

APPACDM



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

# AVALIAÇÃO SATISFAÇÃO

---

## *STAKEHOLDERS*

2021



# Índice

1.	NOTA INTRODUTÓRIA .....	4
2.	AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES .....	5
3.	CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES .....	13
4.	AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES .....	16
5.	CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO CLIENTES .....	21
6.	AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FORMANDOS .....	23
7.	AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS .....	25
8.	CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO PARCEIROS .....	26
9.	AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FINANCIADORES .....	28
10.	CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO FINANCIADORES .....	28
11.	TAXA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DE TODAS AS PARTES INTERESSADAS .....	29
12.	AVALIAÇÃO DA CAPACIDADE DE SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES E EXPETATIVAS (2019) POR MEIO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO (2020) .....	30
13.	CONCLUSÕES – COMPARAÇÃO NECESSIDADES E EXPETATIVAS VS SATISFAÇÃO .....	33
14.	SUGESTÕES 2021 .....	34

## 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 2021, na globalidade da instituição e por resposta social/estrutura.

Os resultados a seguir refletem os níveis de satisfação obtidos.

Como definido no relatório do ano transato, 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.

## 2. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

### 2.1 FICHA TÉCNICA

**Período de avaliação:** 01/07/2021 a 31/07/2021

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

**Inquéritos recebidos:** 94

**Emails enviados:** 294

**Taxa de resposta:** 32%

**Inquéritos inválidos:** 0

**Tratamento e análise:** Equipa da Qualidade

Quadro 1 – Ficha Técnica

### 2.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2016	2017	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	Desvio 2021	Meta 2022
71,41%	68,46%	64,97%	69,55%	70,65%	<b>69,56%</b>	75%	-5,24%	75%

<b>Resposta com maior índice de satisfação</b>	P28 – Conhecimento sobre a sua função e o que a organização espera de si (resposta social)	<b>77,75%</b>
<b>Resposta com menor índice de satisfação</b>	P16 – Às remunerações praticadas na organização face às praticadas em organizações similares do sector (institucional)	<b>51,61%</b>

Quadro 2- Análise aos resultados globais

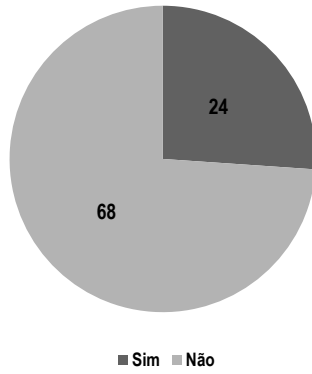
Valores próximos dos 0% - Nada Satisfeito/ Valores próximos de 100% - Totalmente Satisfeito  
Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação - Colaboradores

Estrutura	N	Taxa	Estrutura	N	Taxa	Estrutura	N	Taxa	Estrutura	N	Taxa
DC	5	39%	CACI (S) e FP Melgaço	12	48%	CACI Valença	5	42%	CACI Ursulinas	2	25%
STV	1	25%	LRE Melgaço	2	18%	LAP Valença	2	100%	LAP 4	2	100%
CACI (S) e FP Areosa	12	32%	CACI Monção	2	15%	CACI (S) e FP Ponte da Barca	4	33%	CACI J. Barreto	7	58%
LAP 1	-	-	LRE Monção	4	57%	CACI(s) e FP Ponte de Lima	3	19%	LRE 3 de Julho	-	-
LAP 2	1	50%	LAP Monção	2	100%	S. Centrais	4	50%	CACI Cabedelo	6	26%
CEPVI	1	6%	CRI	6	46%	S. ADM	6	33%	LRE Cabedelo	3	20%
LRE VC	1	11%	LRE M. Lima	5	42%	Náutica	-	-			

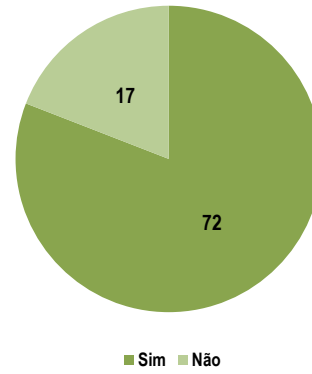
Quadro 3 – Nº/Taxa de questionários recebidos por Estrutura<sup>1</sup>  
Cálculos realizados com base nas listagens de colaboradores a 31/06/2021

<sup>1</sup> Para as estruturas que têm FPR, o cálculo da participação foi feito agrupando os colaboradores afetos ao CACI e FPR.

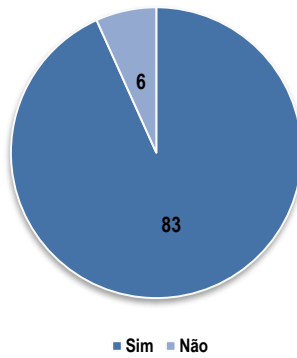
P38 - O grau de satisfação que tinha à um ano era mais elevado



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

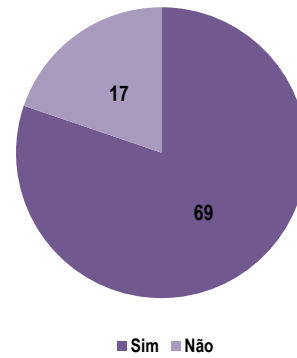


Gráfico 1 – Resultados das questões “sim/não” (P38, P39, P40 e P41)

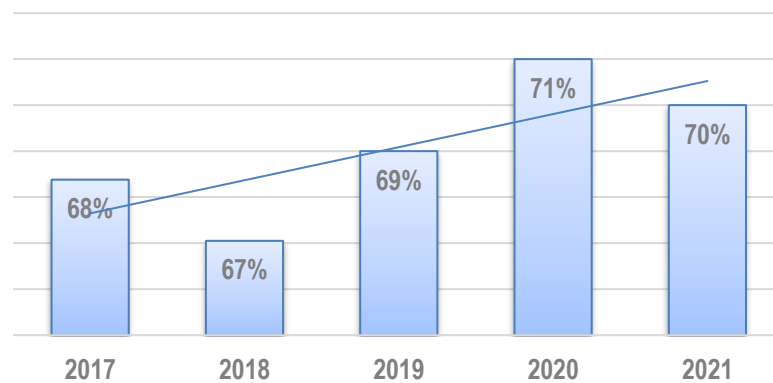


Gráfico 2– Grau de Satisfação com a Organização (P37)

## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLOBORADORES POR RESPOSTA SOCIAL

### CENTROS DE ATIVIDADES E CAPACITAÇÃO PARA A INCLUSÃO (CACI's)

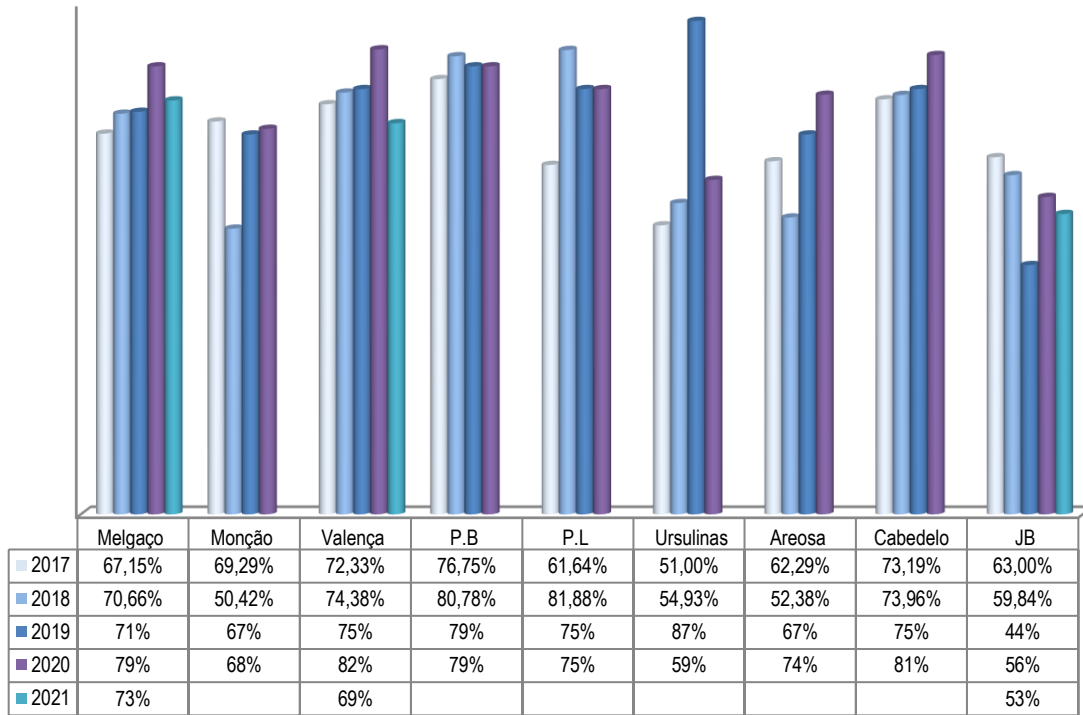


Gráfico 3 – Taxa média de Satisfação (CACI's)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

As respostas sociais que não tem valores deve se ao facto de não terem atingido os 40% de taxa de participação

### FORMAÇÃO PROFISSIONAL

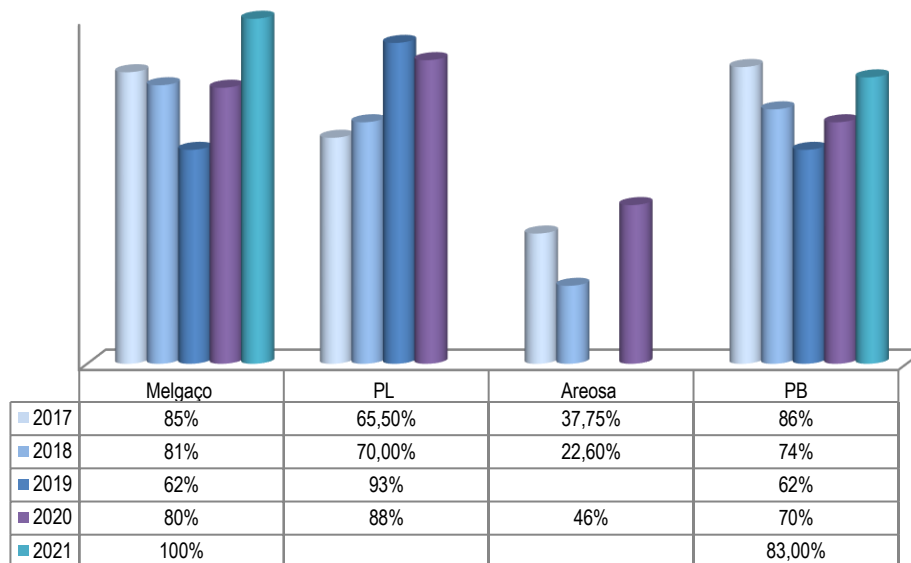


Gráfico 4 – Taxa média de Satisfação (Centros de Formação Profissional)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

As respostas sociais que não tem valores deve se ao facto de não terem atingido os 40% de taxa de participação ou não existirem respostas associadas

## RESIDÊNCIAS

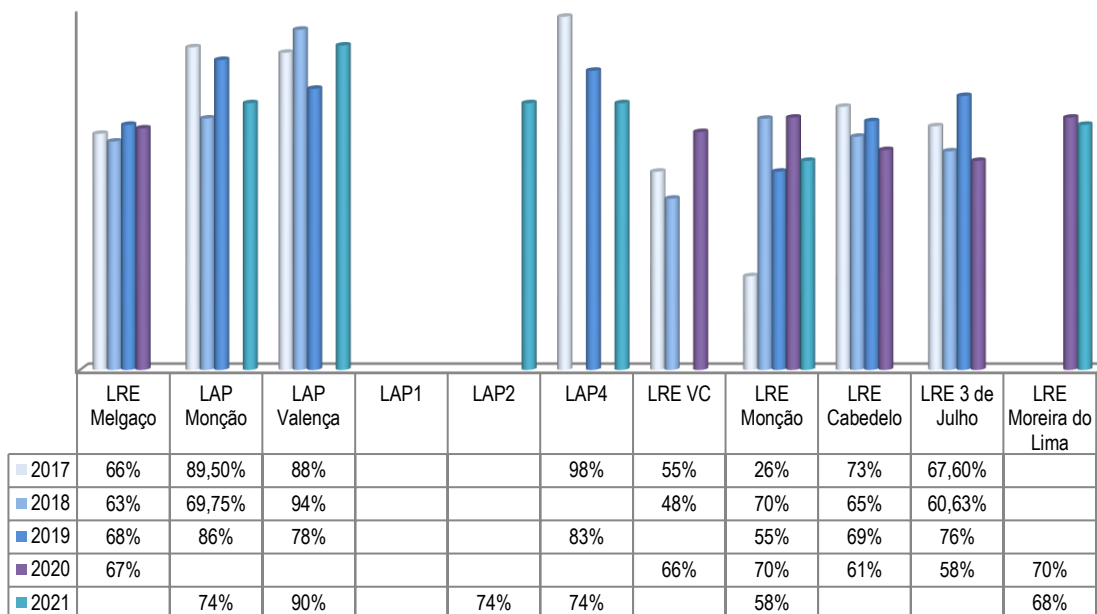


Gráfico 5 – Taxa média de Satisfação (Área Residencial)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

As respostas sociais que não tem valores deve se ao facto de não terem atingido os 40% de taxa de participação ou não existirem respostas associadas

## OUTRAS RESPOSTAS SOCIAIS

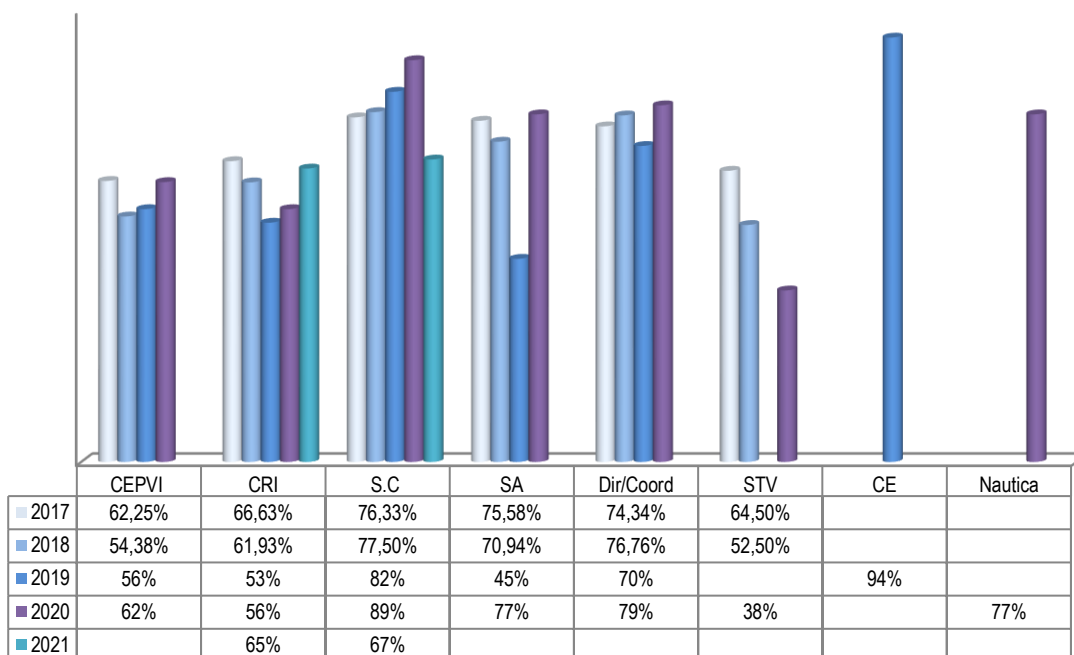


Gráfico 6 – Taxa média de Satisfação (Outras Respostas/Serviços)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

As respostas sociais que não tem valores deve se ao facto de não terem atingido os 40% de taxa de participação ou não existirem respostas associadas

## COMPARAÇÃO ENTRE RESPOSTAS SOCIAIS

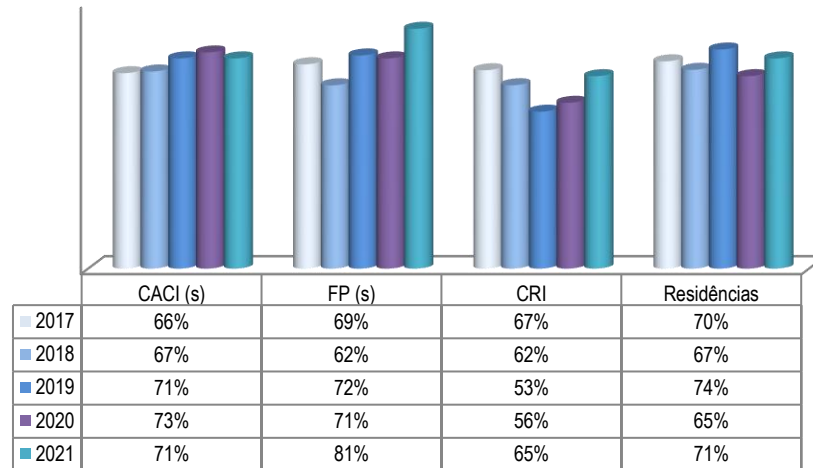


Gráfico 7 – Taxa média de Satisfação (Comparação entre respostas)<sup>2</sup>

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

Para este gráfico consideraram-se os valores de todas as respostas, independentemente da participação

## 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)			
2019	2020	2021	Meta 2022	2019	2020	2021	Meta 2022	2019	2020	2021	Meta 2022
71,87%	71,65%	<b>71,18%</b>	75%	71,27%	71,55%	<b>70,21%</b>	75%	65,95%	67,74%	<b>66,46%</b>	70%

Quadro 4 – Monitorização de taxas de indicadores globais PAG

<sup>2</sup> 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
	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021		
Diretores/Coord.	73%	85%	NR	79%	86%	NR	72%	77%	NR		
CACI MELGAÇO	75%	81%	73%	77%	79%	75%	66%	78%	83%	55% - P3	85% - P26 E 35
CACI MONÇÃO	68%	68%	NR	64%	68%	NR	58%	60%	NR		
CACI VALENÇA	77%	80%	70%	79%	77%	67%	73%	85%	68%	50% - P16	80% - P35
CACI PB	80%	82%	NR	81%	83%	NR	72%	79%	NR		
CACI PL	79%	54%	NR	81%	56%	NR	77%	69%	NR		
CACI Ursulinas	96%	57%	NR	92%	67%	NR	88%	63%	NR		
CACI JB	41%	57%	NR	31%	53%	NR	31%	46%	NR		
CACI CABEDELLO	77%	80%	NR	83%	88%	NR	65%	69%	NR		
CACI AREOSA	73%	82%	NR	67%	83%	NR	68%	75%	NR		
FP MELGAÇO	61%	81%	100%	60%	78%	100%	70%	83%	100%	Todas as respostas obtiveram a mesma pontuação – 100%	
FP AREOSA	-	54%	NR	-	42%	NR	-	63%	NR		
FP PL	96%	93%	NR	100%	100%	NR	75%	63%	NR		
FP PB	66%	75%	75%	70%	75%	75%	75%	50%	87,50%	50% - P16	100% - Várias
LAP 1	-	-	-	-	-	-	-	-	-		
LAP 2	-	-	75%	-	-	75%	-	-	75%	Todas as respostas obtiveram a mesma pontuação – 75%	
LRE. MELGAÇO	64%	70%	NR	67%	73%	NR	69%	69%	NR		
LAP MONÇÃO	89%	-	79%	83%	-	75%	100%	-	75%	37,5% - P3 E 14	100% - P28 E 35
LRE MONÇÃO	46%	69%	62%	44%	71%	56%	33%	69%	41%	31% - P4	81% - P6 E 28
LAP VALENÇA	75%	-	88%	75%	-	83%	75%	-	81%	75% - Várias	100% - Várias
LRE V.C	-	68%	NR	-	58%	NR	-	62%	NR		
LAP 4	81%	-	80%	92%	-	79%	63%	-	75%	38% - P16	88% - Várias
LRE 3 DE JULHO	75%	61%	-	75%	58%	-	75%	50%	-		
LRE Cabedelo	76%	63%	NR	65%	63%	NR	75%	63%	NR		
CEPVI	74%	74%	NR	61%	72%	NR	63%	67%	NR		
CRI	51%	54%	64%	50%	56%	69%	38%	42%	48%	42% - P 5 E 16	83% -
CE	96	-	NR	92 %	-	NR	100%	-	NR		
LRE ML	-	67%	72%	-	69%	67%	-	75%	75%	55% P9 E 22	80% - Várias
Nautica	-	82%	-	-	75%	-	-	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  
NR – Não atingiu os 40% de participação dos colaboradores

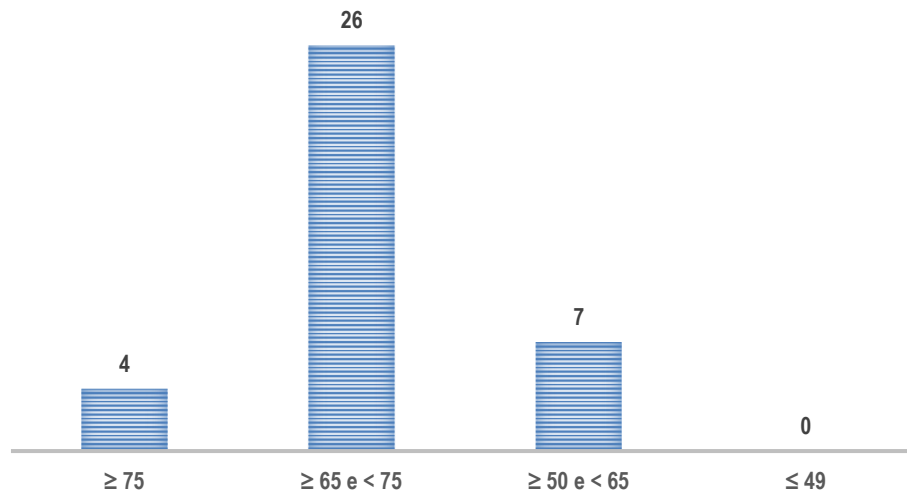


Gráfico 8 – N° de questões por intervalo de satisfação

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

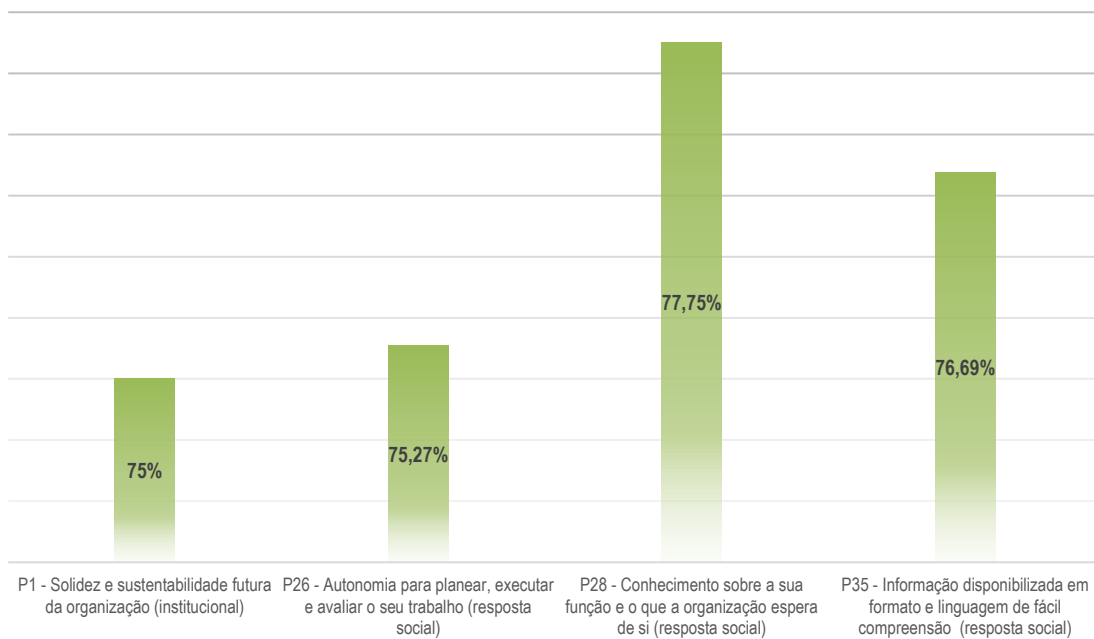


Gráfico 9 – Questões com médias de satisfação igual ou superior a 75%

Por outro lado, numa perspetiva mais negativa encontramos 4 questões com valores mais baixos.

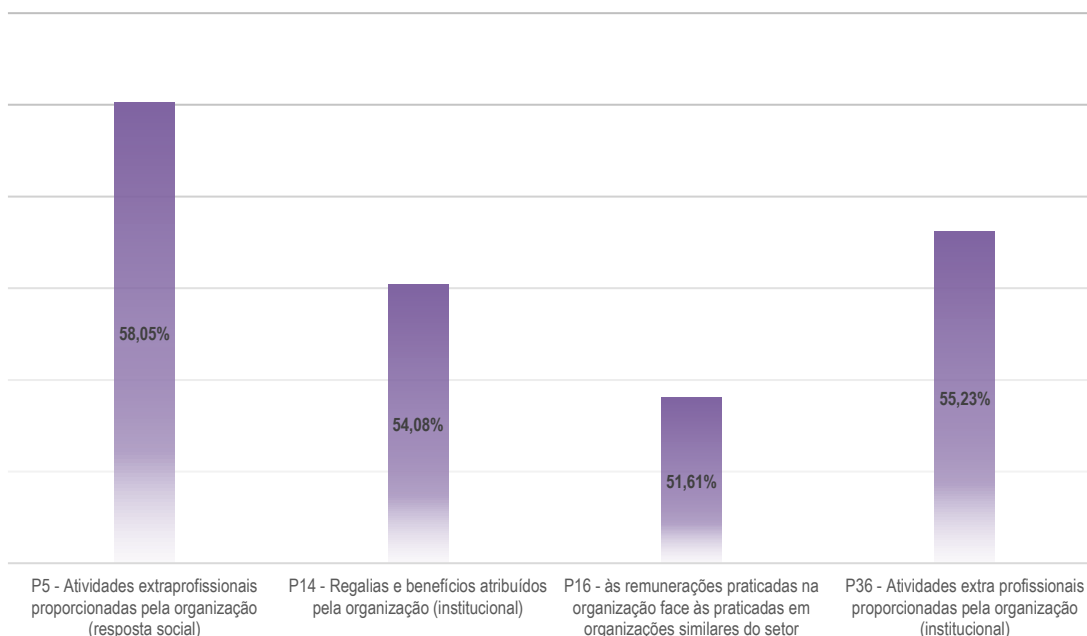


Gráfico 10 - Questões com médias de satisfação inferior a 65%

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 <sup>3</sup>	
Sugestões	5
Observações/Comentários	5

Quadro 6 – Monitorização de Questões Abertas

Das quatro sugestões podemos referir o seguinte:

- 1 Sugestão foi encaminhada para a Direção;
- 1 Sugestão foi encaminhada para a Equipa da Qualidade;
- 1 Sugestão foi encaminhada para a Direção Técnica;
- 2 Sugestões foram encaminhadas para o DRH.

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 2022.

**Relativamente às sugestões citadas no relatório de avaliação da satisfação do ano 2020<sup>4</sup>, foram as mesmas devidamente encaminhadas para os departamentos correspondentes, podendo a análise ser verificada nos anexos deste relatório.**

<sup>3</sup> Informação completa em anexo.

<sup>4</sup> Informação completa em anexo.

### 3. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Verifica-se que a Média de Satisfação Global **desceu** em relação ao ano transato em 1 ponto percentual (de 70,65% para 69,56%).

É também possível observar, uma ligeira subida no índice de respostas nos itens “nada satisfeito”; há um ligeiro aumento das respostas nos itens “pouco satisfeito”; Os índices de respostas nos itens “satisfeito” e “totalmente satisfeito” mantiveram praticamente idênticos ao ano transato; 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).

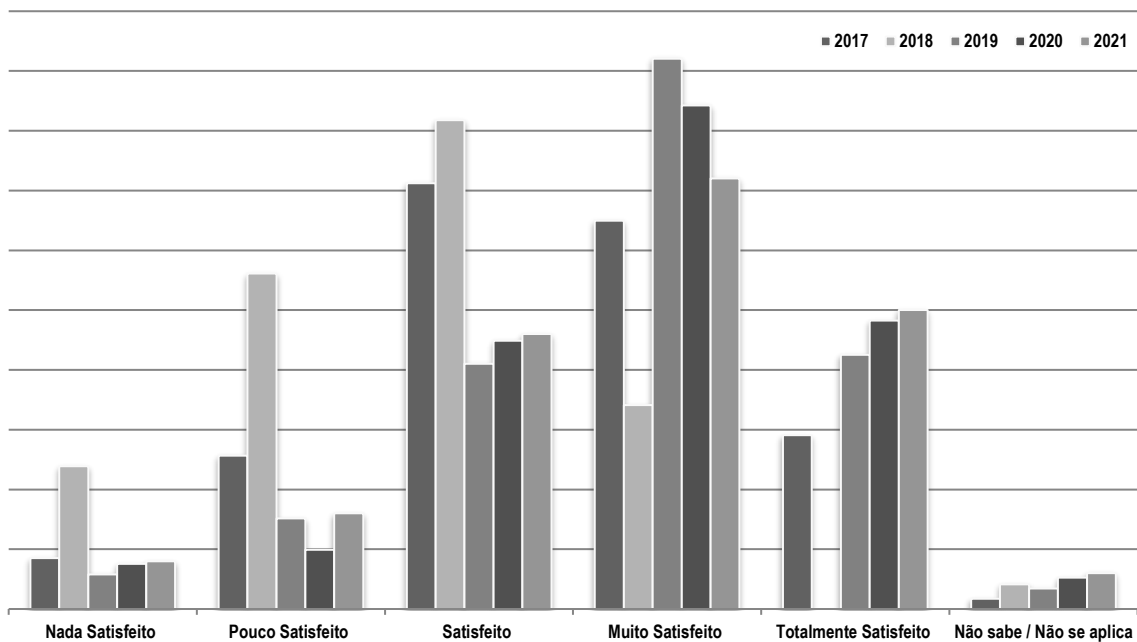


Gráfico 11 - Taxa de respostas em cada um dos níveis da escala

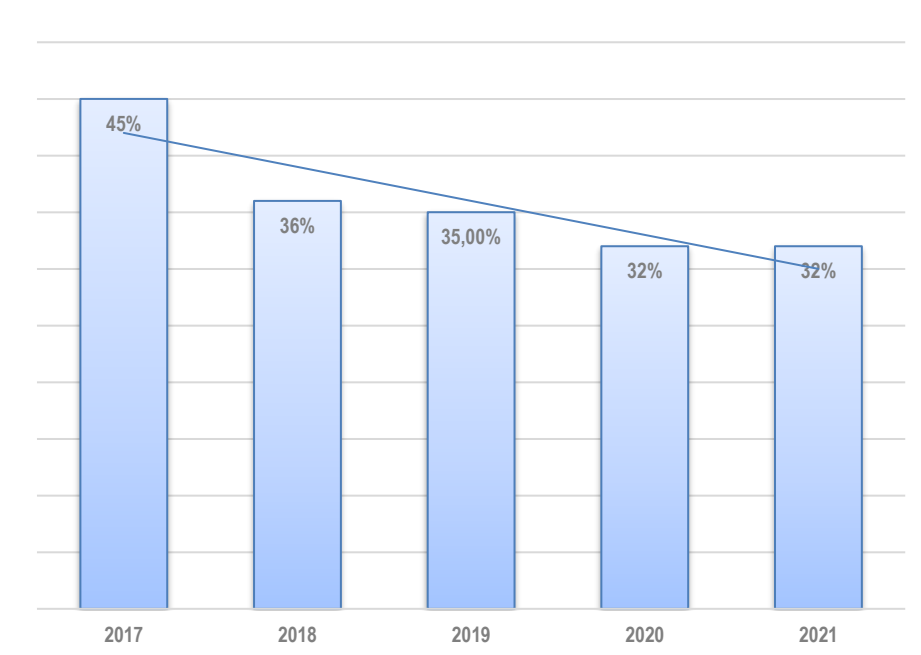


Gráfico 12 – Taxa de participação de colaboradores – avaliação satisfação

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 5,24% em relação à meta desejável para 2021 (75%).
- Relativamente à **taxa de resposta** verifica-se que a mesma se manteve sensivelmente idêntica ao ano transato, apesar de todos esforços de sensibilização.
- Foram várias as resposta sociais, cujas respostas aos inquéritos só foram analisadas na média geral e não individualmente, atendendo que não atingiram os 40% de taxa de resposta. Apenas as seguintes respostas sociais atingiram os 40% de taxa de participação: CACI Melgaço; FP Melgaço; LRE de Monção, LAP de Monção; CACI de Valença; LAP de Valença; FP PB; LAP 2; LAP 4; CACI JB, LRE P. Lima; CRI e SC.
- Os colaboradores da FP Melgaço (100%) e LAP de Valença (90%) são os que apresentam o índice de satisfação mais elevado;
- Os colaboradores dos LAP 1 e LRE 3 de julho 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 as regalias e benefícios atribuídos pela organização e remunerações praticadas na organização face às praticadas em organizações similiares 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 seu grau de satisfação é mais elevado do que no ano passado, média de satisfação desceu de 71% no ano transato para 70% 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 (71,62%) é mais elevada que a média das respostas às questões institucionais (62,48%).  
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. Para o ano, aquando o envio dos questionários de satisfação, será enviado um registo de informação interna, para todos os colaboradores assinarem como comprovativo do conhecimento do envio dos questionários.

Manter se à um mínimo de 40% de taxa de participação dos colaboradores (por resposta social) para análise das respostas individualmente.

Uma medida que estava previsto ser implementada em 2021, nomeadamente a realização de 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, não foi cumprida devido à pandemia COVID 19. Transitará para o ano de 2022.

## 4. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

### 4.1 FICHA TÉCNICA

**Período de avaliação:** 01/07/2021 31/07/2021

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

**Inquéritos recebidos:** 345 num total de 437 clientes inquiríveis

**Taxa de resposta:** 80%

**Inquéritos inválidos:** 0

**Tratamento e análise:** Equipa da Qualidade

Quadro 7 – Ficha Técnica

### 4.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2017	2018	2019	2020	2021	Meta 2021	Desvio 2021	Meta 2021
82%	88,4%	83,32%	87%	86%	85%	+1	85%

<b>Resposta com maior índice de satisfação</b>	P23 – Os colaboradores que trabalham no centro nunca se esquecem dos meus medicamentos	<b>91%</b>
<b>Resposta com menor índice de satisfação</b>	P 11 - Eu sei o que é o meu Plano Individual e percebo os resultados que alcancei	<b>78%</b>

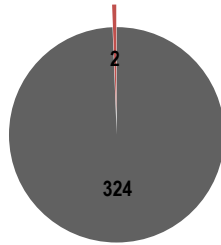
Quadro 8 - Análise aos resultados globais

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	100%	FP P. L.	Relatório específico		CACI P. Barca	12	67%	LAP Monção	7	100%
FP Areosa	Relatório específico		LRE Melgaço	16	100%	FP P. Barca	Relatório específico		CACI Valença	20	91%
CACI Areosa	63	76%	CACI Melgaço	51	90%	CACI Cabedelo	30	62,5%	LAP Valença	8	100%
LAP 1	5	62,5%	FP Melgaço	Relatório específico		LRE VC	10	100%	CACI J. Barreto	16	76%
LAP 2	7	88%	CACI Ursulinas	14	67%	CACI Monção	19	95%	LRE 3 de Julho	13	81%
CACI P. L.	19	70%	LAP 4	5	63%	LRE Monção	6	100%	LRE Cabedelo	15	94%
LRE ML	6	40%									

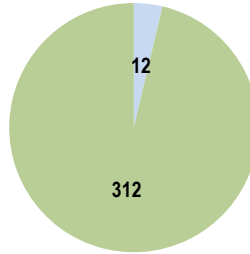
Quadro 9 – Nº de questionários recebidos por Estrutura  
DADOS RELATIVOS AO NUMERO DE CLIENTES A FREQUENTAR EM 31/07/2021  
nr - Não foi realizado inquérito

Recomendaria a instituição a um amigo?



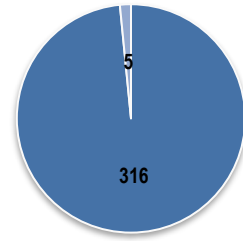
■ Sim ■ Não

Mudaria de organização?



■ Sim ■ Não

Aumento da Qualidade de Vuda



■ Sim ■ Não

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

## AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES POR RESPOSTA SOCIAL

### CENTROS DE ATIVIDADES E CAPACITAÇÃO PARA INCLUSÃO – CACI's

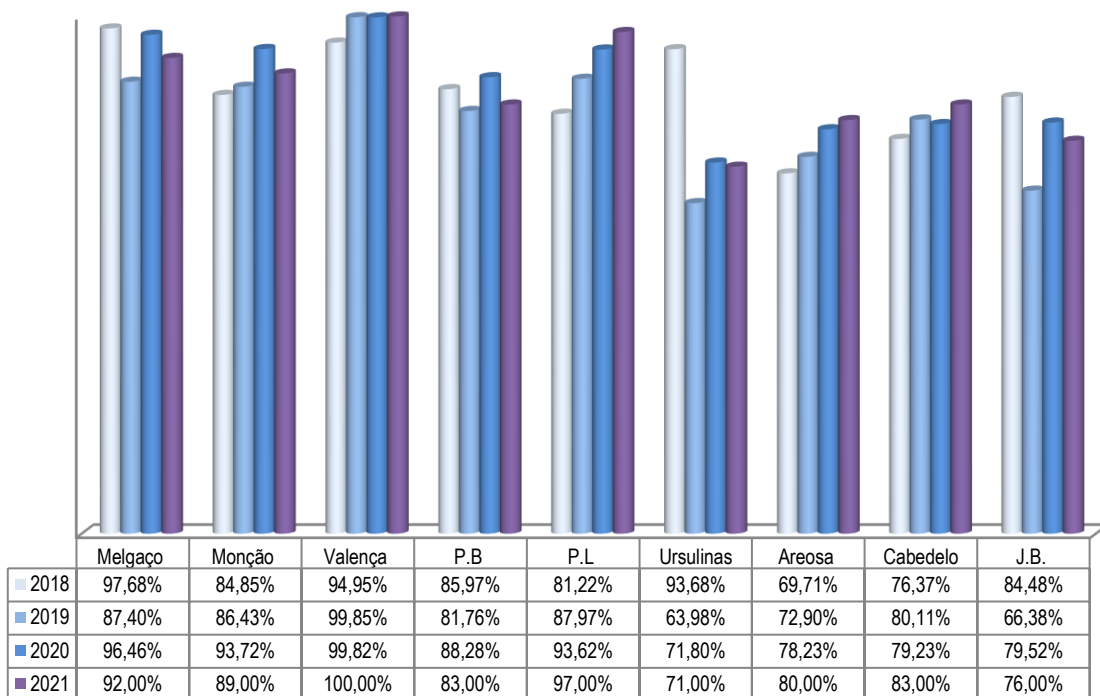


Gráfico 14 – Taxa média de Satisfação (CACI)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

## RESIDÊNCIAS

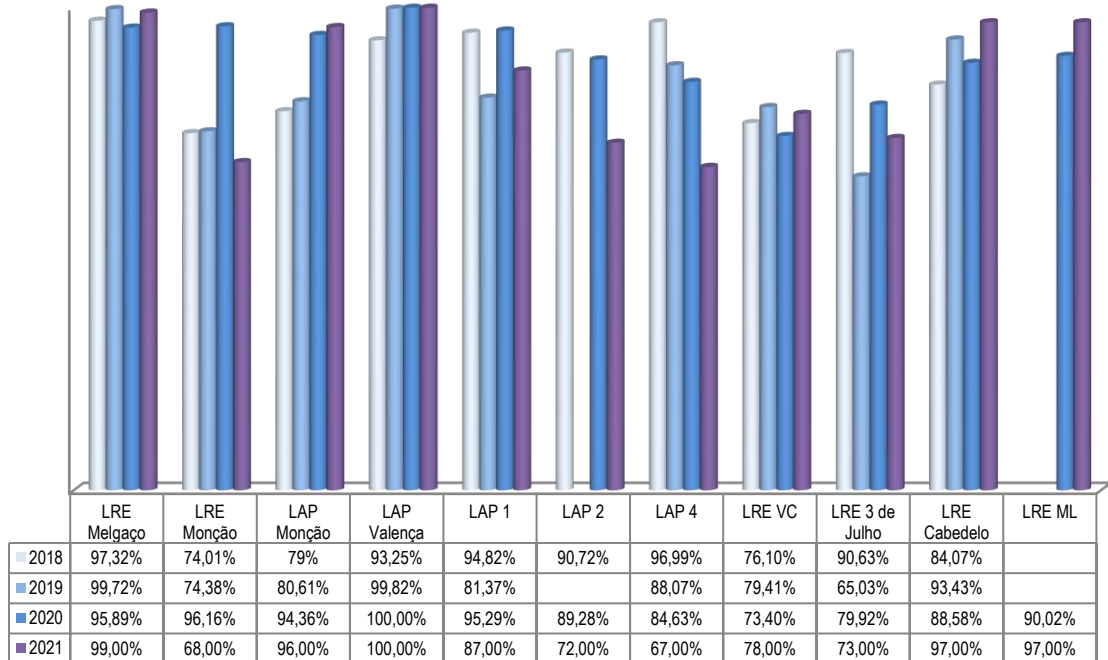


Gráfico 15 – Taxa média de Satisfação (Residências)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

## OUTRAS RESPOSTAS SOCIAIS

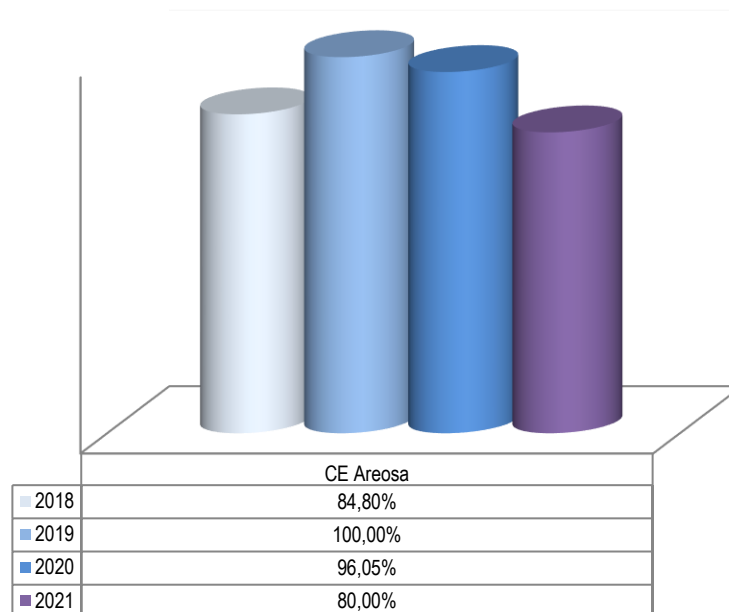


Gráfico 16 – Taxa média de Satisfação (Outras Respostas Sociais)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

## COMPARAÇÃO ENTRE RESPOSTAS SOCIAIS

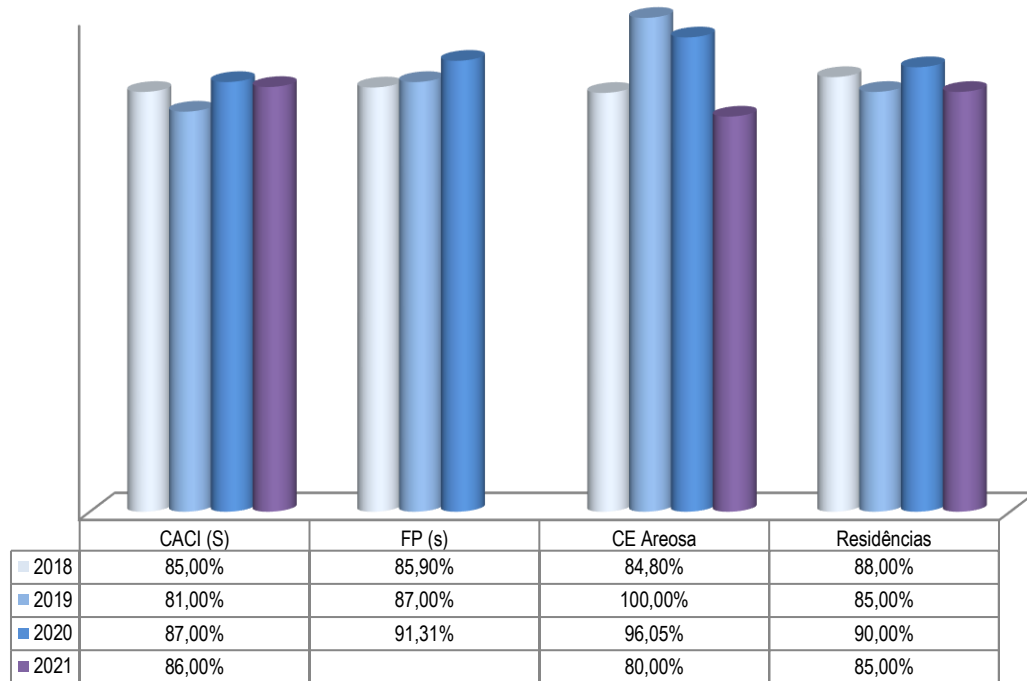


Gráfico 17 – Taxa média de Satisfação (Comparação entre respostas)<sup>5</sup>

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)		
2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
83%	89%	<b>84%</b>	83%	86%	<b>87%</b>	84%	87%	<b>86%</b>	82%	86%	<b>84%</b>
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.)		
2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021	2019	2020	2021
84%	88%	<b>87%</b>	80%	84%	<b>80%</b>	98%	98%	<b>98%</b>	81%	85%	<b>82%</b>
Política da Abrangência Indicador (Atividades e Serviços)											
2019	2020	2021									
81%	86%	<b>85%</b>									

Quadro 10 – Monitorização de taxas de indicadores globais PAG

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

<sup>5</sup> 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	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
CACI Melgaço	92%	94%	94%	91%	96%	86%	81%	90%	100%
LRE Melgaço	99%	100%	100%	100%	100%	92%	97%	99%	100%
CACI Monção	88%	92%	92%	84%	92%	83%	86%	91%	100%
LRE Monção	69%	59%	79%	54%	79%	53%	59%	59%	100%
LAP Monção	100%	92%	98%	95%	100%	75%	82%	94%	100%
CACI Valença	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
LAP Valença	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CACI PB	82%	81%	84%	82%	85%	80%	80%	86%	100%
CACI PL	93%	93%	97%	98%	97%	95%	97%	99%	100%
CACI Ursulinas	63%	70%	68%	69%	73%	62%	67%	70%	100%
LAP 4	60%	65%	65%	66%	65%	55%	61%	66%	100%
CACI Cabedelo	81%	81%	84%	82%	84%	75%	76%	78%	97%
LRE de VC	78%	79%	79%	77%	71%	69%	72%	70%	100%
LRE do Cabedelo	96%	100%	97%	98%	97%	88%	90%	91%	100%
CACI JB	70%	78%	75%	76%	77%	61%	67%	76%	100%
LRE 3 de Julho	67%	73%	72%	73%	72%	57%	64%	71%	100%
CACI Areosa	78%	80%	78%	76%	80%	76%	78%	80%	100%
LAP 1	75%	83%	87%	82%	89%	81%	83%	81%	80%
LAP 2	59%	75%	70%	68%	64%	72%	72%	74%	100%
CE Areosa	75%	75%	85%	75%	88%	75%	75%	75%	100%
LRE ML	100%	100%	100%	99%	98%	92%	97%	100%	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

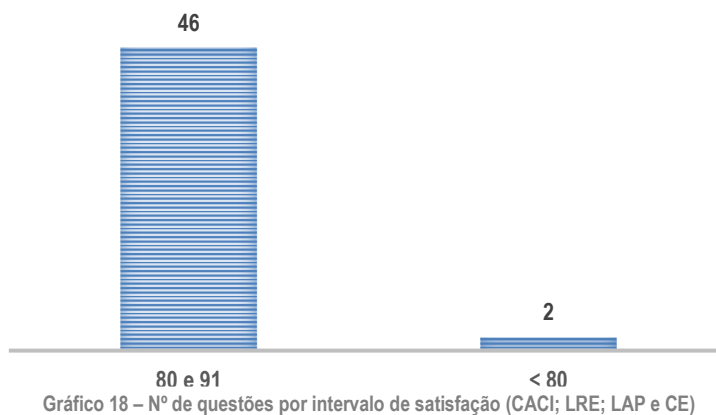


Gráfico 18 – Nº de questões por intervalo de satisfação (CACI; LRE; LAP e CE)

- Verificou-se uma **pequena descida** na média geral de satisfação em relação ao ano transato (de 87% em 2020 para 86% em 2021), tendo sido superada a meta definida para 2021, de 85%, em 1%.
- Verificou-se que a **taxa de resposta desceu** de 81% para 80%.

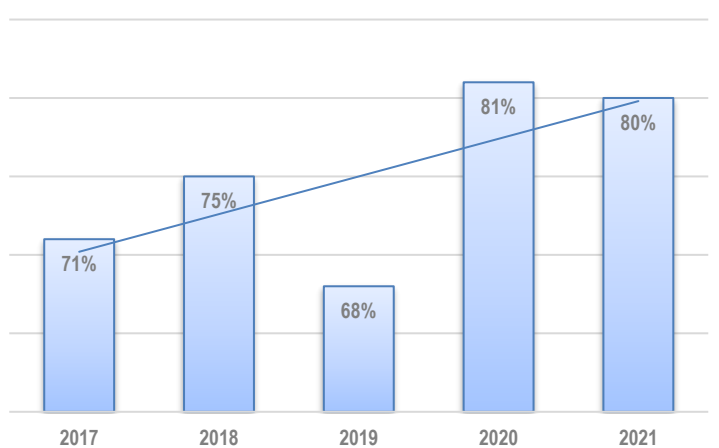


Gráfico 19 – Taxa de participação de clientes – avaliação satisfação

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

- Os clientes do CACI e LAP de Valença são os que apresentam mais elevado índice de satisfação com 100%.
- Constatou-se que em termos globais, a questão que obteve um menor índice de satisfação foi: “P11 Eu sei o que é o meu Plano Individual e percebo os resultados que alcancei”, com 78%.
- Relativamente às questões abertas, os itens que os clientes maioritariamente salientaram como o melhor que o centro tem foi a: **“Atividades; Respeito pelos clientes; Colaboradores; Ateliers e Colegas”**
- Relativamente ao pior que o centro tem os clientes salientaram: a **alimentação; espaço exterior quando chove;rampas de acesso.**

---

## 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.<sup>6</sup>**

Manter-se á, para o ano de 2022, 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.

---

<sup>6</sup> 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 FORMANDOS

### 6.1 FICHA TÉCNICA

**Período de avaliação:** 16/12/2021 a 07/01/2022

**Escala utilizada:** 4 Indicadores (Escala Qualitativa) – Nada; Em parte; A maior parte; Totalmente

**Inquéritos recebidos:** 75 respostas num total de 88 questionários enviados

**Taxa de resposta:** 85%

**Tratamento e análise:** Equipa da Qualidade

Quadro 12 – Ficha Técnica

Aquando da realização da avaliação da satisfação dos stakeholders em julho de 2021, os novos cursos de formação profissional tinham iniciado recentemente. Assim decidi se apenas realizar durante o mês de dezembro a avaliação da satisfação dos formandos.

O dados deste relatório referem se aos questionários de avaliação intermédia.

### 6.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

Da análise dos questionários pode concluir -se que a satisfação dos formandos é elevada, sendo a média de **91%**.

<b>Resposta com maior índice de satisfação</b>	P13 – o formador está a estimular a participação dos formandos	<b>97%</b>
<b>Resposta com menor índice de satisfação</b>	P6 – Do que já aprendeu acha que está em condições de aplicar no contexto de trabalho	<b>81%</b>

Quadro 13 - Análise aos resultados globais

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

Verifica-se que a área/questões com um maior índice de satisfação diz respeito ao formador e a área com um índice menor (mas ainda assim elevado) refere-se conteúdos e aprendizagens.

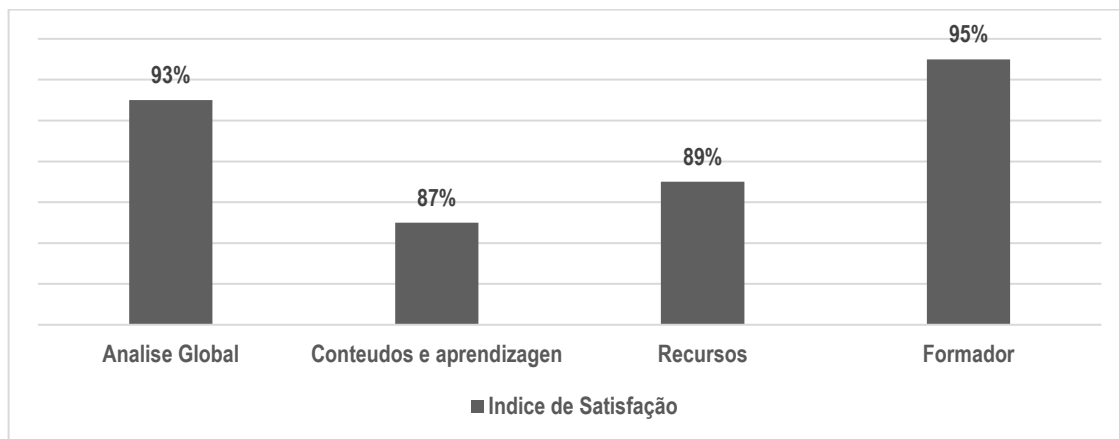


Gráfico nº 20 – Índice de satisfação por áreas

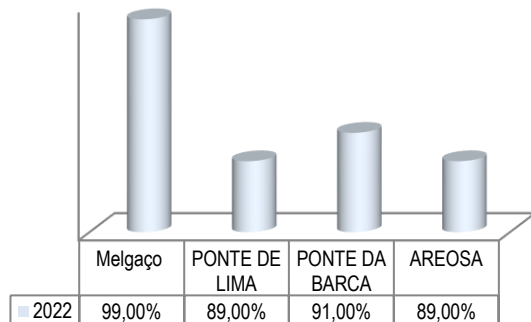


Gráfico 21 – Taxa média de Satisfação (FP) por centro de formação

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação FORMANDOS

Estrutura	Nº	Taxa
FP MELGAÇO	12	100%
FP AREOSA	37	86%
FP PONTE DA BARCA	17	100%
FP PONTE DE LIMA	9	60%

Quadro 14 – Nº de questionários recebidos por Estrutura  
DADOS RELATIVOS AO NUMERO DE FORMANDOS A 31/12/2021

## PLANO DE AÇÃO

Atendendo à especificidade dos clientes da formação profissional (formandos) e à própria formação profissional decidiu-se aplicar os seguintes questionários específicos:

1. Avaliação da satisfação dos formandos (intermédio) – aplicados no final de cada ano civil;
2. Avaliação da satisfação dos formandos (final) – aplicados no fim de cada ação de formação profissional.

Para o ano manter-se-á a mesma dinâmica.

## 7. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS

### 6.1 FICHA TÉCNICA

**Período de avaliação:** 01/07/2021 a 31/07/2021

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

**Inquéritos recebidos:** 12 respostas num total de 99 questionários enviados

**Taxa de resposta:** 12%

**Tratamento e análise:** Equipa da Qualidade

Quadro 15 – Ficha Técnica

### 6.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2017	2018	2019	2020	2021	Meta 2020	Desvio 2020	Meta 2021
91%	92,5%	88,28%	86,88%	94%	90%	+4%	90%

<b>Resposta com maior índice de satisfação</b>	P12 – A APPACDM é uma instituição respeitada pela comunidade?	<b>98%</b>
<b>Resposta com menor índice de satisfação</b>	P1 – Informação sobre as atividades da APPACDM	<b>90%</b>

Quadro 16 - 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	4	15%
Ponte da Barca	0	-	Darque	0	-
Monção	1	14%	Cabedelo	2	100%
Institucionais	2	40%	Viana do Castelo	0	-

Quadro 17 – Nº de questionários recebidos por Estrutura

Gostariam de manter a relação de parceria com esta instituição?

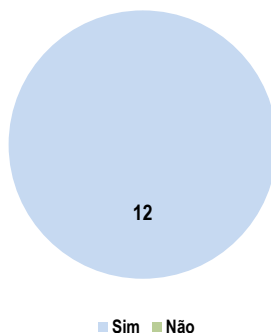


Gráfico 22 – Resultados das questões “sim/não” (P13)

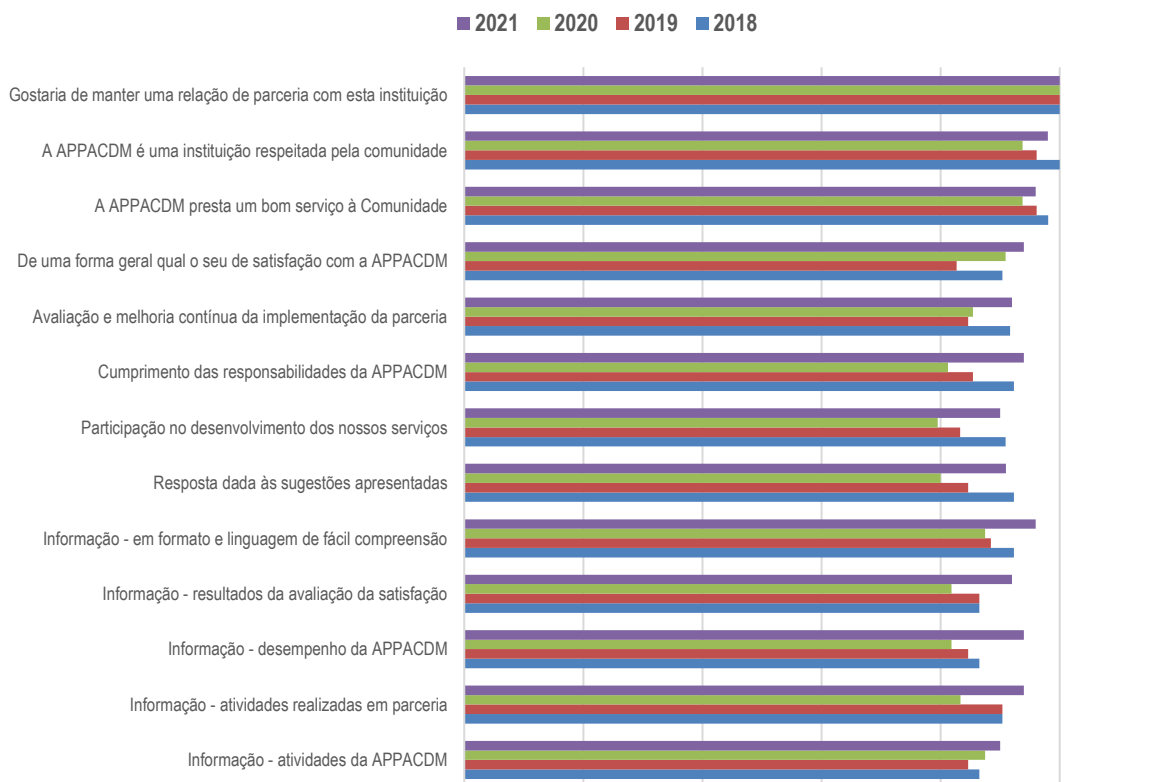


Gráfico 23 – Análise por questão  
Valores próximos dos 0% - Nada Satisfeito/ Valores próximos de 100% - Totalmente Satisfeito  
Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação - parceiros

## 8. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO PARCEIROS

- Verificou-se um **aumento substancial** de cerca de **7%**, na média geral de satisfação em relação ao ano transato (de 86,88% em 2020 para 94% em 2021).
- Verificou-se um desvio positivo de 4% em relação à meta desejável para 2021 (90%).
- Convem 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:

2018	2019	2020	2021
90%	83%	90,91%	94%

- Por outro lado ficamos satisfeitos pelo facto de todas as entidades parceiras respondentes afirmarem que gostariam de manter a parceria com a APPACDM.

- Contudo o número de inquéritos devolvidos, **representam taxas muito baixas**, continuando a manter a tendência descendente.

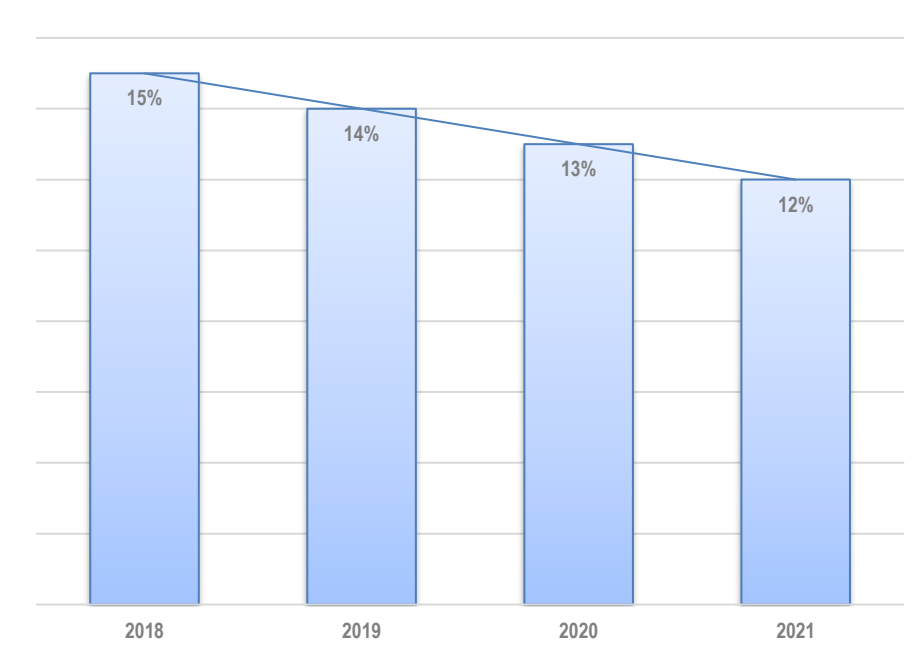


Gráfico 24 – Taxa de participação de parceiros – avaliação satisfação  
Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação parceiros

- Não foram apresentadas sugestões de melhoria pelos parceiros.

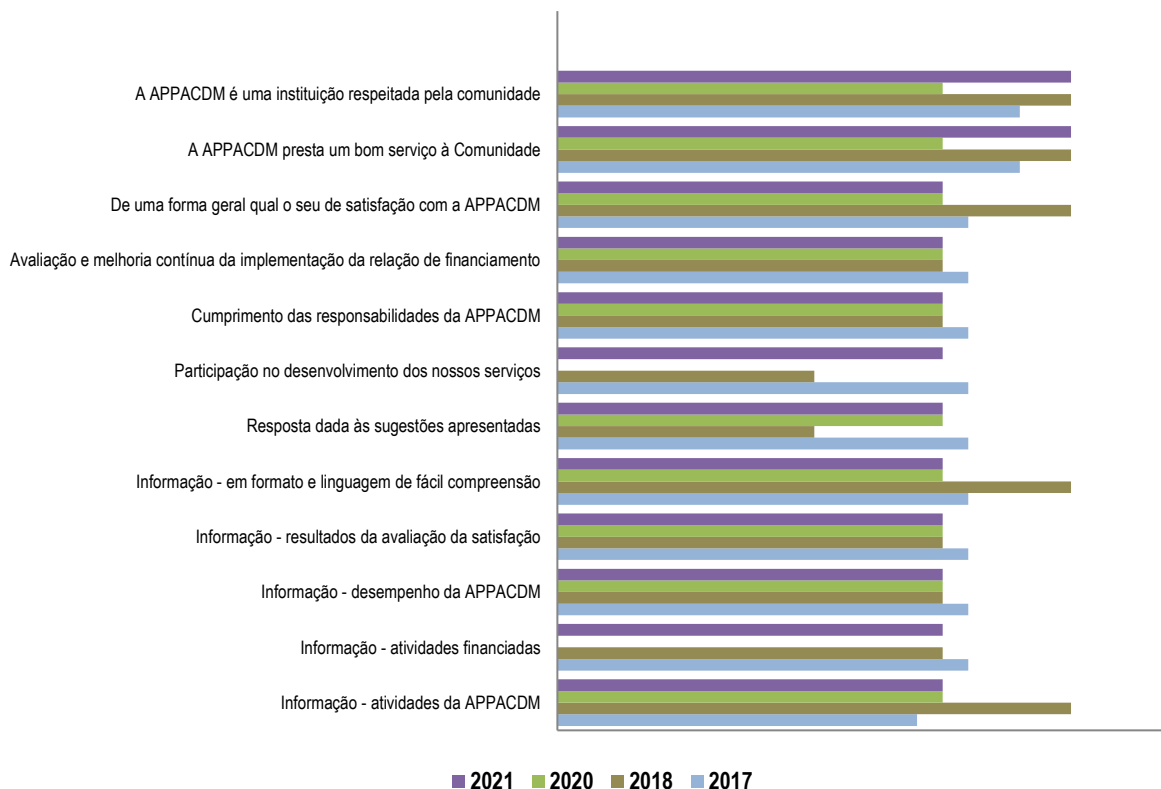
## PLANO DE AÇÃO

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 2022, o mesmo método de levantamento de informação, nomeadamente o envio e preenchimento do questionário através de uma plataforma online.

## 9. 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

## 10. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO FINANCIADORES

- Verificou-se que a média geral de satisfação aumentou de 75% em 2020 para 79% em 2021.
- Verificou-se um desvio negativo de 6% em relação à meta desejável para 2021 (85%).
- Verificou-se que a taxa de resposta se manteve nos 33% em 2021.

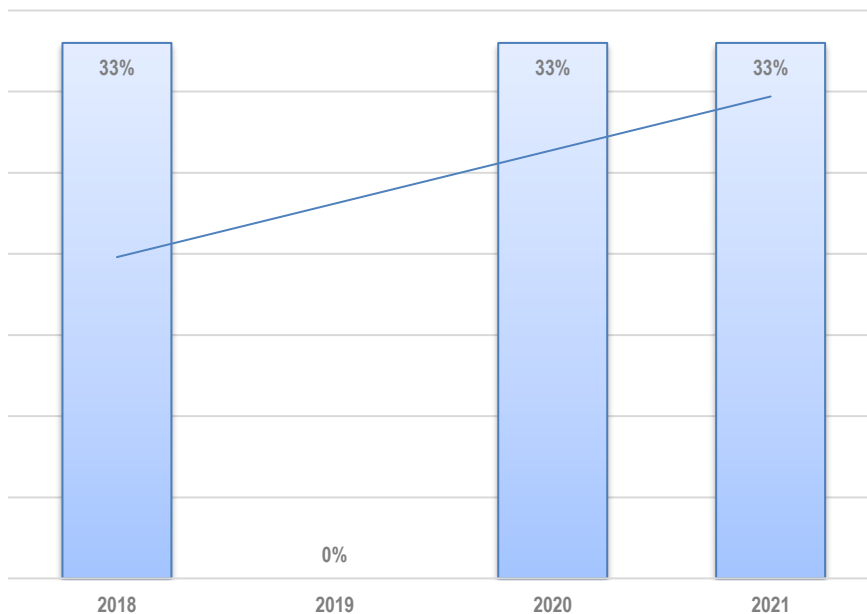


Gráfico 20 – Taxa de participação de financiadores – avaliação satisfação

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 2022 o mesmo método de levantamento de informação, nomeadamente o envio e preenchimento do questionário através de uma plataforma online.

## 11. TAXA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DE TODAS AS PARTES INTERESSADAS

2018	2019	2020	2021
82%	80%	75%	81%

Quadro 18 – Taxa de satisfação Global de Todas as Partes Interessadas

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

## 12. 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.

**A aplicação dos questionários de avaliação das necessidades e expetativas é 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**

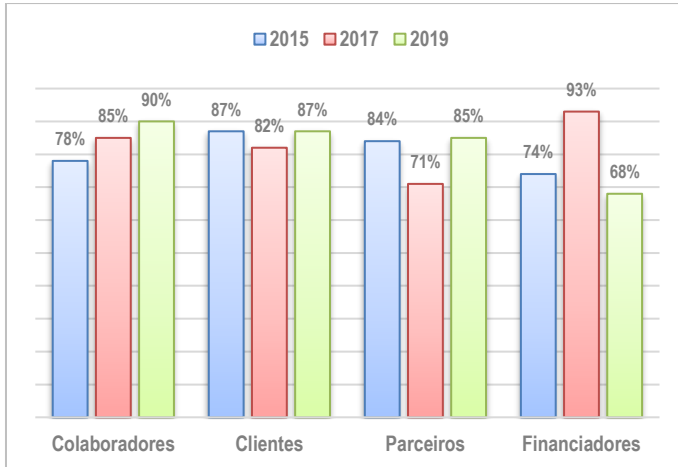


Gráfico 27 – Evolução dos valores médios Necessidades e Expectativas stakeholders

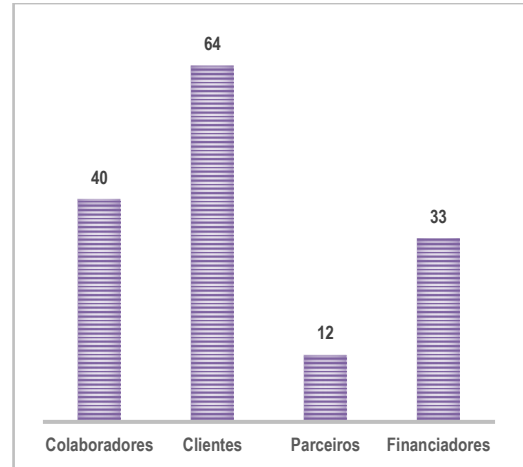


Gráfico 28 – Taxa de participação na avaliação das necessidades e expectativas

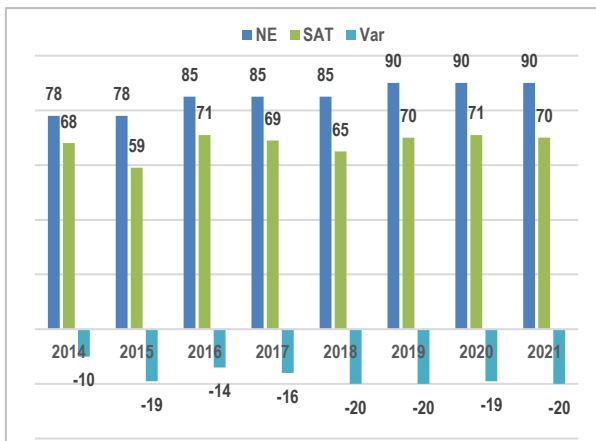


Gráfico 29 – Variação necessidades e expectativas vs satisfação (colaboradores)

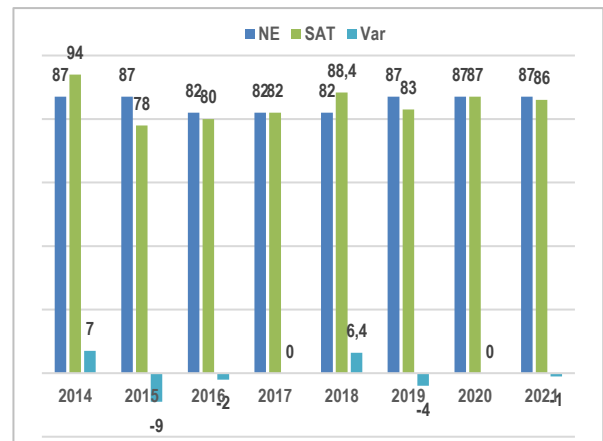


Gráfico 30 - Variação necessidades e expectativas vs satisfação (clientes)

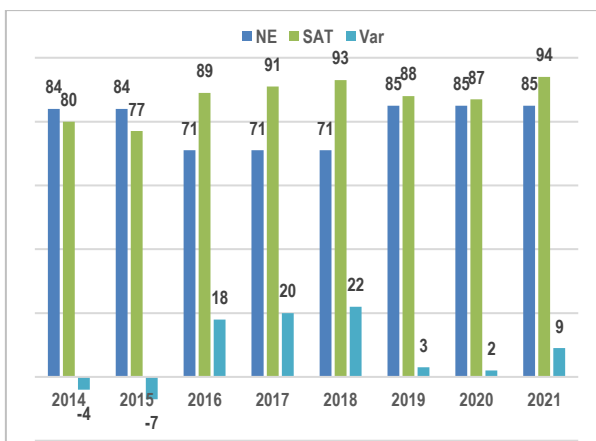


Gráfico 31 – Variação necessidades e expectativas vs satisfação (parceiros)

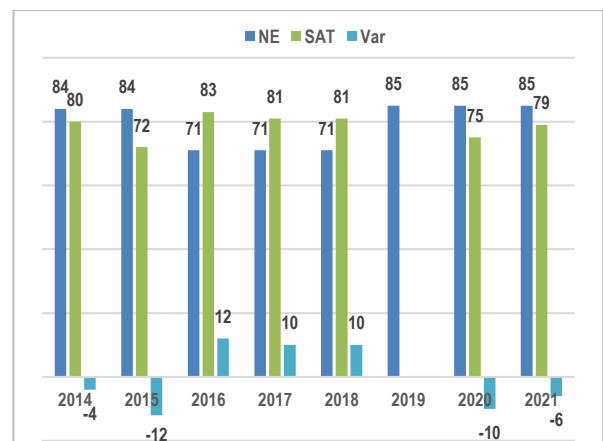


Gráfico 32 - Variação necessidades e expectativas vs satisfação (financiadores)

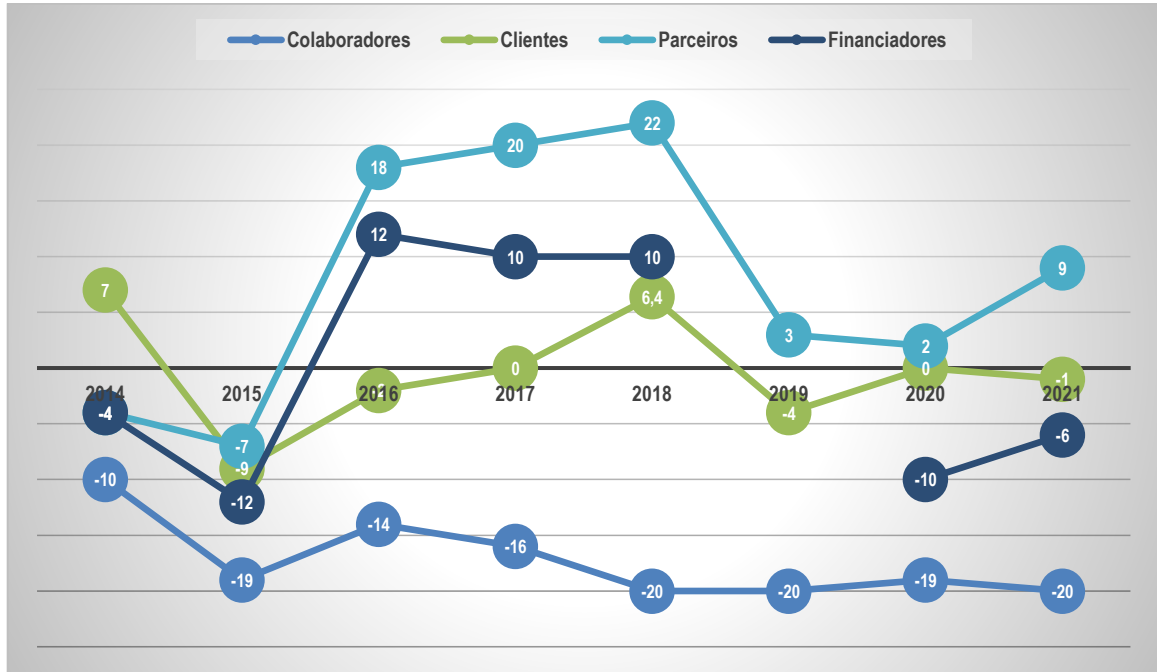


Gráfico 33 - Evolução da variação entre avaliação NE e avaliação satisfação stakeholder

### 13. 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 (-20%), mantendo-se a tendência estável ao longo dos últimos anos.

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, clientes 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.

## 14. SUGESTÕES 2021

Nota: As sugestões/reclamações podem ser efetuadas em qualquer momento do ano, conforme procedimento instituído (ITG – Sugestões e Reclamações).

2021 – Sugestões e comentários	RS	Ação
Que as obras do meu Centro estejam prontas rapidamente para poder ter condições de trabalho	CACI Ursulinas	Comentário
Serviços técnicos inexistente	CACI JB	Comentário
Dar mais incentivo aos colaboradores, tanto a nível monetário como psicológico, de forma a aumentar o bem estar a nível físico e emocional, o que trará melhores resultados nos trabalhos desenvolvidos.	LRE Melgaço	A APPACDM de Viana do Castelo cumpre com o legislado no Contrato Coletivo de Trabalho. Em período de pandemia foi atribuído um subsídio extra aos colaboradores que trabalham no direto com os clientes. A Direção atribuiu também os dias 24 e 31 de dezembro a todos os colaboradores. Os colaboradores que estão ao serviço nesses dias terão direito ao gozo destes dias noutra ocasião.
Acho que deveríamos desburocratizar mais as nossas tarefas.	CACI Melgaço	Comentário
Permitam-me sugerir que na admissão de novos colaboradores para esta instituição, e de forma a garantir a sua contínua inovação e permanente melhoria, sejam, de facto, profissionais dinâmicos, proativos, com vontade de trabalhar e desempenhar funções, e acima de tudo, que coloquem OS NOSSOS UTENTES como prioridade, e que tudo que o se faça no dia-a-dia seja em prol deles e da sua qualidade de vida! A APPACDM precisa de renovar profissionais e formas de pensar e agir! E assim, sim, conseguiremos manter a permanente melhoria!	CACI JB	A APPACDM tem já implementado um processo de selecção e recrutamento de colaboradores com o intuito de seleccionar o candidato que mais se adequa à função. Acontece muitas vezes que há poucos candidatos para a função.
Com um vencimento um pouco melhor era optimo	LRE ML	Comentário
Elaboração de um questionário mais curto, 25 a 28 questões.	CACI CABEDELLO	Para uma melhor aferição da satisfação dos colaboradores, necessitamos de avaliar vários itens. Atendendo que estes questionários são realizados uma vez por ano, a redução das questões não se mostra muito frutífera.
Alterar a forma de gratificar os colaboradores pela sua avaliação de desempenho, todos os colaboradores avaliados em muito bom teriam direito a receber mais um dia de férias.	CACI CABEDELLO	Esta sugestão já foi em anos anteriores analisada, não havendo para já a possibilidade de alteração do procedimento, atendendo que isso exigiria da instituição um esforço grande de organização, porque o numero de colaboradores com nota MB é elevado. Dentro da classificação MB existe ainda uma classificação quantitativa, pelo que os colaboradores reconhecidos são aqueles que efetivamente obtêm melhor pontuação dentro da classificação de MB.
Comunicação chefia - colaboradores tem de melhorar, penso que é um assunto que é comum a todas as respostas sociais.	LRE ML	Comentário
Gosto muito de trabalhar aqui mas como perfeição não existe em nada no mundo devemos é sempre trabalhar para a nossa participação neste contexto ser a expressão do nosso melhor e assim contribuir para um bem maior pra todos.Obrigado.	CACI AREOSA	Elogio

Data: 02.02.2022

Elaborado por Equipa da Qualidade – Alberta Leite	
Verificado pelo Gestor da Qualidade – Hugo Oterelo	
Aprovado por Presidente – Luiz Costa	