

APPACDM



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

AVALIAÇÃO SATISFAÇÃO STAKEHOLDERS



2018

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.....	13
5.	CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO CLIENTES.....	18
6.	AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS.....	19
7.	CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO PARCEIROS.....	21
8.	AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FINANCIADORES.....	22
9.	CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO FINANCIADORES.....	23
10.	TAXA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DE TODAS AS PARTES INTERESSADAS.....	23

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 assente na melhoria contínua dos seus serviços, identificando oportunidades de melhoria, contribuindo para a sustentabilidade da instituição.

Como medida de melhoria, a Direção e a Equipa da Qualidade decidiram experimentar a aplicação dos questionários de avaliação de satisfação dos stakeholders durante o mês de julho, atendendo que internamente permite ter os dados do ano anterior para colocar no PAG Institucional do ano seguinte.

O presente relatório tem como finalidade compilar, tratar e apresentar os resultados da avaliação de satisfação dos *stakeholders* no ano de 2018, 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: 20/06/2018 a 31/07/2018

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

Inquéritos recebidos: 88 num total de 246 enviados

Taxa de resposta: 35,77%

Inquéritos inválidos: 0

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 1 – Ficha Técnica

2.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2013	2014	2015	2016	2017	2018	Meta 2018	Desvio 2018	Meta 2019
73,74%	68%	59%	71,41%	68,46%	64,97%	75%	-10%	70%

Resposta com maior índice de satisfação	P24 - Informação e comunicação dos resultados da organização	71,73%
Resposta com menor índice de satisfação	P14 - À remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela organização	41,76%

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

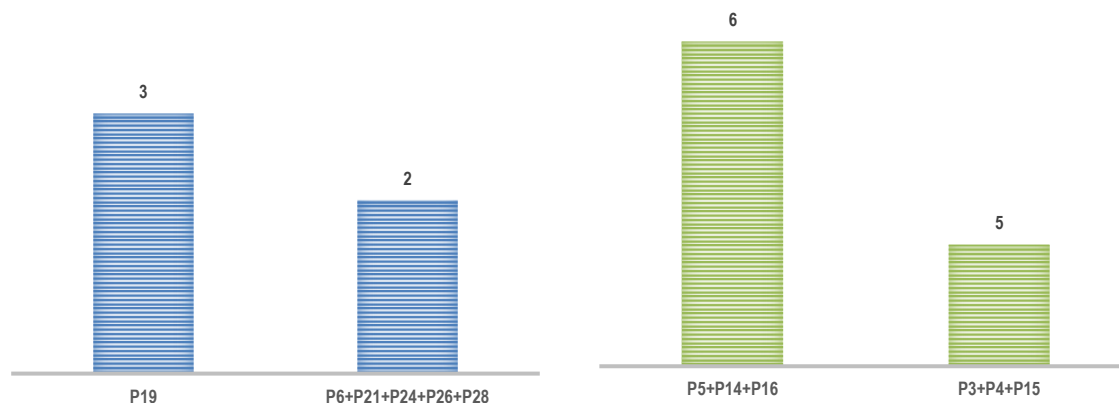


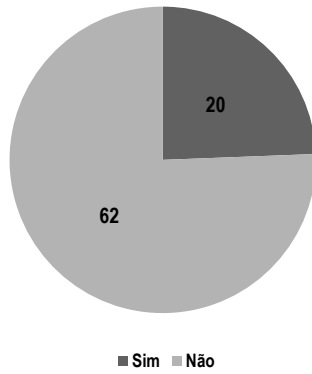
Gráfico 1 – Frequência de perguntas com médias mais elevadas (azul) e mais baixa (verde)

Estrutura	N	Taxa	Estrutura	N	Taxa	Estrutura	N	Taxa	Estrutura	N	Taxa
DC	7	41%	Delegação Melgaço	15	71%	CAO Valença	3	30%	CAO Ursulinas	5	71%
STV	1	50%	LRE Melgaço	6	67%	LAP Valença	1	50%	LAP 4	0	0
CEFPA	8	22%	CAO Monção	6	60%	Delegação Ponte da Barca	5	42%	CAO J. Barreto	4	27%
LAP 1	0	0	LRE Monção	2	22%	Delegação PL	2	14%	LRE 3 de Julho	1	13%
LAP 2	0	0	LAP Monção	2	100%	S. Centrais	2	50%	CAO Cabedelo	6	38%
CEPVI	1	12%	CRI	4	33%	S. ADM	2	40%	LRE Cabedelo	2	20%
LRE VC	2	50%									

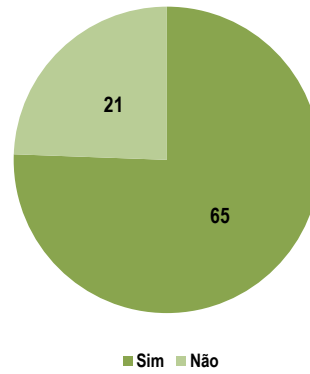
Quadro 3 – Nº/Taxa de questionários recebidos por Estrutura¹

¹ Para as estruturas que têm FPR, o cálculo da participação foi feito agrupando os colaboradores afetos ao CAO e FPR.

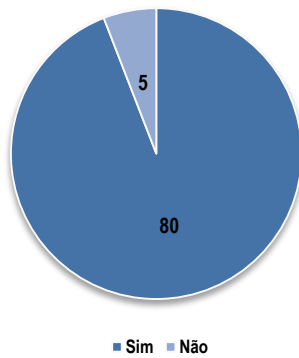
P37 - O grau de satisfação que tinha à um ano era mais elevado



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

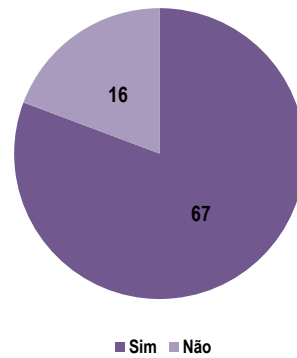


Gráfico 2 – Resultados das questões “sim/não” (P37, P38, P39 e P40)

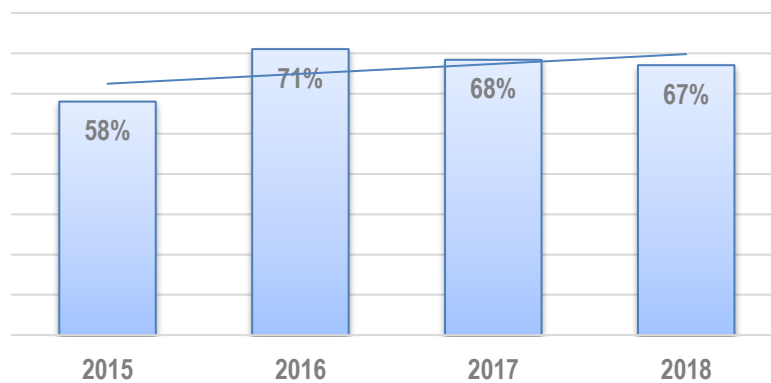


Gráfico 3 – Grau de Satisfação com a Organização (P36)

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLOBORADORES POR RESPOSTA SOCIAL

CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS (CAO's)

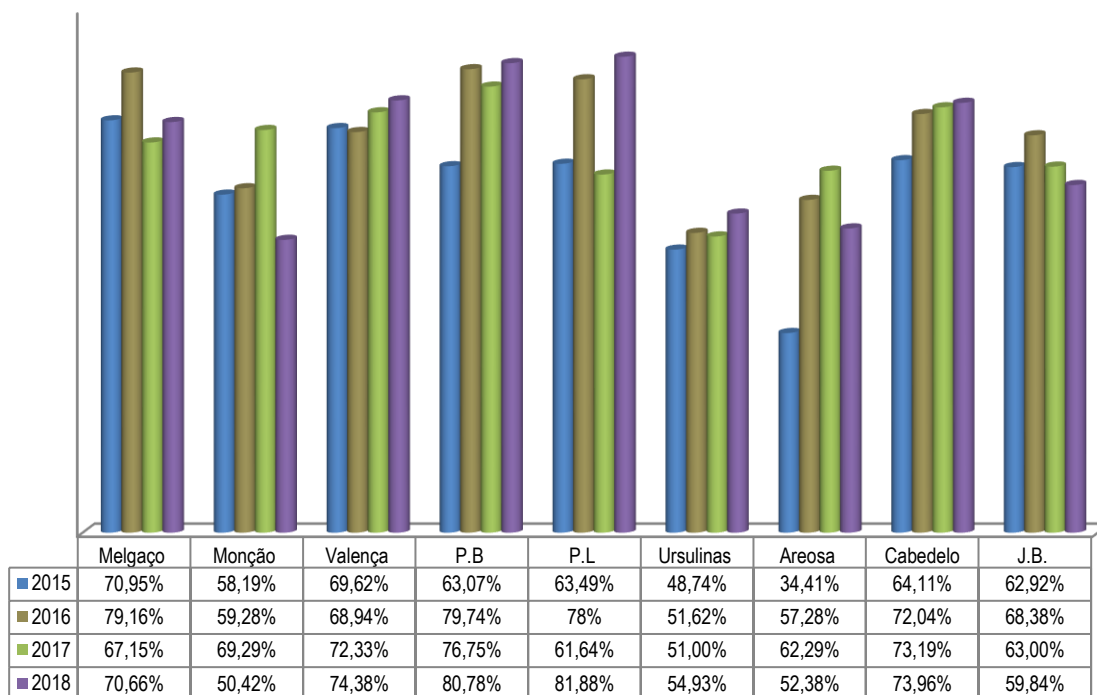


Gráfico 4 – Taxa média de Satisfação (CAO's)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

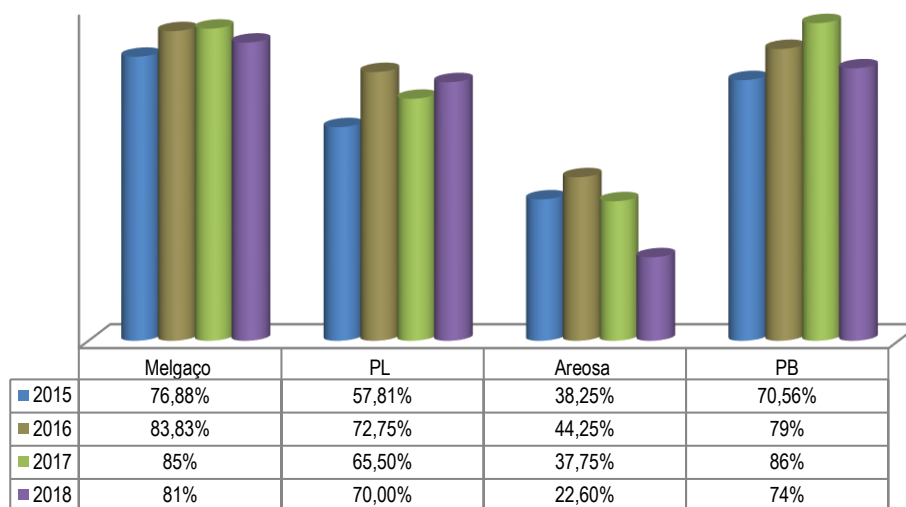


Gráfico 5 – Taxa média de Satisfação (Centros de Formação Profissional)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

RESIDÊNCIAS

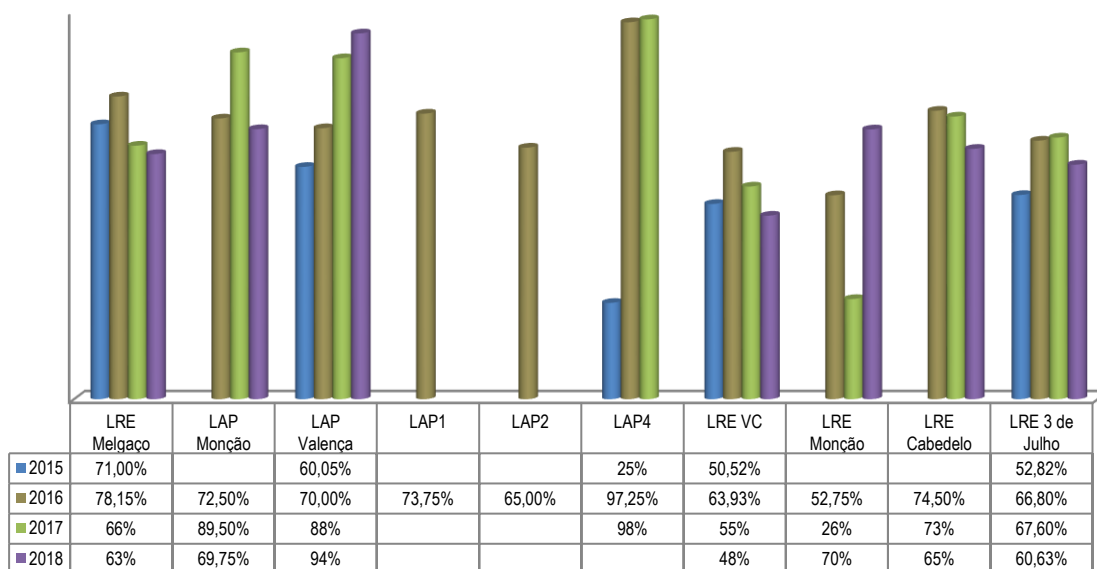


Gráfico 6 – Taxa média de Satisfação (Área Residencial)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

OUTRAS RESPOSTAS SOCIAIS

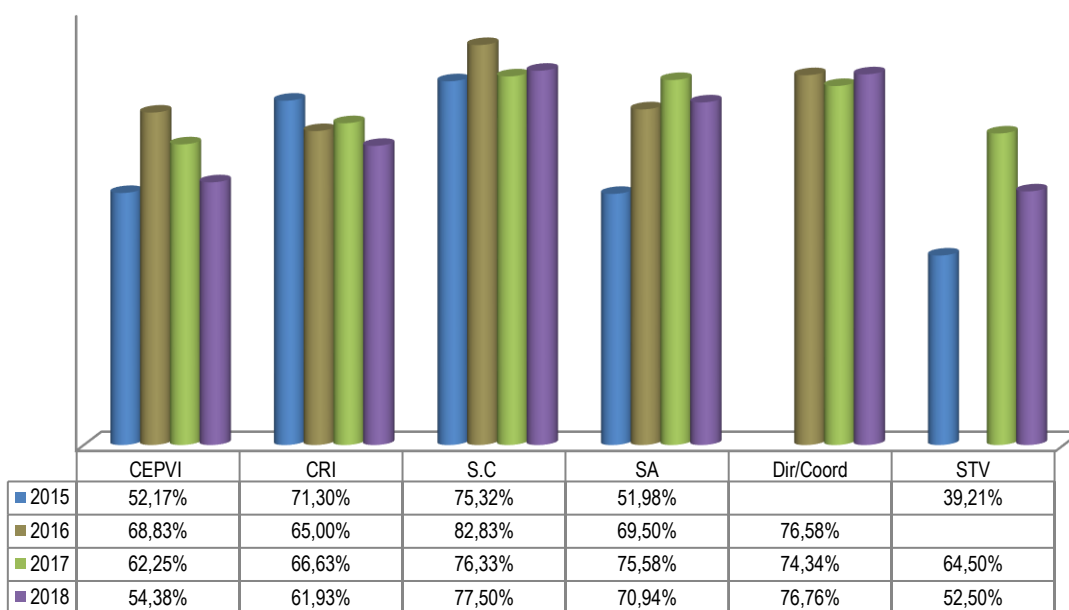


Gráfico 7 – Taxa média de Satisfação (Outras Respostas/Serviços)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

COMPARAÇÃO ENTRE RESPOSTAS SOCIAIS

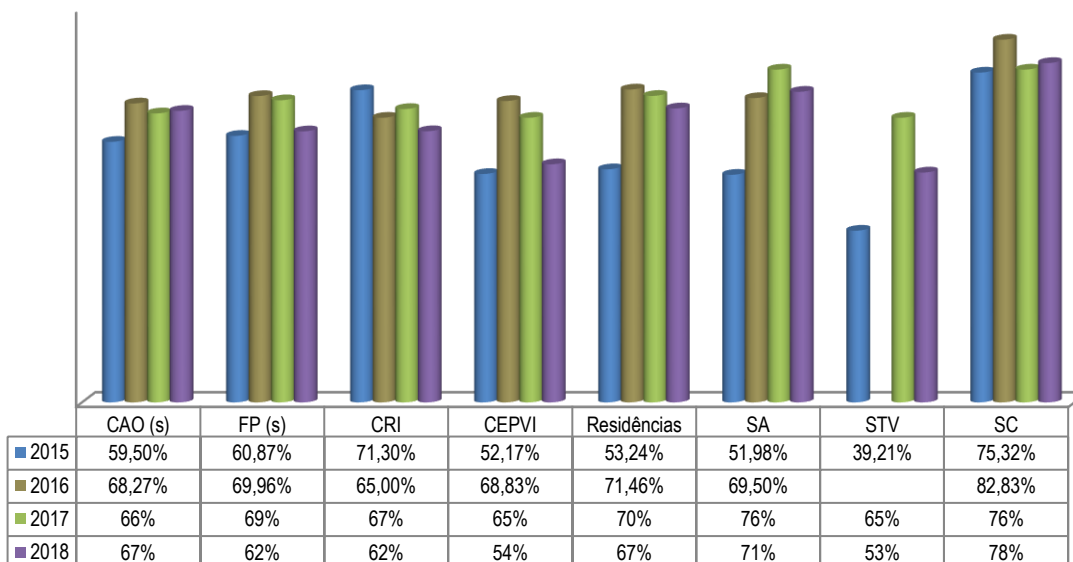


Gráfico 8 – Taxa média de Satisfação (Comparação entre respostas)²

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

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 (Domínio da SST)			
2016	2017	2018	Meta 2019	2016	2017	2018	Meta 2019	2016	2017	2018	Meta 2019
73,3%	69%	65,61	75%	60%	58%	51,41%	65%	67%	66%	60,63%	70%

Quadro 4 – Monitorização de taxas de indicadores globais PAG

² 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.

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 (Domínio da SST)			< índice de satisfação	> índice de satisfação
	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018		
Diretores/Coord.	76%	75%	78%	64%	63%	56%	70%	75%	79%	P14 – 43%	P24 – 96%
CAO MELGAÇO	81%	68%	72%	72%	60%	60%	77%	64%	66%	P5 – 48%	P24 – 82%
CAO MONÇÃO	58%	67%	43%	49%	55%	34%	54%	64%	44%	P15 – 29%	Várias – 67%
CAO VALENÇA	72%	73%	70%	58%	53%	57%	68%	80%	75%	P14 – 33%	P21 – 100%
CAO PB	81%	76%	81%	68%	66%	65%	79%	68%	69%	P16 – 50%	P19 – 94%
CAO PL	82%	63%	86%	64%	49%	60%	70%	66%	100%	P16 – 25%	Várias – 100%
CAO URSULINAS	65%	62%	63%	45%	38%	47%	56%	62%	54%	P5 – 37,5%	P26 e P28 – 75%
CAO JB	72%	61%	58%	59%	63%	49%	59%	57%	56%	P3 – 38%	P17 – 75%
CAO CABEDELLO	74%	73%	74%	59%	63%	60%	64%	65%	58%	P14 – 38%	P21 – 100%
CAO AREOSA	60%	63%	57%	48%	50%	38%	60%	63%	68%	P14 – 25%	P26 e P29 – 70%
FP MELGAÇO	85%	86%	81%	66%	74%	76%	86%	90%	88%	P5 – 58%	P4 – 92%
FP AREOSA	44%	46%	19%	30%	28%	10%	40%	30%	29%	P16 – 0%	P6 – 50%
FP PL	73%	77%	71%	56%	44%	60%	60%	80%	63%	P5 – 0%	Várias – 100%
FP PB	80%	83%	68%	66%	82%	70%	75%	90%	50%	Várias - 50%	Várias – 100%
LAP 1	77%			44%			75%				
LAP 2	74%			24%			80%				
LRE. MELGAÇO	74%	69%	64%	68%	58%	50%	75%	60%	56%	P7 – 33%	P21 – 79%
LAP MONÇÃO	78%	100%	73%	53%	84%	46%	63%	90%	60%	P14 – 30%	Várias 80%
LRE MONÇÃO	50%	20%	70%	40%	32%	65%	40%	20%	44%	P4 – 38%	Várias 75%
LAP VALENÇA	73%	89%	93%	60%	84%	95%	60%	80%	88%	Várias – 75%	Várias 100%
LRE V.C	67%	57%	49%	51%	43%	36%	50%	43%	35%	P4 e P5 – 20%	P31 – 70%
LAP 4	97%	100%		92%	84%		100%	100%			
LRE 3 DE JULHO	65%	65%	64%	58%	60%	45%	54%	62%	25%	Várias – 25%	P28 – 100%
LRE Cabedelo	71%	74%	66%	70%	58%	48%	67%	60%	56%	P15 – 25%	P27 – 88%
CEPVI	73%	69%	64%	61%	50%	20%	87%	75%	75%	P16 – 0%	P19 – 100%
CRI	66%	68%	61%	58%	52%	45%	56%	58%	44%	P16 – 31%	P19 – 88%

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 ³	
Sugestões	6
Observações/Comentários	9

Quadro 6 – Monitorização de Questões Abertas

Das nove sugestões podemos referir o seguinte:

- 2 Sugestões serão encaminhadas para o departamento/serviço/área de Recursos Humanos
- 1 Sugestão será encaminhada para o departamento/serviço/área de Segurança e Higiene no Trabalho;
- 1 Sugestão será encaminhada para a Equipa da Qualidade;
- 1 Sugestão será encaminhada para a Direção.
- 1 Sugestão será encaminhada para a Equipa Técnica.

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 2019.

Relativamente às sugestões citadas no relatório de avaliação da satisfação do ano 2017⁴, foram as mesmas devidamente encaminhadas para os departamentos correspondentes, podendo a análise ser verificada nos anexos deste relatório.

3. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Verifica-se que a Média de Satisfação Global diminuiu em relação ao ano transato em 3,49 valores percentuais (de 68,46% para 64,97%).

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”. “Aumentou ainda a percentagem de respostas “não sabe, não se aplica” e a percentagem de respostas “totalmente Satisfeito” desceu para 0% (ver Gráfico 8).

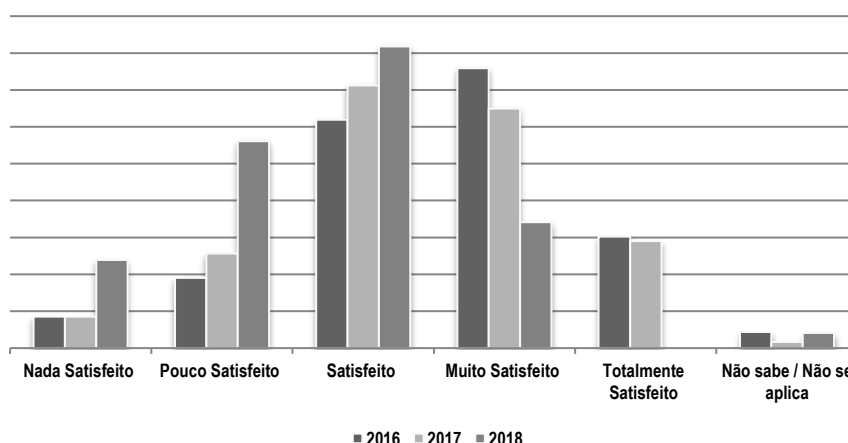


Gráfico 9 - Taxa de respostas em cada um dos níveis da escala

³ Informação completa em anexo.

⁴ Informação completa em anexo.

Relativamente à taxa de resposta verifica-se que tem descido acentuadamente desde que, em 2016, os inquéritos passaram a ser enviados através de processo online. Também podemos acrescentar que a taxa de resposta em 2015, pode não ser totalmente fidedigna, atendendo que o pessoal técnico respondia a um questionário por resposta social. A partir de 2016, estes colaboradores passaram a responder apenas a um questionário referente à resposta social à qual estão mais tempo afetos, o que tornou os dados e, ao mesmo tempo, a taxa de resposta mais real.

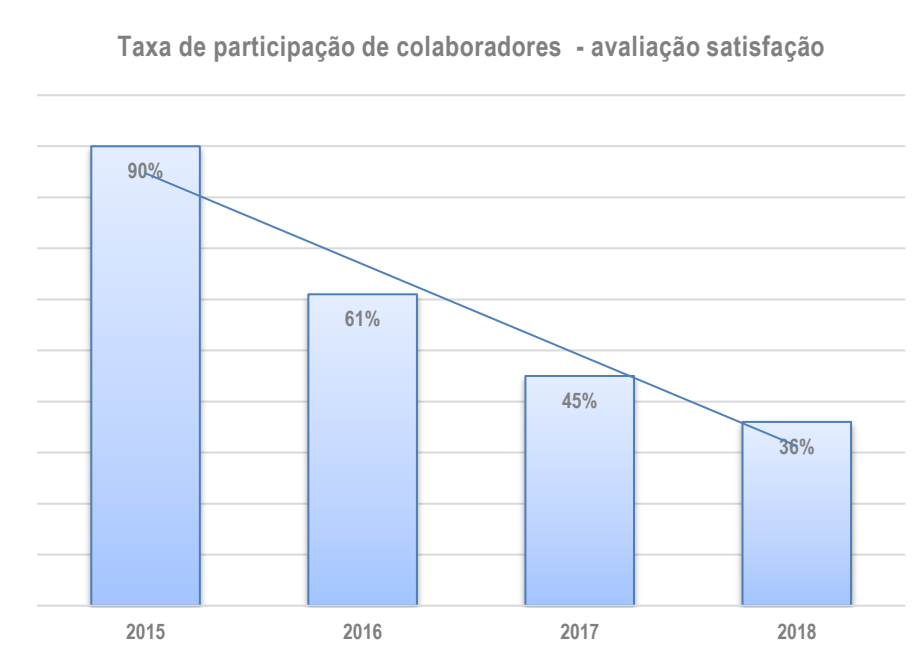


Gráfico 10 – Taxa de participação de colaboradores – avaliação satisfação

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

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

- Verifica-se um desvio negativo de 10% em relação à meta desejável para 2018 (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; para 88 em 2018), não chegando aos 50% dos colaboradores (taxa de resposta 2018 - 36%). 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 as taxas de resposta mais elevadas pertencem à Delegação de Melgaço (71%), e CAO das Ursulinas (71%). A taxa de resposta mais baixa pertence ao CEPVI (12%).
- Os colaboradores do LAP de Valença são os que apresentam o índice de satisfação mais elevado, com 94%, seguidos dos colaboradores do CAO de Ponte de Lima com 81,88%.
- Os colaboradores dos LAP (s) 1, 2 e 4 não responderam ao questionário.

- 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.
- Verifica – se que quando questionados sobre o qual o seu grau de satisfação com a organização de uma forma geral, a média de satisfação tem vindo a diminuir nos últimos três anos, embora seja uma diminuição pouco significativa, o que tem acompanhado a tendência da média de avaliação de satisfação geral.
- 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 50%.

PLANO DE AÇÃO

Face à diminuição acentuada da participação dos colaboradores na avaliação da satisfação, foi discutido, em reunião de coordenação, a possibilidade de:

1. Manter-se a metodologia que tem vindo a ser utilizada, nomeadamente o envio dos questionários através da plataforma online;
2. Voltar a aplicar os questionários através da entrega dos mesmos em formato papel;
3. Aplicar os questionários no mês de dezembro.

Analisados todos os pontos entre os elementos presentes na reunião de coordenação, ficou decidido, que no próximo ano o processo seria mantido nos mesmos moldes do ano anterior. Caso em 2019 os níveis de participação neste processo se mantenham em níveis abaixo dos 50% será analisada a possibilidade de optar por outro processo para avaliar a satisfação/motivação dos colaboradores.

Também foi sugerido a disponibilização de um computador na delegação/centro para num dia estipulado, o colaborador fosse preencher o questionário.

4. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

4.1 FICHA TÉCNICA

Período de avaliação: De 20/06/2018 a 31/07/2018

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

Inquéritos recebidos: 411 (6 via online)

Taxa de resposta: 75%

Inquéritos inválidos: 3

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 7 – Ficha Técnica

4.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2014	2015	2016	2017	2018	Meta 2018	Desvio 2018	Meta 2019
94%	78%	79,5%	82%	88.4%	85%	+ 3.4%	85%

Resposta com maior índice de satisfação	P23 – Os colaboradores que trabalham no centro nunca se esquecem dos meus medicamentos	92,3%
Resposta com menor índice de satisfação	P4 – Os equipamentos são atuais	80,7%

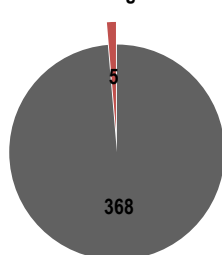
Quadro 8 - Análise aos resultados globais

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
CE	2	50%	FP P. L.	7	64%	CAO P. Barca	15	60%	LAP Monção	7	88%
FP Areosa	27	100%	LRE Melgaço	17	100%	FP P. Barca	14	100%	CAO Valença	28	93%
CAO Areosa	51	57%	CAO Melgaço	56	89%	CAO Cabedelo	31	65%	LAP Valença	8	100%
LAP 1	6	75%	FP Melgaço	17	90%	LRE VC	10	100%	CAO J. Barreto	10	40%
LAP 2	7	88%	CAO Ursulinas	24	83%	CAO Monção	21	84%	LRE 3 de Julho	8	53%
CAO P. L.	22	67%	LAP 4	6	75%	LRE Monção	6	100%	LRE Cabedelo	11	65%

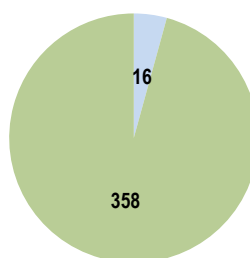
Quadro 9 – Nº de questionários recebidos por Estrutura

Recomendaria a instituição a um amigo?



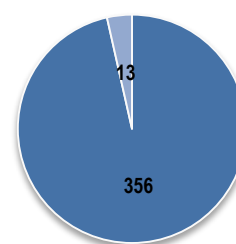
■ Sim ■ Não

Mudaria de organização?



■ Sim ■ Não

Aumento da Qualidade de Vuda



■ Sim ■ Não

Gráfico 11 – 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

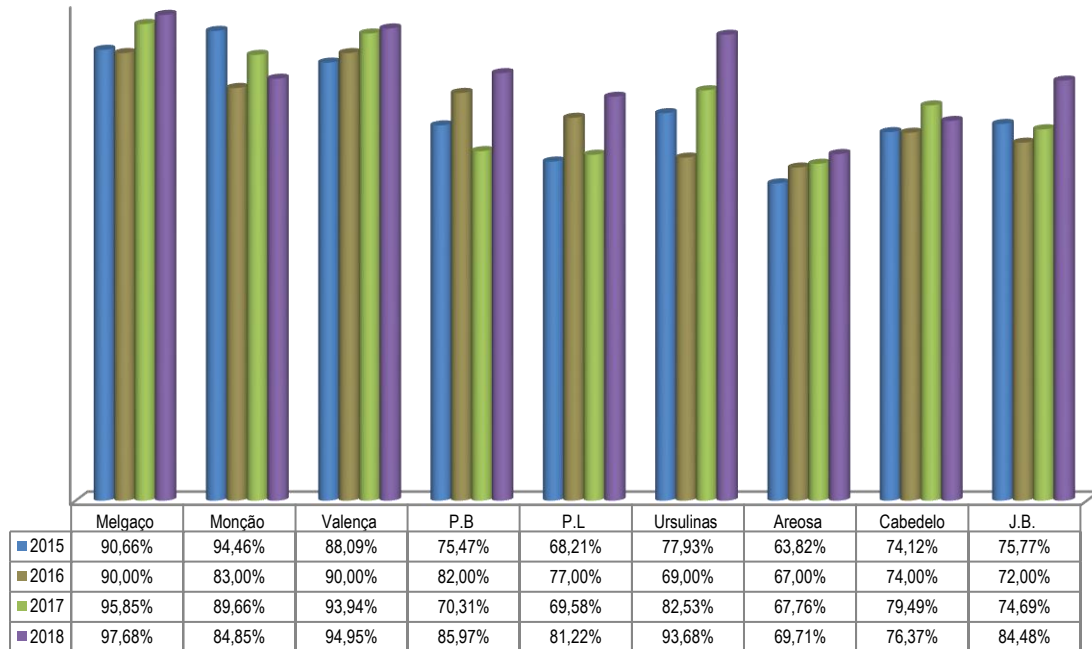


Gráfico 12 – Taxa média de Satisfação (CAO)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

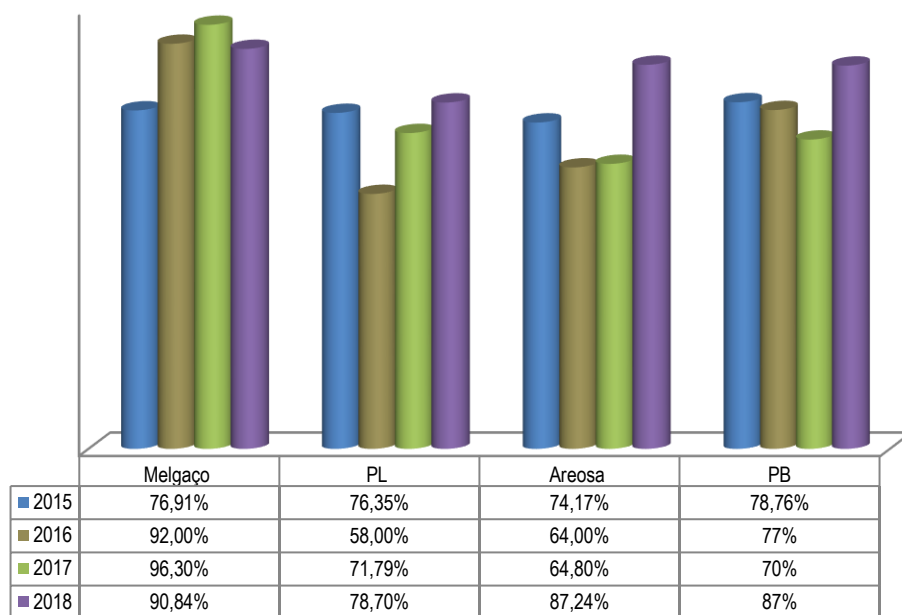


Gráfico 13 – Taxa média de Satisfação (Centros de Formação Profissional)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

RESIDÊNCIAS

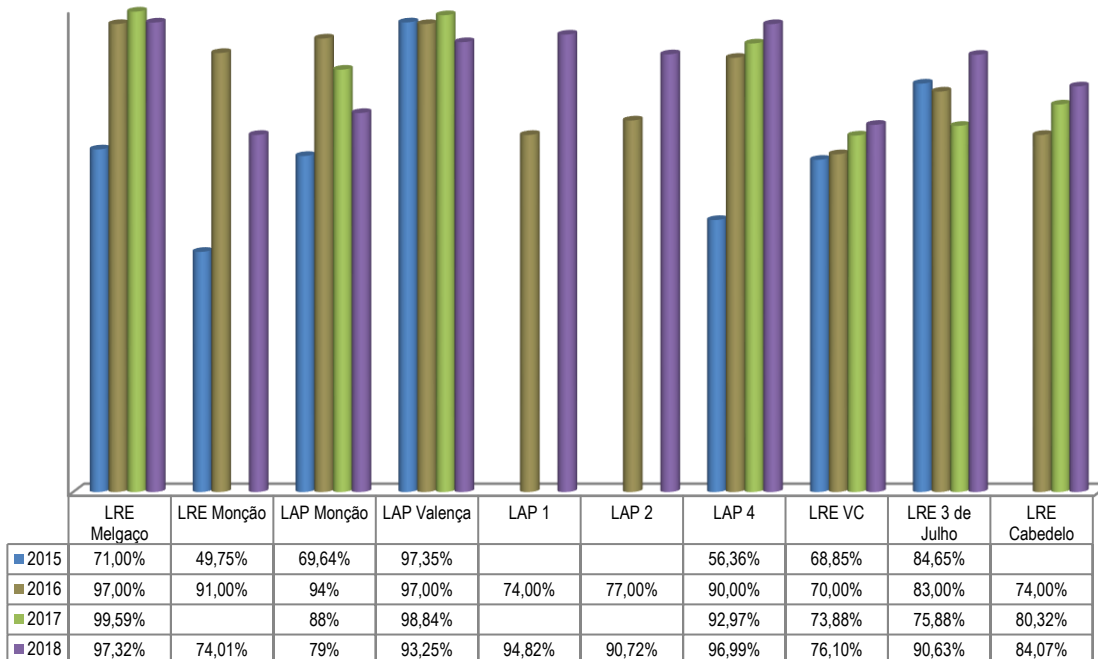


Gráfico 14 – Taxa média de Satisfação (Residências)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

OUTRAS RESPOSTAS SOCIAIS

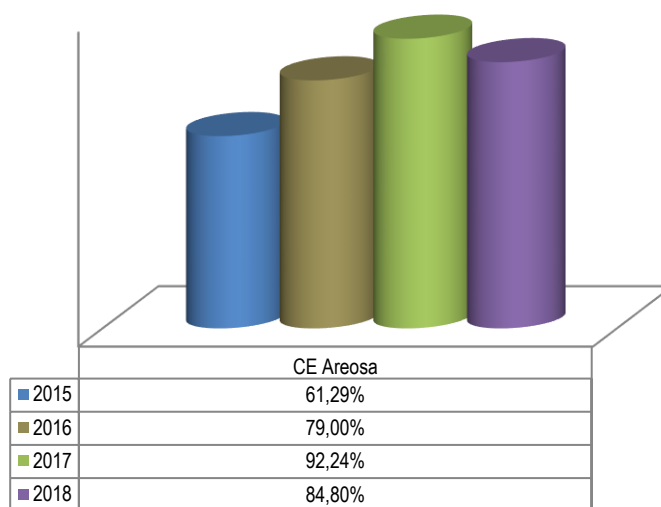


Gráfico 15 – Taxa média de Satisfação (Outras Respostas Sociais)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

COMPARAÇÃO ENTRE RESPOSTAS SOCIAIS

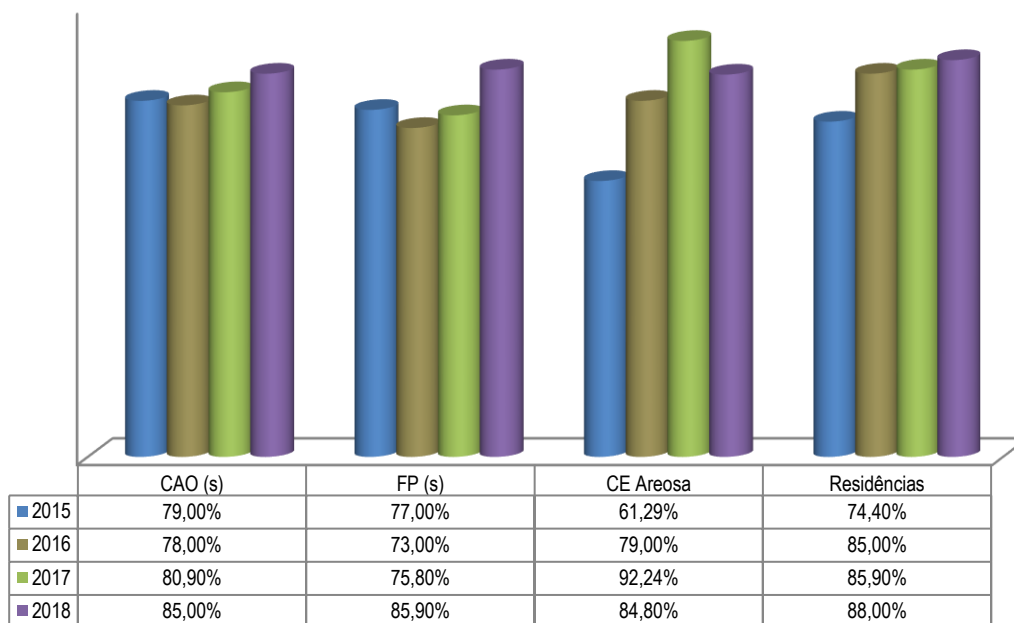


Gráfico 16 – Taxa média de Satisfação (Comparação entre respostas)⁵

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)		
2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
80%	81%	<u>89%</u>	81%	82%	<u>89%</u>	81%	82%	<u>80%</u>	80%	80%	<u>85%</u>
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)		
2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018	2016	2017	2018
82%	83%	<u>90%</u>	77%	80%	<u>85%</u>	98%	96%	<u>96%</u>	78%	81%	<u>86%</u>

Quadro 10 – Monitorização de taxas de indicadores globais PAG

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

⁵ 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	97,68%	97,42%	97,03%	97,52%	98,19%	97,69%	96,55%	95,24	97,14%
FPR Melgaço	90,84%	91,64%	89,71%	91,47%	92,84%	94,12%	82,82%	100%	84,12%
LRE Melgaço	97,32%	99,11%	98,48%	96,25%	99,84%	98,53%	93,54%	100%	97,39%
CAO Monção	84,85%	84,67%	87,50%	89,65%	84,98%	88,69%	78,57%	95,24%	81,82%
LRE Monção	74,01%	70,00%	75,00%	89,17%	18,22%	90,83%	50,00%	100%	53,33%
LAP Monção	78,55%	70,00%	83,93%	83,21%	80,09%	77,38%	70,83%	100%	76,67%
CAO Valença	94,95%	94,54%	94,20%	94,78%	92,53%	96,88%	94,64%	100%	93,93%
LAP Valença	93,25%	93,75%	93,75%	93,57%	91,67%	93,75%	96,88%	66,67%	95%
CAO PB	85,97%	85,83%	92,50%	85,92%	80,91%	86,88%	79,40%	100%	81,43%
FPR PB	87,06%	88,46%	88,07%	88,65%	83,76%	89,29%	82,35%	92,9%	84,06%
CAO PL	81,22%	81,82%	80,91%	82,05%	73,38%	82,95%	79,76%	92,24%	80,37%
FPR PL	78,7%	83,93%	80,36%	78,57%	79,29%	81,25%	75,30%	83,33%	77,26%
CAO Ursulinas	93,68%	93,05%	92,20%	94,76%	91,35%	96,29%	92,71%	100%	92,43%
LAP 4	96,99%	100%	95,83%	100%	96,20%	100%	82,50%	100%	89,50%
CAO Cabedelo	76,37%	78,54%	79,76%	81,95%	67,93%	82,01%	64,35%	93,1%	69,38%
LRE do Cabedelo	84,07	87,37%	87,50%	87%	80,15%	87,50%	83,48%	90,91%	80,13%
LRE de VC	76,10%	76,25%	75%	79,95%	70,71%	81,25%	70,83%	100%	69,81%
CAO JB	84,48%	86,81%	82,50%	83,78%	87,13%	86,81%	78,13%	100%	76,63%
LRE 3 de Julho	90,63%	85,71%	84,38%	84,55%	85,86%	87,50%	77,08%	100%	76,99%
CAO Areosa	69,71%	70,41%	68,92%	67,62%	65,05%	68,56	68,41	100%	68,09%
FPR Areosa	87,24%	89,35%	91,67%	87,59%	86,93%	87,04%	80,56%	96,15%	84,44%
LAP 1	94,82	100%	100%	95%	92,87%	97,92%	95,83	100%	90,83%
LAP 2	90,72%	96,43%	97,92%	88,57%	90,87%	91,07%	92,86%	85,71	89,29%
CE Areosa	84,8%	87,50%	87,50%	82,50%	84,72%	81,25%	81,25%	100%	82,50%

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 subida na média geral de satisfação em relação ao ano transato (de 82% em 2017 para 88,4% em 2018, tendo sido superada a meta definida para 2018, de 85%).
- Verificou-se que o número de inquéritos devolvidos aumentou, de 399 para 411. Em termos de percentagem aumentou de 71% para 75%.

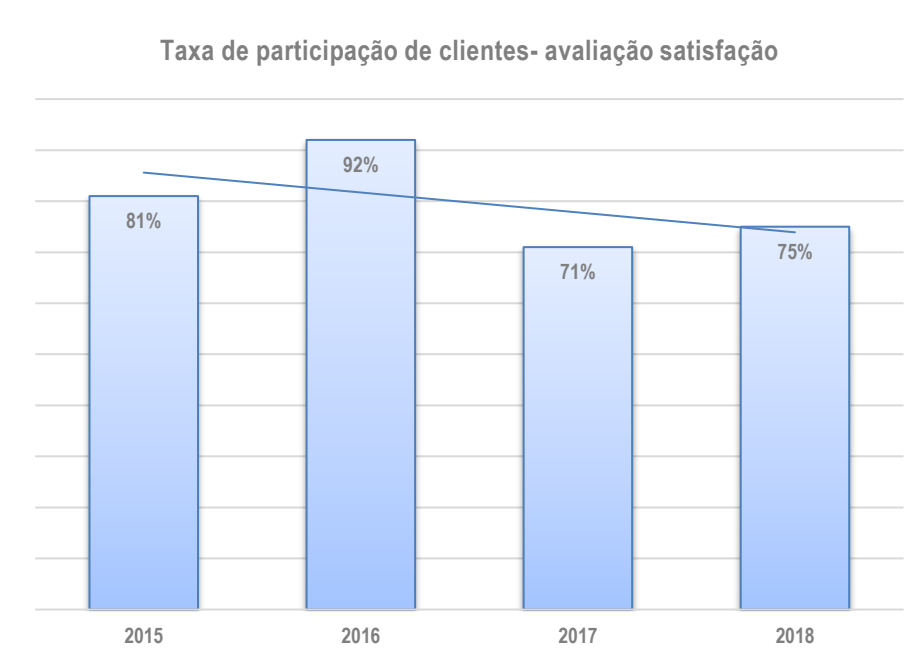


Gráfico 17 – Taxa de participação de clientes – avaliação satisfação

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

- Os clientes do LRE Melgaço são os que apresentam mais elevado índice de satisfação com 97,68%.
- Constatou-se que em termos globais, a questão que obteve um menor índice de satisfação foi: “Os equipamentos são atuais”, com 80,7%, tal como ocorrido no ano transato.
- Verificou-se que não houve adesão ao preenchimento do questionário através da plataforma on-line, tendo apenas 6 clientes escolhido essa metodologia (5 clientes da Formação Profissional de Ponte de Lima e um cliente do CAO de Monção).
- 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 50%.

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.⁶

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 e 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.

6. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS

6.1 FICHA TÉCNICA

Período de avaliação: 18/07/2018 a 31/08/2018

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

Inquéritos recebidos: 13 respostas num total de 86 questionários enviados

Taxa de resposta: 15%

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 12 – Ficha Técnica

6.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

	2014	2015	2016	2017	2018	Meta 2018	Desvio 2018	Meta 2019
	80%	77%	89%	91%	92,15%	90%	+2,15%	90%
Resposta com maior índice de satisfação	P12 – A APPACDM é uma instituição respeitada pela comunidade?							100%
Resposta com menor índice de satisfação	P1 – Informação sobre as atividades da APPACDM P3 – Informação prestada sobre o desempenho da APPACDM P4 - informação prestada sobre os resultados da avaliação da satisfação ao nível dos serviços prestados pela APPACDM							86,54%

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

⁶ Estas informações podem ser consultadas no documento dos resultados do tratamento dos questionários que foi enviado para cada uma das estruturas

Estrutura	Nº	Taxa	Estrutura	Nº	Taxa
CEFPA	2	22%	Melgaço	4	17%
Ponte de Lima	0	0%	Valença	4	21%
Ponte da Barca	1	20%	João Barreto	1	33%
Monção	3	50%	Cabedelo	1	50%
Institucionais	1	17%	Ursulinas	0	0%

Quadro 14 – Nº de questionários recebidos por Estrutura

Gostariam de manter a relação de parceria com esta instituição?

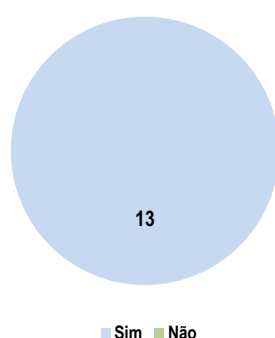


Gráfico 18 – Resultados das questões “sim/não” (P13)

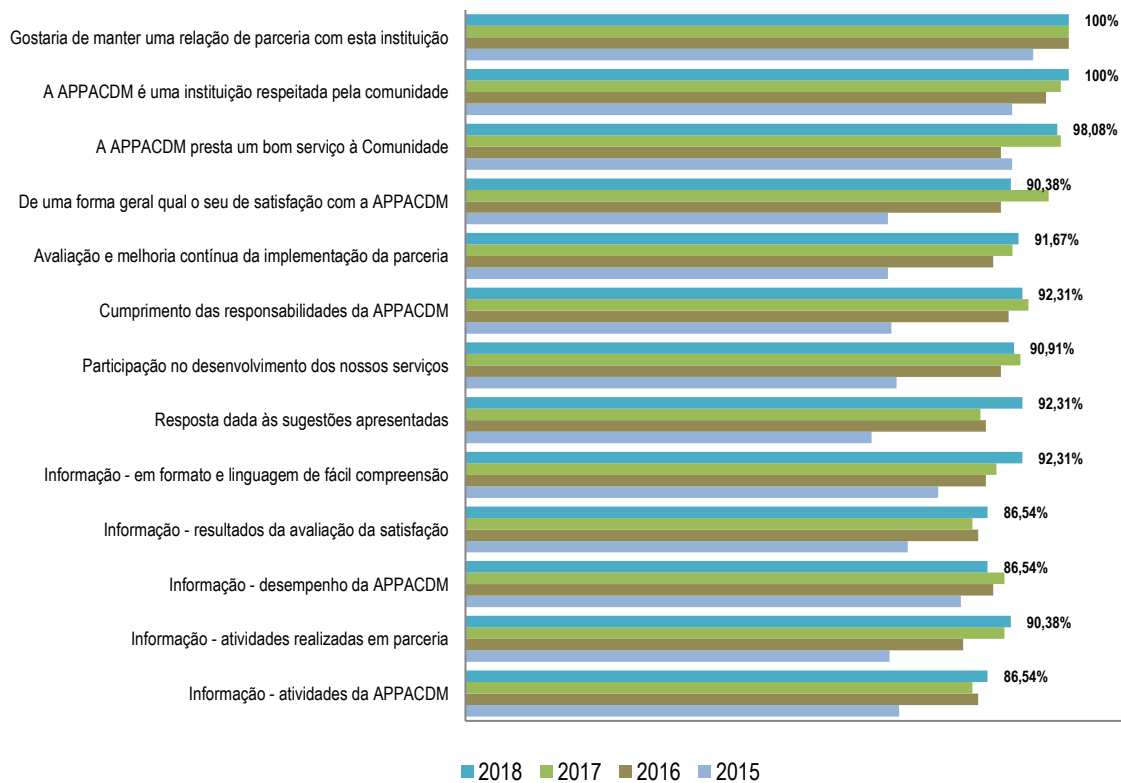


Gráfico 19 – Análise por questão

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 1%, na média geral de satisfação em relação ao ano transato (91% em 2017 para 92,15% em 2018).
- Verificou-se um desvio positivo de 2% em relação à meta desejável para 2018 (90%).
- Verificou-se que o número de inquéritos devolvidos, representam taxas muito baixas apesar dos esforços efetuados dos Diretores Técnicos junto dos seus parceiros.

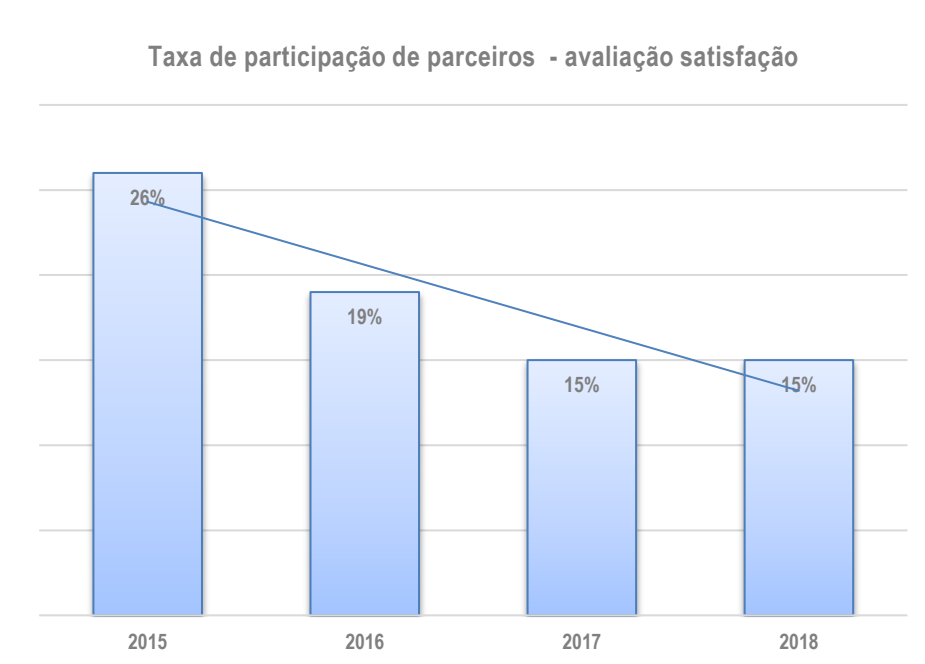


Gráfico 20 – Taxa de participação de parceiros – avaliação satisfação

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação parceiros

- Não foram apresentadas sugestões de melhoria pelos parceiros.
- Foi mencionado um elogio: “Instituição dos afetos com Recursos Humanos de Excelência”
- 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 50%, não será este ano aberta nenhuma ação de melhoria.

Manter-se á, para o ano de 2019, 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: 18/07/2018 a 31/08/2018

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

Inquéritos recebidos: 1 num total de 3 enviados

Taxa de resposta: 33%

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 15 – Ficha Técnica

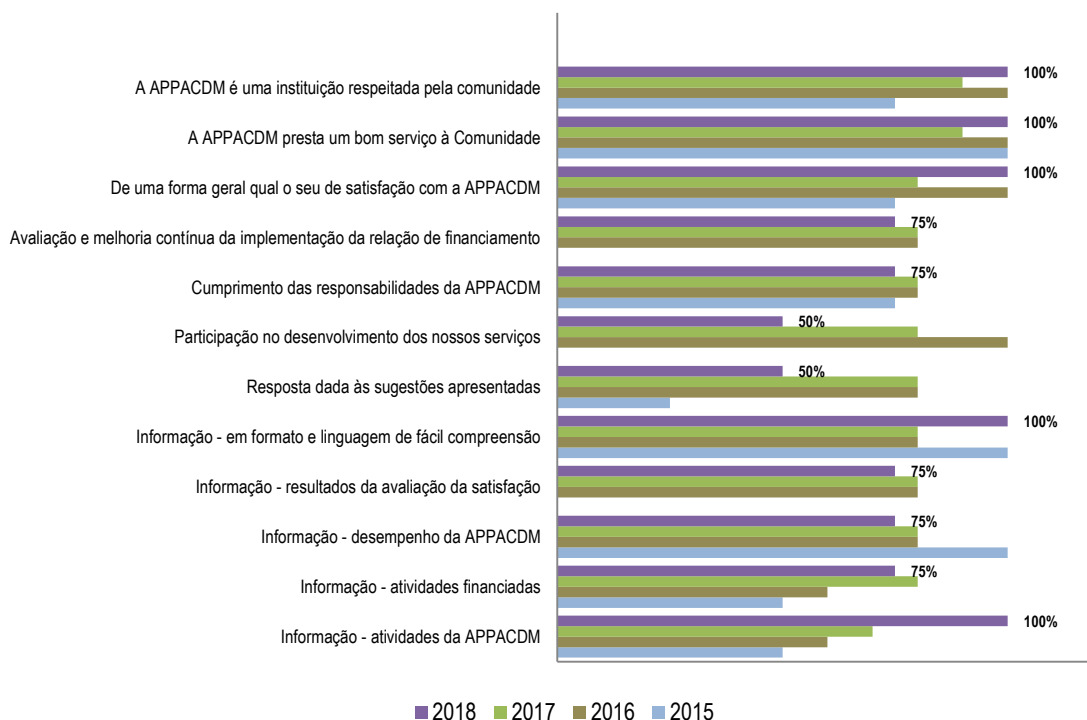
8.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2014	2015	2016	2017	2018	Meta 2018	Desvio 2018	Meta 2019
80%	72%	83%	81%	81,25%	85%	-3,75%	85%

Resposta com maior índice de satisfação	P1 – Informação prestada sobre as atividades da APPACDM P11 - A APPACDM presta um bom serviço à comunidade P12 - A APPACDM é uma instituição respeitada pela comunidade	100%
Resposta com menor índice de satisfação	P6 – Resposta dada às sugestões apresentadas P7 – Participação no desenvolvimento dos serviços/atividades da APPACDM	50%

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



■ 2018 ■ 2017 ■ 2016 ■ 2015

Gráfico 21 – Análise por questão

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

9. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO FINANCIADORES

- Verificou-se que a média geral de satisfação se manteve nos 81%.
- Verificou-se um desvio negativo de 3,75% em relação à meta desejável para 2018 (85%).
- Verificou-se que a taxa de resposta diminuiu, de 66% em 2017, para 33% em 2018.

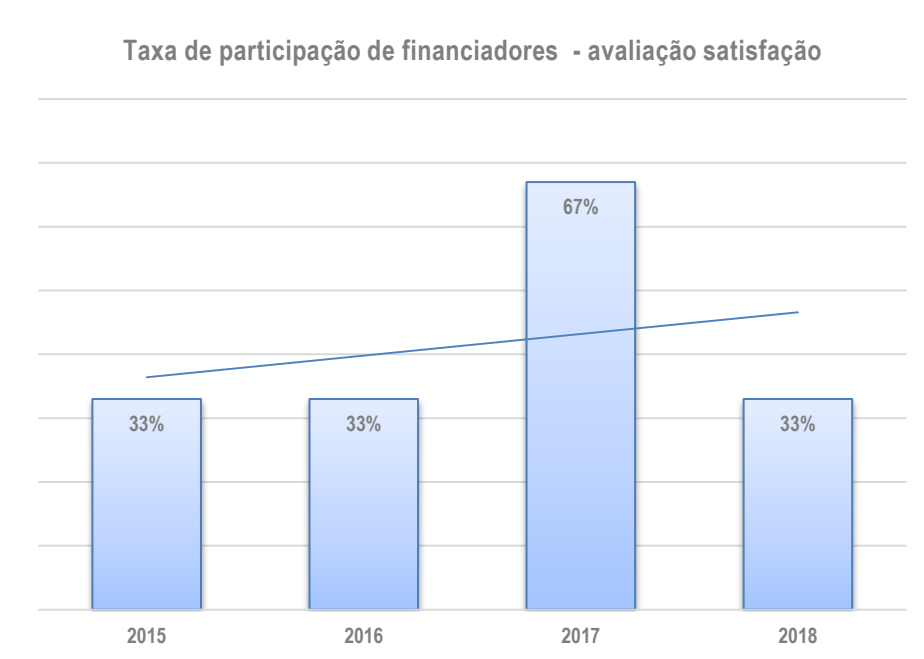


Gráfico 22 – Taxa de participação de financiadores – avaliação satisfação
Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação financiadores

PLANO DE AÇÃO

Em termos globais (relatório geral da APPACDM) e atendendo a que nenhuma questão apresenta resultados inferiores a 50%, não será este ano aberta nenhuma ação de melhoria.

Manter-se á, para o ano de 2019 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	2018
72%	81%	81%	82%

Quadro 17 – Taxa de satisfação Global de Todas as Partes Interessadas
Valores próximos dos 0% - Nada Satisfeito/ Valores próximos de 100% - Totalmente Satisfeito

Data: 05.11.2018

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) 2018

SUGESTÃO (S)	ÁREA
Na pergunta 1 tem, na minha perspetiva, 3 itens diferentes de avaliação: prestígio solidez e sustentabilidade, que devem ser avaliados separadamente. A resposta a dar é uma e que serve simultaneamente para os três itens. Assim há uma resposta enviesada.	Equipa da Qualidade
Falta de qualidade/higiene na confeção das refeições, qualidade dos bens alimentares como carnes ou peixes e a sua conservação é muito duvidosa, falta de higienização nos espaços sanitários e copas – LRE 3 de Julho.	SHST
Gostaria que houvesse um historial de todas as patologias de cada cliente.	Equipa Técnica
Acho que as festas do ano deveriam ser repartidas, afim de todas nos podermos usufruir um pouco delas, pois também temos família.	Recursos Humanos
Metade dos 22 dias de férias poderem ser escolhidos pelos colaboradores. Sendo que assim poderiam participar em atividades em colónias, experimentar atividades novas com os clientes. Havendo essa possibilidade, mesmo porque ate a instituição, já tem como habito realizar colónias de férias. E tendo em conta que seria uma grande motivação cada funcionário poder usufruir de férias com sua família.	Recursos Humanos
Atendendo à especificidade e características dos utentes deste centro acho que deveria haver um rácio mais alargado entre o número destes e o número de colaboradores, para salvaguardar e melhorar a qualidade e segurança do serviço prestado.	Direção
COMENTÁRIO (S)	ÁREA
Reconhecer o esforço e dedicação que os colaboradores do LRE fazem pela instituição.	
O nosso esforço deveria ser reconhecido pela direção. As sugestões dadas nas reuniões deveriam ser implementadas na prática em vez de só ficarem registadas nas atas.	
Deveriam avaliar a dependência de cada Cliente, pois cada vez mais são dependentes de nós, o que nos leva a um cansaço extremo, devido ao esforço físico e psicológico.	
O único ponto a enfatizar no meu ponto de vista, é o facto de os colaboradores do LRE Melgaço, não serem uma equipa unida.	
Pouco reconhecimento pelo trabalho desenvolvido. E lamentável que passados 22 anos de serviço já se atingiu o patamar máximo na carreira profissional.	
Sentiria muita alegria e satisfação se me dessem oportunidade de continuar a fazer parte desta equipa, pois adoro o que faço.	
Não vou falar do que está farto de ser dito, se realmente estão interessados em saber, verifiquem junto dos " funcionários " o que se passa.	
Apesar de continuar a gostar do trabalho que faço, penso que a reposição de regalias e benefícios que fomos perdendo ao longo dos anos, seria mais um fator de motivação para um, ainda melhor desempenho das funções que nos estão atribuídas.	
O facto de não termos recursos humanos suficientes, não podemos oferecer um trabalho de qualidade aos nossos clientes mais dependentes e muitos deles com problemas de saúde graves. Estes não conseguem, nem sabem se ocupar, estão totalmente dependentes de terceiros para as suas necessidades mais básicas, como comer, cuidar da higiene, se deslocar. Todo este trabalho causa um desgaste muito grande nos colaboradores. Felizmente a grande maioria dos colaboradores trabalham com muito gosto e dedicação, o que vai dando para garantir alguma qualidade. Mas a segurança dos clientes e dos colaboradores, estão diariamente em risco.	Direção
Como colaborador com mais de 25 anos de experiencia profissional de trabalho direto com os jovens, quero partilhar que, na minha opinião, a instituição melhorou muito a nível de sustentabilidade, credibilidade, inovação e rigor, mas estagnou, ou até piorou, a nível de qualidade de vida do colaborador, que por sua vez poderá afetar algumas situações na qualidade de serviços prestados ao cliente. Este é um trabalho/emprego muito especial, onde diariamente e a todo o momento nos é exigida muita responsabilidade em tudo o que fazemos. Penso que há uma grande falha no número de colabores do direto com os jovens. Corremos riscos constantemente, e a empresa em vez de nos "mimar" cortou progressivamente as benesses que outrora tivemos, como alguns dias de paragem que tanta falta faz para descansarmos um pouco. Os ordenados deveriam melhorar também. Apesar de tudo, mantenho o gosto em trabalhar nesta empresa e espero de forma otimista que haja melhorias em todos os aspetos que mencionei anteriormente.	

2017 - SUGESTÕES**Resposta Social****Ação**

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.	CAO Valença	Dado o enquadramento de muitas estruturas, estas não conseguem flexibilizar o seu período de trabalho, uma vez que estão condicionados por algumas variáveis sem as quais não é possível garantir o serviço, como é o caso dos transportes. Maioritariamente, as estruturas que estão dependentes de transportes escolares tem mais dificuldades em flexibilizar esse tipo de práticas.
Deveria haver mais união entre as várias Estruturas. Trocar ideias, entre todos, para que se pudesse fazer mais e melhor.	CAO PB	Esta sugestão deve ser tratada em sede da Resposta Social que sugeriu, verificando a possibilidade de em Equipa dinamizar a questão. Refira-se que esta prática já foi realizada por algumas estruturas.
O uso da farda para os colaboradores para uniformizar padronizando o ambiente profissional de qualidade. Postura adequada com o comportamento e tom de voz. Terem os colaboradores as mesmas regalias não importando no sector que os mesmos trabalham.	CAO Cabedelo	Está a ser estudada pela Técnica de Segurança da APPACDM a possibilidade de se dar andamento a esta prática.
Melhoria no grau de formação	LRE de Melgaço	Esta sugestão deve ser analisada pela Direção Técnica da Resposta Social para explorar junto dos seus colaboradores a que regalias se referem.
Gostaria que as colaboradoras tivessem direito a apoio psicológico por parte da instituição.	CAO Melgaço	Foi contratada uma empresa de formação para ministrar competente plano de formação.
	LRE Monção	A Direção não refuta esta questão. Em caso de necessidade de apoio psicológico por parte de algum colaborador, deve ser feito pedido à Direção. Em função da complexidade do pedido, o mesmo poderá ser reencaminhado para a Medicina no trabalho ou para outra solução existente no mercado.
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.	CAO Cabedelo	A primeira fase desta intervenção já foi terminada (abate de árvores). Para a realização desta fase foi necessário solicitar autorização à entidade competente e depois proceder ao trabalho propriamente dito. A segunda fase já está em andamento, uma vez que já foi adjudicada a intervenção à empresa que realizará o trabalho.
Precisamos de melhorar a qualidade de vida dos clientes: admissão de mais colaboradores no direto, tendo em conta a necessidade dos clientes (grandes dependências).	CAO Cabedelo	Já foi aumentado o Quadro Técnico (CAO) e o apoio direto de colaboradores (LRE)
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	DT (S)	Existe um manual e um procedimento de recrutamento que deve ser seguido e respeitado por todos os envolvidos neste processo. É dinâmica interna, os novos colaboradores celebrarem, primeiramente, contrato a termo certo. Cabe aos DT (S) referir e verificar o desempenho dos seus colaboradores durante esse período. Mesmo depois dos colaboradores celebrarem contrato individual de trabalho (sem termo) existe um período experimental. Posteriormente existe, ainda, o procedimento de avaliação de desempenho que permite avaliar o colaborador. No entanto existem algumas respostas sociais que pelas suas características de trabalhos por turnos e fins-de-semana dificulta o processo de contratação

COMENTÁRIO (S)

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.

Não acho que a diretora seja a pessoa indicada para estar à frente do centro.

Falta diálogo e coordenação entre as chefias