

APPACDM



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

AVALIAÇÃO SATISFAÇÃO

STAKEHOLDERS

2023

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	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	28
10.	AVALIAÇÃO DA CAPACIDADE DE SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES E EXPETATIVAS (2023) POR MEIO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO (2023)	29
11.	CONCLUSÕES – COMPARAÇÃO NECESSIDADES E EXPETATIVAS VS SATISFAÇÃO	32
12.	SUGESTÕES 2023	33

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.

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.

Atendendo à cada vez mais baixa taxa de resposta dos colaboradores decidiu-se que este ano, a título experimental, os questionários destinados aos colaboradores foram aplicados em formato de papel, de forma que a taxa de resposta seja melhorada. Por sua vez os questionários de satisfação de clientes foram aplicados apenas diretamente na plataforma online.

O presente relatório tem como finalidade compilar, tratar e apresentar os resultados da avaliação de satisfação dos *stakeholders* no ano de 2023, na globalidade da instituição e por resposta social/estrutura.

Os resultados a seguir refletem os níveis de satisfação obtidos.

2. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

2.1 FICHA TÉCNICA

Período de avaliação: 21/06/2023 a 31/07/2023

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

Inquéritos recebidos: 170 (de 296 questionários entregues)

Taxa de resposta: 57%

Inquéritos inválidos: 0

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 1 – Ficha Técnica

2.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2018	2019	2020	2021	2022	2023
64,97%	69,55%	70,65%	69,56%	73%	54%

Resposta com maior índice de satisfação	P21 Informação e comunicação do seu desempenho por parte da chefia P27 Realização pessoal e profissional com a função que desempenha P28-Conhecimento sobre a sua função e o que a organização espera de si P35 Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compressão (59%
Resposta com menor índice de satisfação	P16 –As remunerações praticadas na organização face às praticadas em organizações similares do sector	36%

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	7	50%	CACI (S) e FP Melgaço	17	63%	CACI Valença	9	82%	LAP 4	1	50%
STV	5	50%	LRE Melgaço	4	40%	LAP Valença	2	100%	CACI Darque	6	46%
CACI (S) e FP Areosa e CE	18	44%	CACI Monção	12	67%	CACI (S) e FP Ponte da Barca	12	80%	LRE 3 de julho	3	25%
LAP 1	2	100%	LRE Monção	5	71%	S. Centrais	3	100%	CACI Cabedelo	15	68%
LAP 2	2	100%	LAP Monção	2	100%	S. ADM	3	50%	LRE Cabedelo	7	44%
CEPVI TREP'S	—	—	CACI(s) e FP Ponte de Lima	15	83%	Náutica	2	67%	LRE VC	1	14%
CRI	6	43%	LRE M. Lima	4	33%	CACI Viana	7	70%			

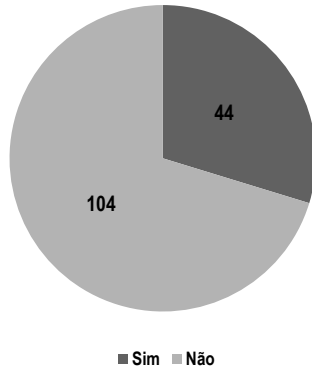
Quadro 3 – Nº/Taxa de questionários recebidos por Estrutura¹

Cálculos realizados com base nas listagens de colaboradores a 31/07/2023

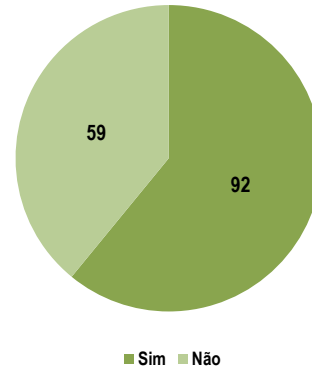
Não foram contabilizados os colaboradores do CEPVI e TREP'S atendendo que os questionários não foram entregues aos colaboradores

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

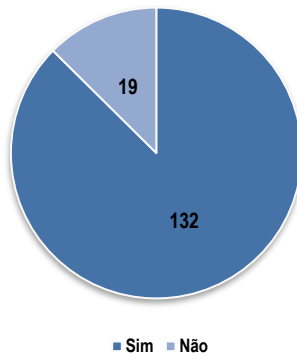
P38 - O grau de satisfação que tinha há um ano era mais elevado



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

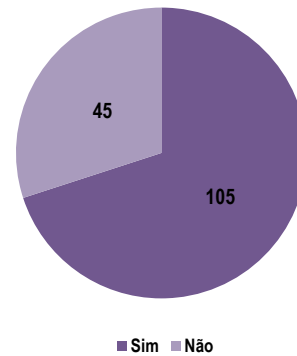


Gráfico 1 – Resultados das questões “sim/não” (P38, P39, P40 e P41)

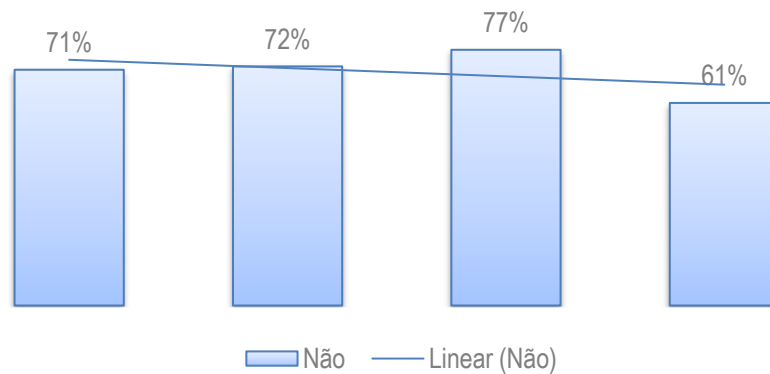


Gráfico 2 – Evolução da questão nº 38
O grau de satisfação que tinham há um ano era mais elevado?

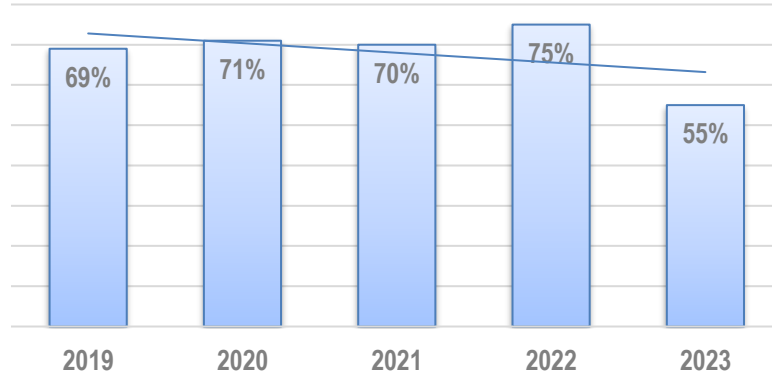


Gráfico 3 – Grau de Satisfação com a Organização (P37)

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLOBORADORES POR RESPOSTA SOCIAL

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

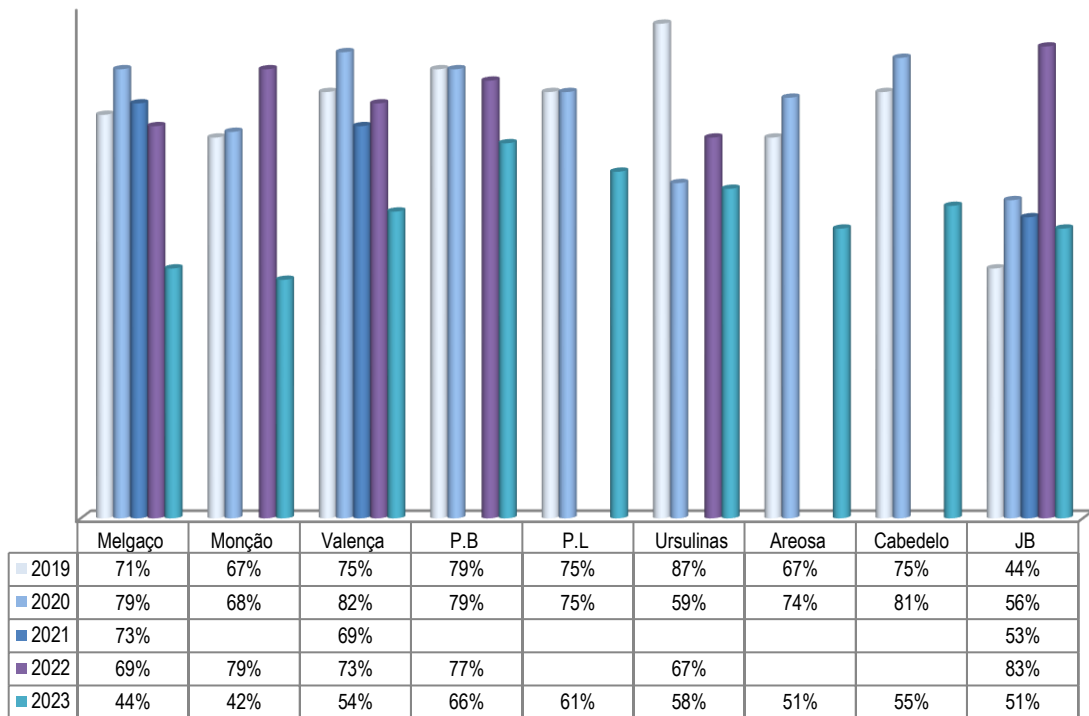


Gráfico 4 – Taxa média de Satisfação (CACI's)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores
Todas as respostas sociais de CACI atingiram os 40% de taxa de resposta

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

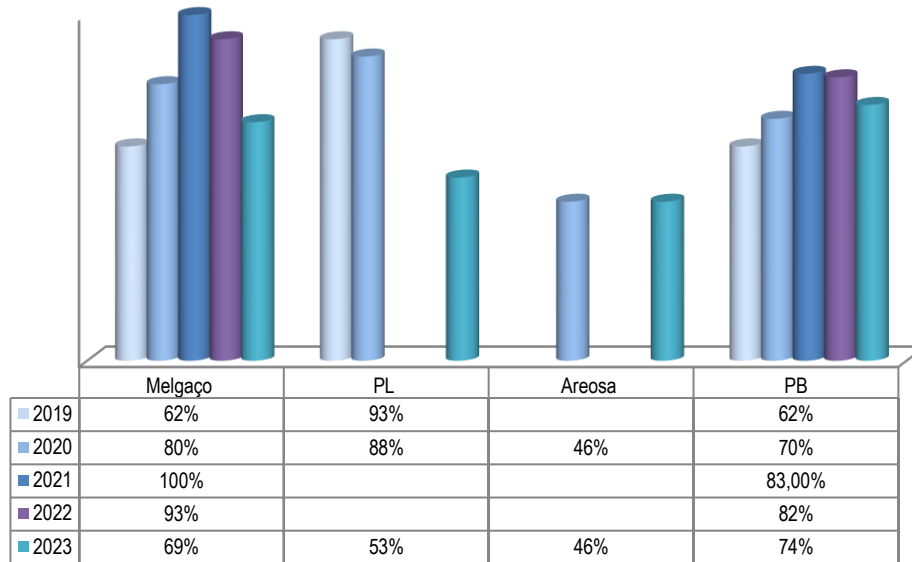


Gráfico 5 – Taxa média de Satisfação (Centros de Formação Profissional)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

Todas as respostas sociais de FP atingiram os 40% de taxa de resposta

RESIDÊNCIAS

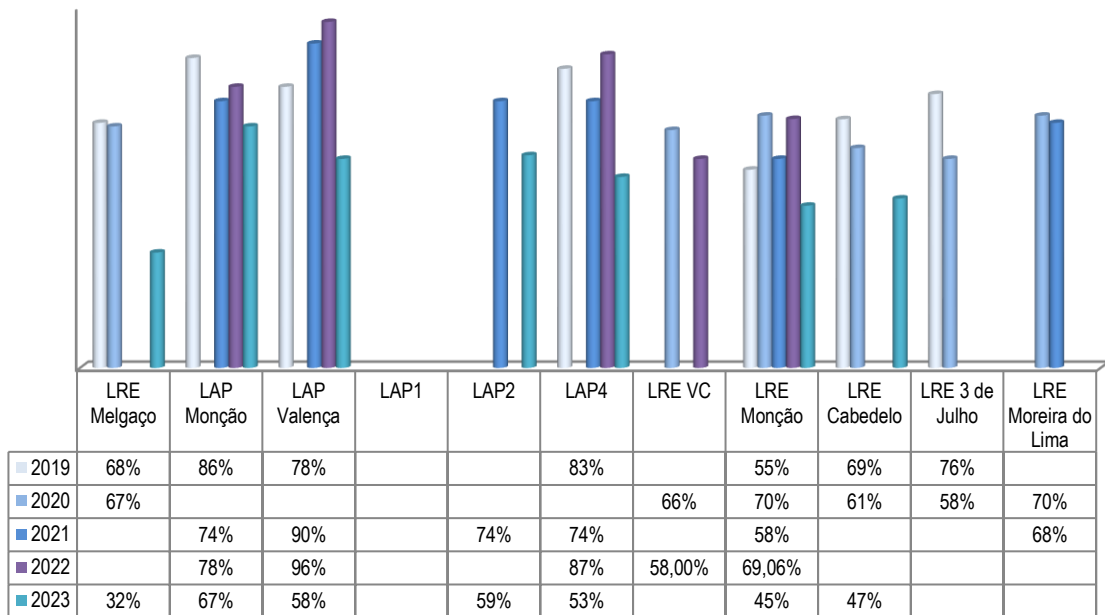


Gráfico 6 – Taxa média de Satisfação (Área Residencial)

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

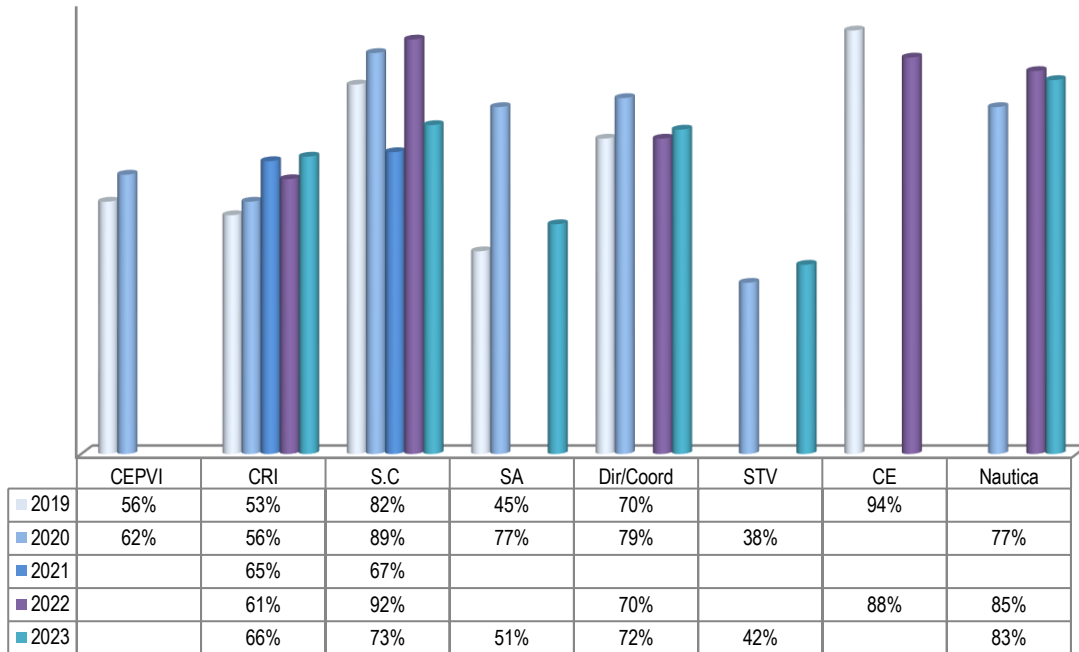


Gráfico 7 – Taxa média de Satisfação (Outras Respostas/Serviços)

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

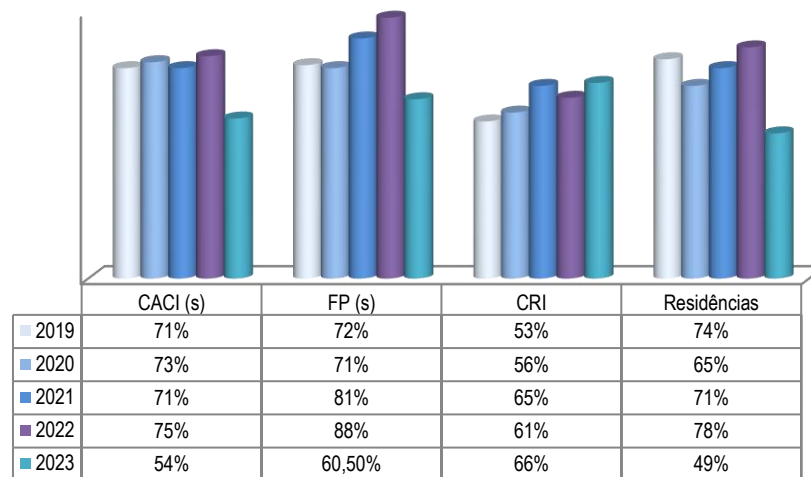


Gráfico 8 – Taxa média de Satisfação (Comparação entre respostas)²

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)		
2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
71,18%	75%	55,54%	70,21%	74%	53,96%	66,46%	69%	50,15%
Política Orientação para os Resultados								
2021	2022	2023						
72,70	76%	56,88%						

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
	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023		
Diretores/Coord.	NA	74%	78%	NA	81%	81%	NA	56%	68%	50% - P16	82% - Várias
CACI MELGAÇO	73%	73%	46%	75%	72%	45%	83%	64%	45%	35% - P13	53% - P36
CACI MONÇÃO	NA	75%	41%	NA	72%	37%	NA	75%	47%	17% - P15	58% - P6 e 34
CACI VALENÇA	70%	79%	55%	67%	69%	50%	68%	83%	53%	31% - P7	66% - P1
CACI PB	NA	81%	67%	NA	77%	68%	NA	78%	65%	41% - P16	75% - P33
CACI PL	NA	NA	61%	NA	NA	63%	NA	NA	54%	35% - P3	75% - P19 e 21
CACI Ursulinas	NA	72%	64%	NA	67%	54%	NA	81%	70%	29% - P16	71% - P29 e 30
CACI JB	NA	83%	48%	NA	85%	49%	NA	69%	40%	33% - P19	65% - P1
CACI CABEDELLO	NA	NA	57%	NA	NA	66%	NA	NA	52%	30% - P14	65% - P35
CACI AREOSA	NA	NA	55%	NA	NA	53%	NA	NA	50%	35% - Várias	65% - P27 e 28
FP MELGAÇO	100%	91%	67%	100%	92%	67%	100%	100%	67%	58% - Várias	67% - Várias
FP AREOSA	NA	-	50%	NA	-	48%	-	-	48%	25% - P3	70% - P7
FP PL	NA	-	57%	NA	-	58%	-	-	63%	0% - P16	75% - Várias
FP PB	75%	82%	79%	75%	83%	75%	87,50%	81%	78%	50% - P16	88% - P18
LAP 1	-	-	SV	-	-	SV	-	-	SV	SV	SV
LAP 2	75%	-	57%	75%	-	50%	75%	-	50%	50% - Várias	75% - Várias
LRE. MELGAÇO	NA	NA	26%	NA	NA	27%	NA	NA	NA	6% - P3	44% - P11
LAP MONÇÃO	79%	75%	68%	75%	75%	42%	75%	62,50%	22%	19% - P29	65% - P21
LRE MONÇÃO	62%	66%	43%	56%	71%	54%	41%	50%	75%	25% - P 3 e 5	100% - P7,8,17
LAP VALENÇA	88%	100%	57%	83%	92%	58%	81%	88%	44%	38% - P4 e 5	88% - P7 e 8
LRE V.C	NA	59%	NA	NA	54%	NA	NA	50%	NA	NA	NA
LAP 4	80%	100%	54%	79%	100%	58%	75%	88%	50%	25% - Várias	100% - P19 e 20
LRE 3 DE julho	-	NA	NA	-	NA	NA	-	NA	NA	NA	NA
LRE Cabedelo	NA	NA	48%	NA	NA	50%	NA	NA	36%	21% - P6	65% - P22
CEPVI	NA	NA	NR	NA	NA	NR	NA	NA	NR	NR	NR
CRI	64%	67%	71%	69%	70%	71%	48%	45%	40%	25% - P4	88% - Várias
CE	NA	89%	NR	NA	75%	NR	NA	75%	NR	NR	NR
LRE ML	72%	NA	NA	67%	NA	NA	75%	NA	NA	NA	NA
Náutica	-	88%	82%	-	83%	75%	-	88%	81%	63% - P14 e 16	100% - Várias

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
SV – Entregues em branco; NR – Não realizado

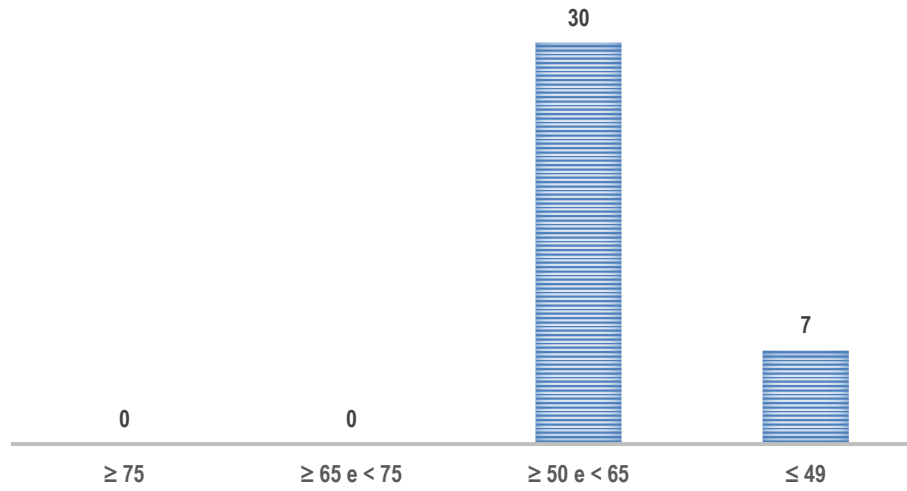


Gráfico 9 – N° de questões por intervalo de satisfação

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

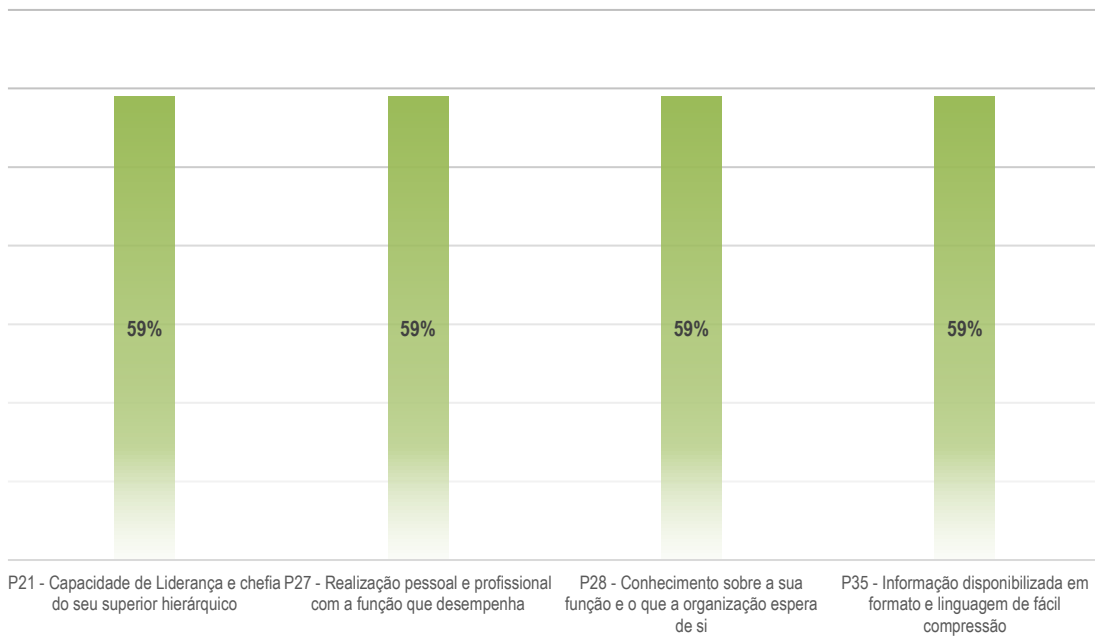


Gráfico 10 – Questões com médias de satisfação mais elevada

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

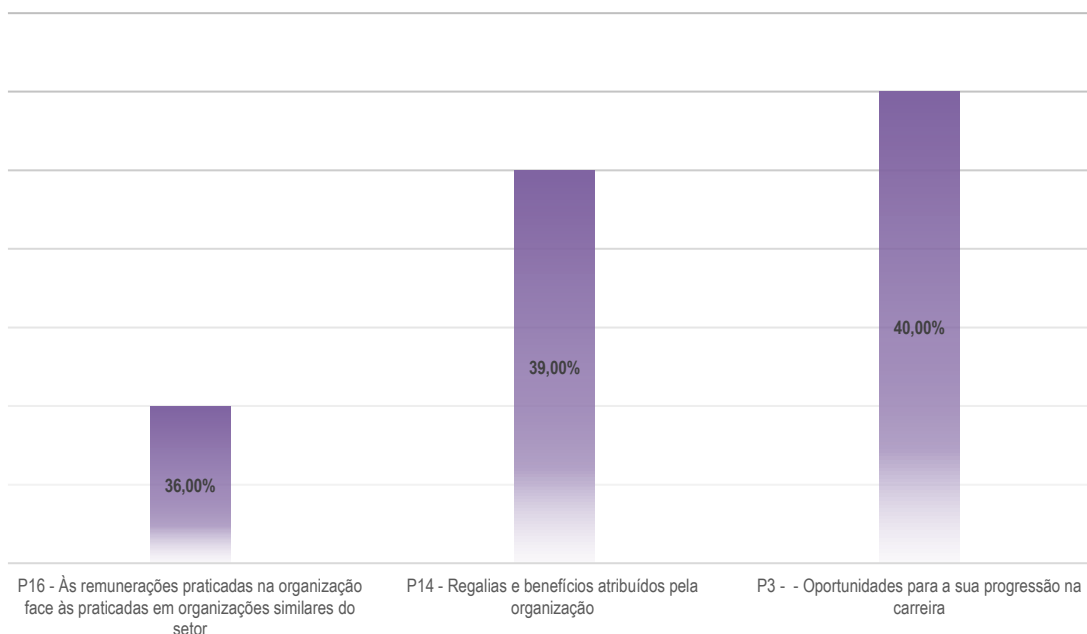


Gráfico 11 - Questões com médias de satisfação igual ou inferior a 40 %

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	9
Observações/Comentários	0

Quadro 6 – Monitorização de Questões Abertas

Cada sugestão/comentário será analisada pelos departamentos responsáveis e se pertinente será dado o devido andamento que será monitorizado no relatório de avaliação da satisfação dos stakeholders 2024.

3. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Verifica-se que a Média de Satisfação Global **desceu consideravelmente** em relação ao ano transato em **19** pontos percentuais (de 73% para 54%).

É também possível observar, uma subida 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” aumentou consideravelmente. Relativamente ao índice de resposta dos itens” muito satisfeito” e “totalmente satisfeito”

³ Informação completa em anexo.

verificou-se uma descida acentuada. Aumentou ainda a percentagem de respostas “não sabe, não se aplica” (ver Gráfico 11).

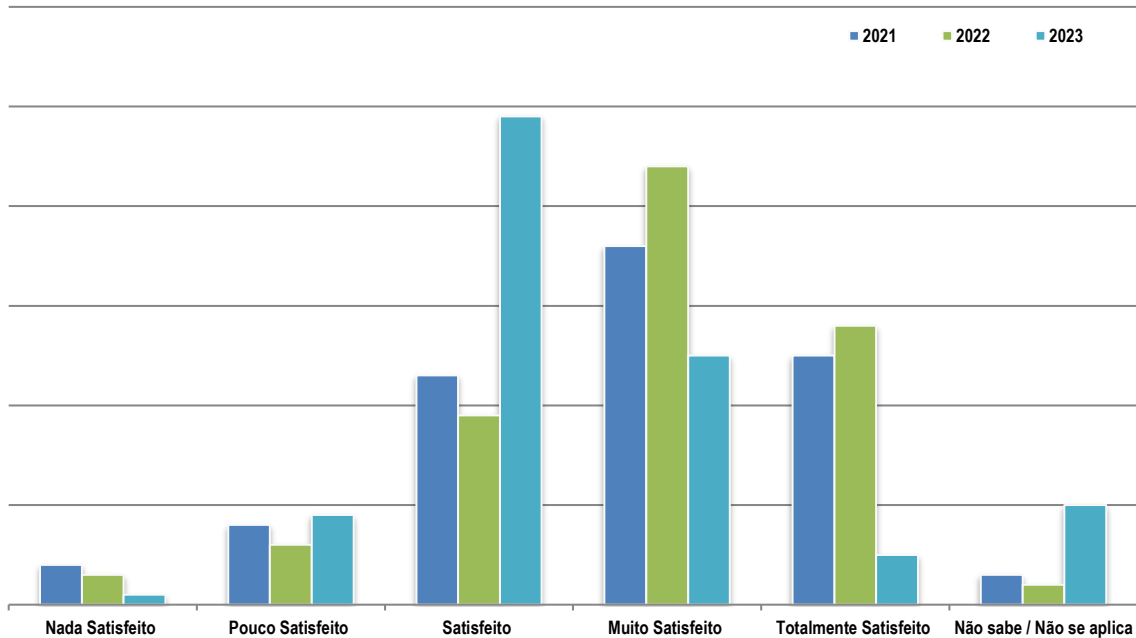


Gráfico 12 - Taxa de respostas em cada um dos níveis da escala

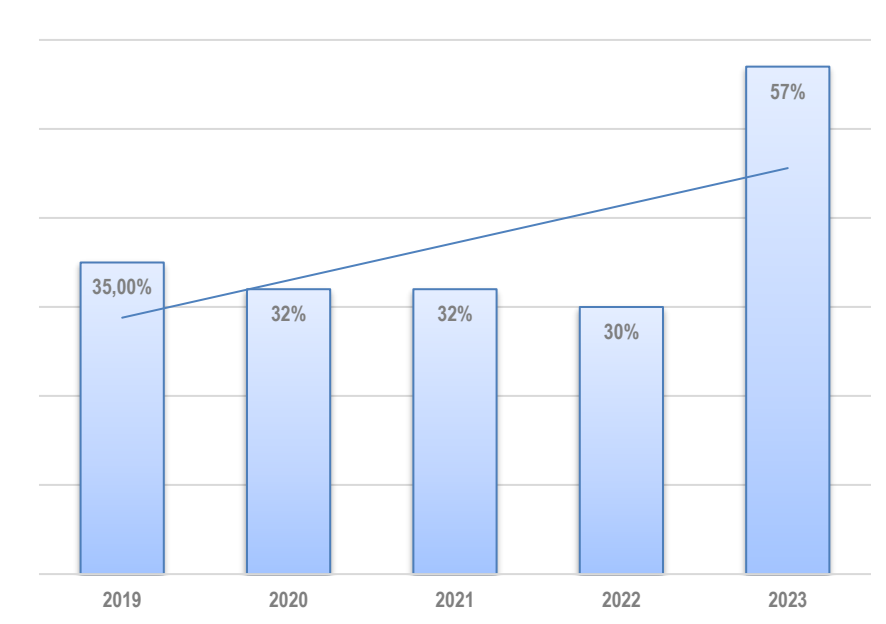


Gráfico 13 – Taxa de participação de colaboradores – avaliação satisfação

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

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

- Relativamente à **taxa de resposta** verifica-se que **aumentou consideravelmente** (de 30% para 57%), provavelmente pelo facto de termos optado por aplicar os questionários de satisfação dos colaboradores em formato de papel. Também se salienta que não foram contabilizados os colaboradores CEPVI e TREPS atendendo que não lhes foi entregue os questionários.

- Os resultados das respostas sociais LRE 3 de julho; LRE de Viana e LRE Moreira do Lima só foram analisados, inseridos na média geral e não individualmente, atendendo que não atingiram os 40% de taxa de resposta.
- No que se refere aos CACI (s): os colaboradores do CACI de PB são os que apresentam resultados de satisfação mais elevados (66%) e os colaboradores do CACI Monção são os que manifestam maior insatisfação (42%).
- No que se refere à Formação Profissional (s): os colaboradores da FP de PB são os que apresentam resultados de satisfação mais elevados (74%) e os colaboradores da FP de Areosa são os que manifestam maior insatisfação (46%).
- No que se refere à Área Residencial: os colaboradores do LAP de Monção são os que apresentam resultados de satisfação mais elevados (67%) e os colaboradores do LRE de Melgaço são os que manifestam maior insatisfação (32%).
- No que se refere às outras respostas sociais: os colaboradores da Náutica são os que apresentam resultados de satisfação mais elevados (84%) e os colaboradores do Serviço de Transportes são os que manifestam maior insatisfação (42%).
- 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.
- Verifica-se que quando questionados sobre o seu grau de satisfação é mais elevado do que no ano passado, média de satisfação desceu consideravelmente de 75% 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 está afeto. Verifica-se que a média das respostas às questões relacionadas com a resposta social (56,04%) é mais elevada que a média das respostas às questões institucionais (46,69%).
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

Atendendo que a taxa de resposta aumentou consideravelmente provavelmente pelo facto de os questionários serem aplicados em formato papel, para o próximo ano manter-se-á este método.

Manter-se-á também 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: 21/06/2023 a 31/07/2023

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

Inquéritos recebidos: 286 de 479 clientes

Taxa de resposta: 60%

Inquéritos inválidos: 0

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 7 – Ficha Técnica

4.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2019	2020	2021	2022	2023
83,32%	87%	86%	87%	88%

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	P47 – No final do ano mostram-me as contas da APPACDM e os resultados destes inquéritos	78%

Quadro 8 - Análise aos resultados globais

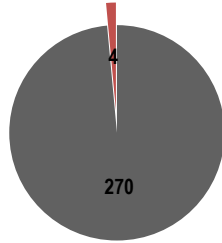
Valores próximos dos 0% - Nada Satisfeito/ Valores próximos de 100% - Totalmente Satisfeito
Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação – Clientes

Estrutura	Nº	Taxa	Estrutura	Nº	Taxa	Estrutura	Nº	Taxa	Estrutura	Nº	Taxa
CE	1	100%	FP P. L.	Relatório específico	CACI P. Barca	10	42%	LAP Monção	7	88%	
FP Areosa	Relatório específico	LRE Melgaço	15	88%	FP P. Barca	Relatório específico	CACI Valença	22	76%		
CACI Areosa	39	45%	CACI Melgaço	35	63%	CACI Cabedelo	___	___	LAP Valença	8	100%
LAP 1	___	___	FP Melgaço	Relatório específico	LRE VC	___	___	CACI Darque	25	100%	
LAP 2	___	___	CACI Viana	29	100%	CACI Monção	23	92%	LRE 3 de julho	16	100%
CACI P. L	26	87%	LAP 4	8	100%	LRE Monção	8	100%	LRE Cabedelo	___	___
LRE ML	13	87%									

Quadro 9 – Nº de questionários recebidos por Estrutura

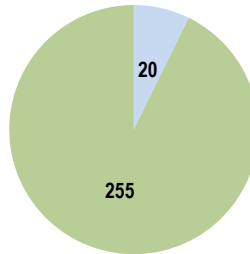
DADOS RELATIVOS AO NÚMERO DE CLIENTES A FREQUENTAR EM 31/07/2023
Não foram apresentados quaisquer dados da Unidade do Cabedelo (CACI, LRE Viana; LRE Cabedelo) e LAP(s) 1 e 2

Recomendaria a instituição a um amigo?



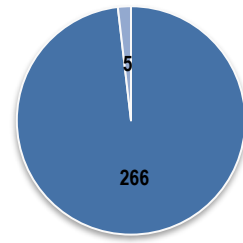
■ Sim ■ Não

Mudaria de organização?



■ Sim ■ Não

Aumento da Qualidade de Vida



■ 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

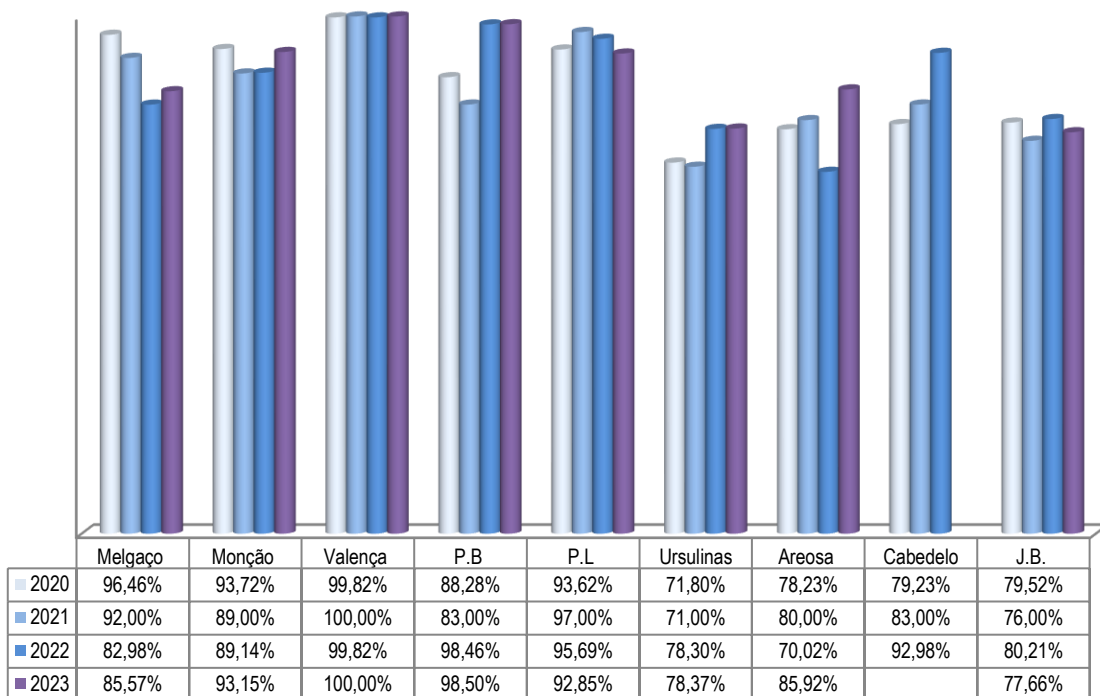


Gráfico 15 – Taxa média de Satisfação (CACI)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

RESIDÊNCIAS

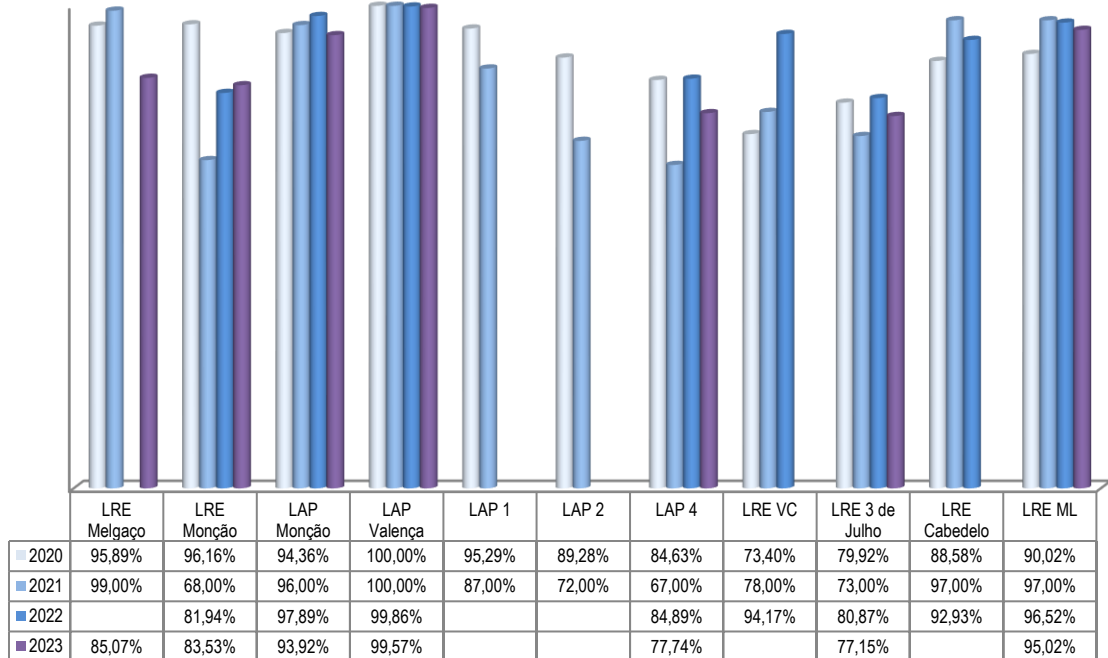


Gráfico 16 – Taxa média de Satisfação (Residências)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

OUTRAS RESPOSTAS SOCIAIS

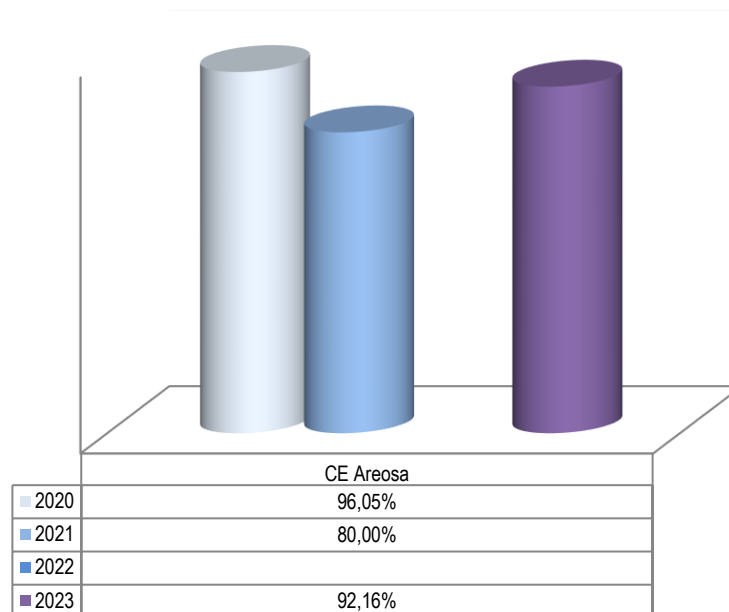


Gráfico 17 – Taxa média de Satisfação (Outras Respostas Sociais)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

COMPARAÇÃO ENTRE RESPOSTAS SOCIAIS

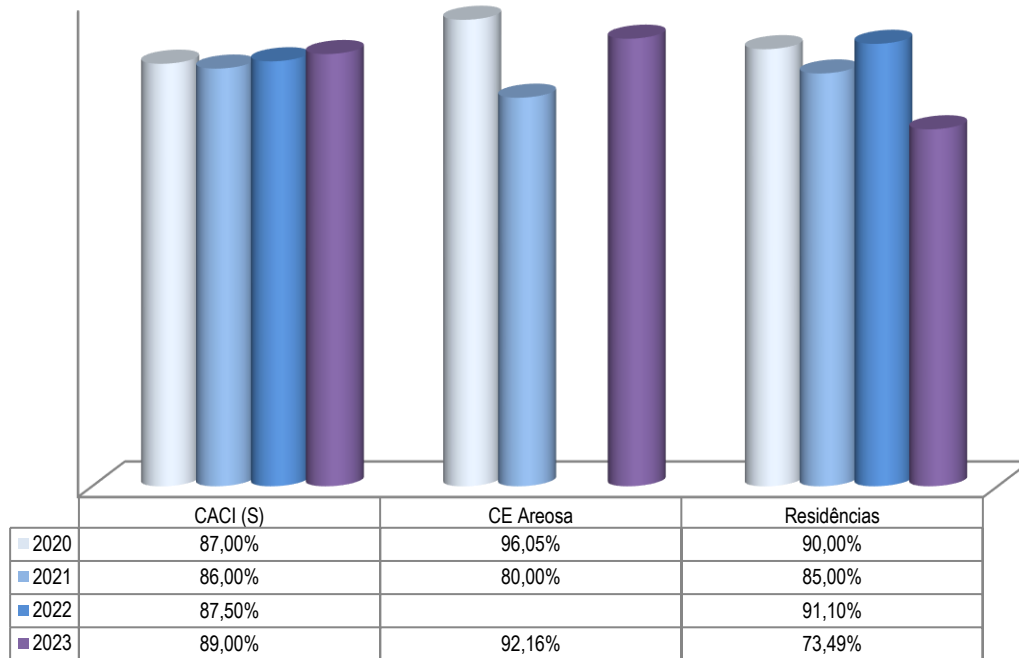


Gráfico 18 – Taxa média de Satisfação (Comparação entre respostas)⁴

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)		
2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
84%	86%	87%	87%	89%	88%	86%	87%	88%	84%	85%	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.)		
2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023	2021	2022	2023
87%	87%	89%	80%	79%	81%	98%	98%	98%	82%	81%	83%
Política da Abrangência Indicador (Atividades e Serviços)											
2021	2022	2023									
85%	87%	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	86%	90%	86%	85%	89%	78%	81%	85%	97%
LRE Melgaço	85%	86%	84%	89%	91%	59%	70%	84%	100%
CACI Monção	94%	93%	96%	94%	98%	83%	86%	89%	96%
LRE Monção	88%	85%	83%	83%	88%	76%	82%	80%	100%
LAP Monção	80%	96%	99%	98%	100%	100%	97%	100%	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	100%	100%	100%	99%	100%	100%	97%	100%	100%
CACI PL	94%	94%	94%	93%	93%	85%	91%	94%	96%
CACI Viana	74%	78%	76%	77%	77%	71%	75%	78%	100%
LAP 4	75%	86%	75%	75%	75%	68%	74%	79%	100%
CACI Cabedelo									
LRE de VC									
LRE do Cabedelo									
CACI Darque	75%	76%	76%	77%	76%	72%	73%	79%	100%
LRE 3 de julho	75%	76%	76%	76%	77%	68%	72%	74%	94%
CACI Areosa	88%	86%	88%	78%	88%	84%	87%	86%	100%
LAP 1									
LAP 2									
CE Areosa	100%	75%	90%	85%	88%	88%	95%	94%	100%
LRE ML	96%	95%	95%	96%	93%	89%	92%	96%	100%

Quadro 11 – Monitorização de taxas de indicadores globais/Estrutura Valores próximos dos 0% Nada Satisfeito/ Valores próximos de 100% - Totalmente Satisfeito
 Não foram apresentados quaisquer dados da Unidade do Cabedelo (CACI, LRE Viana; LRE Cabedelo) e LAP 1.

5. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO CLIENTES

- Verificou-se que a média geral de satisfação se manteve relativamente idêntica em relação ao ano transato (de 87% em 2022 para 77% em 2023), tendo sido superada a meta definida para 2023, de 85%, em 3%.
- A taxa de resposta tem vindo a descer, consideravelmente, nos últimos anos.

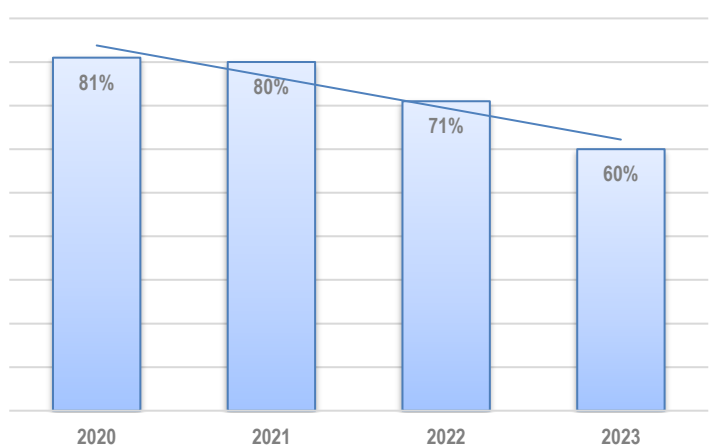


Gráfico 19 – Taxa de participação de clientes – avaliação satisfação

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

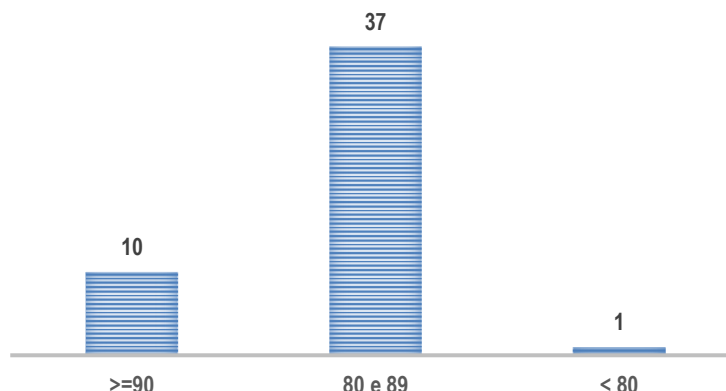


Gráfico 20 – Nº de questões por intervalo de satisfação (CACI; LRE; LAP e CE)

- Relativamente à resposta social CACI: os clientes do CACI de Valença são os que apresentam mais elevado índice de satisfação com 100%.
- No que se refere à área residencial, os clientes do LRE de Valença são também os que apresentam maior índice de satisfação com 99,57%.

- 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%.
- 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; localização”**.
- Relativamente ao pior que o centro tem os clientes salientaram: a **alimentação; acessibilidades; instalações; transportes; equipamentos e climatização**.
- Não foram apresentados quaisquer dados da Unidade do Cabedelo (CACI, LRE Viana; LRE Cabedelo) e LAP(s) 1 e 2.

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.

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

Tal como decidido no ano transato, o questionário dos clientes foi 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, foi disponibilizando, em cada estrutura, uma pessoa de ligação para apoio a este processo, deixando de existir questionários em papel. Este método manter-se-á para o ano de 2024.

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: 21/06/2023 a 31/07/2023

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

Inquéritos recebidos: 8 de 107 enviados

Taxa de resposta: 7,5%

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 12 – Ficha Técnica

6.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2019	2020	2021	2022	2023
88,28%	86,88%	94%	82%	92%

Resposta com maior índice de satisfação	P11 - A APPACDM presta um bom serviço à comunidade? P12 – A APPACDM é uma instituição respeitada pela comunidade?	100%
Resposta com menor índice de satisfação	P4 - Informação prestada sobre os resultados da avaliação da satisfação ao nível dos serviços prestados pela APPACDM	84%

Quadro 13 - Análise aos resultados globais

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

Estrutura	Nº	Taxa	Estrutura	Nº	Taxa
Areosa	2	9,5%	Melgaço	0	
Ponte de Lima	1	8,3%	Valença	3	11%
Ponte da Barca	0		Darque	0	
Monção	2	29%	Cabedelo	0	
Institucionais	0		Viana do Castelo	0	

Quadro 14 – Nº de questionários recebidos por Estrutura

Gostariam de manter a relação de parceria com esta instituição?

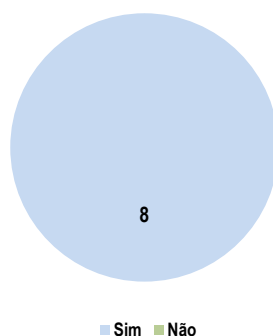


Gráfico 21 – Resultados das sugestões “sim/não” (P13)

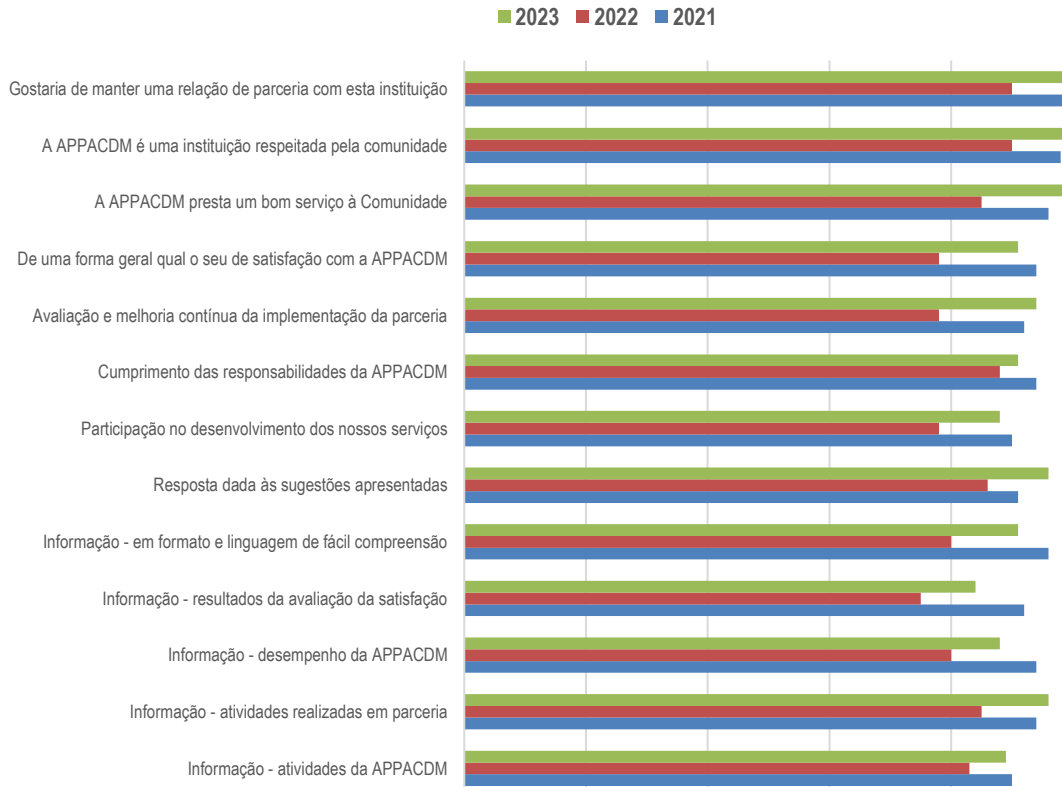


Gráfico 22 – Análise por questão

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 subida substancial de **10%**, na média geral de satisfação em relação ao ano transato (de 82% em 2022 para 92% em 2023).
- 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:

2020	2021	2022	2023
90,91%	94%	78%	91%

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

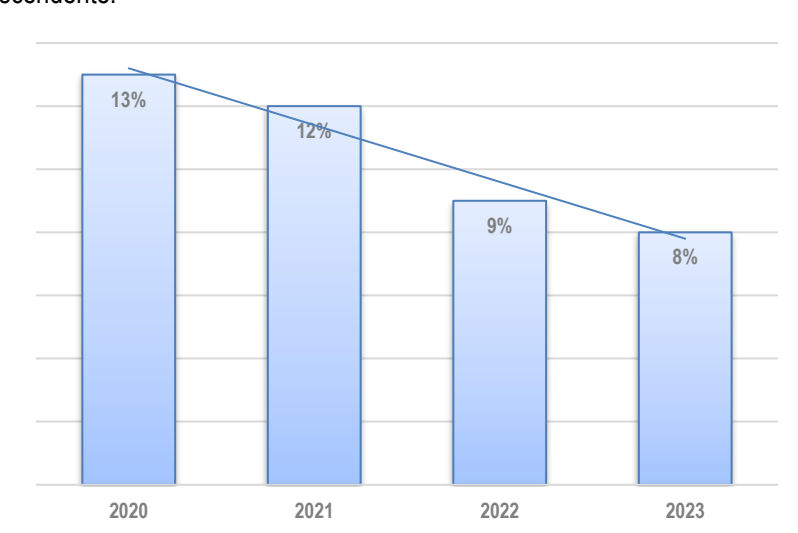


Gráfico 23 – Taxa de participação de parceiros – avaliação satisfação

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação parceiros

- Não foram apresentadas sugestões de melhoria pelos parceiros; apenas um comentário: “Reforçar que valorizamos a parceria com a APPACDM e a competência e empenho da sua equipa”.

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.

8. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FINANCIADORES

8.1 FICHA TÉCNICA

Período de avaliação: 21/06/2023 a 31/07/2023

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

Inquéritos recebidos: 1 de 3 enviados

Taxa de resposta: 33%

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

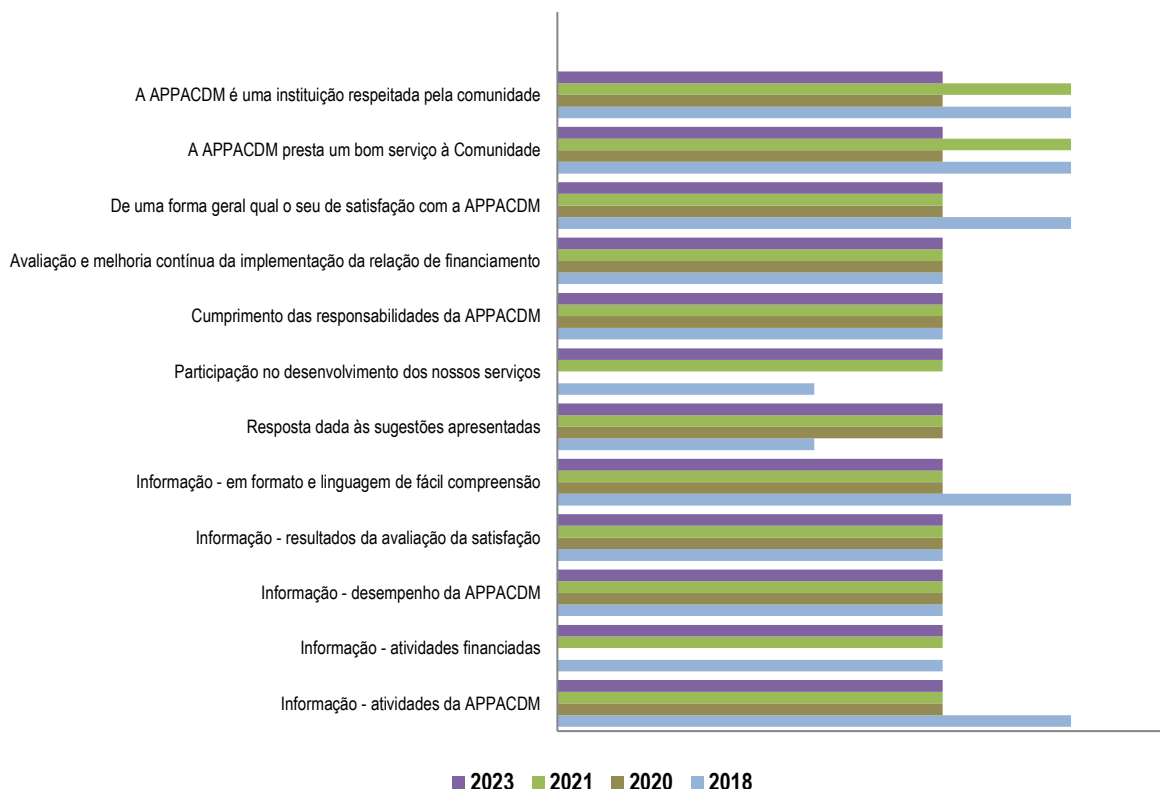
Quadro 15 – Ficha Técnica

8.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2019	2020	2021	2022	2023
-	75%	79%	-	75%

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



■ 2023 ■ 2021 ■ 2020 ■ 2018

Gráfico 24 – 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 diminuiu de 79% em 2021 para 75% em 2023.
- Verificou-se que a taxa de resposta se manteve nos 33%.

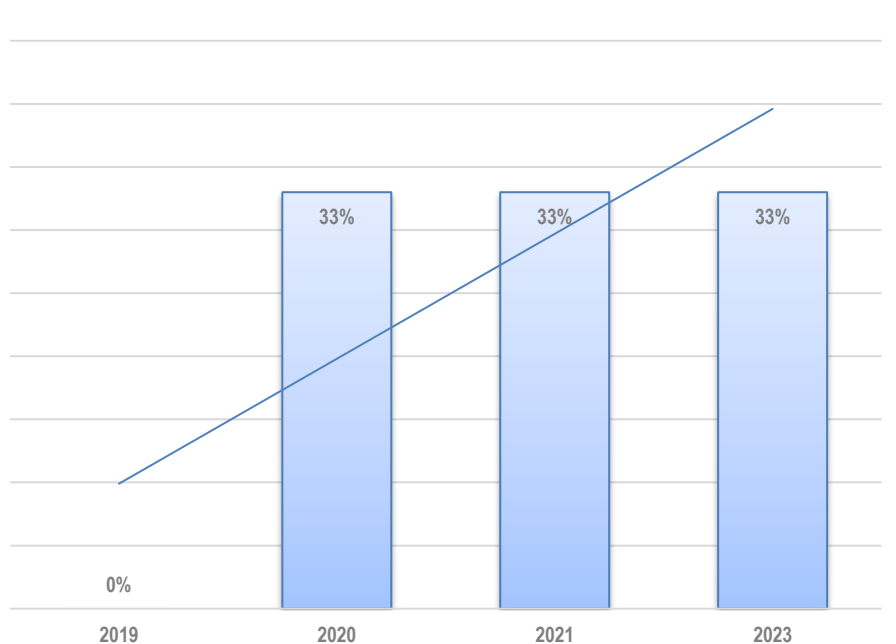


Gráfico 25 – Taxa de participação de financiadores – avaliação satisfação

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.

10. TAXA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DE TODAS AS PARTES INTERESSADAS

2020	2021	2022	2023
75%	81%	81%	77%

Quadro 17 – 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 (2022) POR MEIO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO (2023)

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.

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.

11.1 FICHA TÉCNICA

Período de avaliação: 02/12/2022 a 31/12/2022

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

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 18 – Ficha Técnica

ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

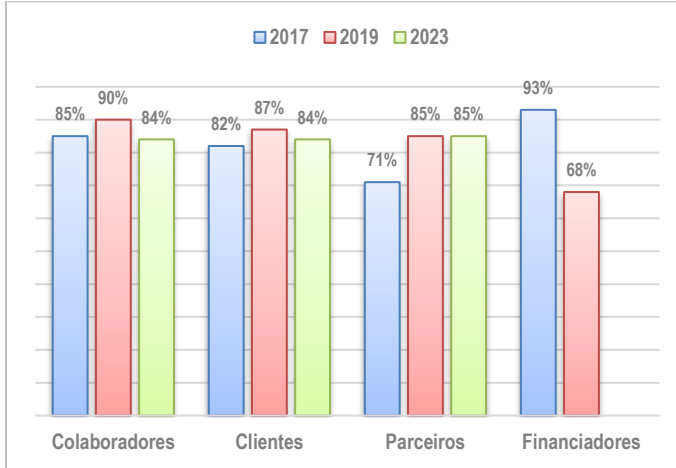


Gráfico 26 – Evolução dos valores médios Necessidades e Expetativas stakeholders

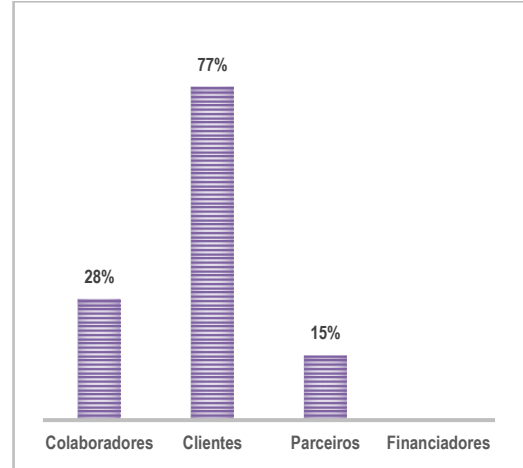


Gráfico 27 – Taxa de participação na avaliação das necessidades e expetativas

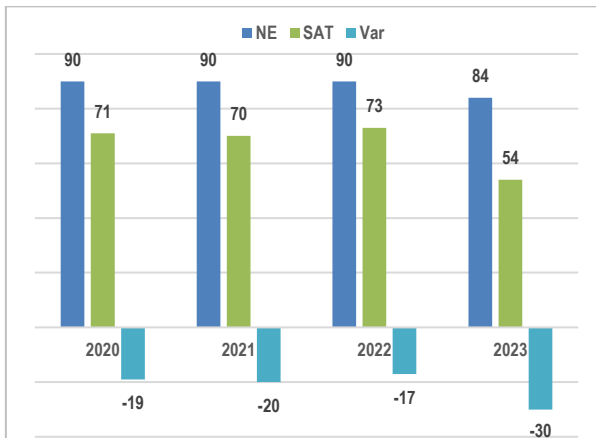


Gráfico 28 –Variação necessidades e expetativas vs satisfação (colaboradores)

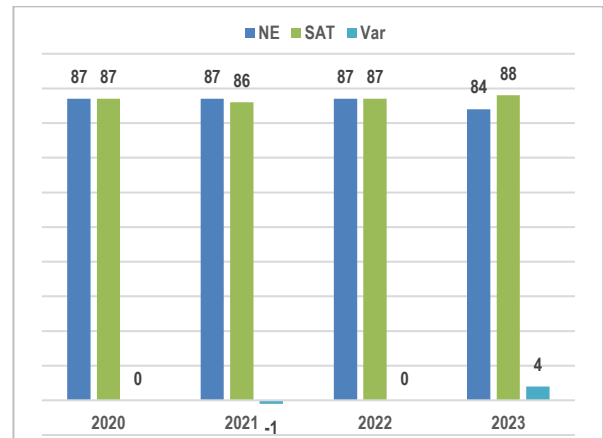


Gráfico 29 - Variação necessidades e expetativas vs satisfação (clientes)

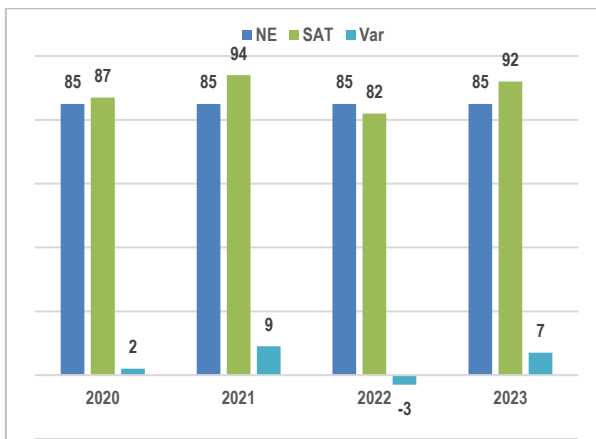


Gráfico 30 –Variação necessidades e expetativas vs satisfação (parceiros)

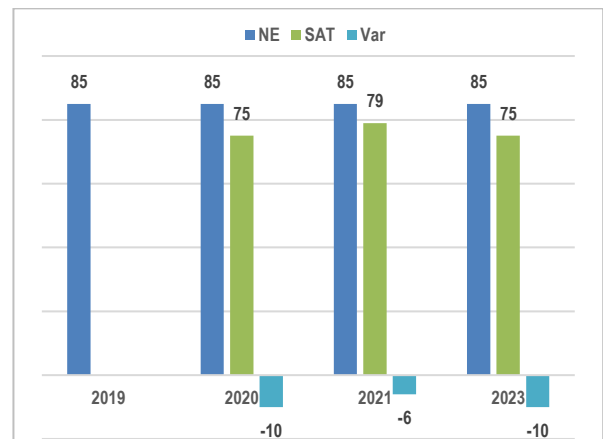


Gráfico 31 - Variação necessidades e expetativas vs satisfação (financiadores)

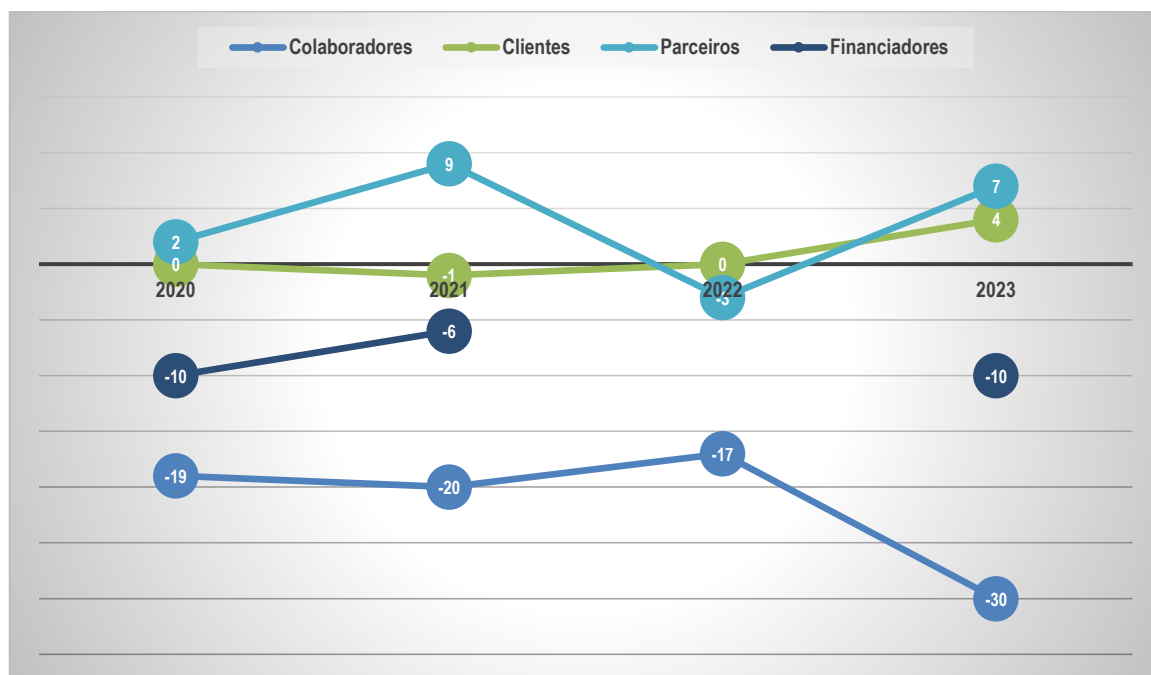


Gráfico 32 - Evolução da variação entre avaliação NE e avaliação satisfação stakeholders

Orientação dos Serviços	Colaboradores	Clientes	Parceiros	Financiadores
Aumentar a oferta dos serviços existente	78%	78%	86%	
Melhorar os serviços prestados	83%	78%	77%	
Melhorar o desempenho pessoal	83%	75%	73%	Sem dados para análise
Melhorar os processos	78%	76%	73%	
Melhorar os equipamentos	84%	81%	80%	

Quadro 19 – Taxa de Importância da Orientação para os serviços

As sugestões/comentários relativos a cada uma destas questões serão analisadas em sede de estrutura/resposta social

12. 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 negativa superior (-30%) e os parceiros os que apresenta, valores de variação positiva superior (+7%).

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

13. SUGESTÕES 2023

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

2023 – Sugestões e comentários	Ação
E urgente melhorar as condições físicas de trabalho nesta resposta social, pois prejudica diariamente a qualidade de vida dos trabalhadores. Repensar o rácio atribuído pois os clientes tem características muito difíceis de trabalhar. Troca de clientes com outros centros. Distribuir por outros centros. Apesar do CDSS não reconhecer que o rácio não corresponde à realidade, o certo é que é cada vez mais difícil e penoso fazer um trabalho com qualidade de forma proporcional aos utentes de acordo com as suas necessidades e solicitações. Aumentando também o risco de ocorrerem acidentes de trabalho ou outros. Sugere-se permuta de clientes dentro da instituição	A APPACDM de VC cumpre com o estabelecido nos acordos com o CDSS. Relativamente a esta resposta social, o rácio de colaboradores encontra-se acima do exigido no referido acordo de cooperação com o CDSS. A permuta de clientes não é possível atendendo à ligação que se pretende entre CACI e LRE, não podendo estes clientes ser transferidos para as delegações onde não há a resposta de LRE. O CACI já tem novo projeto de arquitetura de renovação aprovado pelo CDSS encontrando-se na Câmara para licenciamento. Depois aguardará oportunidade de financiamento para ser executado.
Situação salarial precária; pouco reconhecimento institucional	A APPACDM de VC, cumpre com o estabelecido nos acordos com o CDSS e CNIS. No ano de 2023 a instituição realizou um esforço financeiro e antecipou o aumento salarial prevendo o eventual aumento que poderia ser indicado no CCT da CNIS., tendo em alguns casos o salário ficado acima do exigido. Este ano de 2024 voltou a adotar o mesmo procedimento. A APPACDM de VC proporciona aos seus trabalhadores três dias de férias adicionais: 24 e 31 de dezembro e a 2ª feira de Páscoa. Além destas medidas e como resposta a várias sugestões apresentadas relativamente à recompensa das melhores avaliações de desempenho, a Direção vai dar a possibilidade aos colaboradores premiados de escolherem entre um dia de férias adicional ou o valor monetário fixo de 75 € (setenta e cinco euros).
Gostaria que o salário auferido na instituição (Tabela CNIS) fosse equiparado ao salário auferido pelos técnicos em contexto escolar (tabela função publica).	Não somos sector público, no entanto a instituição tem apelado junto das entidades responsáveis para a necessidade de atualização salarial nas IPSS (S).
Seria também importante os técnicos que trabalham há mais tempo na instituição terem um contrato por tempo indeterminado (e não em termo incerto com adendas anuais) e que isso fosse esclarecido.	Para os colaboradores que de acordo com a legislação e devido aos anos de efetivo exercício de atividade passam a colaboradores efetivos, será realizada uma adenda individual de trabalho sem termo.
Melhorar a Alimentação	Comentário (explorar pela Direção Técnica da Estrutura)
Os ordenados deveriam ser compatíveis com as funções desempenhadas; Descongelamento da progressão na carreira	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. Somos uma IPSS. Não somos Sector Público, no entanto a instituição tem apelado junto das entidades responsáveis para a necessidade de atualização salarial nas IPSS (S).

	Não há congelamento de progressão de carreira.
2023 – Sugestões e comentários	Ação
Com o objetivo de romper com as desigualdades salariais em comparação com o sector público, a instituição proporcionar outras regalias de acordo com as necessidades de cada um	A APPACDM de VC proporciona aos seus trabalhadores três dias de férias adicionais: 24 e 31 de dezembro e a 2ª feira de Páscoa. Além destas medidas e como resposta a várias sugestões apresentadas relativamente à recompensa das melhores avaliações de desempenho, a Direção vai dar a possibilidade aos colaboradores premiados de escolherem entre um dia de férias adicional ou o valor monetário fixo de 75 € (setenta e cinco euros).
Melhoria das condições físicas das instalações urgentemente	Estão previstas obras de reabilitação da resposta social da Unidade, havendo já projeto de arquitetura, no entanto encontra-se esta instituição à espera de oportunidades de financiamento.

Data: 31.12.2023

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