

APPACDM



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

AVALIAÇÃO SATISFAÇÃO STAKEHOLDERS

2020

Índice

1. NOTA INTRODUTÓRIA	3
2. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES	4
3. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES	12
4. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES	15
5. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO CLIENTES	20
6. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS	23
7. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO PARCEIROS	24
8. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FINANCIADORES	26
9. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO FINANCIADORES.....	26
10. TAXA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DE TODAS AS PARTES INTERESSADAS	27
11. AVALIAÇÃO DA CAPACIDADE DE SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES E EXPETATIVAS (2019) POR MEIO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO (2020).....	28
12. CONCLUSÕES – COMPARAÇÃO NECESSIDADES E EXPETATIVAS VS SATISFAÇÃO	31
13. SUGESTÕES 2020	32

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.

O presente relatório tem como finalidade compilar, tratar e apresentar os resultados da avaliação de satisfação dos *stakeholders* no ano de 2020, 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: 26/06/2020 a 31/07/2020

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

Inquéritos recebidos: 94 num total de 290 enviados

Taxa de resposta: 32%

Inquéritos inválidos: 0

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 1 – Ficha Técnica

2.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2015	2016	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	Desvio 2020	Meta 2021
59%	71,41%	68,46%	64,97%	69,55%	70,65%	75%	4,35%	75%

Resposta com maior índice de satisfação	P35 – Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão (RS)	76,37%
Resposta com menor índice de satisfação	P14 – Regalias e benefícios atribuídas pela organização (institucional)	54,03%

Quadro 2- Análise aos resultados globais

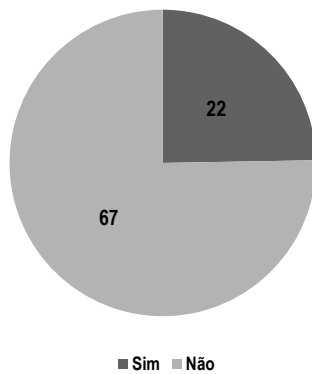
Valores próximos dos 0% - Nada Satisfeito/ Valores próximos de 100% - Totalmente Satisfeito
Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação - Colaboradores

Estrutura	N	Taxa	Estrutura	N	Taxa	Estrutura	N	Taxa	Estrutura	N	Taxa
DC	8	66%	CAO (S) e FP Melgaço	30	89%	CAO Valença	5	33%	CAO Ursulinas	1	17%
STV	2	40%	LRE Melgaço	4	40%	LAP Valença	0	0	LAP 4	0	0
CAO (S) e PF Areosa	2	5,4%	CAO Monção	5	42%	CAO (S) e FP Ponte da Barca	8	67%	CAO J. Barreto	6	67%
LAP 1	0	0	LRE Monção	4	67%	CAO(s) e FP Ponte de Lima	4	22%	LRE 3 de Julho	2	18%
LAP 2	0	0	LAP Monção	0	0	S. Centrais	2	40%	CAO Cabedelo	2	11%
CEPVI	3	17%	CRI	6	55%	S. ADM	1	20%	LRE Cabedelo	3	16%
LRE VC	2	22%	LRE M. Lima	3	27%	Náutica	1	33%			

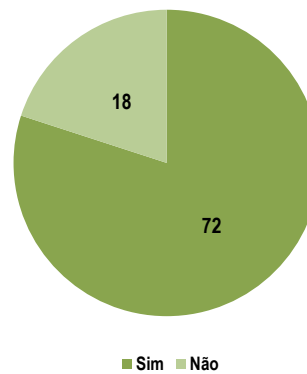
Quadro 3 – N°/Taxa de questionários recebidos por Estrutura¹

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

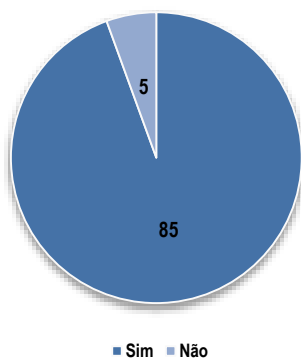
P38 - O grau de satisfação que tinha à um ano era mais elevado



P39 - Sente que trabalha numa organização inovadora e em permanente melhoria



P40 - Encontra-se disponível para aceitar novos desafios e/ou funções



P41 - Recomendaria a um amigo que viesse trabalhar para a sua organização

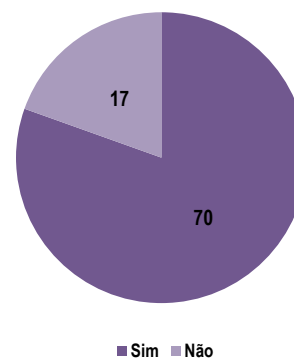


Gráfico 1 – Resultados das questões “sim/não” (P38, P39, P40 e P41)

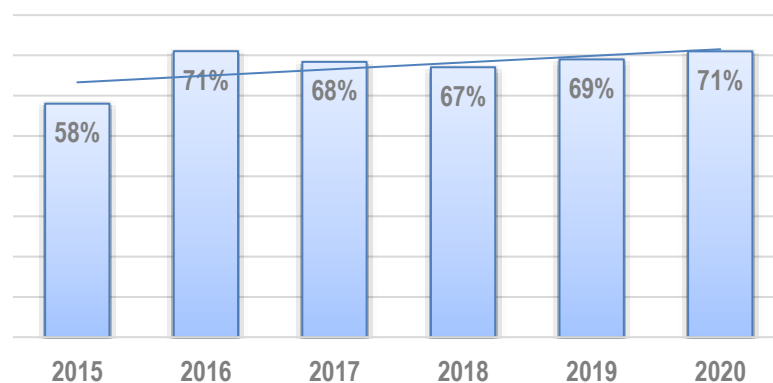


Gráfico 2– Grau de Satisfação com a Organização (P37)

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLOBORADORES POR RESPOSTA SOCIAL

CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS (CAO's)

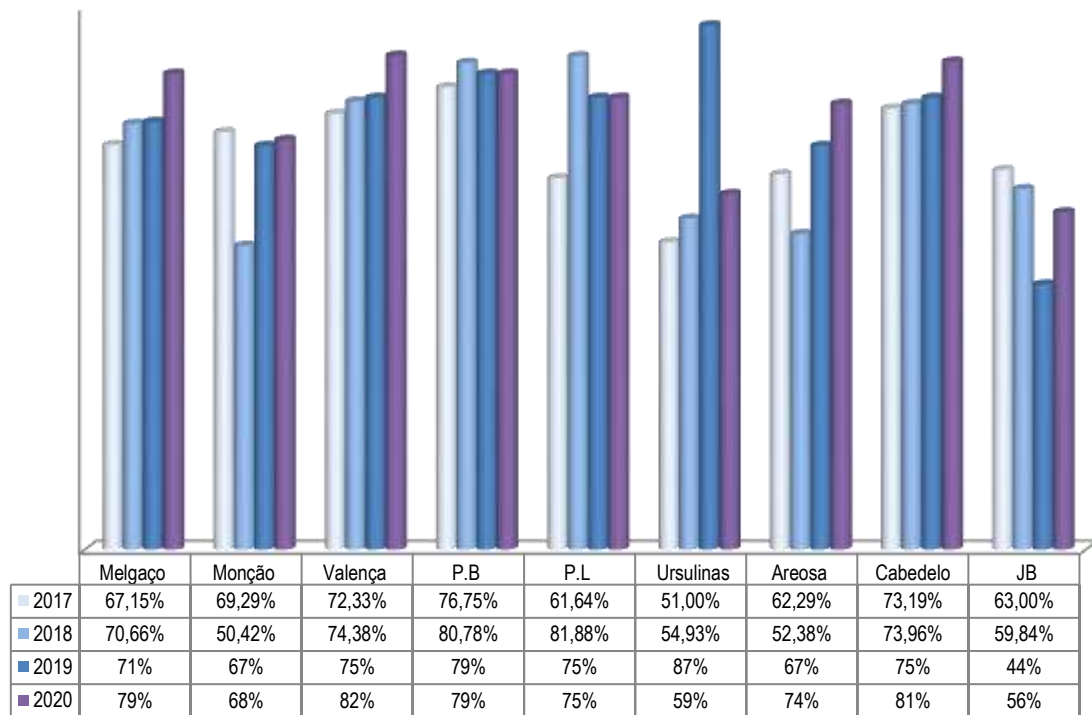


Gráfico 3 – Taxa média de Satisfação (CAO's)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

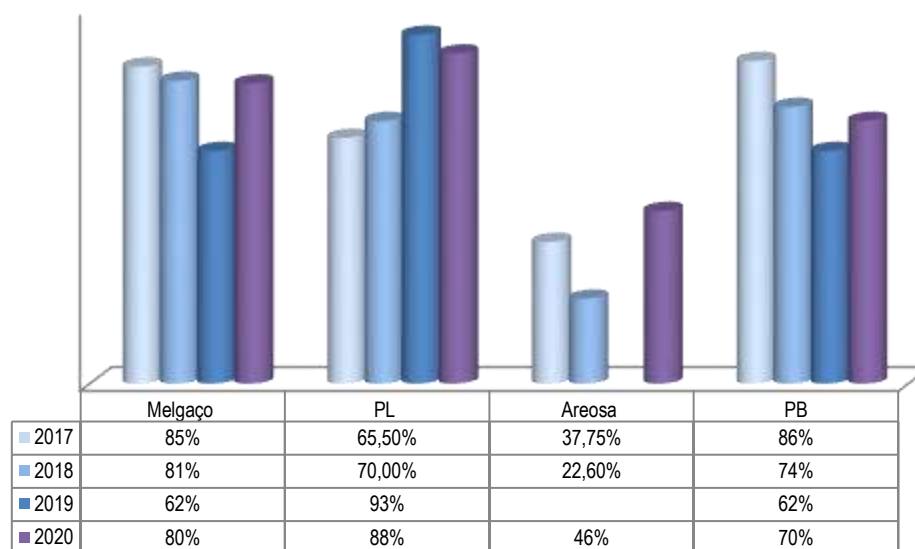


Gráfico 4 – Taxa média de Satisfação (Centros de Formação Profissional)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

RESIDÊNCIAS

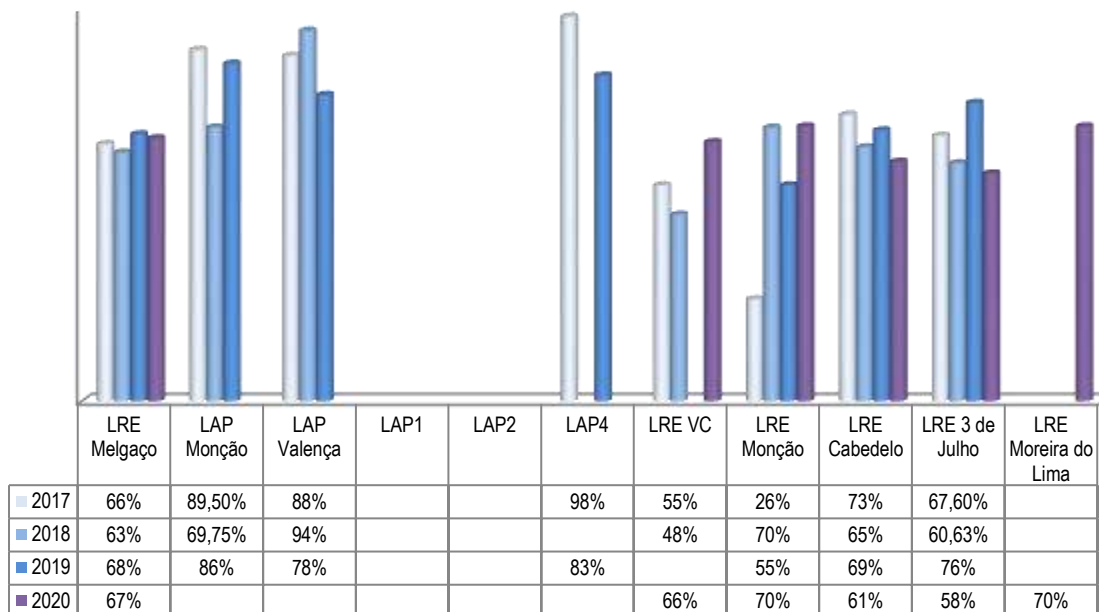


Gráfico 5 – Taxa média de Satisfação (Área Residencial)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

OUTRAS RESPOSTAS SOCIAIS

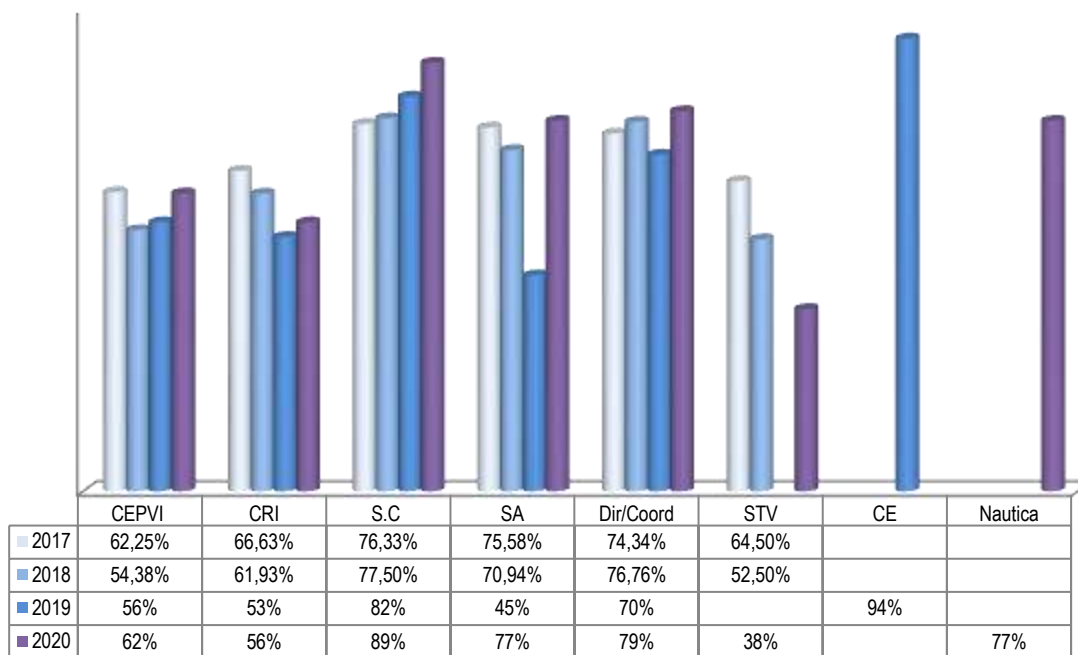


Gráfico 6 – Taxa média de Satisfação (Outras Respostas/Serviços)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

COMPARAÇÃO ENTRE RESPOSTAS SOCIAIS

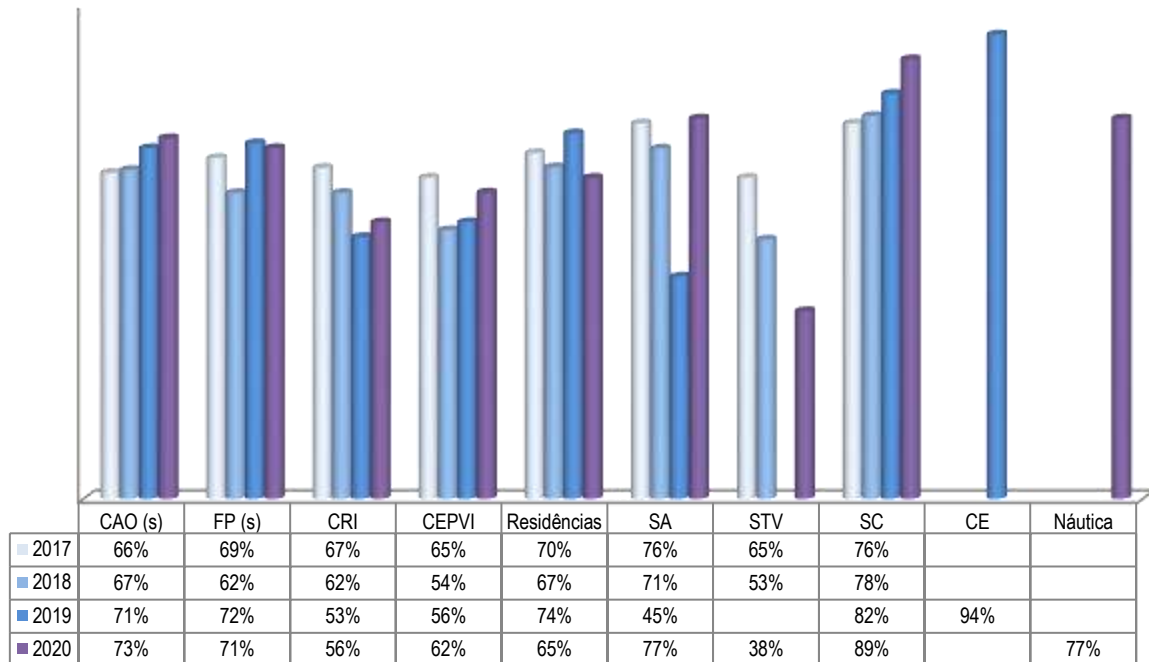


Gráfico 7 – Taxa média de Satisfação (Comparação entre respostas)²
Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

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

Política da Ética – Indicador 10 (Variável posto de trabalho)				Política de RH – Indicador 11 (Variável envolvimento e participação)				Política de RH – Indicador 12 (Domínio da SST)			
2018	2019	2020	Meta 2021	2018	2019	2020	Meta 2021	2018	2019	2020	Meta 2021
65,61%	71,87%	<u>71,65%</u>	75%	51,41%	71,27%	<u>71,55%</u>	75%	60,63%	65,95%	<u>67,74%</u>	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 da Ética – Indicador 10 (Variável posto de trabalho)			Política de RH – Indicador 11 (Variável envolvimento e participação)			Política de RH – Indicador 12 (Domínio da SST)			< índice de satisfação	> índice de satisfação
	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020		
Diretores/Coord.	78%	73%	85%	56%	79%	86%	79%	72%	77%	P14 – 53%	P7 – 96%
CAO MELGAÇO	72%	75%	81%	60%	77%	79%	66%	66%	78%	P16 – 63%	P21 – 87%
CAO MONÇÃO	43%	68%	68%	34%	64%	68%	44%	58%	60%	P16 – 40%	P35 – 87%
CAO VALENÇA	70%	77%	80%	57%	79%	77%	75%	73%	85%	P 14 – 60%	P19/20 – 100%
CAO PB	81%	80%	82%	65%	81%	83%	69%	72%	79%	P14 – 62%	P6 – 92%
CAO PL	86%	79%	54%	60%	81%	56%	100%	77%	69%	P14 – 25%	Várias –75%
CAO Ursulinas	63%	96%	57%	47%	92%	67%	54%	88%	63%	P13 – 0%	Várias – 100%
CAO JB	58%	41%	57%	49%	31%	53%	56%	31%	46%	P13/16 – 42%	P6 – 71%
CAO CABEDELLO	74%	77%	80%	60%	83%	88%	58%	65%	69%	P14 – 37%	Várias – 100%
CAO AREOSA	57%	73%	82%	38%	67%	83%	68%	68%	75%	P14 – 25%	Várias – 100%
FP MELGAÇO	81%	61%	81%	76%	60%	78%	88%	70%	83%	Várias – 75%	Várias – 85%
FP AREOSA	19%	-	54%	10%	-	42%	29%	-	63%	P3/17 – 0%	Várias 75%
FP PL	71%	96%	93%	60%	100%	100%	63%	75%	63%	P14 – 25%	Várias – 100%
FP PB	68%	66%	75%	70%	70%	75%	50%	75%	50%	P4 – 37%	P8 – 100%
LAP 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LAP 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
LRE. MELGAÇO	64%	64%	70%	50%	67%	73%	56%	69%	69%	P5 – 50%	P24 – 87%
LAP MONÇAO	73%	89%	-	46%	83%	-	60%	100%	-	-	-
LRE MONÇÃO	70%	46%	69%	65%	44%	71%	44%	33%	69%	P3 – 56%	P19 - 81%
LAP VALENÇA	93%	75%	-	95%	75%	-	88%	75%	-	-	-
LRE V.C	49%	-	68%	36%	-	58%	35%	-	62%	P22 – 37%	Várias –75%
LAP 4	-	81%	-	-	92%	-	-	63%	-	-	-
LRE 3 DE JULHO	64%	75%	61%	45%	75%	58%	25%	75%	50%	P33 – 37%	Várias –75%
LRE Cabedelo	66%	76%	63%	48%	65%	63%	56%	75%	63%	P14 – 25%	P8 – 83%
CEPVI	64%	74%	74%	20%	61%	72%	75%	63%	67%	P36 – 25%	P7 – 92%
CRI	61%	51%	54%	45%	50%	56%	44%	38%	42%	P5 – 37%	P1 – 75%
CE	-	96	-	-	92 %	-	-	100%	-	-	-
LRE ML	-	-	67%	-	-	69%	-	-	75%	P16 – 50%	P35 – 92%
Nautica	-	-	82%	-	-	75%	-	-	88%	P15 – 50%	P7/29 – 100%

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

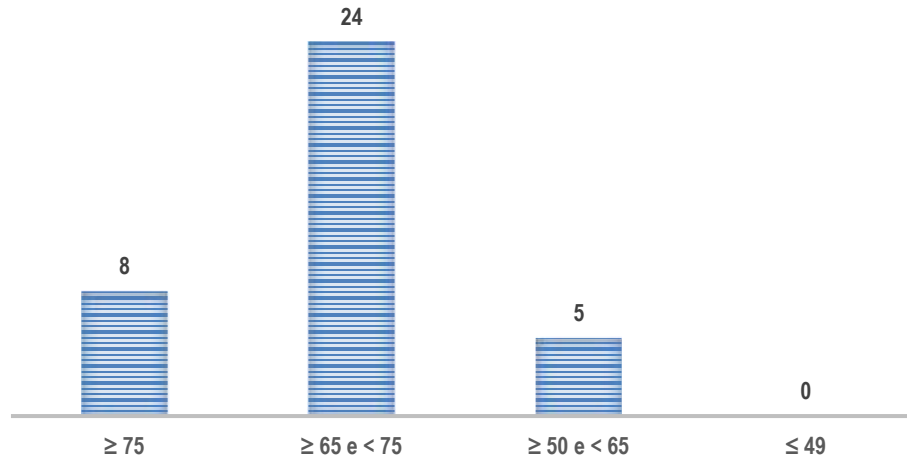


Gráfico 8 – N° de questões por intervalo de satisfação

Analisando as questões que se encontram mais distantes da média, observamos que com mais de 75% de satisfação encontramos as seguintes questões:

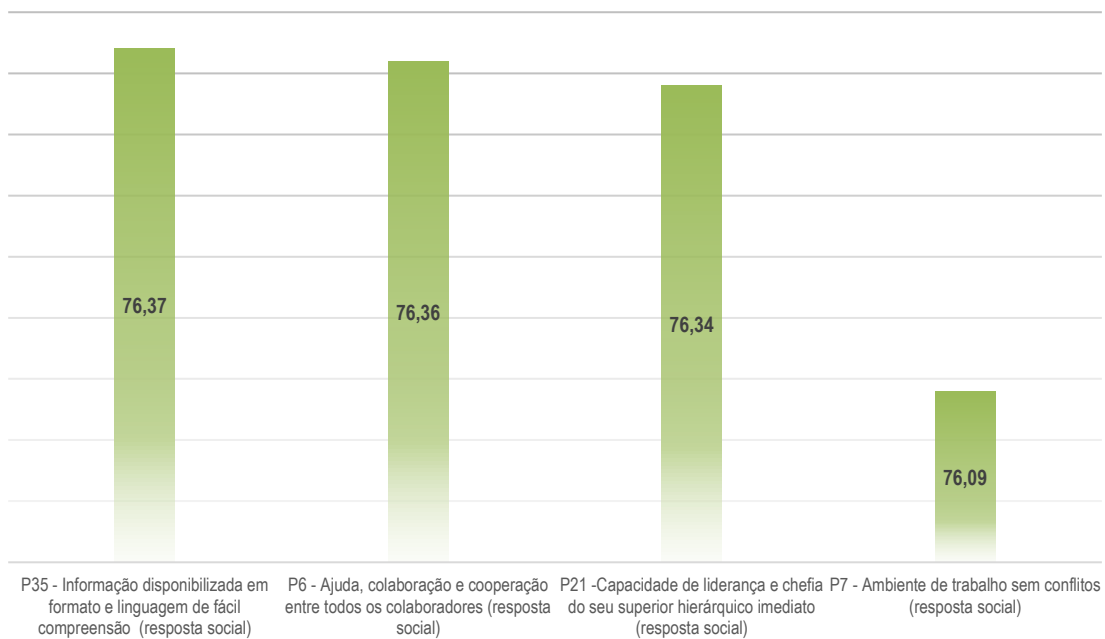


Gráfico 9 – Questões com médias de satisfação igual ou superior a 75%

Por outro lado, numa perspetiva mais negativa encontramos 4 questões com valores mais baixos (P3; P14; P16; P36)

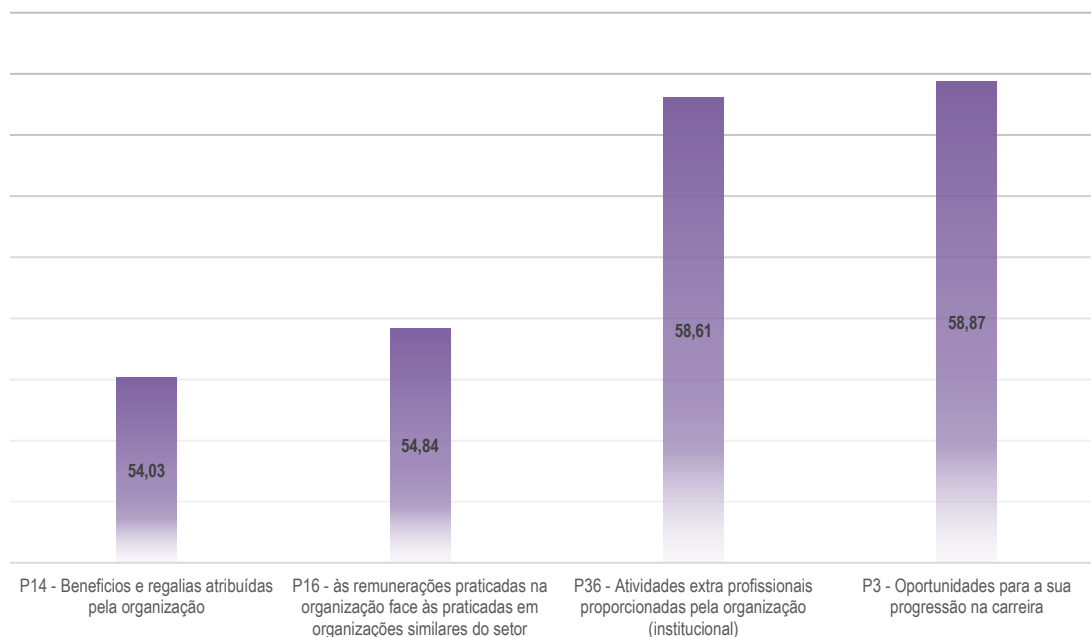


Gráfico 10 - Questões com médias de satisfação inferior a 65%

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	7
Observações/Comentários	2

Quadro 6 – Monitorização de Questões Abertas

Das quatro sugestões podemos referir o seguinte:

- 5 Sugestões foram encaminhadas para a Direção;
- 1 Sugestão foram encaminhada para a Equipa da Qualidade;
- 1 Sugestão foram encaminhada para a Direção 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 2020.

Relativamente às sugestões citadas no relatório de avaliação da satisfação do ano 2019⁴, foram as mesmas devidamente encaminhadas para os departamentos correspondentes, podendo a análise ser verificada nos anexos deste relatório.

³ Informação completa em anexo.

⁴ Informação completa em anexo.

3. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Verifica-se que a Média de Satisfação Global **aumentou** em relação ao ano transato em **1** ponto percentual (de 69,55% para 70,65%)..

É também possível observar, uma ligeira subida no índice de respostas nos itens “nada satisfeito”; há uma ligeira diminuição das respostas nos itens “pouco satisfeito;” um ligeiro aumento no índice de respostas nos itens “satisfeito” e “totalmente satisfeito” e descida no índice de respostas nos itens “muito satisfeito”. Aumentou ligeiramente ainda a percentagem de respostas “não sabe, não se aplica” (ver Gráfico 11).

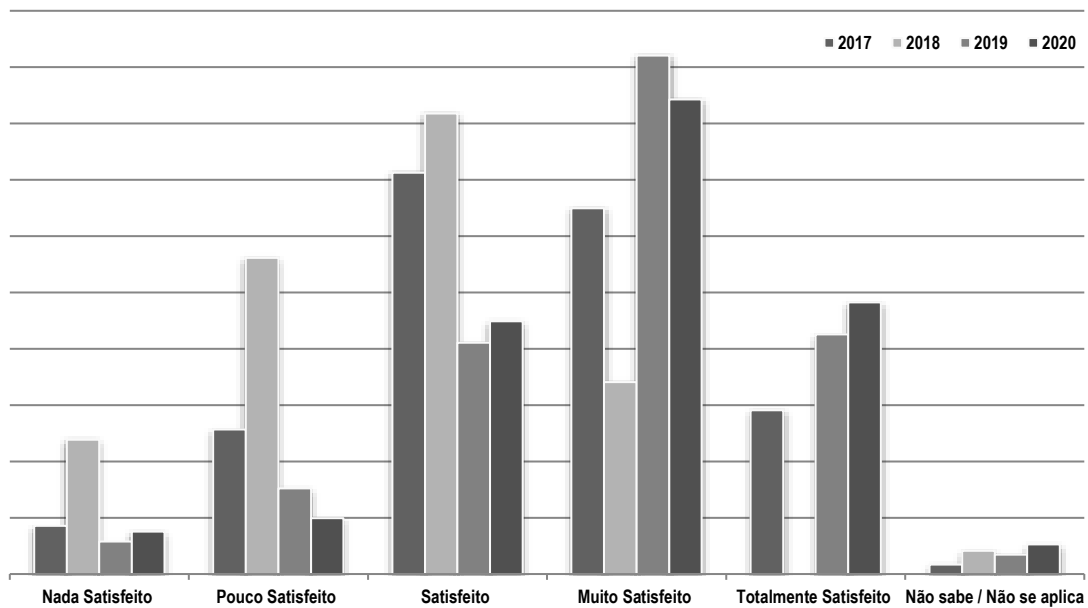


Gráfico 11 - Taxa de respostas em cada um dos níveis da escala

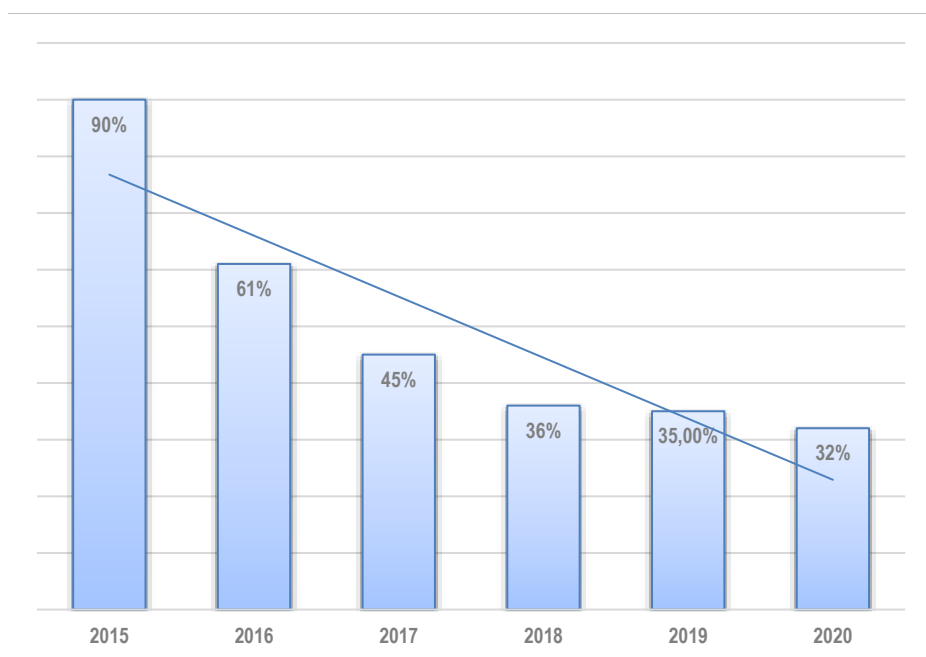


Gráfico 12 – Taxa de participação de colaboradores – avaliação satisfação

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 4,35% em relação à meta desejável para 2020 (75%).
- Relativamente à **taxa de resposta** verifica-se que continua a verificar se uma **descida**, apesar de todos esforços de sensibilização.
- Os colaboradores da Formação Profissional PL (88%) e CAO de Valença (82%) são os que apresentam o índice de satisfação mais elevado;
- Os colaboradores dos LAP (s) 1, 2 e 4; LAP de Monção e LAP de Valença e CE não responderam ao questionário;
- Convem salientar que relativamente às respostas sociais que têm baixas taxas de resposta/participação, os resultados não são significativos, pelo que não é possível tirar ilações dos mesmos.
- Tal como nos anos anteriores, as questões que apresentam um índice de menor satisfação, pertencem à variável “reconhecimento e recompensa”, nomeadamente as questões relacionadas as regalias e benefícios atribuídos pela organização e remunerações praticadas na organização face às praticadas em organizações similares do setor; A questão relacionada com as “Atividades extra profissionais proporcionadas pela organização (institucional)” também apresentou um índice de satisfação baixo.
- As questões “sim/não” revelam a existência de um forte compromisso dos colaboradores para com a organização.
- Verifica – se que quando questionados sobre o se o seu grau de satisfação é mais elevado do que no ano passado, média de satisfação aumentou de 69% no ano transato, para 75% este ano;
- No conjunto do questionário, 9 questões estão relacionadas com aspetos institucionais e as restantes 32 relacionadas com a estrutura/resposta social a que o colaborador esta afeto. Verifica se que a média das respostas às questões relacionadas com a resposta social (72,28%) é mais elevada que a média das respostas às questões institucionais (62,94%).
Refira-se também que as questões que sistematicamente obtém valores mais reduzidos são as questões económicas e todas elas estão enquadradas no "institucional".
- 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

Apesar de todos os esforços a tendência da taxa de participação continua a ser de diminuição dos valores.

Nos próximos anos, decidiu-se que as respostas sociais que não tivessem um mínimo de 40% de taxa de participação dos colaboradores, não serão analisadas individualmente, atendendo que não são representativas da realidade. Apenas serão contabilizadas para a média final.

Outra medida que tentará ser implementada em 2021 é um procedimento que vá de encontro à questão das **atividades extra profissionais proporcionadas pela organização**, uma vez que é uma boa prática incentivada pelo organismo financiador, mencionada também, ainda que de forma indireta, no referencial EQUASS. Além destes factores, acresce-se ainda o resultado relativamente baixo na avaliação de satisfação (ver Gráfico 3). Esta problemática também já tinha sido discutida em sede da última reunião de revisão do sistema, pelo que será prioritária para o próximo ano.

4. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

4.1 FICHA TÉCNICA

Período de avaliação: De 26/06/2020 a 31/07/2020

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

Inquéritos recebidos: 318 num total de 391 inquiridos (só foram entregues os questionários aos clientes que estavam a frequentar a estrutura no mês de Julho, devido à Pandemia COVID-19)

Taxa de resposta: 81%

Inquéritos inválidos: 3

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 7 – Ficha Técnica

4.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2016	2017	2018	2019	2020	Meta 2020	Desvio 2020	Meta 2021
79,5%	82%	88,4%	83,32%	87%	85%	+3%	85%

Resposta com maior índice de satisfação	P36 - Tenho confiança no centro	89,07
Resposta com menor índice de satisfação	P47 - No final do ano mostram-me as contas da APPACDM e os resultados destes inquéritos	78,96%

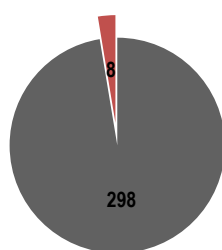
Quadro 8 - Análise aos resultados globais

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	1	100%	FP P. L.	10	100%	CAO P. Barca	10	83%	LAP Monção	2	100%
FP Areosa	16	80%	LRE Melgaço	7	44%	FP P. Barca	10	100%	CAO Valença	11	100%
CAO Areosa	33	73,3%	CAO Melgaço	26	63%	CAO Cabedelo	31	72%	LAP Valença	3	100%
LAP 1	5	62,5%	FP Melgaço	19	86%	LRE VC	10	100%	CAO J. Barreto	21	100%
LAP 2	6	75%	CAO Ursulinas	15	80%	CAO Monção	16	100%	LRE 3 de Julho	16	100%
CAO P. L.	15	88%	LAP 4	6	100%	LRE Monção	6	100%	LRE Cabedelo	13	76%
LRE ML	8	73%									

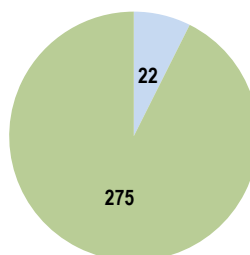
Quadro 9 – Nº de questionários recebidos por Estrutura

Recomendaria a instituição a um amigo?



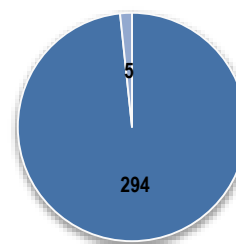
■ Sim ■ Não

Mudaria de organização?



■ Sim ■ Não

Aumento da Qualidade de Vida



■ Sim ■ Não

Gráfico 13 – Resultados das questões “sim/não” (P49, P50 e P51)

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES POR RESPOSTA SOCIAL

CENTROS DE ATIVIDADES OCUPACIONAIS – CAO's

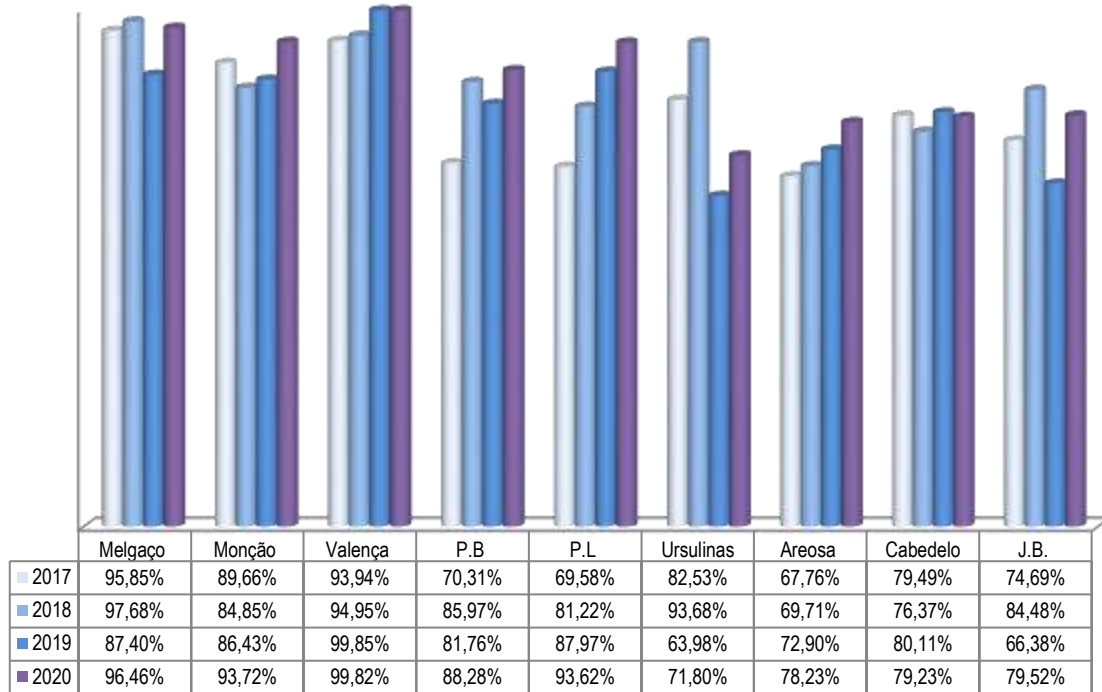


Gráfico 14 – Taxa média de Satisfação (CAO)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

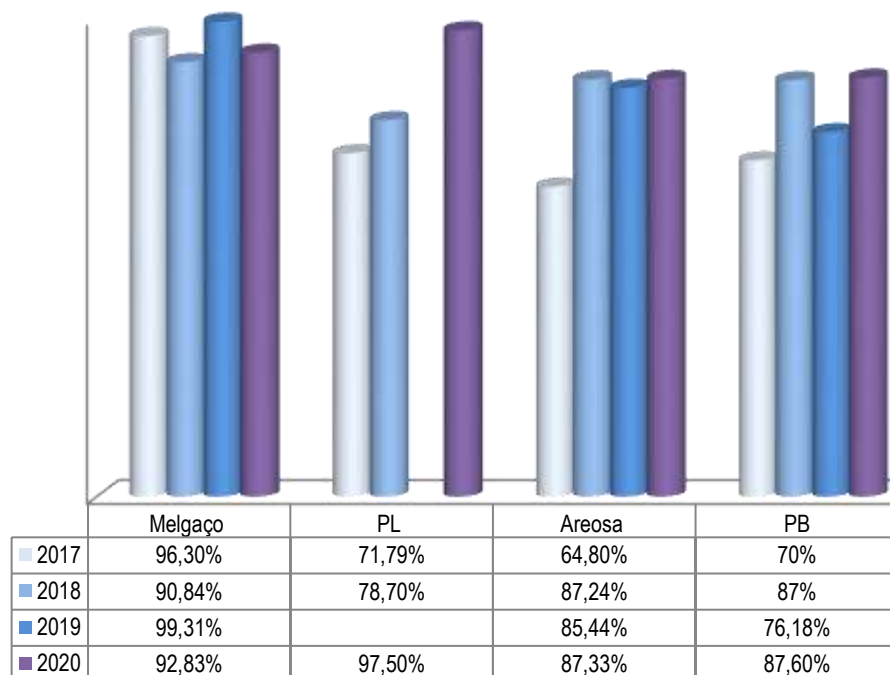


Gráfico 15 – Taxa média de Satisfação (Centros de Formação Profissional)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

RESIDÊNCIAS

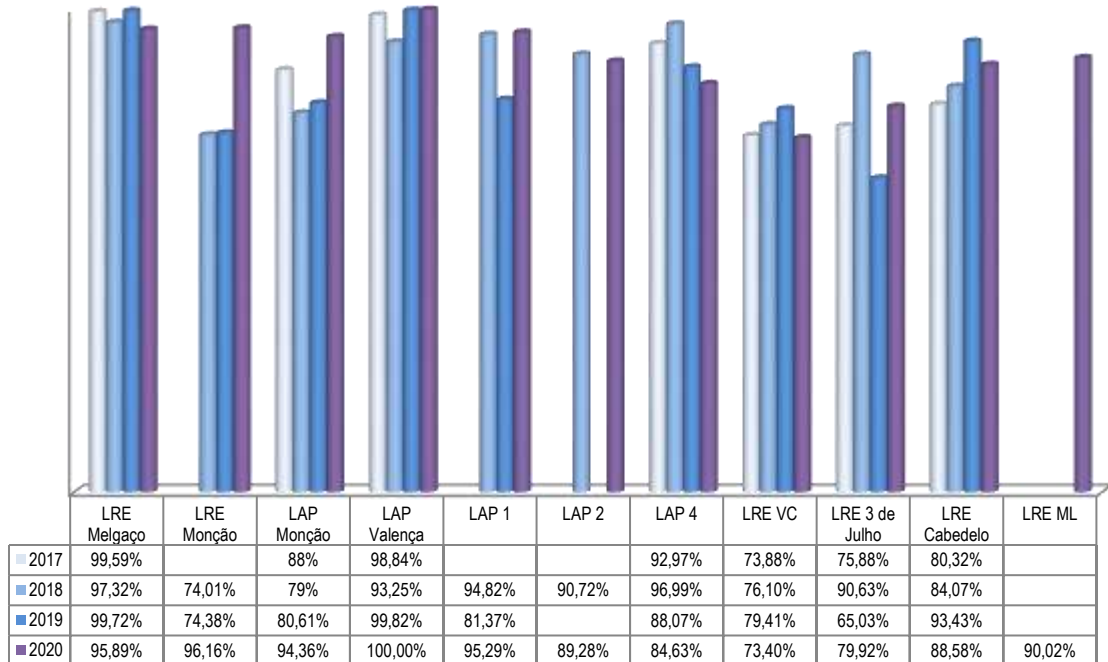


Gráfico 16 – Taxa média de Satisfação (Residências)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

OUTRAS RESPOSTAS SOCIAIS

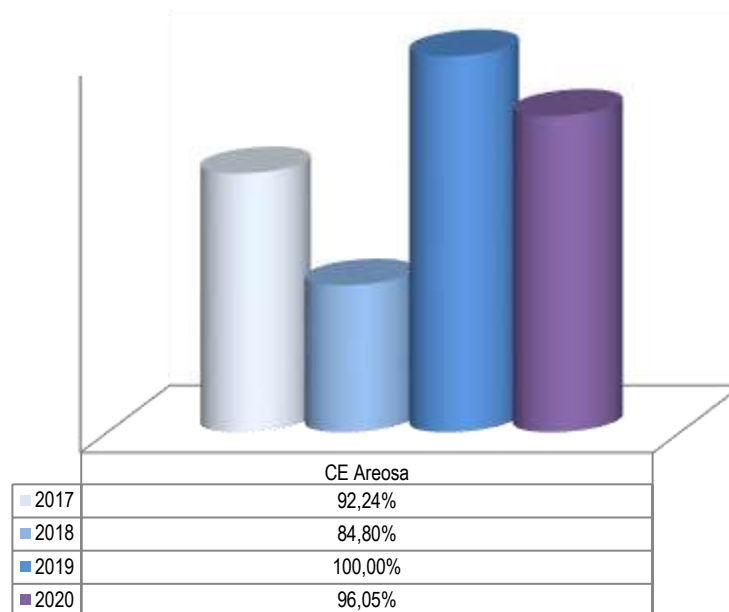


Gráfico 17 – Taxa média de Satisfação (Outras Respostas Sociais)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

COMPARAÇÃO ENTRE RESPOSTAS SOCIAIS

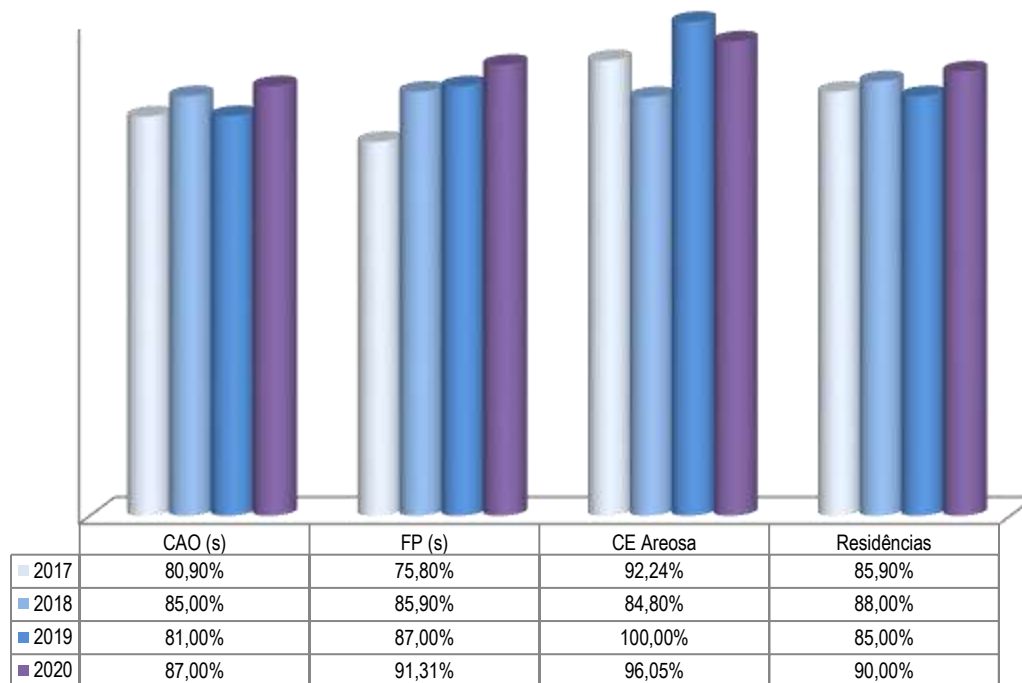


Gráfico 18 – Taxa média de Satisfação (Comparação entre respostas)⁵

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

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

Política dos Direitos Indicador 5 (Direitos e Deveres)			Política da Ética Indicador 6 (Apoio)			Política da Ética Indicador 5 (Ética)			Política da Ética Indicador 7 (SSH)		
2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
89%	83%	89%	89%	83%	86%	80%	84%	87%	85%	82%	86%
Política da Ética Indicador 8 (Confidencialidade)			Política da Participação Indicador 5 (PI)			Política da Abordagem Indicador 3 (Qualid. Vida)			Política da Abordagem Indicador 1 (Rec. e Flex.)		
2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020	2018	2019	2020
90%	84%	88%	85%	80%	84%	96%	98%	98%	86%	81%	85%
Política da Abrangência Indicador (Atividades e Serviços)											
2018	2019	2020									
86,3%	81%	86%									

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.

Estruturas	Geral	Direitos 5 (Direitos e Deveres)	Ética 6 (Apoio)	Ética 5 (Ética)	Ética 7 (SSH)	Ética 8 (Confidencialidade)	Participação 5 (PI)	Abordagem 1 (Rec. e Flex.)	Abrangência 8 (Atividades)	QLV
CAO Melgaço	96,46%	96,68%	93,66%	97,44%	96,14%	97,46%	97%	96,99%	96,77%	100%
FPR Melgaço	92,83%	85,53%	97,37%	91,58%	93,42%	92,11%	87,98%	89,93%	91,83%	100%
LRE Melgaço	95,89%	100%	91,07%	94,29%	98,93%	100%	100%	97,14%	96,43%	100%
CAO Monção	93,72%	94,53%	92,97%	96,25%	90,03%	96,82%	89,82%	91,12%	91,80%	100%
LRE Monção	96,16%	91,67%	97,92%	100%	95%	100%	91,67%	93,33%	94,79%	100%
LAP Monção	94,36%	93,75%	90,63%	95%	98,75%	96,88%	90,63%	93,75%	92,19%	100%
CAO Valença	99,82%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LAP Valença	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CAO PB	88,28%	87,50%	86,51%	88,06%	87,89%	87,50%	87,50%	87,50%	87,50%	100%
FPR PB	87,60%	90%	87,50%	87,85%	88,67%	92,53%	81,25%	84,50%	86,88%	100%
CAO PL	93,62%	90,83%	92,50%	94,24%	94,38%	93,75%	93,75%	93,83%	93,99%	100%
FPR PL	97,50%	97,50%	100%	100%	99,50%	100%	86,25%	92%	98,75%	100%
CAO Ursulinas	71,80%	68,10%	70,83%	69,67%	71,33%	70%	65,63%	67,38%	68,0%	100%
LAP 4	84,63%	81,25%	87,50%	83,33%	85,67%	87,50%	86,46%	79,42%	69,79%	100%
CAO Cabedelo	79,23%	79,10%	78,33%	80,99%	75,74%	83,39%	71,18%	73,36%	78,34%	96%
LRE de VC	73,40%	75%	68,75%	74,50%	73,39%	76,25%	73,61%	72,50%	71,32%	81,71%
LRE do Cabedelo	88,58%	90,83%	84,38%	90%	88,23%	87,50%	92,86%	89,59%	82,90%	100%
CAO JB	79,52%	75,56%	81,07%	77,49%	79,72%	76,88%	73,13%	72,96%	78,60%	92,54%
LRE 3 de Julho	79,92%	76,88%	73,44%	79,80%	81,38%	79,91%	69,70%	73,08%	78,54%	100%
CAO Areosa	78,23%	76,21%	79,26%	78,39%	74,19%	79,03%	75%	76,28%	77,62%	96,55%
FPR Areosa	87,33%	98,44%	89,84%	86,88%	87,81%	88,28%	85,56%	87,30%	93,90%	92,86%
LAP 1	95,29%	96,88%	92,71%	98,75%	84,50%	100%	95,83%	94,58%	95,31%	100%
LAP 2	89,28%	91,67%	84,17%	90%	88,25%	91,67%	86,25%	87,67%	87,08%	100%
CE Areosa	96,05%	-	-	-	-	-	-	-	-	100%
LRE ML	98,02%	96,88%	98,44%	96,88%	99,38%	100%	-	-	96,09%	100%

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

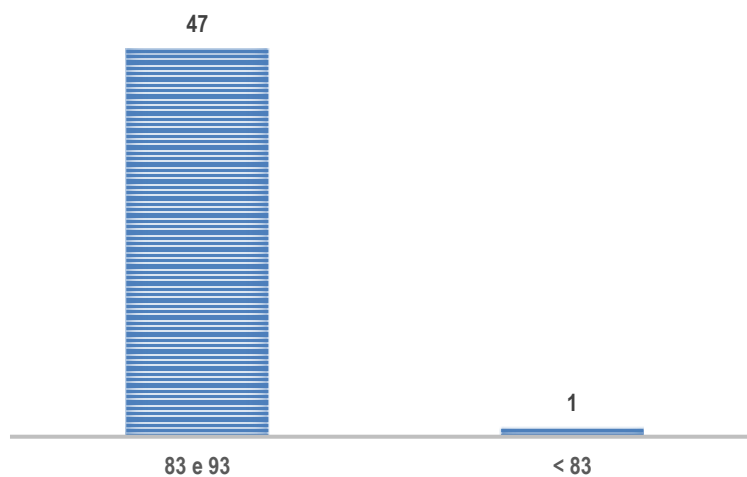


Gráfico 19 – N° de questões por intervalo de satisfação (CAO; LRE; LAP e CE)

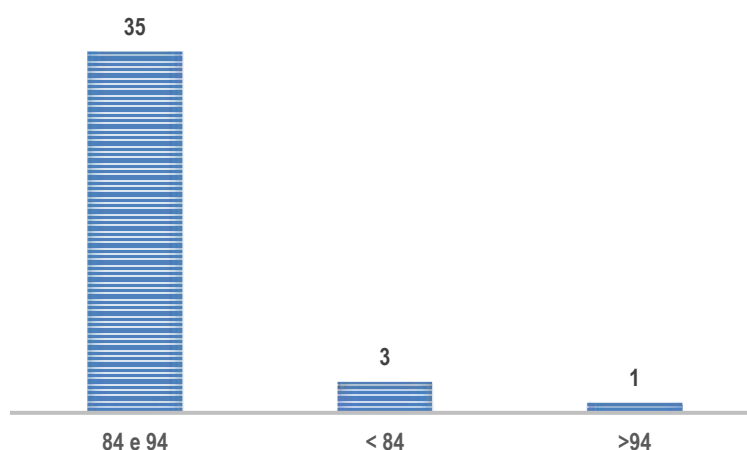


Gráfico 20 – N° de questões por intervalo de satisfação (FPR)

- Verificou-se uma **subida** na média geral de satisfação em relação ao ano transato (de 83,32% em 2019 para 88% em 2020), tendo sido superada a meta definida para 2020, de 85%, em 3%.
- Verificou-se que a **taxa de resposta aumentou** de 68% para 81%. Convem salientar que atendendo ao estado pandémico que atravessamos decidiu –se só aplicar os questionários aos clientes que efetivamente frequentaram a resposta social no mês de julho.
- Convem salientar que este ano foram aplicados questionários aos formandos da formação profissional, com questões um pouco diferentes das questões aplicadas aos restantes clientes de CAO, LAP; LRE e CE, de forma que as questões fossem mais aplicáveis e adequadas à sua realidade.

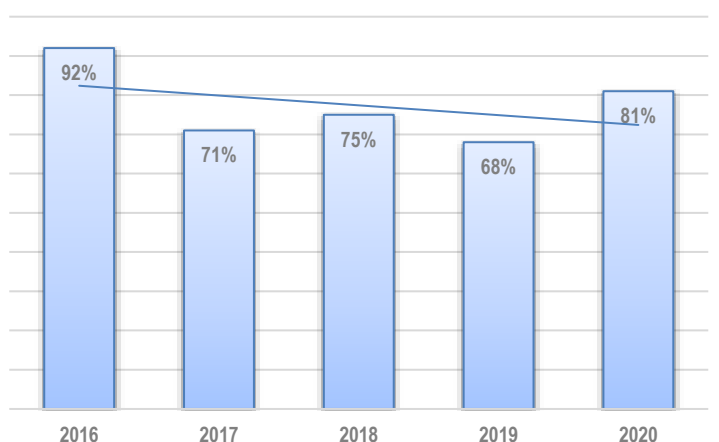


Gráfico 21 – Taxa de participação de clientes – avaliação satisfação

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

- Os clientes do CAO de Valença são os que apresentam mais elevado índice de satisfação com 99,82%.
- Constatou-se que em termos globais, a questão que obteve um menor índice de satisfação foi: “P47 - No final do ano mostram-me as contas da APPACDM e os resultados destes inquéritos”, com 78,96%, tal como ocorrido nos anos transatos.
- Os inquéritos dos clientes do **CAO e LAP de Valença; CAO, LRE e FP de Melgaço** foram preenchidos **via online** e **5 clientes da Unidade do Cabedelo foram preenchidos online**.
- 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**; o **conforto** e o **espaço**. Relativamente ao pior que o centro tem, os clientes salientaram as **acessibilidades**; **espaço**; **conflitos** e o **barulho efetuado pelos outros clientes**.

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 2021, 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.

No próximo ano voltar-se-á a aplicar aos formandos os inquéritos normais (aplicados a todos os clientes), sendo as questões específicas de Formação Profissional, alvo de inquérito específico aplicado no final de cada ano ou no término de cada componente de formação.

De facto, esta metodologia não trouxe mais valias evidentes para o processo, pelo que no próximo ano retomaremos a estratégia que vinha a ser adotada até aqui.

⁶ 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: 26/06/2020 a 31/07/2020

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

Inquéritos recebidos: 12 respostas num total de 90 questionários enviados

Taxa de resposta: 13%

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 12 – Ficha Técnica

6.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2016	2017	2018	2019	2020	Meta 2019	Desvio 2019	Meta 2020
89%	91%	92,5%	88,28%	86,88%	90%	-3,12%	90%

Resposta com maior índice de satisfação	P11 – A APPACDM presta um bom serviço à comunidade? P12 – A APPACDM é uma instituição respeitada pela comunidade?	93,75%
Resposta com menor índice de satisfação	P7 – Participação no desenvolvimento do serviço/atividade da APPACDM	79,55%

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
Areosa	1	8%	Melgaço	1	4%
Ponte de Lima	1	8%	Valença	2	10%
Ponte da Barca	1	20%	Darque	1	33%
Monção	1	14%	Cabedelo	1	33%
Institucionais	1	25%	Viana do Castelo	2	100%

Quadro 14 – Nº de questionários recebidos por Estrutura

Gostariam de manter a relação de parceria com esta instituição?

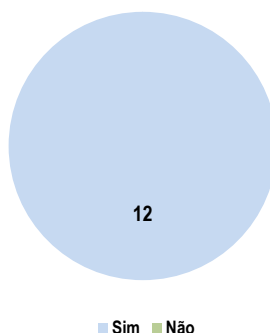


Gráfico 22 – Resultados das questões “sim/não” (P13)

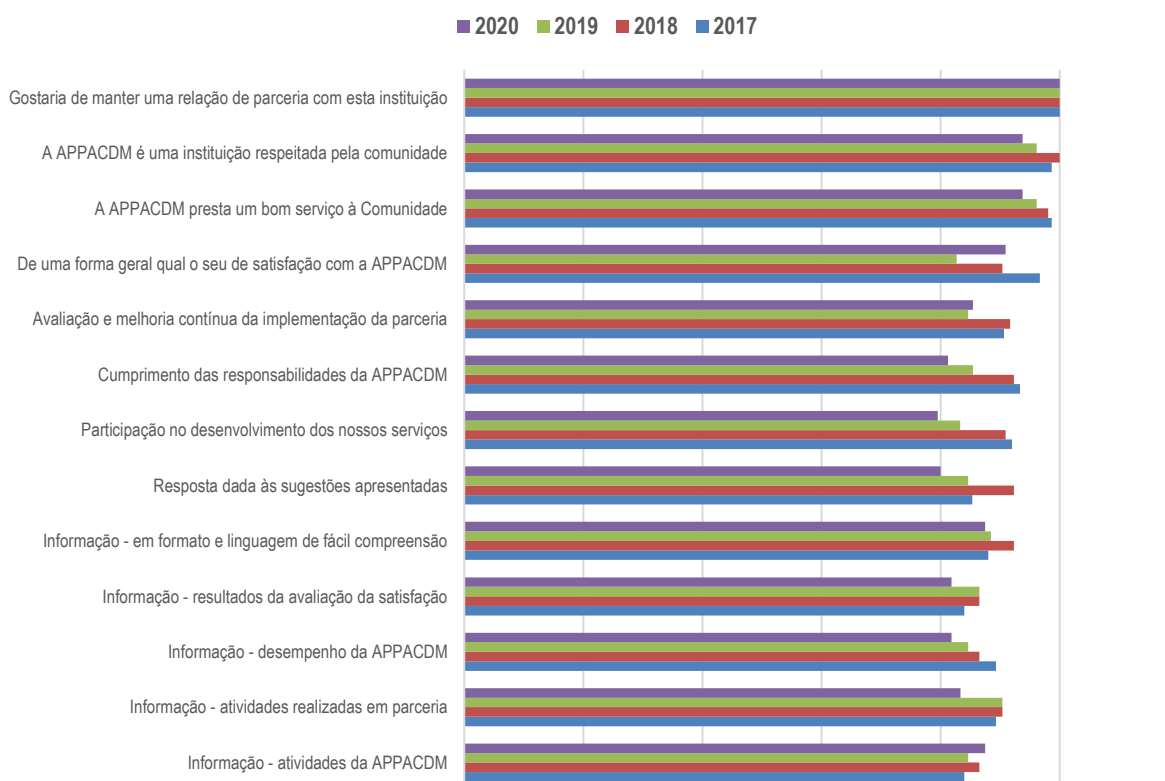


Gráfico 23 – Análise por questão

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 **descida** de cerca de **1,4%**, na média geral de satisfação em relação ao ano transato (de 88,28% em 2019 para 86,88% em 2020).
- Verificou-se um desvio negativo de 3,12% em relação à meta desejável para 2020 (90%).
- Convém salientar que relativamente à questão “De uma forma geral qual o seu grau de satisfação com a APPACDM?”, a mesma registou uma subida acentuada este ano:

2017	2018	2019	2020
97%	90%	83%	90,91%

- Por outro lado ficamos satisfeitos pelo facto de todas as entidades parceiras respondentes afirmarem que gostariam de manter a parceria com a APPACDM.
- O número de inquéritos devolvidos, **representam taxas muito baixas**, continuando a manter a tendência descendente.

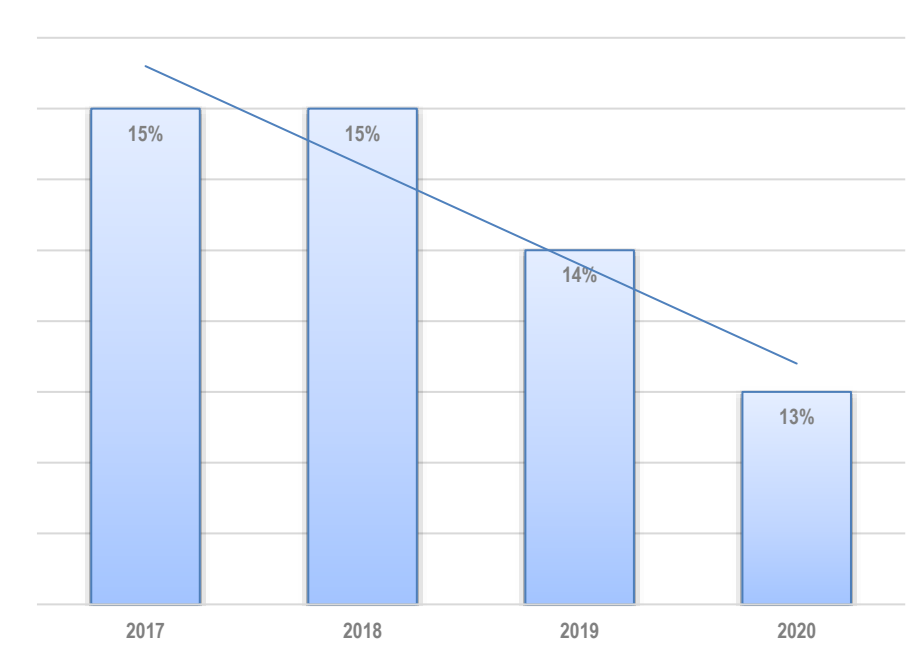


Gráfico 24 – Taxa de participação de parceiros – avaliação satisfação

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação parceiros

- Não foram apresentadas sugestões de melhoria pelos parceiros.
- 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 2021, 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

Relativamente à avaliação da satisfação dos três Financiadores apenas um respondeu ao questionário.

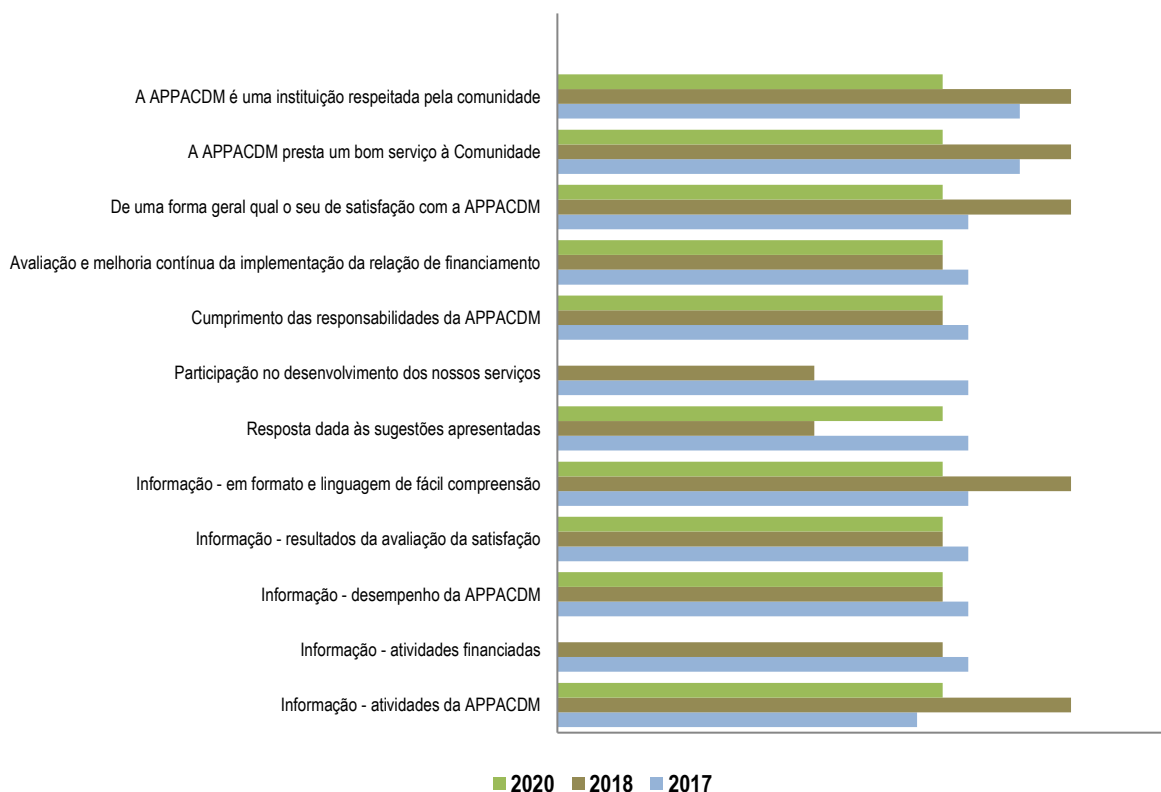


Gráfico 25 – Análise por questão

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 75%.
- Verificou-se um desvio negativo de 10% em relação à meta desejável para 2020 (85%).
- Verificou-se que a taxa de resposta aumentou de 0% em 2019, para 33% em 2020.

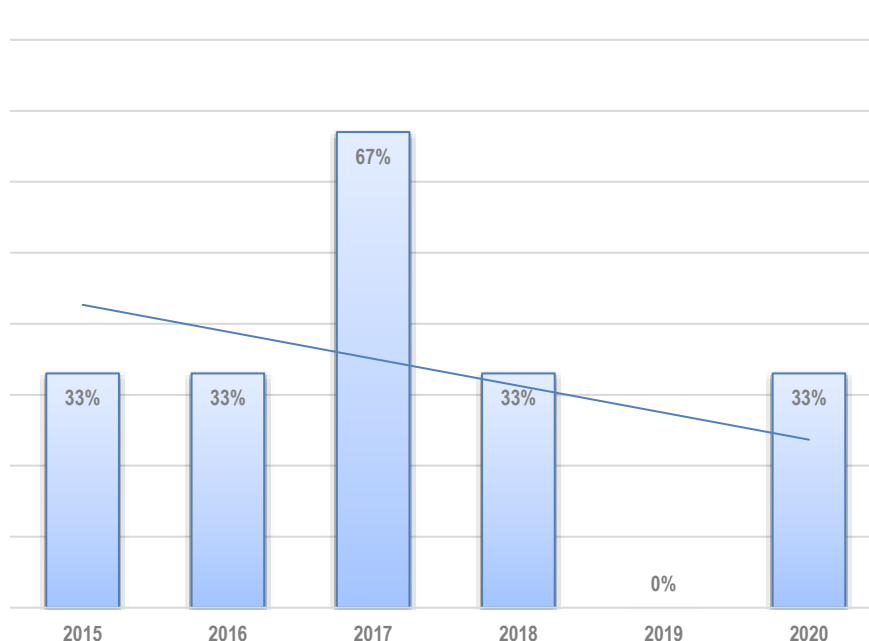


Gráfico 26 – Taxa de participação de financiadores – avaliação satisfação

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 2021 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

2017	2018	2019	2020
81%	82%	80%	75%

Quadro 15 – Taxa de satisfação Global de Todas as Partes Interessadas

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

11. AVALIAÇÃO DA CAPACIDADE DE SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES E EXPETATIVAS (2019) POR MEIO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO (2020)

Identificar e avaliar as **Necessidades e Expetativas (NE)** dos stakeholders é considerado um processo de melhoria que a APPACDM de Viana do Castelo tem vindo a cumprir, aplicando um inquérito aos seus Colaboradores, Clientes, Parceiros e Financiadores.

Como ação de melhoria foi implementado que a aplicação dos questionários de avaliação das necessidades e expetativas será aplicado de 3 em 3 anos, no entanto a comparação efetuada entres estes resultados e os resultados da avaliação da satisfação será realizada anualmente, no relatório anual de avaliação da satisfação dos stakeholders. Assim a análise minunciosa aos dados será realizada de três em três anos, e a analise geral será realizada anualmente.

O inquérito aplicado é constituído por questões semelhantes às do inquérito da avaliação da satisfação, no entanto a escala a 5 níveis utilizada é diferente, variando entre **níveis de satisfação** nos questionários de avaliação da satisfação e **níveis de importância** nos questionários de avaliação das necessidades e expetativas.

Desta forma, esta análise permite-nos verificar, analisar e avaliar de que forma a APPACDM de Viana do Castelo tem correspondido às necessidades e expetativas dos seus stakeholders, através da comparação com os resultados da avaliação da satisfação.

Assim sendo, se os resultados da avaliação da satisfação forem mais elevados que os resultados das NE, conclui-se que o desempenho da instituição tem superado as expetativas da parte interessada e vice-versa.

ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

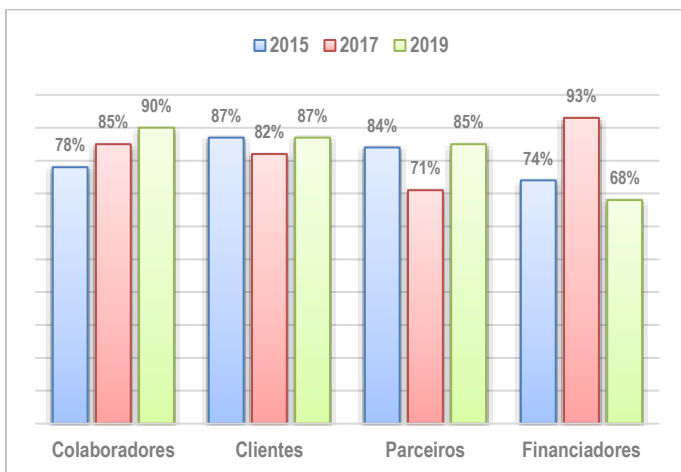


Gráfico 27 – Evolução dos valores médios Necessidades e Expectativas stakeholders

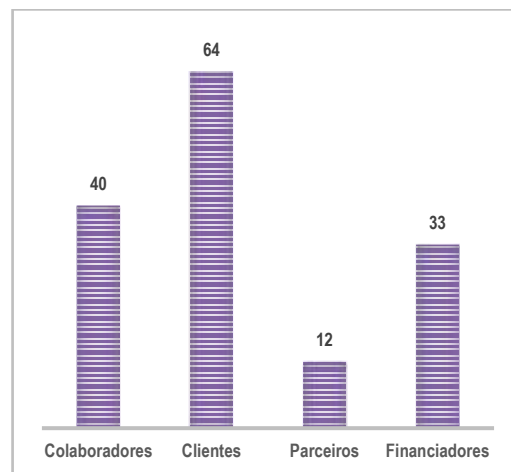


Gráfico 28 – Taxa de participação na avaliação das necessidades e expectativas

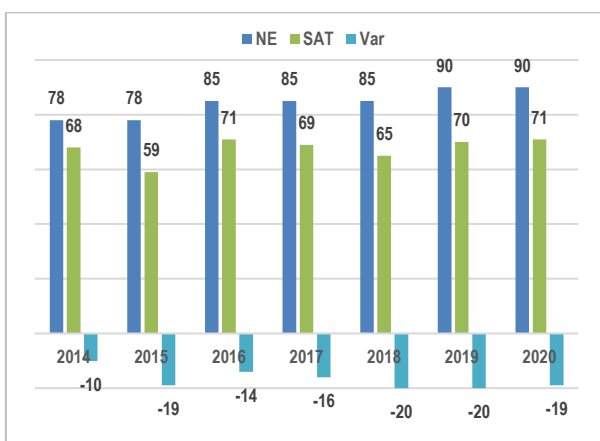


Gráfico 29 – Variação necessidades e expectativas vs satisfação (colaboradores)

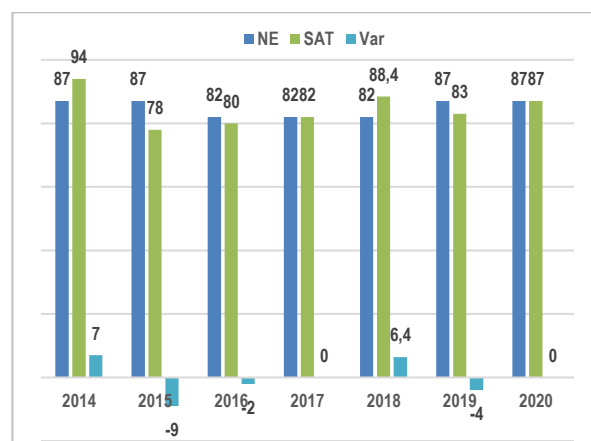


Gráfico 30 - Variação necessidades e expectativas vs satisfação (clientes)

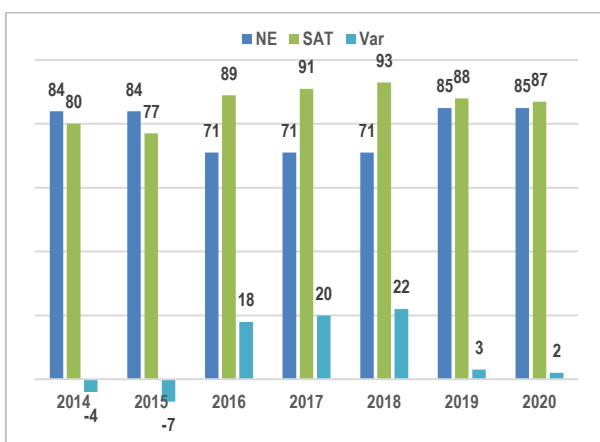


Gráfico 31 – Variação necessidades e expectativas vs satisfação (parceiros)

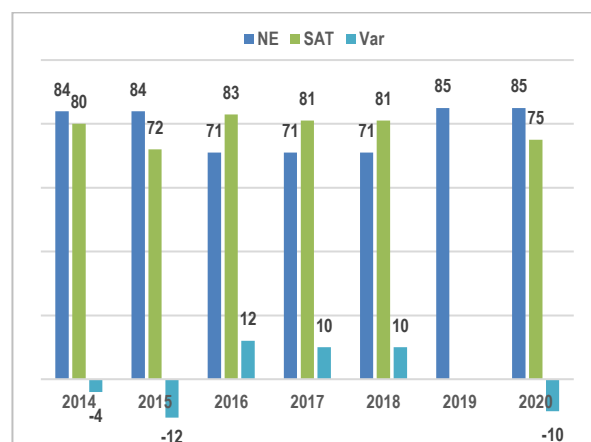


Gráfico 32 - Variação necessidades e expectativas vs satisfação (financiadores)

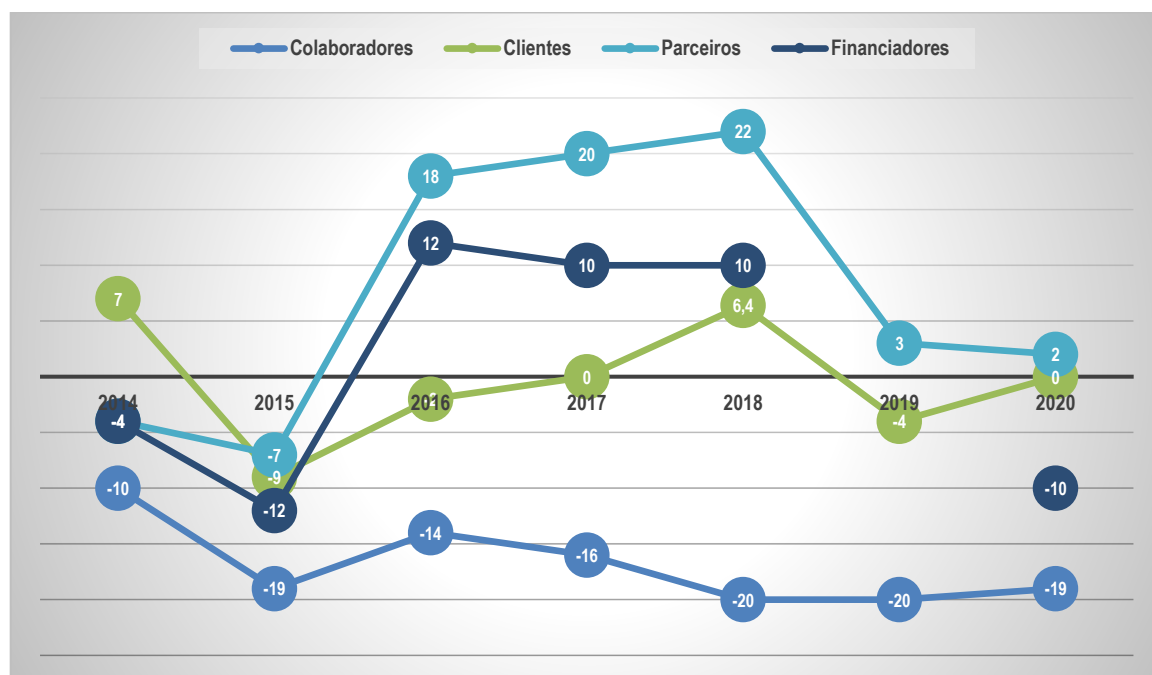


Gráfico 33 - Evolução da variação entre avaliação NE e avaliação satisfação stakeholder

12. CONCLUSÕES – COMPARAÇÃO NECESSIDADES E EXPETATIVAS VS SATISFAÇÃO

Num primeiro momento de análise podemos observar que as necessidades e expetativas dos colaboradores para com a organização tem seguido uma tendência crescente nos últimos anos. Paralelamente, analisando os dados das restantes partes interessadas é possível perceber a não existência de uma tendência, mantendo-se os valores de 2020 muito semelhantes aos de 2015, sendo que em 2017 apreciam-se resultados ligeiramente diferentes para Parceiros e Financiadores.

Analisando e comparando agora os resultados de cada stakeholder separadamente, verificamos que os colaboradores são aqueles que apresentam valores de variação superior (-19%), sendo a tendência claramente crescente ao longo dos três últimos momentos de análise, impulsionado pelo aumento dos valores das NE, pois os valores de satisfação têm-se mantido estáveis ao longo deste período, na casa dos 70%.

As questões com maior variação enquadram-se nos domínios das remunerações, regalias e carreiras, como já seria expetável .

Assim, em jeito de resumo, podemos concluir que o desempenho da instituição não superou as expetativas dos colaboradores e financiadores, pelo que devemos continuar a investir na melhoria das condições de trabalho dos colaboradores e na melhoria dos serviços e da qualidade dos mesmos no sentido de caminharmos para a convergência das NE de clientes, famílias e colaboradores.

13. SUGESTÕES 2020

2020 – Sugestões e comentários	RS	Ação
A P42 deveria ter campo livre.	DT	Depois de analisada a sugestão ficou decidido que seria revista esta questão e acrescentado um campo livre.
É um prazer/privilegio trabalhar nesta IPSS!	CRI	Elogio
Só gostaria que as funcionárias que como eu dedicamos maior parte do nosso dia a dia e das nossas vidas dando o melhor sempre em função do bem estar de cada cliente tendo sempre em conta cada necessidade especifica de cada um fôssemos melhor remuneradas. Este trabalho exige muito de cada uma de nós a todos os níveis e merecíamos mais. Quem sabe um dia	LRE Monção	As remunerações praticadas estão de acordo com o contrato coletivo de trabalho.
Maior apoio presencial por parte da direção/presidência, no CAO.	CAO Valença	A APPACDM tem aproximadamente 35 respostas diferentes, pelo que se torna difícil fazer um acompanhamento mais próximo a cada reposta. De qualquer forma, a Direção está representada em cada uma pelo(a)s DT's.
Mais reconhecimento para os colaboradores do LRE	LRE Melgaço	Analise
Gostava de fazer sempre o mesmo horário de quarta quinta e sexta-feira. Pois o horário que faço a segunda e terça faz-me um transtorno enorme a nível familiar.	CAO Melgaço	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.
Ao número de clientes que temos, muito complicados e um edifício grande(duas alas grandes) devíamos, ganhar mais ou ter outro beneficio. Obrigada	LRE Cabedelo	As remunerações praticadas estão de acordo com o contrato coletivo de trabalho.
A minha motivação é gostar do que faço.	LRE 3 de julho	Comentário
Devido ao envelhecimento dos clientes é na minha opinião imprescindível, investir mais na área do desporto e da actividade física, para assim prevenir e atenuar possíveis e atuais doenças dos nossos clientes. (Os centros de Melgaço, Monção e Valença poderiam partilhar um professor de educação física ou um técnico de desporto, que apoiaria os 3 centros sendo repartidos os custos). Durante muitos anos o prof.Hugo fez esse papel e foi muito benéfico para todos, sobretudo para os clientes. O trabalho de equipa e cooperação salutar exige-se também entre as delegações. No caso de não ser possível, devido à interioridade de Melgaço, ao número de clientes que possui e ao retorno financeiro que disponibiliza para a instituição, esta deveria fazer um esforço financeiro e contratar um técnico de desporto para dar apoio aos nossos clientes. Actividade física é um dos pilares essenciais da qualidade de vida das pessoas.	CAO Melgaço	Apesar de concordarmos com o que foi descrito, lembramos que o ISS não considera estes profissionais nos seus acordos de cooperação. De qualquer forma, nos últimos anos tem sido mantidos contactos com o IPVC, através dos responsáveis pela ESDL para estabelecer parcerias para a realização de estágios por parte dos alunos que frequentam a escola de desporto de Melgaço. Contudo, os alunos não manifestam interesse em realizar os seus estágios na APPACDM. Continuaremos a envidar esforços para concretizar este propósito.

Data: 01.11.2020

Elaborado por Equipa da Qualidade – Alberta Leite	
---	--

Verificado pelo Gestor da Qualidade – Hugo Oterelo	
--	--

Aprovado por Presidente – Luiz Costa	
--------------------------------------	--