

APPACDM



APPACDM de Viana do Castelo
Associação Portuguesa de Pais e Amigos do Cidadão Deficiente Mental

AVALIAÇÃO SATISFAÇÃO STAKEHOLDERS



2017

Índice

| | | |
|-----|--|----|
| 1. | NOTA INTRODUTÓRIA..... | 3 |
| 2. | AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES..... | 4 |
| 3. | CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES..... | 10 |
| 4. | AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES..... | 12 |
| 5. | CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO CLIENTES..... | 16 |
| 6. | AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS | 17 |
| 7. | CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO PARCEIROS | 18 |
| 8. | AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FINANCIADORES | 19 |
| 9. | CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO FINANCIADORES..... | 20 |
| 10. | TAXA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DE TODAS AS PARTES INTERESSADAS..... | 20 |

1. NOTA INTRODUTÓRIA

A satisfação dos stakeholders desta APPACDM de Viana do Castelo é considerada um fator crítico de sucesso e assume um papel fundamental na estruturação de uma política de qualidade ativa que responda satisfatoriamente às necessidades e expectativas de todos os elementos envolvidos. Assim, nos últimos anos temos estimulado uma Política da Qualidade assente na melhoria contínua dos seus serviços, identificando oportunidades de melhoria, contribuindo para a sustentabilidade da instituição.

A Direção e a Equipa da Qualidade, bem como os Diretores Técnicos de cada estrutura têm trabalhado e estimulado todos os seus colaboradores, clientes/significativos, parceiros e financiadores a participarem neste processo.

O presente relatório tem como finalidade compilar, tratar e apresentar os resultados da avaliação de satisfação dos *stakeholders* no ano de 2017, na globalidade da instituição e por resposta social/estrutura.

Os resultados a seguir refletem os níveis de satisfação obtidos.

2. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

2.1 FICHA TÉCNICA

Período de avaliação: 21/11/2017 a 21/12/2017

Escala utilizada: 5 Indicadores (Escala Qualitativa) – Totalmente Satisfeito; Muito Satisfeito; Satisfeito; Pouco Satisfeito; Nada Satisfeito

Inquéritos recebidos: 117 num total de 259 enviados

Taxa de resposta: 45%

Inquéritos inválidos: 0

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 1 – Ficha Técnica

2.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

| 2012 | 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | Meta 2017 | Desvio 2017 | Meta 2018 |
|--------|--------|------|------|--------|--------|-----------|-------------|-----------|
| 64,67% | 73,74% | 68% | 59% | 71.41% | 68.46% | 75% | -6.54% | 75% |

| | | |
|--|--|---------------|
| Resposta com maior índice de satisfação | P24 - Informação e comunicação dos resultados da organização | 74.36% |
| Resposta com menor índice de satisfação | P14 - À remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela organização | 51.62% |

Quadro 2- Análise aos resultados globais

Valores próximos dos 0% - Nada Satisfeito/ Valores próximos de 100% - Totalmente Satisfeito
Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação - Colaboradores

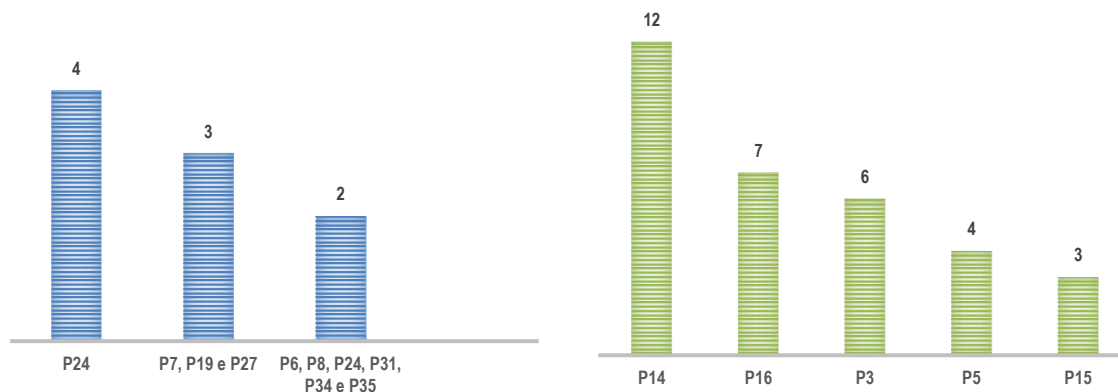
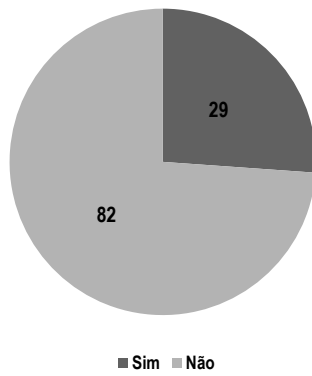


Gráfico 1 – Frequência de perguntas com médias mais elevadas (azul) e mais baixa (verde)

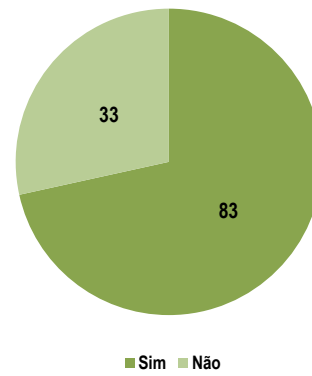
| Estrutura | N | Taxa | Estrutura | N | Taxa | Estrutura | N | Taxa | Estrutura | N | Taxa | Estrutura | N | Taxa |
|--------------|---|------|-------------|----|------|--------------|---|------|----------------|---|------|----------------|----|------|
| CAT | 6 | 40% | CAO P. L | 7 | 53% | FP Melgaço | 2 | 67% | LRE Monção | 1 | 10% | CAO Ursulinas | 5 | 71% |
| STV | 1 | 33% | FP P. L. | 1 | 50% | CAO P. Barca | 5 | 50% | LAP Monção | 1 | 50% | CAO J. Barreto | 3 | 50% |
| FP Areosa | 2 | 33% | LRE Melgaço | 2 | 20% | FP P. Barca | 2 | 100% | CAO Valença | 6 | 55% | CAO Cabedelo | 11 | 69% |
| CAO Areosa | 4 | 17% | CAO Melgaço | 12 | 63% | CAO Monção | 7 | 70% | LAP Valença | 1 | 50% | CEPVI | 2 | 20% |
| LRE Cabedelo | 2 | 14% | CRI | 8 | 57% | S. Centrais | 3 | 43% | S. Admin. | 3 | 50% | LRE V. Castelo | 3 | 60% |
| LAP 1 | 0 | 0% | LAP 2 | 0 | 0% | LAP 4 | 1 | 50% | LRE 3 de Julho | 5 | 60% | DC | 11 | 79% |

Quadro 3 – Nº/Taxa de questionários recebidos por Estrutura

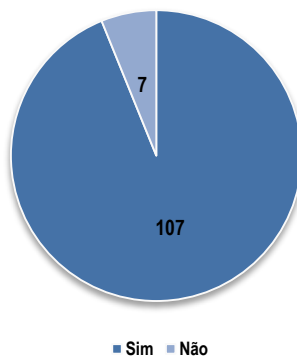
P37 - O grau de satisfação que tinha à um ano era mais elevado



P38 - Sente que trabalha numa organização inovadora e em permanente melhoria



P39 - Encontra-se disponível para aceitar novos desafios e/ou funções



P40 - Recomendaria a um amigo que viesse trabalhar para a sua organização

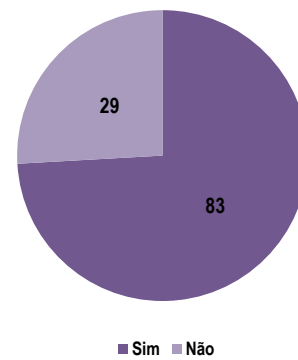


Gráfico 2 – Resultados das questões “sim/não” (P37, P38, P39 e P40)

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLOBORADORES POR RESPOSTA SOCIAL

CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS (CAO's)

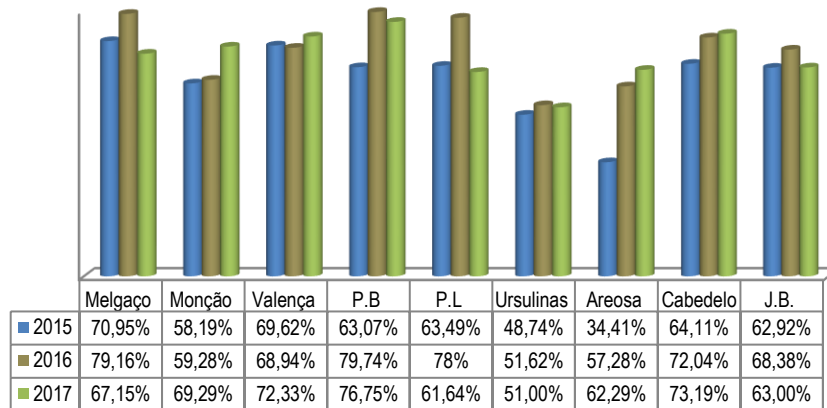


Gráfico 3 – Taxa média de Satisfação (CAO's)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

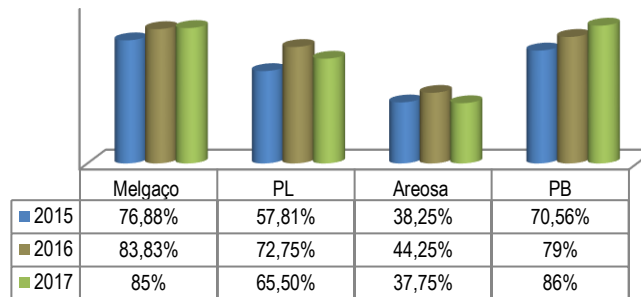


Gráfico 4 – Taxa média de Satisfação (Centros de Formação Profissional)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

RESIDÊNCIAS

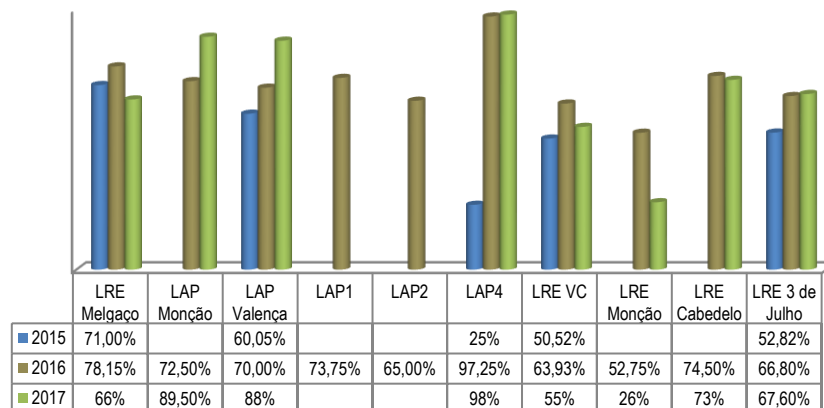


Gráfico 5 – Taxa média de Satisfação (Área Residencial)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

OUTRAS RESPOSTAS SOCIAIS

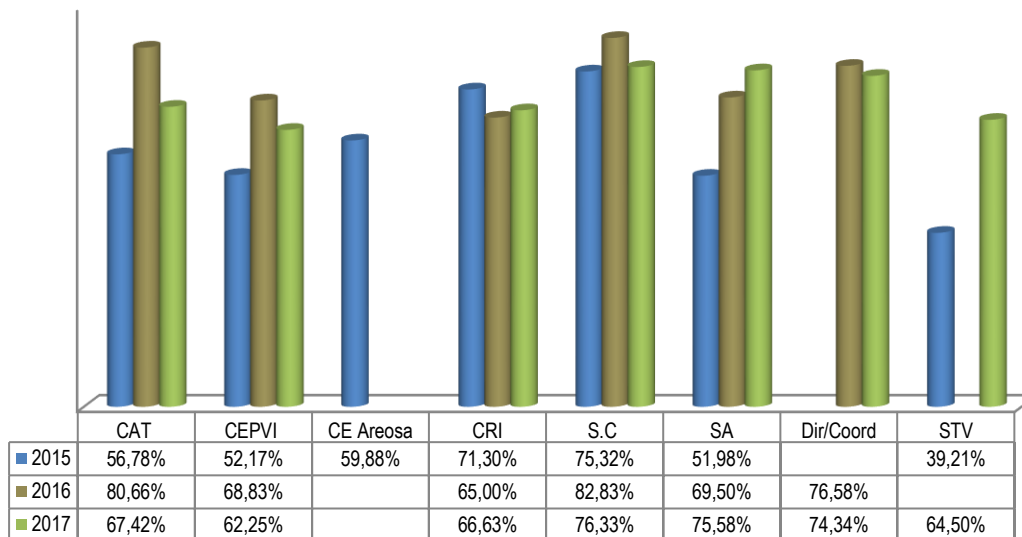


Gráfico 6 – Taxa média de Satisfação (Outras Respostas/Serviços)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

COMPARAÇÃO ENTRE RESPOSTAS SOCIAIS

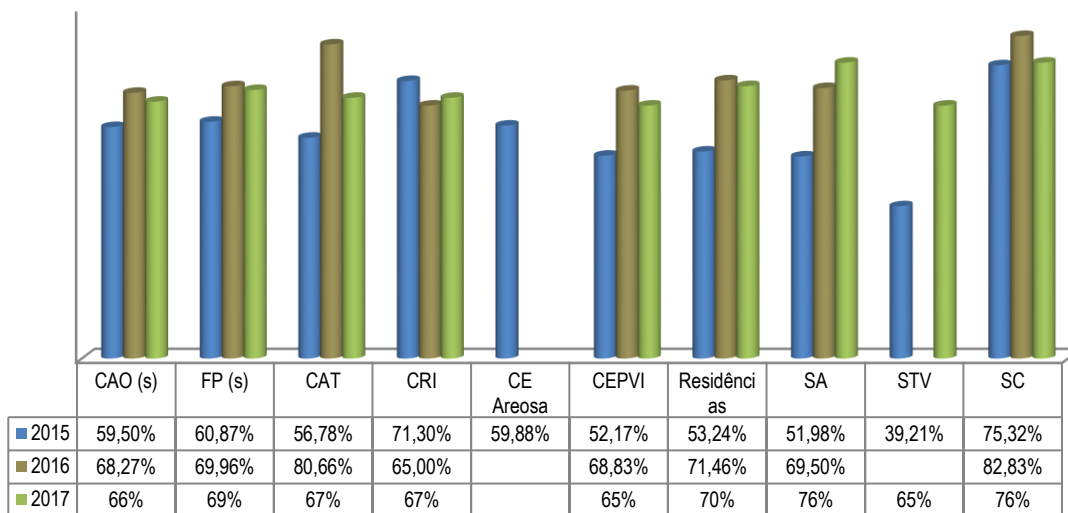


Gráfico 7 – Taxa média de Satisfação (Comparação entre respostas)¹

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

¹ Os resultados incluídos neste gráfico para as respostas sociais que incluem mais do que uma Estrutura não são completamente reais. Resultam de uma média aritmética da taxa de cada estrutura e pretendem dar uma imagem abrangente da comparação entre respostas/serviços.

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO NAS QUESTÕES QUE SÃO INDICADORES DAS POLITICAS/PAG

| Política de RH – Indicador 4.1 (Variável posto de trabalho) | | | | Política de RH – Indicador 4.2 (Variável reconhecimento e recompensa) | | | | Política de RH – Indicador 4.4 (Dominio da SST) | | | |
|--|-------|------------|-----------|--|------|------------|-----------|--|------|------------|-----------|
| 2015 | 2016 | 2017 | Meta 2018 | 2015 | 2016 | 2017 | Meta 2018 | 2015 | 2016 | 2017 | Meta 2018 |
| 62% | 73.3% | 69% | 75% | 46% | 60% | 58% | 65% | 60% | 67% | 66% | 70% |

Quadro 4 – Monitorização de taxas de indicadores globais PAG

| Estruturas | Política de RH – Indicador 4.1 (variável "posto de trabalho") | | | Política de RH – Indicador 4.2 (variável "reconhecimento e recompensa") | | | Política de RH – Indicador 4.4 (Dominio da SST) | | | < índice de satisfação | > índice de satisfação |
|------------------|--|------|------|--|------|------|--|------|------|------------------------|------------------------|
| | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 | | |
| Diretores/Coord. | | 76% | 75% | | 64% | 63% | | 70% | 75% | P20 – 56% | P24 – 87% |
| CAO MELGAÇO | 74% | 81% | 68% | 65% | 72% | 60% | 75% | 77% | 64% | P 14 – 55% | P27 - 73% |
| CAO MONÇÃO | 57% | 58% | 67% | 49% | 49% | 55% | 52% | 54% | 64% | P14 – 43% | P33 – 86% |
| CAO VALENÇA | 75% | 72% | 73% | 52% | 58% | 53% | 71% | 68% | 80% | P14 E 16 – 47% | P18 – 90% |
| CAO PB | 69% | 81% | 76% | 45% | 68% | 66% | 68% | 79% | 68% | P16 – 60% | P20 E P21 – 84% |
| CAO PL | 69% | 82% | 63% | 52% | 64% | 49% | 70% | 70% | 66% | P16- 40% | P27- 77% |
| CAO URSULINAS | 58% | 65% | 62% | 33% | 45% | 38% | 61% | 56% | 62% | P3 – 20% | P32 – 80% |
| CAO JB | 64% | 72% | 61% | 52% | 59% | 63% | 51% | 59% | 57% | P3 e 5 – 40% | P1 – 80% |
| CAO CABEDELLO | 68% | 74% | 73% | 45% | 59% | 63% | 60% | 64% | 65% | P14 – 53% | P19 E 21 – 84% |
| CAO AREOSA | 51% | 60% | 63% | 33% | 48% | 50% | 37% | 60% | 63% | P14 – 40% | P27 – 75% |
| FP MELGAÇO | 81% | 85% | 86% | 70% | 66% | 74% | 82% | 86% | 90% | P3 E 4 – 60% | P34 E 35 – 100% |
| FP AREOSA | 44% | 44% | 46% | 24% | 30% | 28% | 47% | 40% | 30% | Várias – 20% | P6 – 70% |
| FP PL | 66% | 73% | 77% | 45% | 56% | 44% | 56% | 60% | 80% | P14; 15 e 16 – 20% | P8; 9 e 21 – 100% |
| FP PB | 73% | 80% | 83% | 59% | 66% | 82% | 72% | 75% | 90% | Várias 80% | P7,8 e 21% - 100% |
| CAT | 56% | 80% | 66% | 44% | 73% | 53% | 49% | 61% | 63% | P5 – 43% | P34 E35 – 87% |
| LAP 1 | | 77% | | | 44% | | | 75% | | | |
| LAP 2 | | 74% | | | 24% | | | 80% | | | |
| LRE. MELGAÇO | 69% | 74% | 69% | 58% | 68% | 58% | 73% | 75% | 60% | P3,14 E 15 – 50% | Várias – 70% |
| LAP MONÇÃO | 64% | 78% | 100% | 48% | 53% | 84% | 58% | 63% | 90% | P3 – 60% | Várias – 100% |
| LRE MONÇÃO | 65% | 50% | 20% | 44% | 40% | 32% | 53% | 40% | 20% | Várias – 20% | Várias – 40% |
| LAP VALENÇA | 65% | 73% | 89% | 53% | 60% | 84% | 69% | 60% | 80% | Várias - 80% | Várias – 100% |
| LRE V.C | 52% | 67% | 57% | 29% | 51% | 43% | 47% | 50% | 43% | P14- 20% | P17 – 87% |
| LAP 4 | 25% | 97% | 100% | 23% | 92% | 84% | 19% | 100% | 100% | P16 – 20% | Várias – 100% |
| LRE 3 DE JULHO | 54% | 65% | 65% | 44% | 58% | 60% | 37,5% | 54% | 62% | P16 – 52% | P19 – 80% |
| LRE Cabedelo | | 71% | 74% | | 70% | 58% | | 67% | 60% | P14 – 30% | Várias – 90% |
| CEPVI | 58% | 73% | 69% | 42% | 61% | 50% | 60% | 87% | 75% | P14, 15 E 16 – 40% | Várias – 80% |
| CRI | 71% | 66% | 68% | | 58% | 52% | | 56% | 58% | P14 – 43% | P7 E 26 – 83% |

Quadro 5 – Monitorização de taxas de indicadores globais/Estrutura

Valores próximos dos 0% - Nada Satisfeito/ Valores próximos de 100% - Totalmente Satisfeito
Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação – Colaboradores

Relativamente á análise das questões abertas do campo sugestões/comentários/observações e cuja informação completa se encontra em anexo, podemos observar o seguinte:

| Sugestões/Observações/Comentários ² | |
|--|---|
| Sugestões | 9 |
| Observações/Comentários | 3 |

Quadro 6 – Monitorização de Questões Abertas

Das nove sugestões podemos referir o seguinte:

- 5 Sugestões serão encaminhadas para o departamento/serviço/área de Recursos Humanos
- 2 Sugestões serão encaminhadas para o departamento/serviço/área de Segurança e Higiene no Trabalho;
- 1 Sugestão será encaminhada para o departamento/serviço/área Gabinete de Formação;
- 1 Sugestão será encaminhada para a Direção.

Cada sugestão/comentário será analisada pelos departamentos anteriormente referidos e se pertinente será dado o devido andamento que será monitorizado no relatório de avaliação da satisfação dos stakeholders 2018.

3. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Verifica-se que a Média de Satisfação Global diminuiu em relação ao ano transato em 2,95 valores percentuais (de 71,41% para 68,46%).

É também possível observar, que se mantem a percentagem mínima de respostas nos itens “nada satisfeito”; há um ligeiro aumento das respostas nos itens “pouco satisfeito”, “satisfeito” e “uma diminuição da percentagem de respostas nos itens “muito satisfeito”; “totalmente satisfeito” e “não sabe, não se aplica” (ver Gráfico 8).

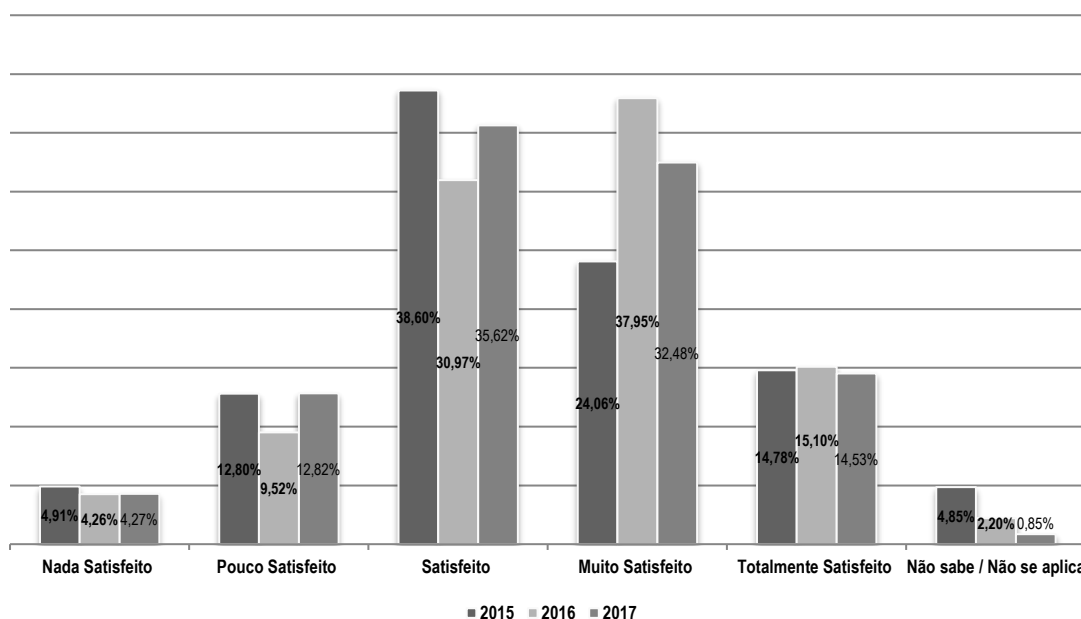


Gráfico 8 - Taxa de respostas em cada um dos níveis da escala

² Informação completa em anexo.

Após a análise dos questionários salienta – se os seguintes pontos de reflexão:

- Verifica-se um desvio negativo de 6,54% em relação à meta desejável para 2017 (75%).
- Verificou-se que o número de inquéritos devolvidos continua a diminuir, desde que se adotou a aplicação e realização dos mesmos através de uma plataforma online (de 154 em 2016 para 117 em 2017), não chegando este ano aos 50% dos colaboradores. Salienta-se o facto de se ter sensibilizado os colaboradores para a importância do preenchimento dos mesmos, quer através dos Diretores Técnicos, quer através do envio de e-mails a solicitar o preenchimento.
- Relativamente à análise da taxa de resposta por estrutura verificou-se que a taxa de resposta mais elevada pertence à Formação Profissional de Ponte da Barca (100%), seguidos dos Diretores e Coordenadores (79%) e CAO das Ursulinas (71%). A taxa de resposta mais baixa pertence ao LRE de Monção (10%); seguido do CEPVI (10%) e do CAO de Areosa (17%);
- O colaborador do LAP 4 é o que apresenta o índice de satisfação mais elevado, com 98%, seguido do colaborador do LAP Monção com 89,50%.
- Tal como nos anos anteriores, as questões que apresentam um índice de menor satisfação, pertencem à variável “reconhecimento e recompensa”, nomeadamente as questões relacionadas com remuneração, reconhecimento e oportunidades de carreira.
- As questões “sim/não” revelam a existência de um forte compromisso dos colaboradores para com a organização.
- Em relação aos resultados por resposta social, cada Diretor (a) Técnico (a), em conjunto com a Direção e colaboração da Equipa da Qualidade deve dar prioridade e atenção aos indicadores que apresentam um índice mais baixo adotando as respetivas ações de melhoria nas questões que apresentem uma média inferior a 60%.

PLANO DE AÇÃO

Apesar de continuar a diminuir o número de inquéritos recebidos, no próximo ano será mantida a mesma metodologia, ou seja, os questionários serão enviados e preenchidos “on-line” atendendo que o processo decorre de forma mais eficiente, diminuindo bastante as despesas com as impressões e cópias em papel.

Assim, para o ano de 2018, serão aplicadas ações de melhoria para compreender a falta de adesão dos colaboradores em relação a esta nova metodologia:

1. Divulgação dos resultados da satisfação nas diferentes estruturas pela EQ e apresentação dos resultados do tratamento de todas as sugestões individuais efetuadas no processo de avaliação.

4. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

4.1 FICHA TÉCNICA

Período de avaliação: 17/11/2017 a 18/12/2017

Escala utilizada: 7 Indicadores (Escala Qualitativa) – Totalmente Satisfeito; Muito Satisfeito; Satisfeito; Pouco Satisfeito; Nada Satisfeito; Não Sabe; Não se Aplica

Inquéritos recebidos: 399

Taxa de resposta: 71%

Inquéritos inválidos: 1

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 7 – Ficha Técnica

4.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

| 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | Meta 2017 | Desvio 2017 | Meta 2018 |
|------|------|------|-------|------|-----------|-------------|-----------|
| 93% | 94% | 78% | 79,5% | 82% | 85% | -3% | 85% |

| | | |
|--|--|---------------|
| Resposta com maior índice de satisfação | P23 – Os colaboradores que trabalham no Centro nunca se esquecem dos meus medicamentos | 86,84% |
| Resposta com menor índice de satisfação | P4 - Os equipamentos são atuais | 75% |

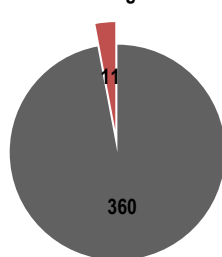
Quadro 8 - Análise aos resultados globais

Valores próximos dos 0% - Nada Satisfeito/ Valores próximos de 100% - Totalmente Satisfeito
Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação – Clientes

| Estrutura | Nº | Taxa | Estrutura | Nº | Taxa | Estrutura | Nº | Taxa | Estrutura | Nº | Taxa |
|----------------|----|------|---------------|----|------|--------------|----|------|----------------|----|-------|
| CAT | 8 | 73% | CAO P. L | 31 | 89% | FP Melgaço | 19 | 95% | LRE Monção | 0 | 0 |
| LRE V. Castelo | 10 | 100% | FP P. L. | 10 | 71% | CAO P. Barca | 11 | 50% | LAP Monção | 7 | 87.5% |
| FP Areosa | 26 | 58% | LRE Melgaço | 16 | 100% | FP P. Barca | 12 | 92% | CAO Valença | 26 | 87% |
| CAO Areosa | 44 | 73% | CAO Melgaço | 45 | 79% | CAO Monção | 24 | 96% | LAP Valença | 8 | 100% |
| LRE Cabedelo | 17 | 100% | CAO Ursulinas | 9 | 30% | CAO Cabedelo | 37 | 78% | CAO J. Barreto | 17 | 65% |
| LAP 1/2 | 0 | 0 | CE | 4 | 100% | LAP 4 | 8 | 100% | LRE 3 de Julho | 9 | 60% |

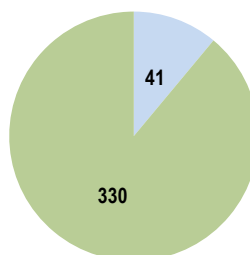
Quadro 9 – Nº de questionários recebidos por Estrutura

Recomendaria a instituição a um amigo?



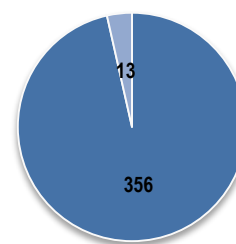
■ Sim ■ Não

Mudaria de organização?



■ Sim ■ Não

Aumento da Qualidade de Vuda



■ Sim ■ Não

Gráfico 9 – Resultados das questões “sim/não” (P49, P50 e P51)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES POR RESPOSTA SOCIAL

CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS – CAO's

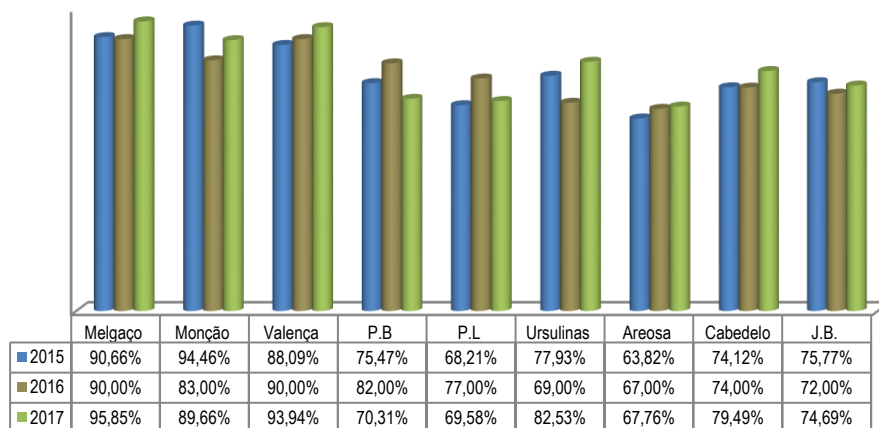


Gráfico 10 – Taxa média de Satisfação (CAO)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

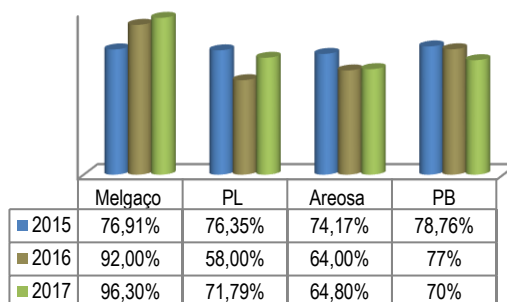


Gráfico 11 – Taxa média de Satisfação (Centros de Formação Profissional)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

RESIDÊNCIAS

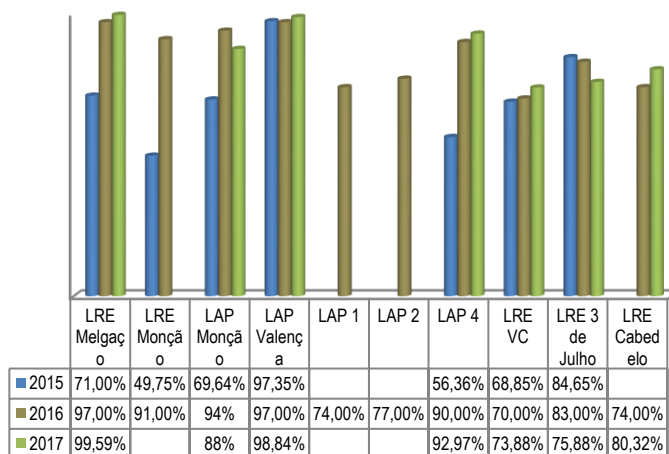


Gráfico 12 – Taxa média de Satisfação (Residências)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

OUTRAS RESPOSTAS SOCIAIS

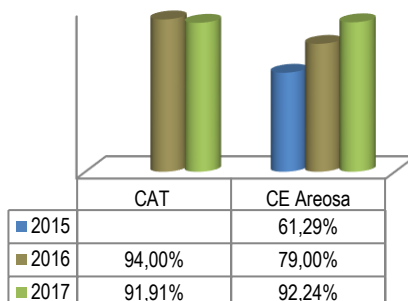


Gráfico 13 – Taxa média de Satisfação (Outras Respostas Sociais)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

COMPARAÇÃO ENTRE RESPOSTAS SOCIAIS

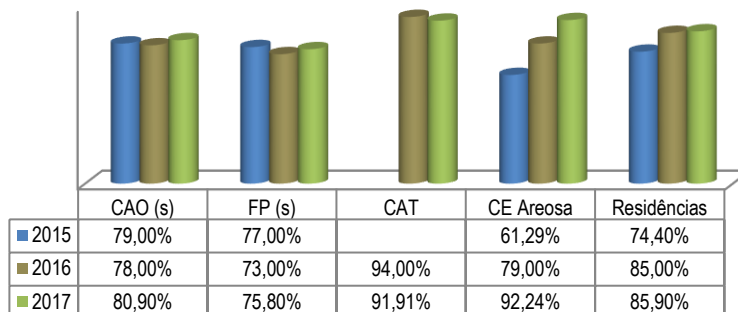


Gráfico 14 – Taxa média de Satisfação (Comparação entre respostas)³

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO NAS QUESTÕES QUE SÃO INDICADORES DAS POLITICAS/PAG - GERAL

| Política dos Direitos Indicador 2.1 - (Direitos e Deveres) | | | Política dos Direitos Indicador 2.2 - (Apoio) | | | Política da Ética Indicador 2.4 - (Ética) | | | Política da Ética Indicador 3.1 - (SSH) | | |
|---|------|------------|--|------|------------|--|------|------------|--|------|------------|
| 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 |
| 79% | 80% | 81% | 81% | 81% | 82% | 80% | 81% | 82% | 78% | 80% | 80% |
| Política da Ética Indicador 5.2 - (Confidencialidade) | | | Política da Participação Indicador 1.5 - (PI) | | | Política da Abrangência Indicador 3.3 - (Qualidade de Vida) | | | Política da Abrangência Indicador 3.4 - (Recetividade e flexibilidade) | | |
| 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 | 2015 | 2016 | 2017 |
| 81% | 82% | 83% | 77% | 77% | 80% | 100% | 98% | 96% | 78% | 78% | 81% |

Quadro 10 – Monitorização de taxas de indicadores globais PAG

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

³ Os resultados incluídos neste gráfico para as respostas sociais que incluem mais do que uma Estrutura não são completamente reais. Resultam de uma média aritmética da taxa de cada estrutura e pretendem dar uma imagem abrangente da comparação entre respostas/serviços.

| Respostas Sociais | Geral | Direitos Indicador 2.1 (Direitos e deveres) | Direitos Indicador 2.2 (Apoio) | Ética Indicador 2.4 (Ética) | Ética Indicador 3.1 (SSH) | Ética Indicador 5.2 (Confidencialidade) | Participação Indicador 1.5 (PI) | Abrangência Indicador 3.3 (QLV) | Abrangência Indicador 3.4 (R..e F.) |
|-------------------|--------|---|--------------------------------------|-----------------------------------|---------------------------------|---|---------------------------------------|---------------------------------------|---|
| CAO Melgaço | 95,85% | 95,56% | 95,45% | 96% | 96,56% | 95% | 95,50% | 97,62% | 95,36% |
| FPR Melgaço | 96,30% | 95,39% | 95,39% | 95,77% | 97,75% | 95,39% | 95,25% | 100% | 96,26% |
| LRE Melgaço | 99,59% | 99,17% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% | 99,64% |
| CAO Monção | 89,66% | 87,74% | 90,91% | 90,23% | 88,27% | 92,05% | 90,77% | 100% | 90,44% |
| LRE Monção | | | | | | | | | |
| LAP Monção | 87,54% | 77,50% | 93,93% | 91,43% | 88,63% | 91,07% | 62,50% | 100% | 74,82% |
| CAO Valença | 93,94% | 91,35% | 93,15% | 93,46% | 90,52% | 96,63% | 90% | 92,31% | 92,49% |
| LAP Valença | 98,84% | 100% | 100% | 100% | 96,56% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| CAT Benjamim | 91,91% | 96,88% | 95,31% | 94,38% | 83,75% | 93,75% | 95,09% | 100% | 91,16% |
| CAO PB | 70,31% | 71,59% | 72,73% | 67,77% | 68,25% | 70,71% | 67,05% | 100% | 67,73% |
| FPR PB | 86,31% | 89,58% | 76,04% | 92,27% | 85,11% | 93,18% | 83,62% | 100% | 82,61% |
| CAO PL | 69,58% | 64,37% | 70,13% | 69,19% | 66,21% | 71,37% | 66,11% | 100% | 65,74% |
| FPR PL | 71,19% | 73,75% | 68,19% | 69,50% | 69,97% | 72,50% | 57,29% | 100% | 66,17% |
| CAO Ursulinas | 82,53% | 77,78% | 86,11% | 77,78% | 83,46% | 77,78% | 76,79% | 100% | 82,38% |
| LAP 4 | 92,97% | 100% | 93,75% | 93,75% | 88,13% | 93,75% | 83,33% | 100% | 85,83% |
| CAO Cabedelo | 79,49% | 78,69% | 81,37% | 78,70% | 75,19% | 76,86% | 77,22% | 97,06% | 78,09% |
| LRE do Cabedelo | 80,32% | 75,83% | 82,35% | 80,38% | 79,12% | 78,62% | 72,50% | 88,24% | 78,52% |
| LRE de VC | 73,88% | 69,44% | 71,25% | 71,39% | 67,28% | 79,97% | 82,50% | 88,89% | 78% |
| CAO JB | 74,69% | 75% | 68,29% | 74,75% | 76,12% | 80,21% | 68,13% | 87,50% | 66,73% |
| LRE 3 de Julho | 75,88% | 72,22% | 79,56% | 75,50% | 75,48% | 79,17% | 63,39% | 100% | 66,21% |
| CAO Areosa | 67,76% | 68,50% | 68,50% | 65,70% | 64,71% | 68,11% | 63,89% | 92,31% | 44% |
| FPR Areosa | 64,80% | 65,63% | 62,81% | 60,54% | 64,11% | 63,46% | 60,48% | 96% | 63,37% |
| LAP 1/LAP 2 | | | | | | | | | |
| CE Areosa | 92,24% | 100% | 93,75% | 96,25% | 90% | 100% | 87,50% | 100% | 88,75% |

Quadro 11 – Monitorização de taxas de indicadores globais/Estrutura

Valores próximos dos 0% Nada Satisfeito/ Valores próximos de 100% - Totalmente Satisfeito

5. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO CLIENTES

- Verificou-se uma pequena subida na média geral de satisfação em relação ao ano transato (de 80% em 2016 para 82% em 2017. No entanto não foi atingida a meta de 85% proposta para 2017;
- Verificou-se que o número de inquéritos devolvidos diminuiu, de 424 para 399. Em termos de percentagem diminuiu de 92% para 71%.
- Salienta-se o facto que em três respostas sociais, os clientes não responderam ao questionário de avaliação de satisfação.
- Os clientes do LRE Melgaço são os que apresentam mais elevado índice de satisfação com 99%.
- Constatou-se que em termos globais, a questão que obteve um menor índice de satisfação foi: “Os equipamentos são atuais”, com 75%.
- Relativamente às questões abertas, os itens que os clientes maioritariamente salientaram como o melhor que o centro tem foi a *dedicação dos colaboradores*; as *atividades que frequentam*; a *alimentação*; os *amigos*. Relativamente ao pior que o centro tem, os clientes salientaram a falta de aquecimento; o espaço e os transportes.

PLANO DE AÇÃO

Em termos globais (relatório geral da APPACDM) e atendendo a que nenhuma questão apresenta resultados inferiores a 60%, não será este ano aberta nenhuma ação de melhoria.

Em relação aos resultados por resposta social, cada Diretor (a) Técnico (a), em conjunto com a Direção e colaboração da Equipa da Qualidade deve dar prioridade e atenção aos indicadores que apresentam um índice mais baixo adotando as respetivas ações de melhoria nas questões que apresentem uma média inferior a 60%.

Deve também cada Diretor Técnico analisar as respostas dos clientes relativamente às questões relacionadas com o melhor e o pior que o centro tem e se pertinentes agir em conformidade.⁴

Manter-se á, para o ano de 2018, o mesmo método de levantamento de informação, nomeadamente a entrega do questionário em formato papel a todos os clientes ou significativos como forma privilegiada. No entanto, a título experimental, estudar-se-á a possibilidade de disponibilizar o questionário on-line (google drive), para aqueles clientes que se sintam mais à vontade com as tecnologias. Para aqueles que o pretendam fazer, mas que não o consigam, será disponibilizando, em cada estrutura, uma pessoa de ligação para apoio a este processo.

⁴ Estas informações podem ser consultadas no documento dos resultados do tratamento dos questionários que foi enviado para cada uma das estruturas

6. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS

6.1 FICHA TÉCNICA

Período de avaliação: 02/12/2017 a 31/12/2017

Escala utilizada: 5 Indicadores (Escala Qualitativa) – Totalmente Satisfeito; Muito Satisfeito; Satisfeito; Pouco Satisfeito; Nada Satisfeito

Inquéritos recebidos: 15 respostas num total de 97 questionários enviados

Taxa de resposta: 15%

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 12 – Ficha Técnica

6.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

| 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | Meta 2017 | Desvio 2017 | Meta 2018 |
|------|------|------|------|------|-----------|-------------|-----------|
| 76% | 80% | 77% | 89% | 91% | 90% | +1% | 90% |

| | | |
|--|--|---------------|
| Resposta com maior índice de satisfação | P11 – A APPACDM presta um bom serviço á comunidade? P12 – A APPACDM é uma instituição respeitada pela comunidade? | 98,67% |
| Resposta com menor índice de satisfação | P1 – Informação sobre as atividades da APPACDM P4 - informação prestada sobre os resultados da avaliação da satisfação ao nível dos serviços prestados pela APPACDM | 84% |

Quadro 13 - Análise aos resultados globais

Valores próximos dos 0% - Nada Satisfeito/ Valores próximos de 100% - Totalmente Satisfeito
Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação - parceiros

| Estrutura | Nº | Taxa | Estrutura | Nº | Taxa |
|----------------|----|------|--------------|----|------|
| CAT | 0 | 0 | Melgaço | 4 | 17% |
| CEFPA | 0 | 0 | Valença | 3 | 18% |
| Ponte de Lima | 0 | 0 | João Barreto | 0 | 0 |
| Ponte da Barca | 1 | 20% | Cabedelo | 2 | 100% |
| Monção | 1 | 17% | Ursulinas | 1 | 100% |
| Institucionais | 3 | 50% | Outros | 0 | 0 |

Quadro 14 – Nº de questionários recebidos por Estrutura

Gostariam de manter a relação de parceria com esta instituição?

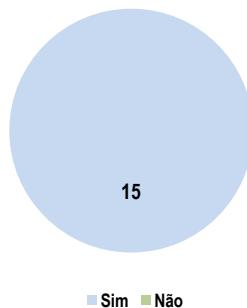


Gráfico 15 – Resultados das questões “sim/não” (P13)

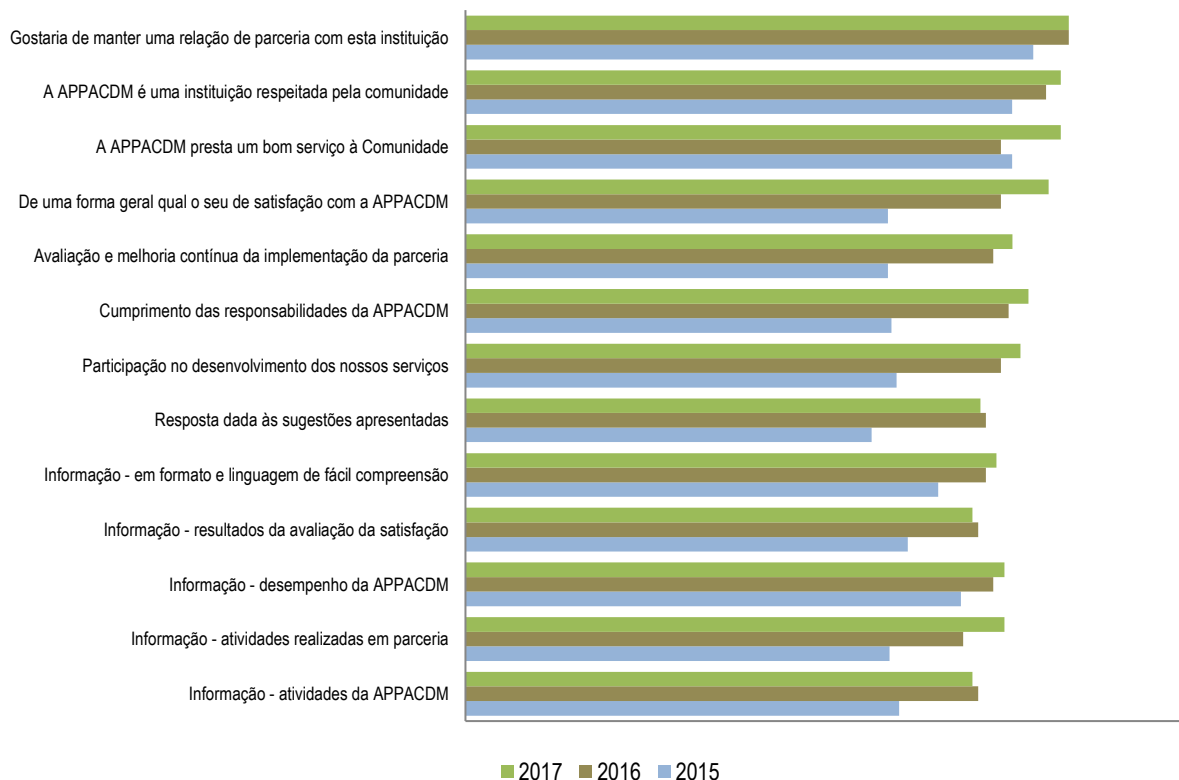


Gráfico 16 – Análise por questão
Valores próximos dos 0% - Nada Satisfeito/ Valores próximos de 100% - Totalmente Satisfeito
Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação - parceiros

7. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO PARCEIROS

- Verificou-se uma subida de cerca de 2%, na média geral de satisfação em relação ao ano transato (de 89% em 2016 para 91% em 2017).
- Verificou-se um desvio positivo de 1% em relação à meta desejável para 2017 (90%).
- Verificou-se que o número de inquéritos devolvidos representam taxas muito baixas apesar dos esforços efetuados dos Diretores Técnicos junto dos seus parceiros.
- Não foram apresentadas sugestões de melhoria pelos parceiros.
- Foi mencionado um elogio relativamente ao profissionalismo dos colaboradores.
- Salienta-se o facto de todos os questionados pretenderem manter a parceria com esta instituição.

PLANO DE AÇÃO

Em termos globais (relatório geral da APPACDM) e atendendo a que nenhuma questão apresenta resultados inferiores a 60%, não será este ano aberta nenhuma ação de melhoria. Manter-se á, para o ano de 2018, o mesmo método de levantamento de informação, nomeadamente o envio e preenchimento do questionário através de uma plataforma online.

8. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FINANCIADORES

8.1 FICHA TÉCNICA

Período de avaliação: 02/12/2017 a 31/12/2017

Escala utilizada: 5 Indicadores (Escala Qualitativa) – Totalmente Satisfeito; Muito Satisfeito; Satisfeito; Pouco Satisfeito; Nada Satisfeito

Inquéritos recebidos: 2 num total de 3 enviados

Taxa de resposta: 67%%

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 15 – Ficha Técnica

8.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

| 2013 | 2014 | 2015 | 2016 | 2017 | Meta 2017 | Desvio 2017 | Meta 2018 |
|------|------|------|------|------|-----------|-------------|-----------|
| 72% | 80% | 72% | 83% | 81% | 85% | -4% | 85% |

| | | |
|--|--|------------|
| Resposta com maior índice de satisfação | P11 - A APPACDM presta um bom serviço à comunidade P12 - A APPACDM é uma instituição respeitada pela comunidade | 90% |
| Resposta com menor índice de satisfação | P1 - Informação sobre as atividades da APPACDM | 70% |

Quadro 16 - Análise aos resultados globais

Valores próximos dos 0% - Nada Satisfeito/ Valores próximos de 100% - Totalmente Satisfeito
Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação - financiadores

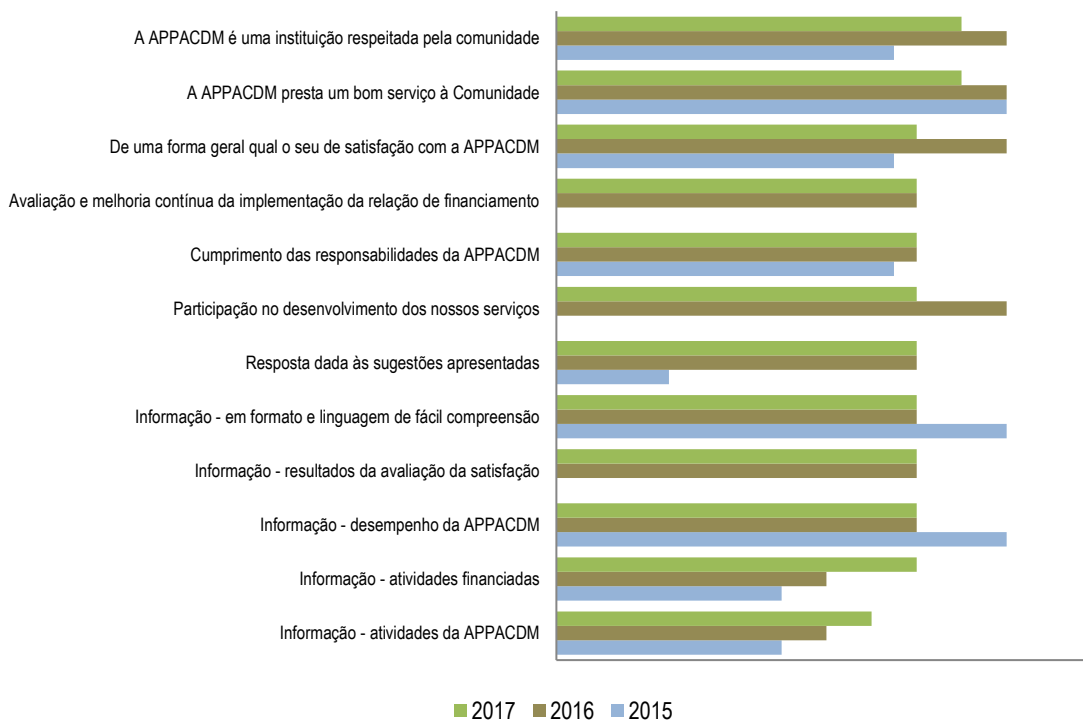


Gráfico 17 – Análise por questão

Valores próximos dos 0% - Nada Satisfeito/ Valores próximos de 100% - Totalmente Satisfeito
Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação - parceiros

9. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO FINANCIADORES

- Verificou-se uma descida de 2% na média geral de satisfação em relação ao ano transato (de 83% em 2016 para 81% em 2017).
- Verificou-se um desvio negativo de 4% em relação à meta desejável para 2017 (85%).
- Verificou se aumento da taxa de resposta (de 33% em 2016 para 67% em 2017).
- Foi referida uma sugestão: regularizar os quadros de pessoal em conformidade com as orientações/normativos em vigor. Relativamente a esta sugestão podemos referir que existe uma medida de melhoria implementada e que aguarda decisão do ISS, relativamente à proposta apresentada em reunião realizada em 03 de julho de 2017.

PLANO DE AÇÃO

Em termos globais (relatório geral da APPACDM) e atendendo a que nenhuma questão apresenta resultados inferiores a 60%, não será este ano aberta nenhuma ação de melhoria.

Manter-se á, para o ano de 2017, o mesmo método de levantamento de informação, nomeadamente o envio e preenchimento do questionário através de uma plataforma online.

10. TAXA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DE TODAS AS PARTES INTERESSADAS

| 2015 | 2016 | 2017 |
|------|------|------|
| 72% | 81% | 81% |

Quadro 17 – Taxa de satisfação Global de Todas as Partes Interessadas

Valores próximos dos 0% - Nada Satisfeito/ Valores próximos de 100% - Totalmente Satisfeito

Data: 02.04.2018

Elaborado por Equipa da Qualidade – Alberta Leite

Verificado pelo Gestor da Qualidade – Hugo Oterelo

Aprovado por Presidente – Luiz Costa

ANEXOS

RESPOSTAS – CAMPO SUGESTÕES/OBSERVAÇÕES/COMENTÁRIOS (COLABORADORES) 2017

| SUGESTÃO (S) | ÁREA |
|---|----------------------|
| O período de férias deveria permitir maior flexibilidade por parte dos auxiliares. Gostaria de poder tirar dias de férias em outros períodos, para quebrar o ano inteiro. | Recursos humanos |
| Deveria haver mais união entre as várias Estruturas. Trocar ideias, entre todos, para que se pudesse fazer mais e melhor. | Recursos Humanos |
| O uso da farda para os colaboradores para uniformizar padronizando o ambiente profissional de qualidade. Postura adequada com o comportamento e tom de voz. | SHST |
| Terem os colaboradores as mesmas regalias não importando no sector que os mesmos trabalham. | Recursos Humanos |
| Melhoria no grau de formação | Gabinete de Formação |
| Gostaria que as colaboradoras tivessem direito a apoio psicológico por parte da instituição. | Direção |
| Apesar de no CAO cabedelo ainda haver muitas coisas a melhorar Ex: piso exterior para as cadeiras de rodas circularem com mais qualidade, mais casas de banho. | SHST |
| Precisamos de melhorar a qualidade de vida dos clientes: admissão de mais colaboradores no direto, tendo em conta a necessidade dos clientes (grandes dependências). | Recursos Humanos |
| Uma atenção muito especial ao tipo de pessoas/colaboradores que se admite para trabalhar. Colaboradores que não tenham o perfil adequado, deveriam ser dispensados, nos primeiros meses de serviço. Só assim evitar-mos-ia no futuro, ter colaboradores a ter um mau desempenho e a criarem conflitos | Recursos Humanos |
| COMENTÁRIO (S) | ÁREA |
| Gostaria de saber o que foi feito para melhorar a satisfação dos colaboradores em relação aos valores apresentados o ano passado com este mesmo questionário. | Equipa Qualidade |
| Não acho que a diretora seja a pessoa indicada para estar à frente do centro. | Recursos Humanos |
| Falta diálogo e coordenação entre as chefias | Direção Técnica |