

APPACDM



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

AVALIAÇÃO SATISFAÇÃO

STAKEHOLDERS

2022

Índice

| | | |
|-----|---|----|
| 1. | NOTA INTRODUTÓRIA | 4 |
| 2. | AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES | 5 |
| 3. | CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES | 14 |
| 4. | AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES | 17 |
| 5. | CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO CLIENTES | 22 |
| 6. | AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS | 24 |
| 7. | CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO PARCEIROS | 26 |
| 8. | AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FINANCIADORES | 27 |
| 9. | TAXA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DE TODAS AS PARTES INTERESSADAS | 27 |
| 10. | AVALIAÇÃO DA CAPACIDADE DE SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES E EXPETATIVAS (2019) POR MEIO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO (2022) | 28 |
| 11. | CONCLUSÕES – COMPARAÇÃO NECESSIDADES E EXPETATIVAS VS SATISFAÇÃO | 31 |
| 12. | SUGESTÕES 2022 | 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 2022, na globalidade da instituição e por resposta social/estrutura.

Os resultados a seguir refletem os níveis de satisfação obtidos.

Tal como já ocorreu no ano transato, as respostas sociais que não tiveram 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: 01/07/2022 a 31/07/2022

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

Inquéritos recebidos: 88

Emails enviados: 298

Taxa de resposta: 30%

Inquéritos inválidos: 0

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 1 – Ficha Técnica

2.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

| 2017 | 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Meta 2022 | Desvio 2022 | Meta 2023 |
|--------|--------|--------|--------|--------|------------|-----------|-------------|-----------|
| 68,46% | 64,97% | 69,55% | 70,65% | 69,56% | 73% | 75% | -2% | 75% |

| | | |
|--|--|--------------|
| Resposta com maior índice de satisfação | P26 - Autonomia para planear, executar e avaliar o seu trabalho | 80,7% |
| Resposta com menor índice de satisfação | P16 – Às remunerações praticadas na organização face às praticadas em organizações similares do sector (institucional) | 52,9% |

Quadro 2- Análise aos resultados globais

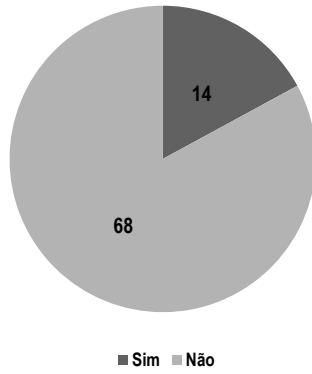
Valores próximos dos 0% - Nada Satisfeito/ Valores próximos de 100% - Totalmente Satisfeito
Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação - Colaboradores

| Estrutura | N | Taxa | Estrutura | N | Taxa | Estrutura | N | Taxa | Estrutura | N | Taxa |
|----------------------|---|------|-----------------------|----|------|------------------------------|---|------|-----------------|---|------|
| DC | 6 | 50% | CACI (S) e FP Melgaço | 14 | 64% | CACI Valença | 3 | 43% | CACI Ursulinas | 6 | 55% |
| STV | 1 | 20% | LRE Melgaço | 4 | 36% | LAP Valença | 1 | 50% | LAP 4 | 1 | 50% |
| CACI (S) e FP Areosa | 6 | 14% | CACI Monção | 5 | 45% | CACI (S) e FP Ponte da Barca | 6 | 43% | CACI J. Barreto | 4 | 50% |
| LAP 1 | — | — | LRE Monção | 2 | 50% | CACI(s) e FP Ponte de Lima | 3 | 20% | LRE 3 de julho | 2 | 25% |
| LAP 2 | — | — | LAP Monção | 1 | 50% | S. Centrais | 2 | 50% | CACI Cabedelo | 2 | 11% |
| CEPVI TREP'S | 1 | 2% | CRI | 5 | 50% | S. ADM | 1 | 20% | LRE Cabedelo | 3 | 30% |
| LRE VC | 2 | 50% | LRE M. Lima | 4 | 36% | Náutica | 2 | 100% | | | |

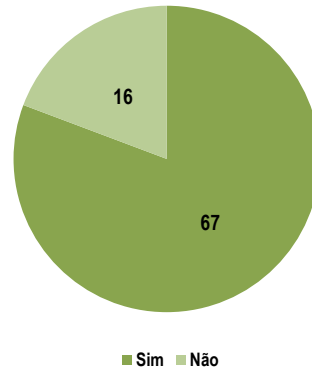
Quadro 3 – Nº/Taxa de questionários recebidos por Estrutura¹
Cálculos realizados com base nas listagens de colaboradores a 31/07/2022

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

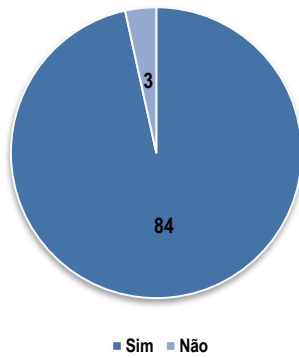
P38 - O grau de satisfação que tinha há um ano era mais elevado



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

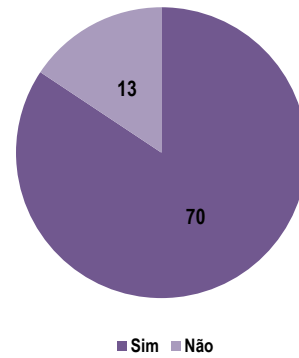


Gráfico 1 – Resultados das questões “sim/não” (P38, P39, P40 e P41)

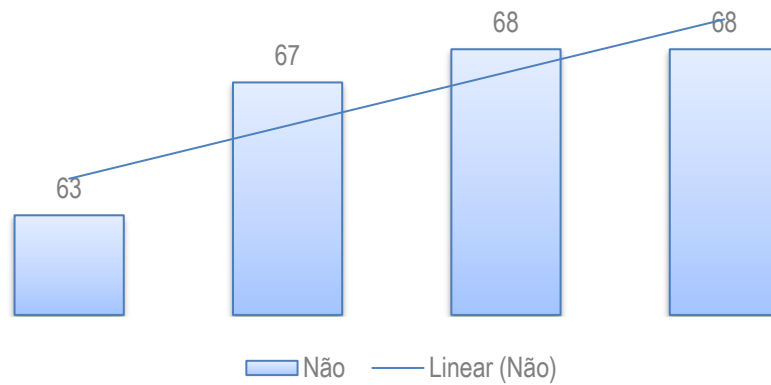


Gráfico 2 – Evolução da questão nº 38
O grau de satisfação que tinham há um ano era mais elevado?

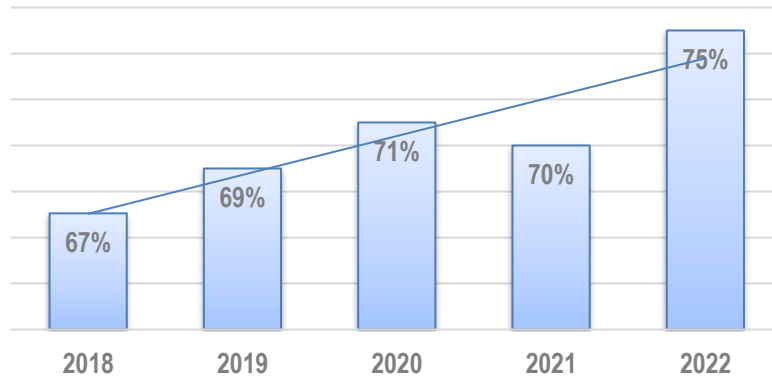


Gráfico 3 – Grau de Satisfação com a Organização (P37)

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLOBORADORES POR RESPOSTA SOCIAL

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

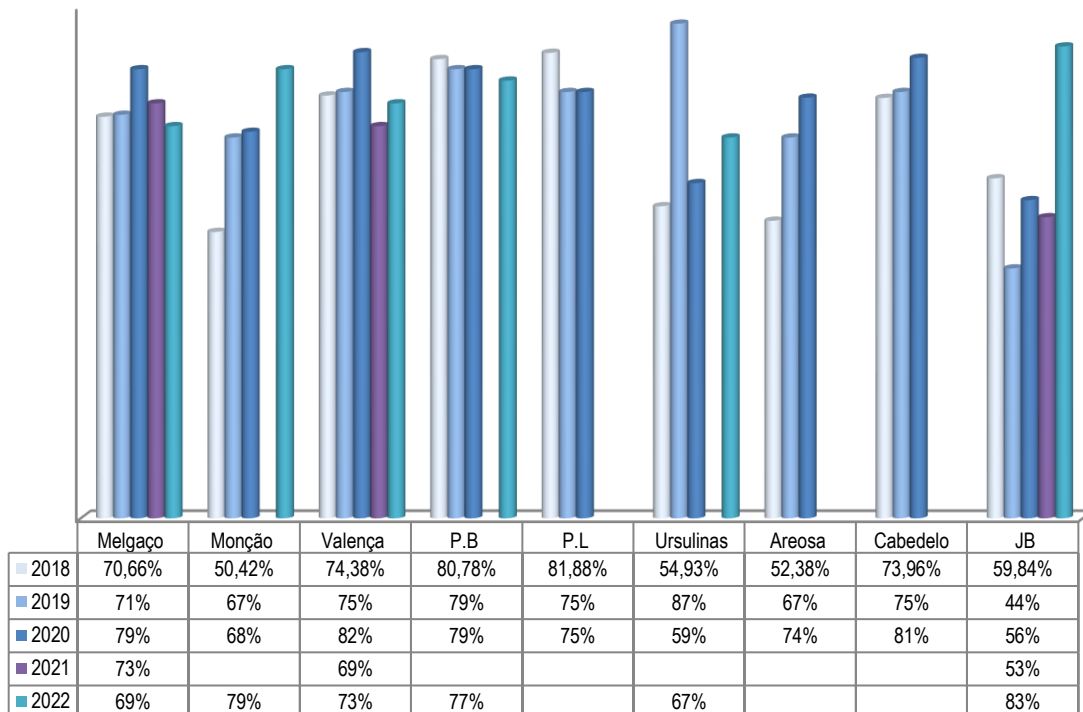


Gráfico 4 – Taxa média de Satisfação (CACI's)

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

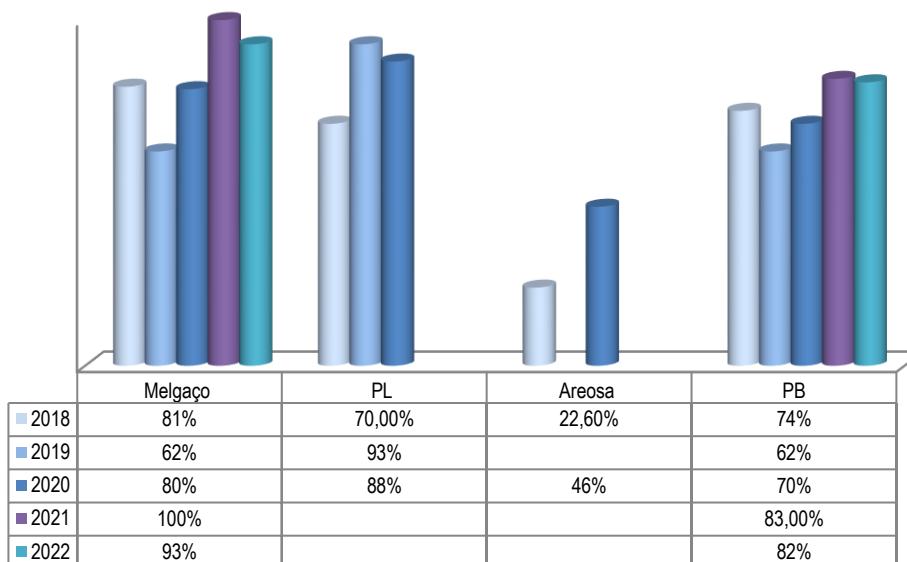


Gráfico 5 – Taxa média de Satisfação (Centros de Formação Profissional)

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

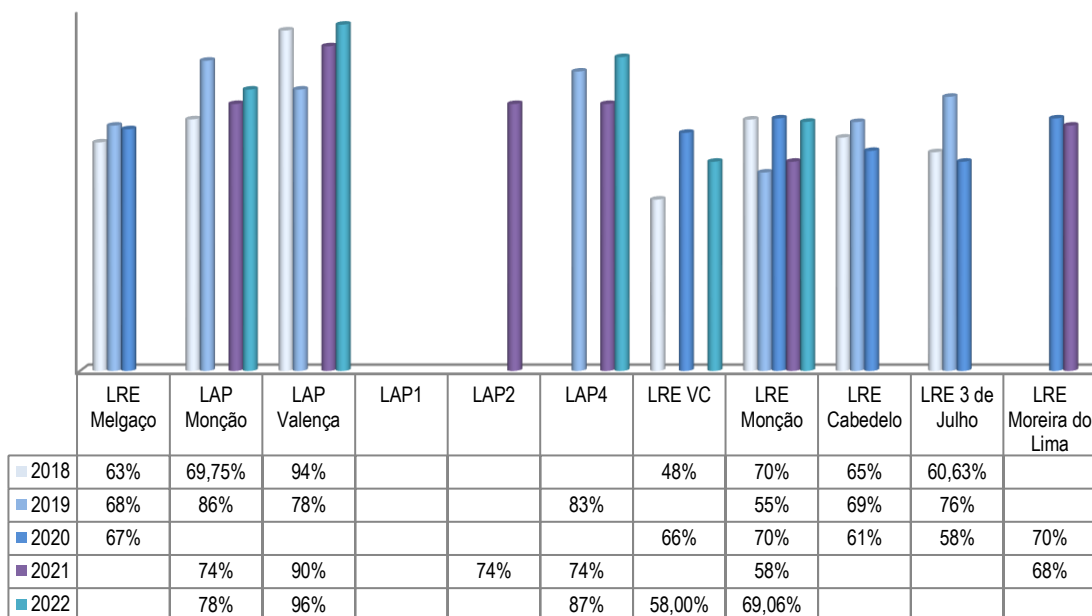


Gráfico 6 – Taxa média de Satisfação (Área Residencial)

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

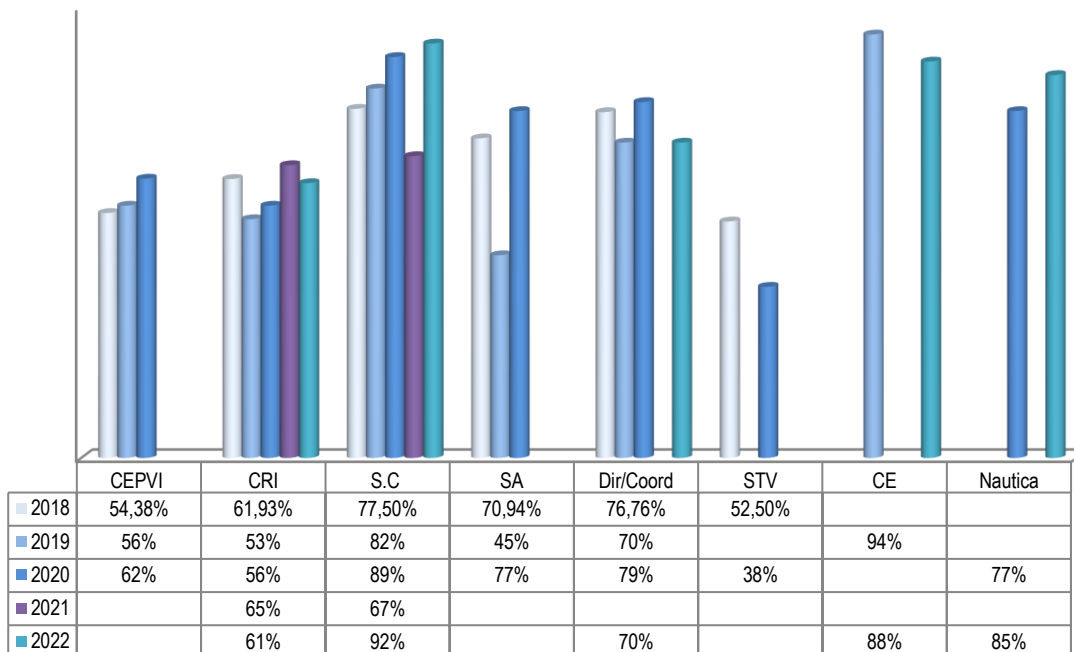


Gráfico 7 – Taxa média de Satisfação (Outras Respostas/Serviços)

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

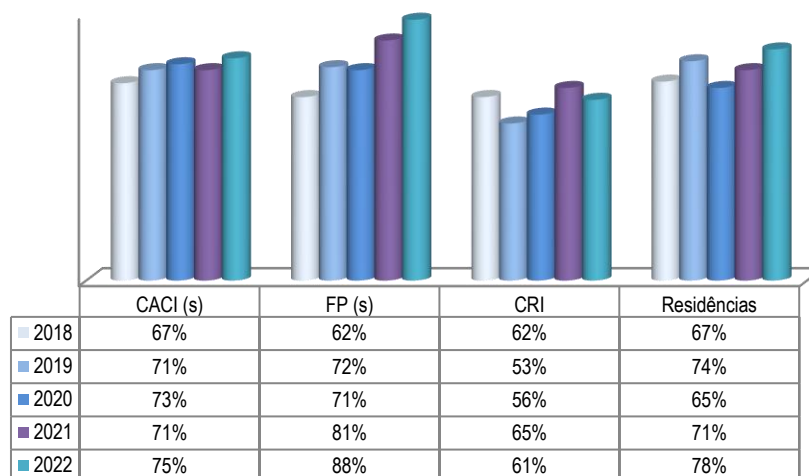


Gráfico 8 – Taxa média de Satisfação (Comparação entre respostas)²

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

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

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.

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) | | | |
|--|--------|------|-----------|---|--------|------|-----------|---|--------|------|-----------|
| 2020 | 2021 | 2022 | Meta 2023 | 2020 | 2021 | 2022 | Meta 2023 | 2020 | 2021 | 2022 | Meta 2023 |
| 71,65% | 71,18% | 75% | 75% | 71,55% | 70,21% | 74% | 75% | 67,74% | 66,46% | 69% | 70% |
| Política Orientação para os Resultados | | | | | | | | | | | |
| 2020 | 2021 | 2022 | Meta 2023 | | | | | | | | |
| 73,91 | 72,70 | 76% | 75% | | | | | | | | |

Quadro 4 – Monitorização de taxas de indicadores globais

| 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 |
|------------------|--|------|------|---|------|------|---|--------|--------|------------------------|------------------------|
| | 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 | | |
| Diretores/Coord. | 85% | NA | 74% | 86% | NA | 81% | 77% | NA | 56% | P36 – 88% | P(s) 2 e 24 – 87,5% |
| CACI MELGAÇO | 81% | 73% | 73% | 79% | 75% | 72% | 78% | 83% | 64% | P16 – 56,8% | P 26 – 83,3% |
| CACI MONÇÃO | 68% | NA | 75% | 68% | NA | 72% | 60% | NA | 75% | P14 – 55% | Várias – 90% |
| CACI VALENÇA | 80% | 70% | 79% | 77% | 67% | 69% | 85% | 68% | 83% | P5 – 50% | P9 – 91,17% |
| CACI PB | 82% | NA | 81% | 83% | NA | 77% | 79% | NA | 78% | P14 – 58,3% | Várias - 87,5% |
| CACI PL | 54% | NA | NA | 56% | NA | NA | 69% | NA | NA | | |
| CACI Ursulinas | 57% | NA | 72% | 67% | NA | 67% | 63% | NA | 81% | P16 – 37,5% | P17 – 87,5% |
| CACI JB | 57% | NA | 83% | 53% | NA | 85% | 46% | NA | 69% | P(s) 4; 5 e 16 – 68,8% | P27 – 100% |
| CACI CABEDELLO | 80% | NA | NA | 88% | NA | NA | 69% | NA | NA | | |
| CACI AREOSA | 82% | NA | NA | 83% | NA | NA | 75% | NA | NA | | |
| FP MELGAÇO | 81% | 100% | 91% | 78% | 100% | 92% | 83% | 100% | 100% | Várias – 87,5% | Várias – 100% |
| FP AREOSA | 54% | NA | - | 42% | NA | - | 63% | - | - | | |
| FP PL | 93% | NA | - | 100% | NA | - | 63% | - | - | | |
| FP PB | 75% | 75% | 82% | 75% | 75% | 83% | 50% | 87,50% | 81% | P(s) 14 e 15 – 62,5% | Várias – 100% |
| LAP 1 | - | - | - | - | - | - | - | - | - | | |
| LAP 2 | - | 75% | - | - | 75% | - | - | 75% | - | | |
| LRE. MELGAÇO | 70% | NA | NA | 73% | NA | NA | 69% | NA | NA | | |
| LAP MONÇÃO | - | 79% | 75% | - | 75% | 75% | - | 75% | 62,50% | P(s) 3 e 11 – 25% | Várias – 100% |
| LRE MONÇÃO | 69% | 62% | 66% | 71% | 56% | 71% | 69% | 41% | 50% | Várias – 50% | Várias – 75% |
| LAP VALENÇA | - | 88% | 100% | - | 83% | 92% | - | 81% | 88% | Várias – 75% | Várias 100% |
| LRE V.C | 68% | NA | 59% | 58% | NA | 54% | 62% | NA | 50% | P16 – 25% | Várias – 62,5% |
| LAP 4 | - | 80% | 100% | - | 79% | 100% | - | 75% | 88% | P(s) 3 e 4 – 25% | Várias 100% |
| LRE 3 DE julho | 61% | - | NA | 58% | - | NA | 50% | - | NA | | |
| LRE Cabedelo | 63% | NA | NA | 63% | NA | NA | 63% | NA | NA | | |
| CEPVI | 74% | NA | NA | 72% | NA | NA | 67% | NA | NA | | |
| CRI | 54% | 64% | 67% | 56% | 69% | 70% | 42% | 48% | 45% | P3 - 25% | P21 – 85% |
| CE | - | NA | 89% | - | NA | 75% | - | NA | 75% | P5 – 25% | Várias 100% |
| LRE ML | 67% | 72% | NA | 69% | 67% | NA | 75% | 75% | NA | | |
| Náutica | 82% | - | 88% | 75% | - | 83% | 88% | - | 88% | P16 – 50% | Várias 87,5% |

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
NA – Não atingiu os 40% de participação dos colaboradores

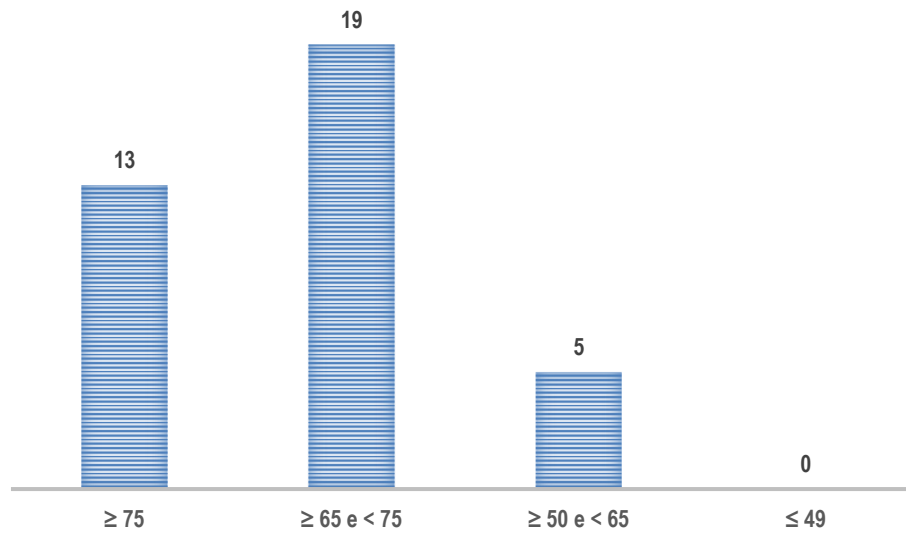


Gráfico 9 – N° de questões por intervalo de satisfação

Analisando o conjunto de questões observamos que com valor mais elevado encontramos as seguintes questões:

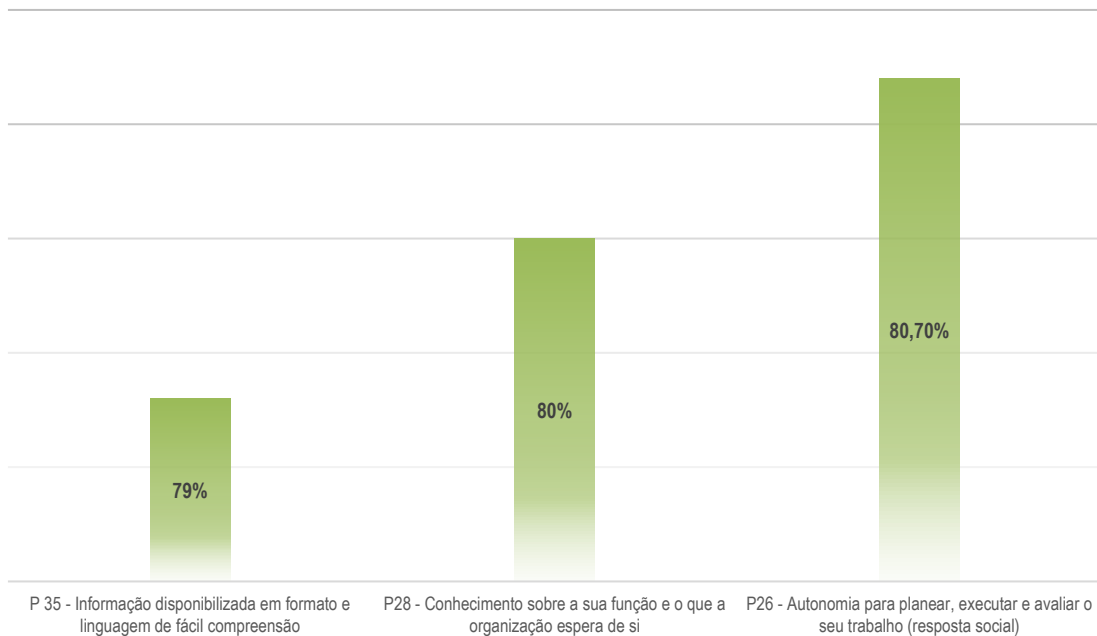


Gráfico 10 – Questões com médias de satisfação mais elevada

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

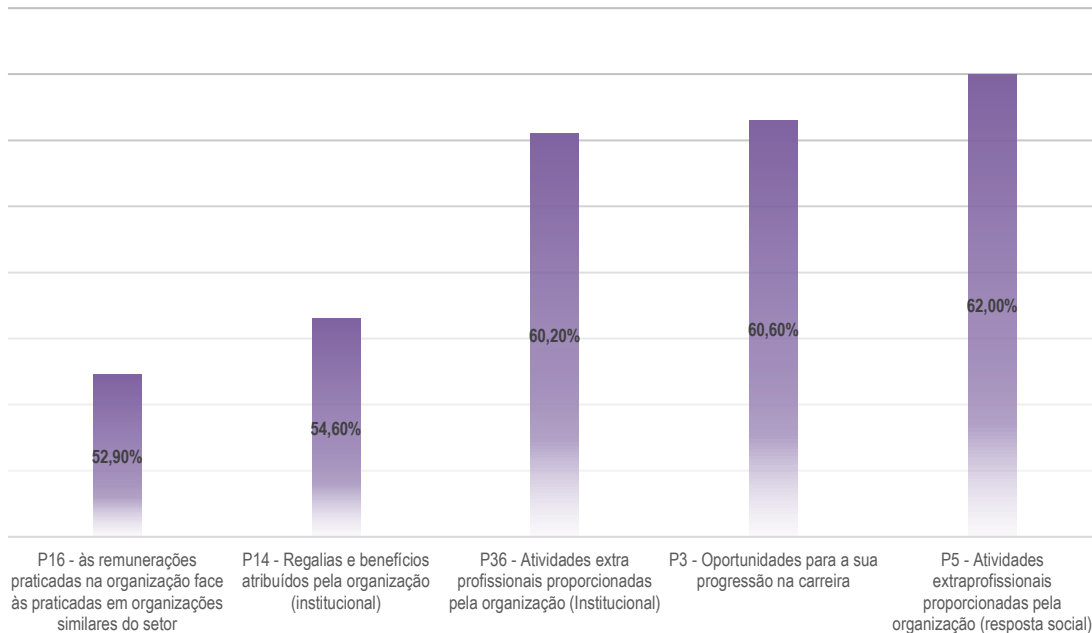


Gráfico 11 - Questões com médias de satisfação inferior a 65%

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 | 5 |
| Observações/Comentários | 7 |

Quadro 6 – Monitorização de Questões Abertas

Das quatro sugestões podemos referir o seguinte:

- 3 Sugestões foram encaminhadas para a Direção;
- 1 Sugestão foi encaminhada para a Equipa da Qualidade;
- 1 Sugestão foi encaminhada 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.

³ Informação completa em anexo.

3. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Verifica-se que a Média de Satisfação Global **subiu** em relação ao ano transato em **3 pontos percentuais** (de 69,56% para 73%).

É também possível observar, uma ligeira descida no índice de respostas nos itens “nada satisfeito”; há uma descida no índice das respostas nos itens “pouco satisfeito”; O índice de resposta nos itens “satisfeito” diminuiu ligeiramente. Relativamente ao índice de resposta dos itens “muito satisfeito” e “totalmente satisfeito” verificou-se uma subida. Diminuiu ligeiramente ainda a percentagem de respostas “não sabe, não se aplica” (ver Gráfico 11).

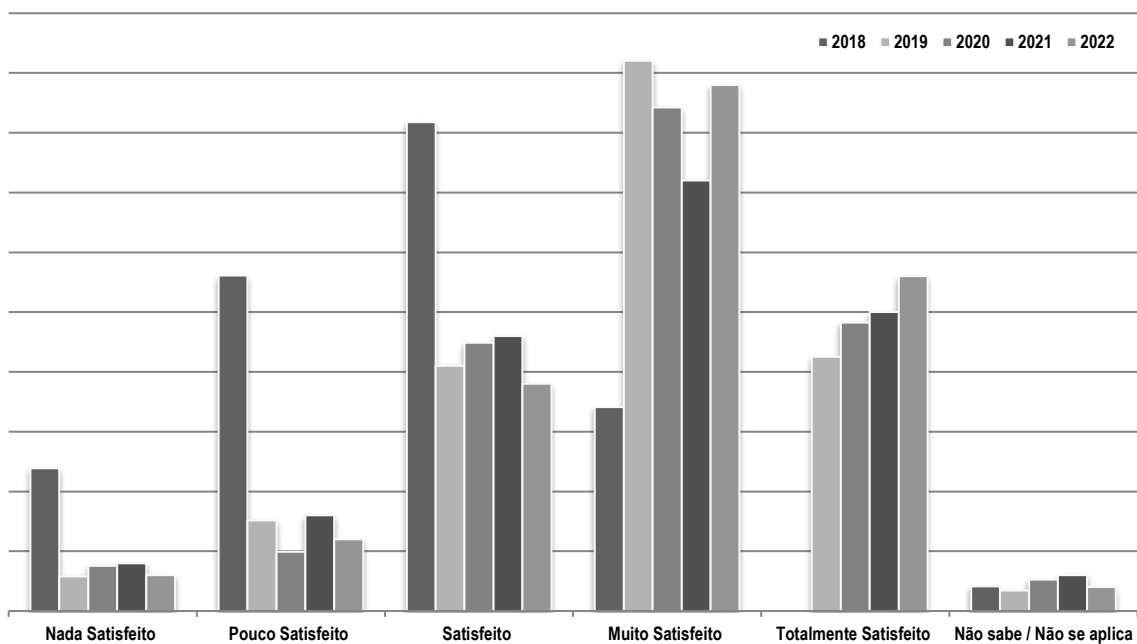


Gráfico 12 - Taxa de respostas em cada um dos níveis da escala

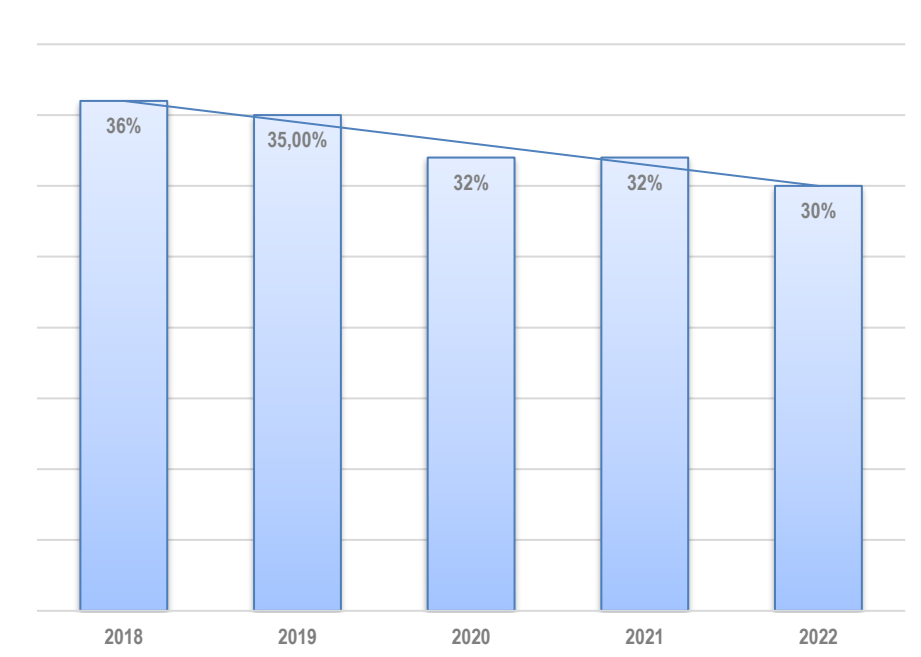


Gráfico 13 – Taxa de participação de colaboradores – avaliação satisfação

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 2% em relação à meta desejável para 2022 (75%).
- Relativamente à **taxa de resposta** verifica-se que continua em nível decrescente de ano para ano.
- Foram várias as respostas 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/Serviços atingiram os 40% de taxa de participação: CACI e FP Melgaço; CACI Monção; CACI Valença; LAP Valença; CACI e FP Ponte da Barca; CACI Ursulinas; LAP 4; CACI JB; CRI; SC; Náutica; Diretores e Coordenadores.
- Os colaboradores da FP Melgaço (93%) são os que apresentam o índice de satisfação mais elevado;
- Os colaboradores dos LAP 1; LAP 2; LRE 3 Monção; Formação Profissional de Ponte de Lima e Areosa 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 similares do setor; A questão relacionada com as “Atividades extra profissionais quer proporcionadas pela organização (institucional)” quer pela resposta social” 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 quando comparada por anos a questão sobre se o grau de satisfação era mais elevado há um ano, verifica se uma tendência praticamente linear quer na resposta negativa, e uma tendência decrescente na resposta positiva.
- Verifica-se que quando questionados sobre o seu grau de satisfação é mais elevado do que no ano passado, média de satisfação subiu consideravelmente de 70% 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 está afeto. Verifica-se que a média das respostas às questões relacionadas com a resposta social (75,20%) é mais elevada que a média das respostas às questões institucionais (65,40%).
Refira-se também que as questões que sistematicamente obtêm 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. Tal como previsto no relatório do ano passado, aquando do envio dos questionários de satisfação, foi enviado um registo de informação interna, para todos os colaboradores assinarem como comprovativo do conhecimento do envio dos questionários.

Para o próximo ano será analisada a hipótese junto com a Direção de se voltar a aplicar os questionários em formato de papel atendendo que a taxa de resposta era muito mais elevada.

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

A acompanhar este relatório será enviada nota interna com ações que vão ser implementadas em consequência das sugestões efetuadas neste processo.

4. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

4.1 FICHA TÉCNICA

Período de avaliação: 01/07/2022 31/07/2022

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

Inquéritos recebidos: 344

Taxa de resposta: 71%

Inquéritos inválidos: 0

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 7 – Ficha Técnica

4.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

| 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Meta 2022 | Desvio 2022 | Meta 2023 |
|-------|--------|------|------|------|-----------|-------------|-----------|
| 88,4% | 83,32% | 87% | 86% | 87% | 85% | +2 | 85% |

| | | |
|--|--|------------|
| Resposta com maior índice de satisfação | P23 – Os colaboradores que trabalham no centro nunca se esquecem dos meus medicamentos | 91% |
| Resposta com menor índice de satisfação | P11 – Eu sei qual é o meu PI e percebo os resultados que alcancei | 78% |

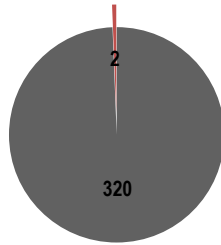
Quadro 8 - Análise aos resultados globais

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 | - | - | FP P. L. | Relatório específico | | CACI P. Barca | 18 | 72% | LAP Monção | 8 | 100% |
| FP Areosa | Relatório específico | | LRE Melgaço | - | - | FP P. Barca | Relatório específico | | CACI Valença | 24 | 83% |
| CACI Areosa | 42 | 71% | CACI Melgaço | 51 | 81% | CACI Cabedelo | 30 | 59% | LAP Valença | 7 | 87.5 |
| LAP 1 | - | - | FP Melgaço | Relatório específico | | LRE VC | 9 | 90% | CACI J. Barreto | 25 | 100% |
| LAP 2 | - | - | CACI Ursulinas | 30 | 100% | CACI Monção | 24 | 100% | LRE 3 de Julho | 16 | 100% |
| CACI P. L | 22 | 73% | LAP 4 | 8 | 100% | LRE Monção | 6 | 100% | LRE Cabedelo | 14 | 82% |
| LRE ML | 10 | 59% | | | | | | | | | |

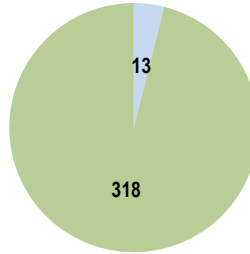
Quadro 9 – Nº de questionários recebidos por Estrutura
DADOS RELATIVOS AO NÚMERO DE CLIENTES A FREQUENTAR EM 31/07/2022

Recomendaria a instituição a um amigo?



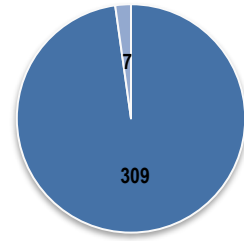
■ Sim ■ Não

Mudaria de organização?



■ Sim ■ Não

Aumento da Qualidade de Vuda



■ Sim ■ Não

Gráfico 4 – 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

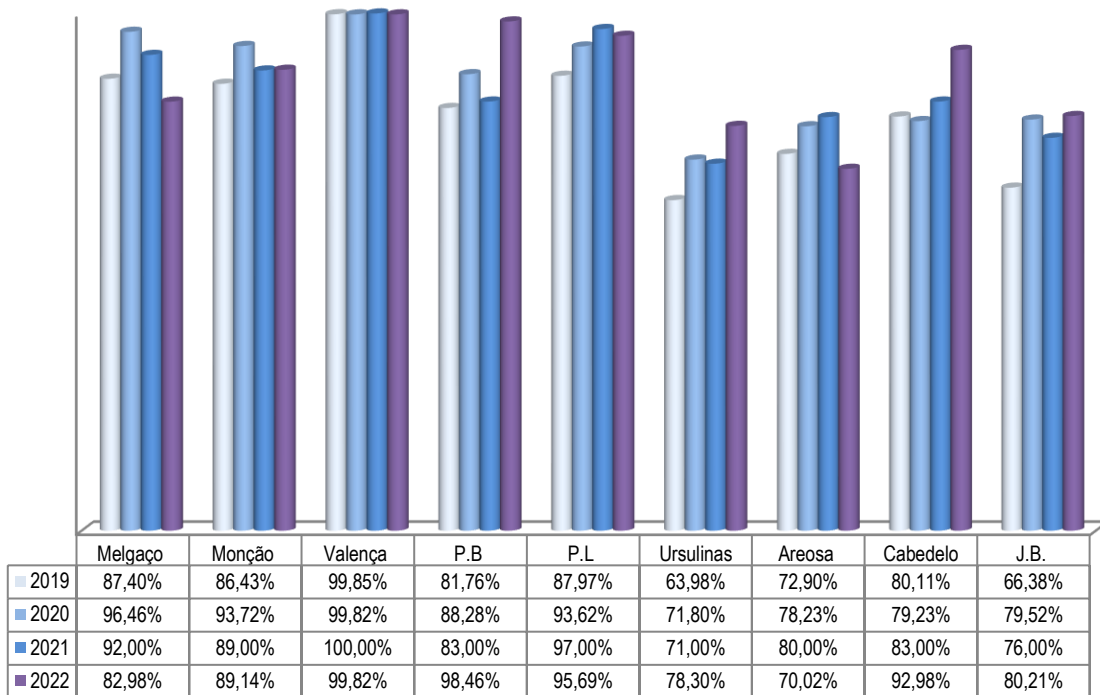


Gráfico 15 – Taxa média de Satisfação (CACI)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

RESIDÊNCIAS

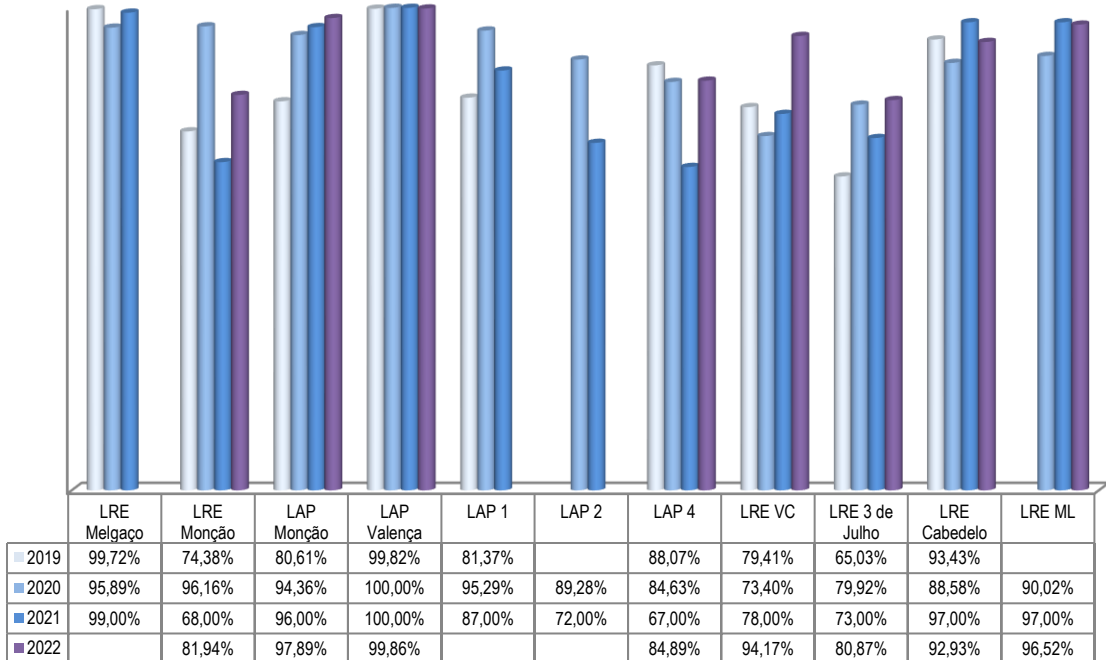


Gráfico 16 – Taxa média de Satisfação (Residências)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

OUTRAS RESPOSTAS SOCIAIS

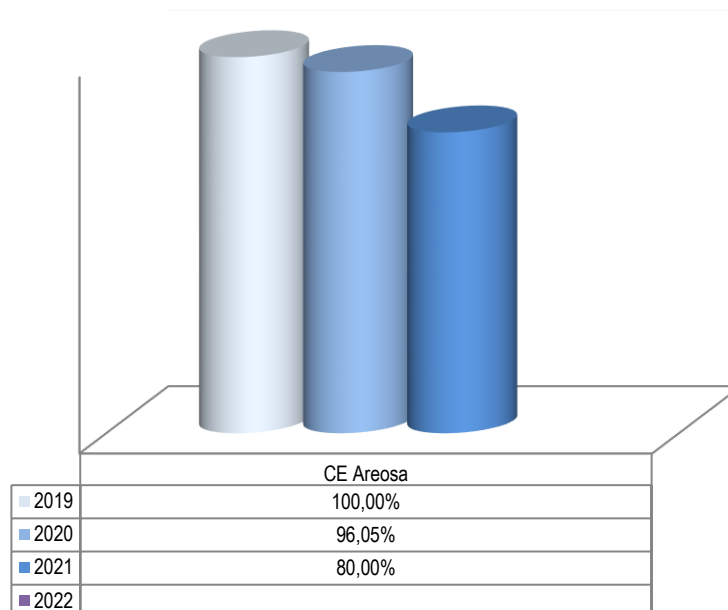


Gráfico 17 – Taxa média de Satisfação (Outras Respostas Sociais)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

COMPARAÇÃO ENTRE RESPOSTAS SOCIAIS

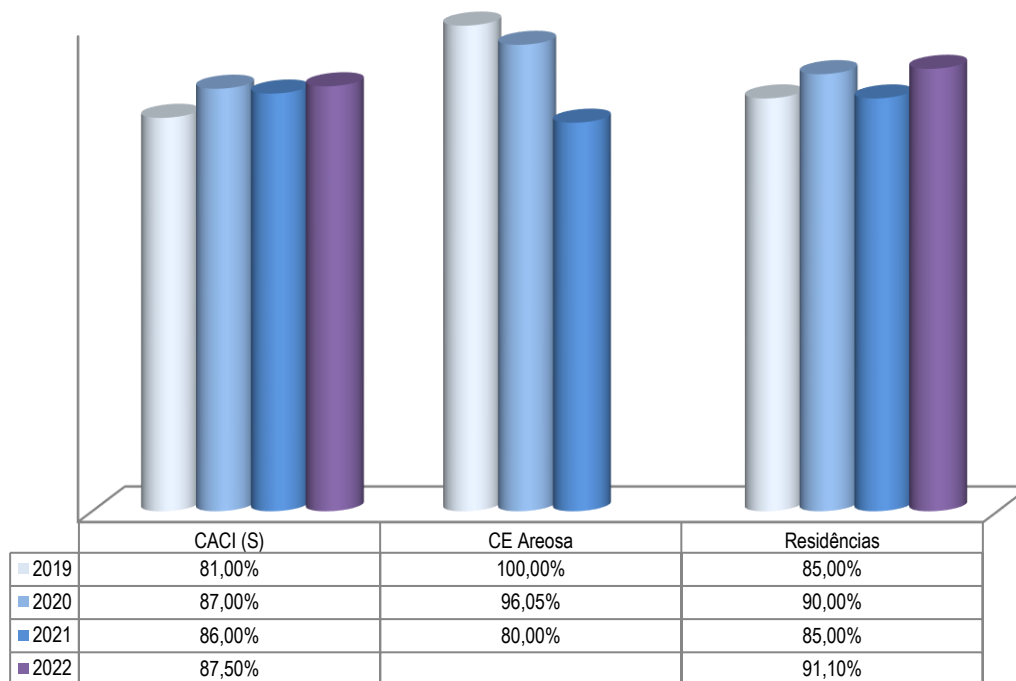


Gráfico 18 – Taxa média de Satisfação (Comparação entre respostas)⁴

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) | | |
|--|------|------------|--|------|------------|---|------|------------|---|------|------------|
| 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 |
| 89% | 84% | 86% | 86% | 87% | 89% | 87% | 86% | 87% | 86% | 84% | 85% |
| 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.) | | |
| 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 | 2020 | 2021 | 2022 |
| 88% | 87% | 87% | 84% | 80% | 79% | 98% | 98% | 98% | 85% | 82% | 81% |
| Política da Abrangência Indicador (Atividades e Serviços) | | | | | | | | | | | |
| 2020 | 2021 | 2022 | | | | | | | | | |
| 86% | 85% | 87% | | | | | | | | | |

Quadro 10 – Monitorização de taxas de indicadores globais PAG

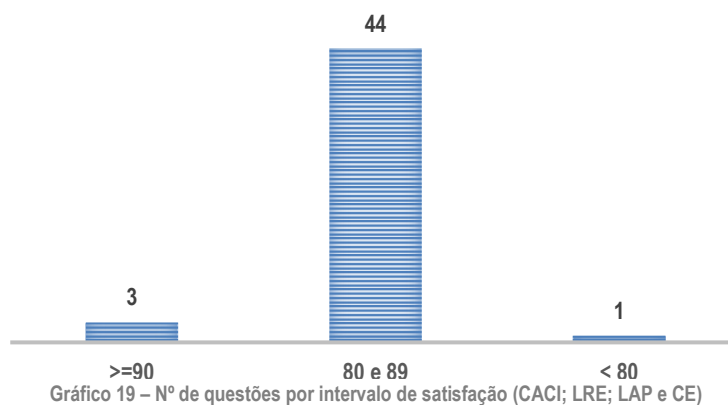
Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

⁴ 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.

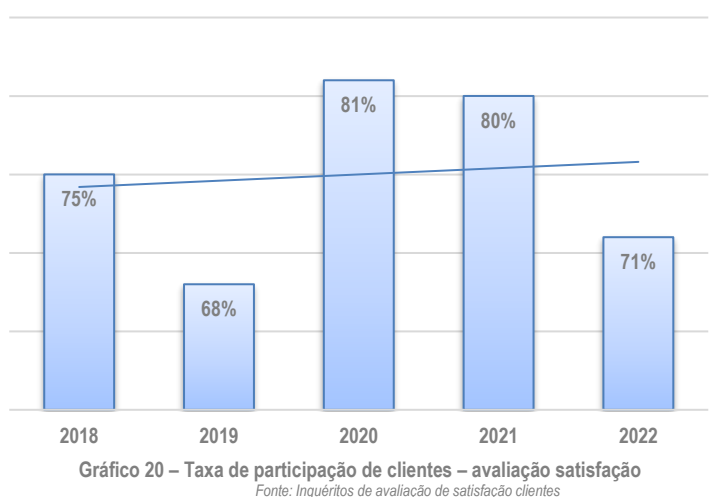
| Estruturas | Direitos 5 (Direitos e Deveres) | Ética 6 (Apoio) | Ética 5 (Ética) | Ética 7 (SSH) | Ética 8 (Confidencialidade) | Participação 5 (PI) | Abordagem 1 (Rec. e Flex.) | Abrangência 8 (Atividades) | QLV |
|-----------------|------------------------------------|--------------------|--------------------|------------------|--------------------------------|------------------------|-------------------------------|-------------------------------|------|
| CACI Melgaço | 85,15% | 85,93% | 83,39% | 79,57% | 84,85% | 78,31% | 80,06% | 80,41% | 95% |
| LRE Melgaço | | | | | | | | | |
| CACI Monção | 86,72% | 87,50% | 89,34% | 91,40% | 88,85% | 87,50% | 86,90% | 85,93% | 100% |
| LRE Monção | 100% | 96,63% | 97,50% | 61,88% | 100% | 70,83% | 70,83% | 76,69% | 100% |
| LAP Monção | 100% | 98,21% | 98,33% | 98,39% | 92,26% | 91,67% | 91,90% | 98,21% | 100% |
| CACI Valença | 100% | 99,48% | 99,58% | 100% | 98,96% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| LAP Valença | 100% | 100% | 100% | 99,29% | 100% | 100% | 100% | 100% | 100% |
| CACI PB | 98,61% | 91,61% | 98,33% | 99,17% | 98,61% | 98,61% | 98,89% | 98,96% | 89% |
| CACI PL | 96,59% | 98,86% | 97,05% | 96,54% | 97,16% | 80,68% | 87,95% | 98,01% | 100% |
| CACI Ursulinas | 78,33% | 82,08% | 74,82% | 75,45% | 75,83% | 68,75% | 74,50% | 83,54% | 100% |
| LAP 4 | 83,48% | 93,75% | 81,25% | 82,50% | 82,81% | 67,19% | 76,88% | 89,06% | 100% |
| CACI Cabedelo | 82,92% | 95,42% | 95,50% | 92,14% | 95% | 83,88% | 87,22% | 92,29% | 100% |
| LRE de VC | 94,44% | 97,22% | 96,67% | 90,28% | 95,83% | 87,50% | 89,44% | 90,44% | 100% |
| LRE do Cabedelo | 79,46% | 98,21% | 98,21% | 89,46% | 96,43% | 76,79% | 82,86% | 92,41% | 100% |
| CACI JB | 80,43% | 86,96% | 76,96% | 79,19% | 77,17% | 65,53% | 73,19% | 84,58% | 100% |
| LRE 3 de julho | 84,03% | 86,76% | 76,25% | 82,40% | 79,17% | 67,69% | 75,64% | 83,09% | 100% |
| CACI Areosa | 67,23% | 70,12% | 69,37% | 65,80% | 67,42% | 60,98% | 66,73% | 70,80% | 100% |
| LAP 1 | | | | | | | | | |
| LAP 2 | | | | | | | | | |
| CE Areosa | | | | | | | | | |
| LRE ML | 100% | 100% | 97,50% | 99% | 93,75% | 80% | 90% | 99,38% | 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



- Verificou-se uma **pequena subida** na média geral de satisfação em relação ao ano transato (de 86% em 2021 para 87% em 2022), tendo sido superada a meta definida para 2022, de 85%, em 2%.
- Verificou-se que a **taxa de resposta desceu** de 80% para 71%.



- Os clientes do CACI e LAP de Valença são os que apresentam mais elevado índice de satisfação com 99,82% e 99,86% respetivamente.
- 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%, tal como no ano transato.
- 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; acessibilidades e climatização.**

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.⁵

Atendendo que muitas respostas sociais já adotaram este método, para o ano de 2023, o questionário dos clientes serão apenas disponibilizados on-line (google drive), para aqueles clientes que se sintam mais à vontade com as tecnologias. Para os clientes que não o consigam fazer, será disponibilizando, em cada estrutura, uma pessoa de ligação para apoio a este processo, deixando de existir questionários em papel.

⁵ 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: 01/07/2022 a 31/07/2022

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

Inquéritos recebidos: 10 de 109 enviados

Taxa de resposta: 9%

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 12 – Ficha Técnica

6.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

| 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Meta 2022 | Desvio 2022 | Meta 2023 |
|-------|--------|--------|------|------|-----------|-------------|-----------|
| 92,5% | 88,28% | 86,88% | 94% | 82% | 90% | -8% | 90% |

| | | |
|--|--|------------|
| Resposta com maior índice de satisfação | P12 – A APPACDM é uma instituição respeitada pela comunidade? | 90% |
| Resposta com menor índice de satisfação | P4 - Informação prestada sobre os resultados da avaliação da satisfação ao nível dos serviços prestados pela APPACDM | 75% |

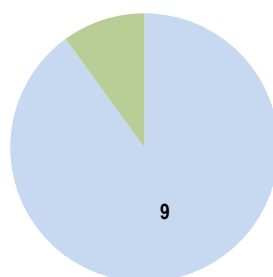
Quadro 13 - Análise aos resultados globais

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 | 3 | 14% | Melgaço | 1 | 4% |
| Ponte de Lima | 0 | - | Valença | 1 | 4% |
| Ponte da Barca | 1 | 20% | Darque | 0 | - |
| Monção | 1 | 11% | Cabedelo | 0 | - |
| Institucionais | 2 | 33% | Viana do Castelo | 1 | 100% |

Quadro 14 – Nº de questionários recebidos por Estrutura

Gostariam de manter a relação de parceria com esta instituição?



■ Sim ■ Não

Gráfico 21 – Resultados das sugestões “sim/não” (P13)

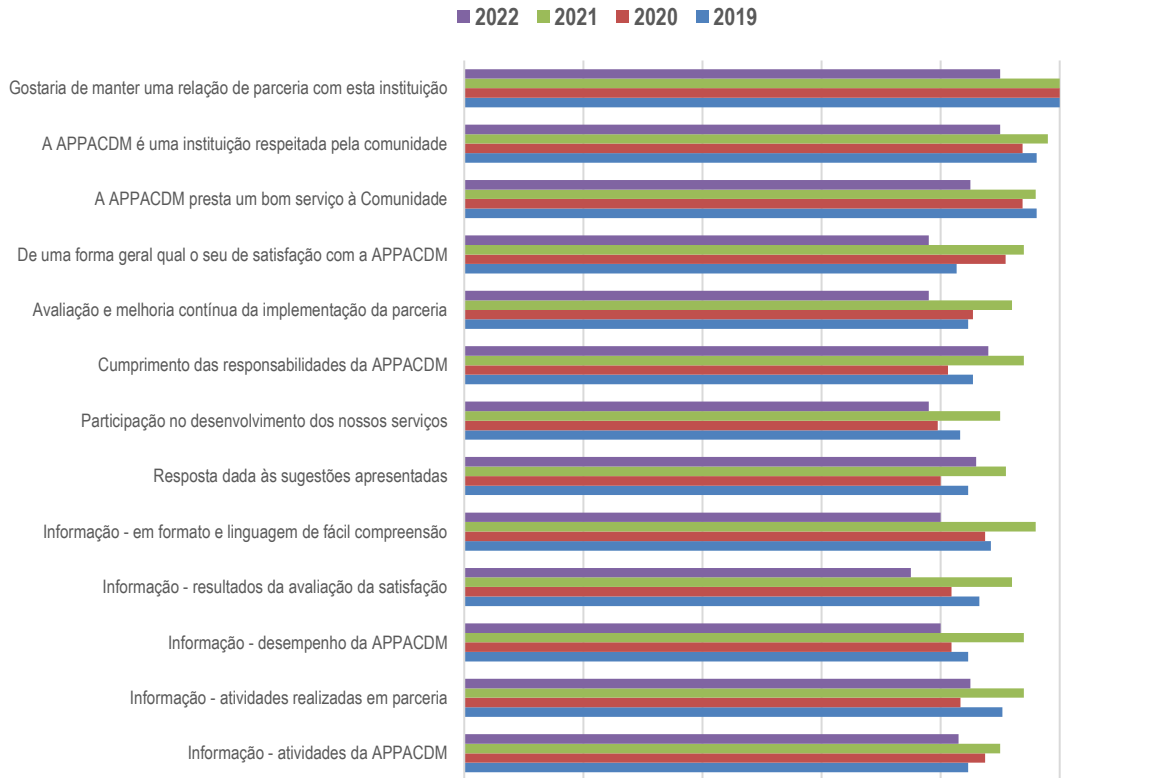


Gráfico 22 – Análise por questão

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 diminuição substancial de cerca de **12%**, na média geral de satisfação em relação ao ano transato (de 94% em 2021 para 82% em 2022).
- Verificou-se um desvio negativo de 8% em relação à meta desejável para 2022 (90%).
- Convém salientar que relativamente à questão “De uma forma geral qual o seu grau de satisfação com a APPACDM?”, a mesma registou uma descida acentuada este ano:

| 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|------|--------|------|------|
| 83% | 90,91% | 94% | 78% |

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

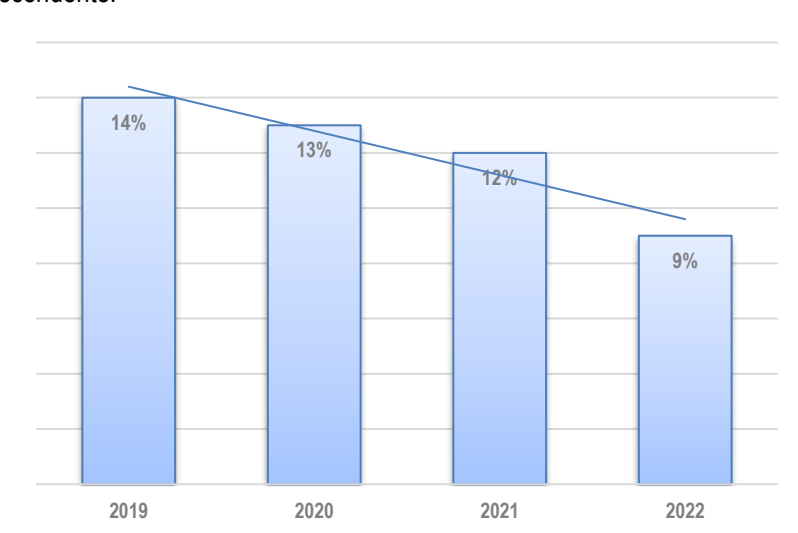


Gráfico 23 – Taxa de participação de parceiros – avaliação satisfação

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação parceiros

- Não foram apresentadas sugestões de melhoria pelos parceiros.
- Existe um parceiro, associado à Unidade de Área com níveis muito reduzidos de satisfação.
- O facto de este ano não se ter criado e enviado a newsletter institucional para os stakeholders poderá ter influenciado na avaliação dos parceiros. Para o próximo ano deverá ser feito um esforço por enviar. Para isso é necessário que se fechem os resultados do ano anterior em tempo útil.

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 2023, 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

4.1 FICHA TÉCNICA

Relativamente à avaliação da satisfação dos financiadores não pode ser feita a análise atendendo que não obtivemos respostas.

Período de avaliação: 01/07/2022 a 31/07/2022

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

Inquéritos recebidos: 0 de 3 enviados

Taxa de resposta: 0%

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 15 – Ficha Técnica

4.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

| 2018 | 2019 | 2020 | 2021 | 2022 | Meta 2022 | Desvio 2022 | Meta 2023 |
|------|------|------|------|------|-----------|-------------|-----------|
| 85% | - | 75% | 79% | - | 85% | - | 85% |

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

9. TAXA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DE TODAS AS PARTES INTERESSADAS

| 2019 | 2020 | 2021 | 2022 |
|------|------|------|------|
| 80% | 75% | 81% | 81% |

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

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

10. AVALIAÇÃO DA CAPACIDADE DE SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES E EXPETATIVAS (2019) POR MEIO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO (2022)

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 minuciosa aos dados será realizada de três em três anos, e a análise 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

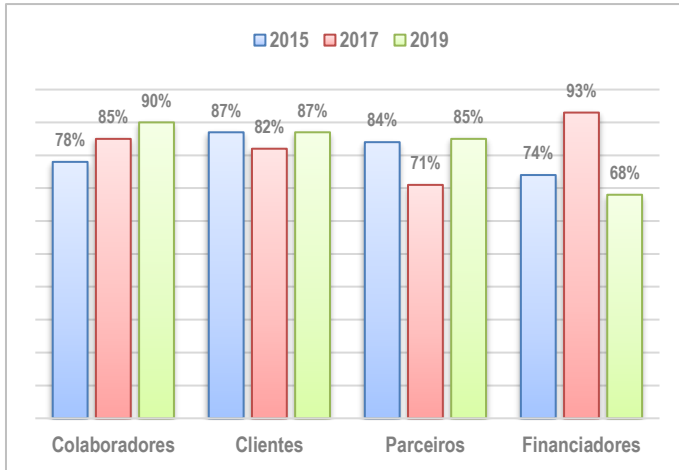


Gráfico 24 – Evolução dos valores médios Necessidades e Expetativas stakeholders

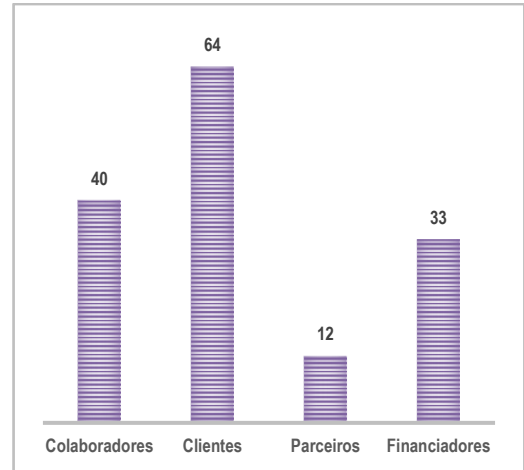


Gráfico 25 – Taxa de participação na avaliação das necessidades e expetativas

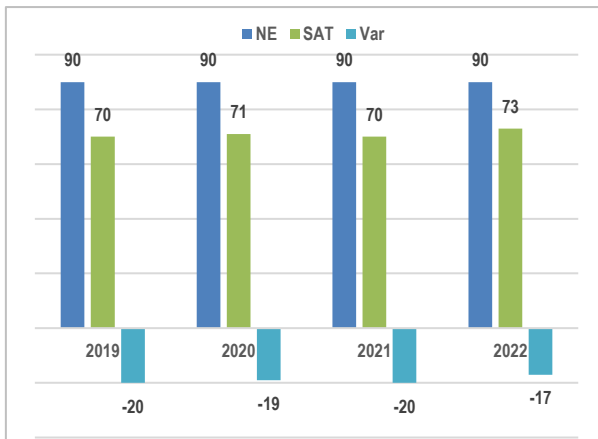


Gráfico 26 –Variação necessidades e expetativas vs satisfação (colaboradores)

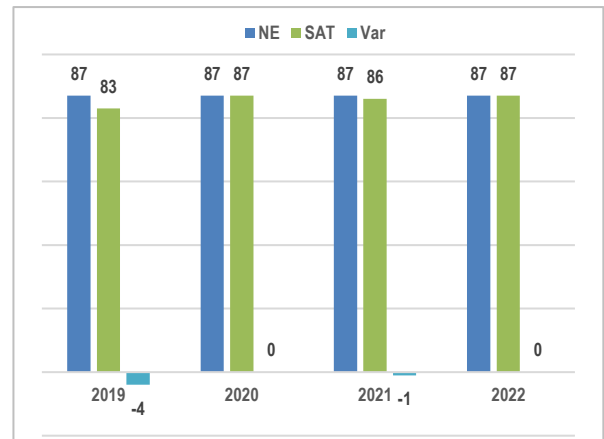


Gráfico 27 - Variação necessidades e expetativas vs satisfação (clientes)

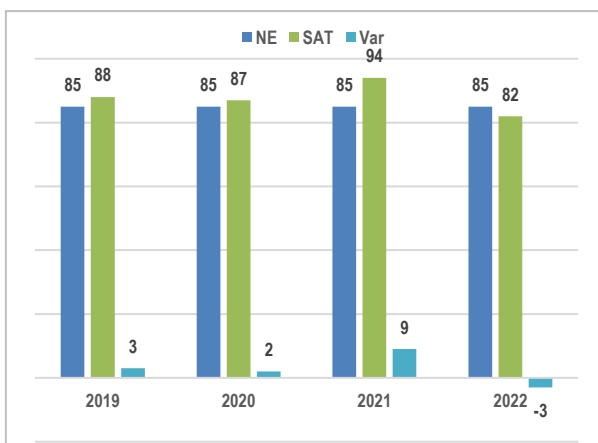


Gráfico 28 –Variação necessidades e expetativas vs satisfação (parceiros)

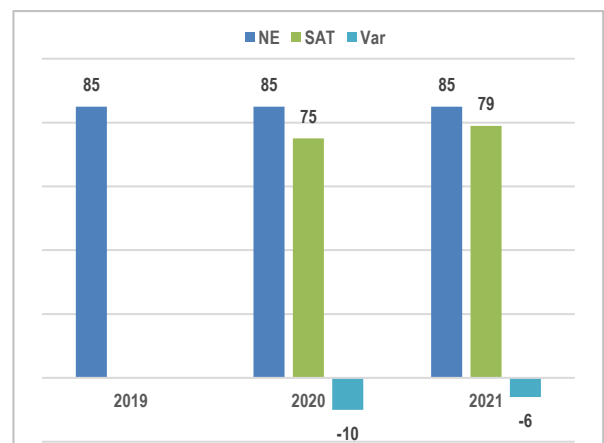


Gráfico 29 - Variação necessidades e expetativas vs satisfação (financiadores)

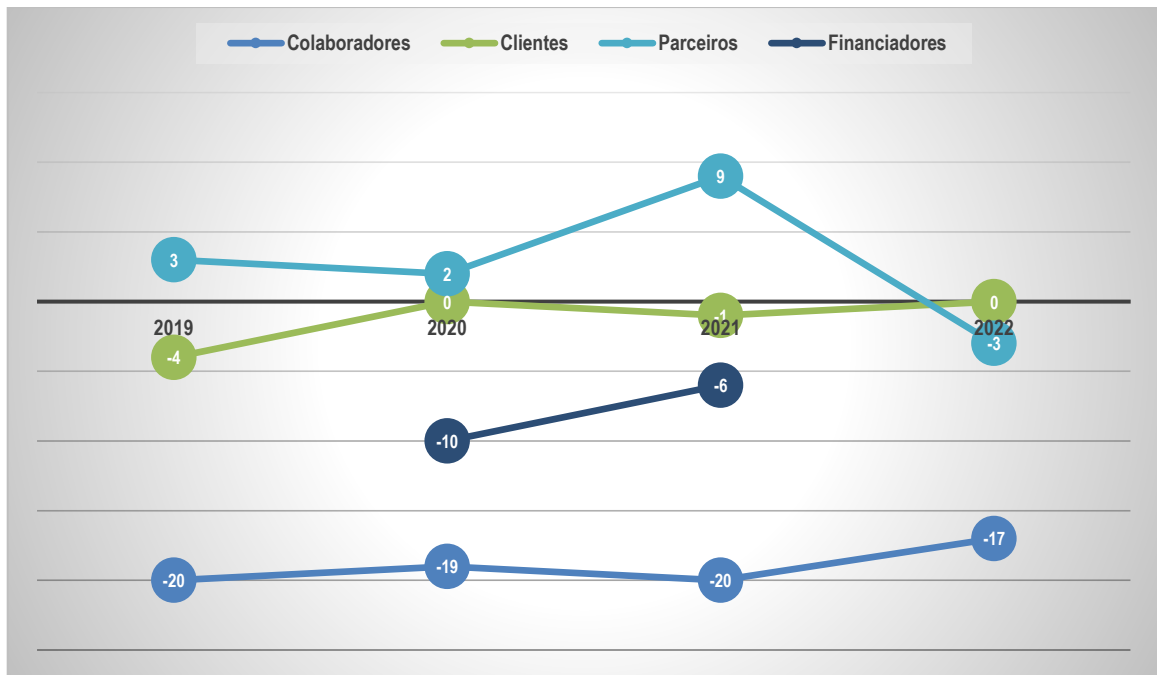


Gráfico 30 - Evolução da variação entre avaliação NE e avaliação satisfação stakeholders

11. CONCLUSÕES – COMPARAÇÃO NECESSIDADES E EXPETATIVAS VS SATISFAÇÃO

Analisando e comparando agora os resultados de cada stakeholder separadamente, verificamos que os colaboradores são aqueles que apresentam valores de variação superior (-17%), mantendo-se a tendência estável ao longo dos últimos anos, tendo, no entanto, neste ano reduzido ligeiramente.

Os resultados dos parceiros, que até este ano tinham superado as necessidades e expectativas, obtiveram um resultado negativo.

Assim, em jeito de resumo, podemos concluir que o desempenho da instituição não superou as expectativas dos colaboradores e parceiros, 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.

12. SUGESTÕES 2022

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

Por questões de confidencialidade foi retirada a coluna que referia a resposta social de onde provinha cada sugestão, elogio ou comentário. No entanto a Direção Técnica pode consultar as mesmas no relatório específico em Excel.

| 2022 – Sugestões e comentários | Ação |
|--|---|
| Melhores condições de habitação. | A APPACDM de VC candidatou se ao programa Pares 3.0 para alargamento do LRE dessa estrutura e serão realizadas algumas adaptações. No entanto o LRE atual é novo com todas as adaptações e condições exigidas por lei. |
| Para ser melhor só melhorar a remuneração | A APPACDM de Viana do Castelo cumpre com o legislado no Contrato Coletivo de Trabalho. Já foi negociado o novo acordo do CCT, daí advindo novas atualizações. |
| As remunerações praticadas de acordo com a tabela da CNIS mostram-se injustas tendo em conta o que auferem outros trabalhadores de outras instituições/função pública e insatisfatórias considerando a inflação que se vive atualmente. | A APPACDM é solidária com esta preocupação, dando conta da mesma junto das entidades representativas do setor (Humanitas e CNIS). |
| Dando mais credibilidade aos colaboradores de lares isto porque na realidade por muito profissionalismo que os técnicos tenham não tem a capacidade de conhecer melhor os clientes, e então opinião e sugerem tudo na teórica onde na realidade vem destabilizar e criar um pouco desânimo para quem está com eles nas horas mais cruciais exemplo: Lares. Onde o nosso objetivo é conseguir que eles alcancem dentro de suas capacidades evolução no seu dia a dia. | Comentário (explorar pela Direção Técnica da Estrutura) |
| Com o aumento do salário mínimo, os colaboradores que estão a mais anos nesta casa, estão a ser prejudicados. | A APPACDM é solidária com esta preocupação, dando conta da mesma junto das entidades que representativas do setor (Humanitas e CNIS). |
| Considero que o procedimento de avaliação de desempenho carece de melhorias, nomeadamente, o sistema instituído de reconhecimento do MB desempenho. Haver "cotas" por estrutura é redutor e não reconhece verdadeiramente todos os colaboradores com desempenho de MB. | 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 número de colaboradores com nota MB é elevado. Dentro da classificação MB existe classificação quantitativa, pelo que os colaboradores reconhecidos são aqueles que efetivamente obtêm melhor pontuação dentro da classificação de MB. |
| Estamos sós e abandonados a sofrer todos os dias com mentiras e injustiças | Comentário (explorar pela Direção Técnica da Estrutura) |
| Aumento salarial | A APPACDM de Viana do Castelo cumpre com o legislado no Contrato Coletivo de Trabalho. Já foi negociado o novo acordo do CCT, daí advindo novas atualizações. |
| Seria interessante uma reunião mensal entre direção e as direções das estruturas (individualizada). Acredito que o trabalho seria mais personalizado e a definição dos objetivos mais concreta. Este acompanhamento será também interessante para uma maior facilidade em solucionar problemas gerais e específicos. | Até ao momento, a Direção tem respondido a todos os pedidos sempre que solicitado. Contudo a partir do próximo ano será instituída dinâmica de visitas programadas às estruturas. |
| Darem o dia de aniversário aos colaboradores. | Em análise pelo Presidente da Direção e Departamento de Recursos Humanos |
| Este questionário é muito longo | 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. |
| Já sai da APPACDM este mês, mas senti-me na obrigação de preencher os inquéritos. Olhar para uma boa qualidade de vida dos clientes deve ser uma prioridade. Obrigada por tudo, a APPACDM DE VIANA DO CASTELO está a melhorar cada vez mais. | Elogio |

Data: 31.10.2022

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