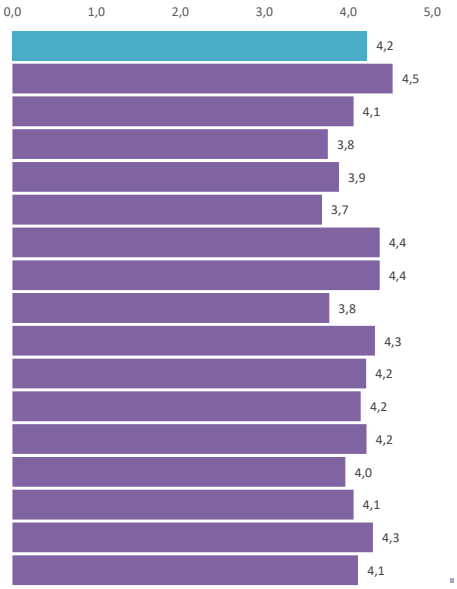
Universo		Nº de questionários enviados	Nº de quest. Submetidos	Tx. de resposta
Associações		96	7	7%
Camaras Municipais	Igualdade	237	74	31%
Estruturas de Atendimento	Violencia / EA	145	115	79%
Estruturas de Acolhimento	Violencia / AC	63	54	86%
Total		541	250	46%


Indice de satisfação
2021
2022
2023
2024
1.1 Desempenho global da CIG
1.2 A cortesia dos/das colaboradores/as da CIG
1.3 Flexibilidade e autonomia dos/das colaboradores/as
1.4 As melhorias implementadas na parceria
2.1. Frequência da aplicação de inquéritos de satisfação dos serviços/clientes
2.2. Consulta para apresentar sugestões de melhoria
2.3. Utilização de vários canais de comunicação
2.4. Interlocutores/as responsáveis pelas relações
2.5. Debater a melhoria dos processos e procedimentos
3.1. Disponibilização da informação
3.2. Meios expeditos na prestação do serviço
3.3. Atendimento telefó
3.4. Atendimento
3.5. As TIC e os m
4.1. Satisfação com c respostas pres
4.2. Qualidade da informaçã disponibilizada
4.3. Tempo de resposta às solicitações
80%
87%
86%
76%
75%
75%
61%
67%
75%
59%
80%
77%
63%
89%
82%
83%
88%

Questionário de satisfação - Entidades parceiras

O Questionário 1 a 21 de dezembro 2024	
Nº de total de questionários enviados	**546**
Nº de total de questionários preenchidos válidos	211
% de questionários preenchidos válidos	**39%**

	Questões	TIPO	Média obtida
1. Satisfação global com a CIG	**1.1 Desempenho global da CIG**	ESCALA	**4,2**
	1.2 A cortesia dos/das colaboradores/as da CIG que articulam com a sua organização	ESCALA	**4,5**
	1.3 Flexibilidade e autonomia dos/das colaboradores/as para resolver situações invulgares	ESCALA	**4,1**
	1.4 As melhorias implementadas na parceria	ESCALA	**3,8**
2. Envolvimento e participação	2.1. Frequência da aplicação de inquéritos para conhecer o grau de satisfação dos serviços/clientes	ESCALA	**3,9**
	2.2. Consulta às organizações parceiras para apresentar sugestões de melhoria dos serviços prestados	ESCALA	**3,7**
	2.3. A possibilidade de utilização de vários canais de comunicação (telefone; e-mail; reuniões)	ESCALA	**4,4**
	2.4. A existência de interlocutores/as responsáveis pelas relações com as organizações parceiras	ESCALA	**4,4**
	2.5. A participação das entidades parceiras em reuniões para debater a melhoria dos processos e procedimentos inerentes à parceria	ESCALA	**3,8**
3. Acessibilidade	3.1. Disponibilização da informação	ESCALA	**4,3**
	3.2. Meios expeditos na prestação do serviço (ex. utilização de e-mail ou serviços on-line)	ESCALA	**4,2**
	3.3. Atendimento telefónico	ESCALA	**4,2**
	3.4. Atendimento por e-mail	ESCALA	**4,2**
	3.5. As TIC e os meios técnicos disponibilizados pela CIG para tratar a informação e auxiliar na comunicação	ESCALA	**4,0**
4. Produtos e serviços	4.1. Satisfação com os serviços / respostas prestadas	ESCALA	**4,1**
	4.2. Qualidade da informação disponibilizada	ESCALA	**4,3**
	4.3. Tempo de resposta às solicitações	ESCALA	**4,1**



As observações destacam várias potencialidades e pontos fortes da colaboração entre a Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG) e outras entidades. Alguns dos principais pontos incluem:

Estes pontos destacam a importância da comunicação eficaz, da colaboração ativa, da formação contínua, da resolução ágil de problemas, da proximidade nas relações e da disponibilização de recursos e informações para o sucesso das parcerias e intervenções.

5.1. – Quais os pontos fortes e potencialidades do atual modelo de parceria estabelecido entre a CIG e a sua organização?

Boa articulação e comunicação entre as entidades.
Comunicação clara e objetiva, facilitada pela existência de interlocutores.
Disponibilidade e agilidade na comunicação, tanto por e-mail quanto por telefone.
Colaboração e Apoio:
Disponibilidade e empenho dos técnicos da CIG (Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género).
Colaboração em eventos e iniciativas organizadas pelas estruturas.
Apoio institucional e técnico prestado pela CIG.
Formação e Capacitação:
Oferta de formação contínua e diversificada, especialmente em temas ligados à igualdade de género.
Capacitação técnica das equipas, com atualização regular de informações e procedimentos.
Resolução de Problemas e Suporte:
Prontidão na resolução de situações urgentes e dúvidas.
Disponibilidade para ouvir e entender os problemas e dificuldades enfrentados no dia a dia.
Flexibilidade e proatividade na busca de soluções.
Proximidade e Relacionamento:
Relação de proximidade entre a CIG e as instituições parceiras.
Conhecimento das necessidades e demandas locais, facilitando uma intervenção mais eficaz.
Maior visibilidade e impacto das ações desenvolvidas.
Recursos e Informação:
Disponibilização de materiais e recursos informativos.
Atualização constante de informações relevantes para a rede de apoio.
Uniformização dos procedimentos e clareza nas orientações.

5.2. – Quais as fraquezas e vulnerabilidades do atual modelo de parceria estabelecido entre a CIG e a sua organização?	As respostas abordam várias vulnerabilidades e fraquezas na colaboração entre a Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG) e outras entidades. Alguns dos principais pontos incluem: Estes pontos destacam as principais vulnerabilidades relacionadas à falta de recursos humanos e financeiros, desafios na comunicação e colaboração, necessidade de formação contínua, atrasos nos processos e procedimentos, e insuficiência de suporte na resolução de problemas.	Escassez de recursos humanos na CIG, dificultando o desenvolvimento e planeamento de atividades. Incerteza quanto à continuidade dos financiamentos e projetos. Necessidade de mais apoio financeiro para implementação de planos municipais de igualdade. *Comunicação e Colaboração:* Distanciamento presencial e falta de proximidade física com as entidades. Comunicação tardia do agendamento de reuniões e sessões de trabalho. Poucos momentos de partilha e debate entre os profissionais da RNAVVD e outras áreas. *Formação e Capacitação:* Necessidade de formação inicial e contínua para técnicos das estruturas de atendimento. Concentração de muitas ações/formações em períodos específicos, dificultando a participação assídua. *Processos e Procedimentos:* Atrasos nos pedidos de reembolso e modelo de financiamento. Demora na conclusão de processos de certificação das entidades. Falta de clareza nos objetivos e responsabilidades, além de restrições orçamentais. *Suporte e Resolução de Problemas:* Inexistência de soluções concretas para determinadas problemáticas. Incapacidade do sistema em dar resposta em tempo útil às dificuldades identificadas pelas equipas. Necessidade de maior articulação e formação na área da justiça. *Proximidade e Relacionamento:* Pouca interação presencial e escassos momentos de reflexão e partilha entre as entidades. Necessidade de maior proximidade e acompanhamento por parte do ponto focal.
Dê-nos a conhecer as suas sugestões de melhoria	As entidades parceiras/Clientes apresentam várias sugestões para melhorar a colaboração entre a Comissão para a Cidadania e a Igualdade de Género (CIG) e outras entidades. Alguns dos principais pontos incluem: Estas sugestões visam melhorar a comunicação, a formação, os recursos, os processos, o apoio e a inovação nas ações de combate à violência doméstica e promoção da igualdade de género.	Dar continuidade às reuniões entre a CIG e as entidades da RNAVVD. Criar mais momentos de partilha de experiências e fóruns para discutir constrangimentos e soluções. Melhorar a articulação com a rede de parceiros e promover maior proximidade física e interação. *Formação e Capacitação:* Oferecer mais ações de formação online certificada para profissionais que trabalham com vítimas de violência doméstica. Realizar formações específicas para novos técnicos e capacitação contínua para todos os envolvidos. Desenvolver um plano de formação técnico especializado e uniformização de procedimentos. *Recursos e Suporte:* Criar respostas intermédias para vítimas de violência doméstica, como apartamentos de transição. Estabelecer parcerias para facilitar o acesso à habitação para as vítimas. Melhorar os recursos e instrumentos disponíveis para as entidades parceiras. *Processos e Procedimentos:* Reduzir a burocracia e agilizar os processos de reembolso. Clarificar e simplificar os procedimentos de certificação das entidades. Implementar uma plataforma informática mais eficiente para o atendimento a vítimas. *Apoio e Supervisão:* Aumentar a supervisão e acompanhamento das instituições parceiras pela CIG. Promover encontros temáticos e reuniões regulares para discutir casos complexos e partilhar boas práticas. Garantir maior apoio financeiro e estabilidade para as ONG/IPSS. *Inovação e Melhoria Contínua:* Incentivar o desenvolvimento de novas soluções e respostas rápidas