

APPACDM



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

AVALIAÇÃO SATISFAÇÃO

STAKEHOLDERS

2024

Índice

1. NOTA INTRODUTÓRIA	5
2. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES	6
2.1 FICHA TÉCNICA.....	6
2.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL.....	6
2.3 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLOBORADORES POR RESPOSTA SOCIAL.....	8
2.4. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES	15
3. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES.....	18
3.1 FICHA TÉCNICA.....	18
3.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL.....	18
3.3 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES POR RESPOSTA SOCIAL	19
3.4. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO CLIENTES	23
4. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS	25
4.1 FICHA TÉCNICA.....	25
4.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL.....	25
4.3. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO PARCEIROS.....	27
5. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FINANCIADORES.....	28
5.1 FICHA TÉCNICA.....	28
5.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL.....	28
5.3. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO FINANCIADORES	29
6. TAXA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DE TODAS AS PARTES INTERESSADAS	29
7. NECESSIDADES E EXPETATIVAS (2022) vs AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO (2024)	30
7.1 FICHA TÉCNICA.....	30
7.2. ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL.....	31
7.3. CONCLUSÕES – COMPARAÇÃO NECESSIDADES E EXPETATIVAS VS SATISFAÇÃO	33
8. SUGESTÕES 2024.....	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.

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.

Segundo a metodologia adotada no ano transato, os questionários de avaliação da satisfação destinados aos colaboradores foram aplicados em formato de papel, tendo já sido alterada a Instrução de Trabalho correspondente.

O presente relatório tem como finalidade compilar, tratar e apresentar os resultados da avaliação de satisfação dos *stakeholders* no ano de 2024, na globalidade da instituição e por resposta social/estrutura.

Os resultados a seguir refletem os níveis de satisfação obtidos.

2. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

2.1 FICHA TÉCNICA

Período de avaliação: 20/06/2024 a 31/07/2024

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

Inquéritos recebidos: 224 (325 colaboradores)

Taxa de resposta: 69%

Inquéritos inválidos: 0

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 1 – Ficha Técnica

2.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2019	2020	2021	2022	2023	2024
69,55%	70,65%	69,56%	73%	54%	58%

Resposta com maior índice de satisfação	P1 Solidez e sustentabilidade futura da organização	65%
Resposta com menor índice de satisfação	P16 –As remunerações praticadas na organização face às praticadas em organizações similares do sector	38%

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	9	75%	CACI (S) e FP Melgaço	21	91%	CACI Valença	11	92%	LAP 4	2	100%
STV	4	67%	LRE Melgaço	7	58%	LAP Valença	2	100%	CACI Darque	11	69%
CACI (S) e FP Areosa e CE	34	76%	CACI Monção	11	69%	CACI (S) e FP Ponte da Barca	15	100%	LRE 3 de julho	5	31%
LAP 1			LRE Monção	6	100%	S. Centrais	2	67%	CACI Cabedelo	9	41%
LAP 2	1	50%	LAP Monção	2	100%	S. ADM	4	80%	LRE Cabedelo	7	44%
CEPVI TREP'S	27	63%	CACI(s) e FP Ponte de Lima	12	67%	Náutica			LRE VC	4	50%
CRI	4	31%	LRE M. Lima	4	36%	CACI Viana	8	89%			

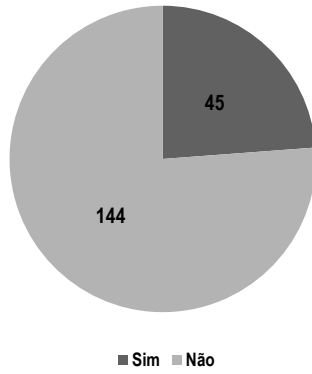
Quadro 3 – Nº/Taxa de questionários recebidos por Estrutura¹

Cálculos realizados com base nas listagens de colaboradores a 31/07/2024

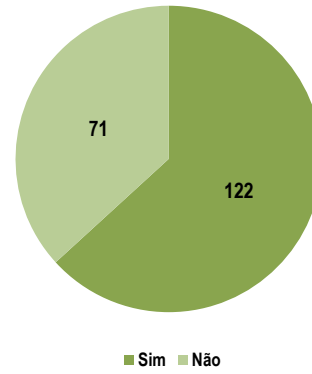
As respostas sociais que não têm dados não foram devolvidos questionários de avaliação preenchidos

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

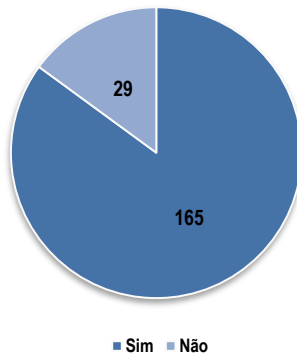
P38 - O grau de satisfação que tinha há um ano era mais elevado



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

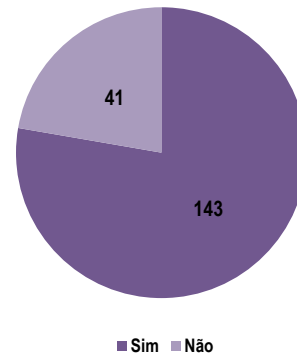


Gráfico 1 – Resultados das questões “sim/não” (P38, P39, P40 e P41)

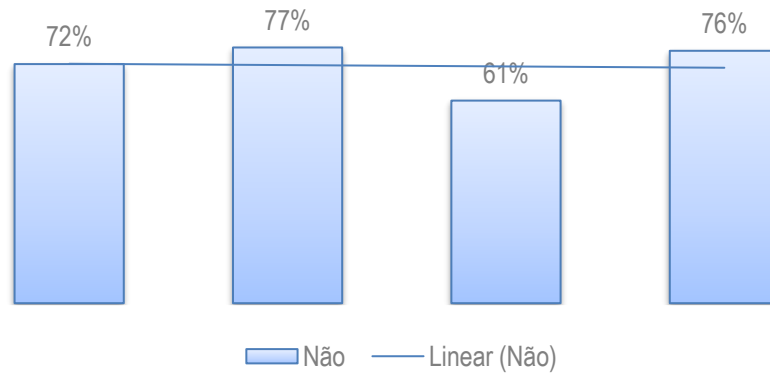


Gráfico 2 – Evolução da questão n.º 38
O grau de satisfação que tinham há um ano era mais elevado?

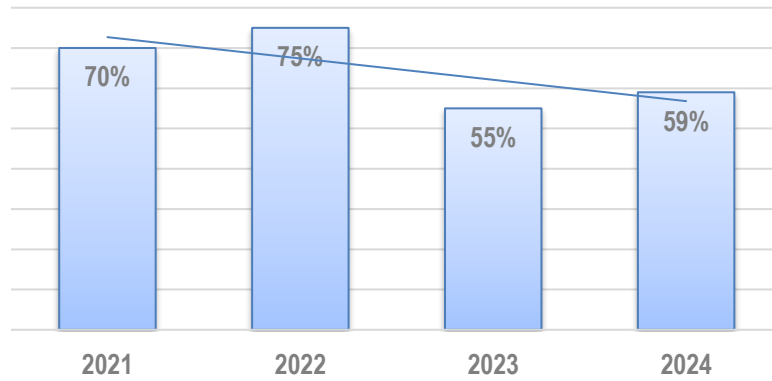


Gráfico 3 – Grau de Satisfação com a Organização (P37)

2.3 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLOBORADORES POR RESPOSTA SOCIAL

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

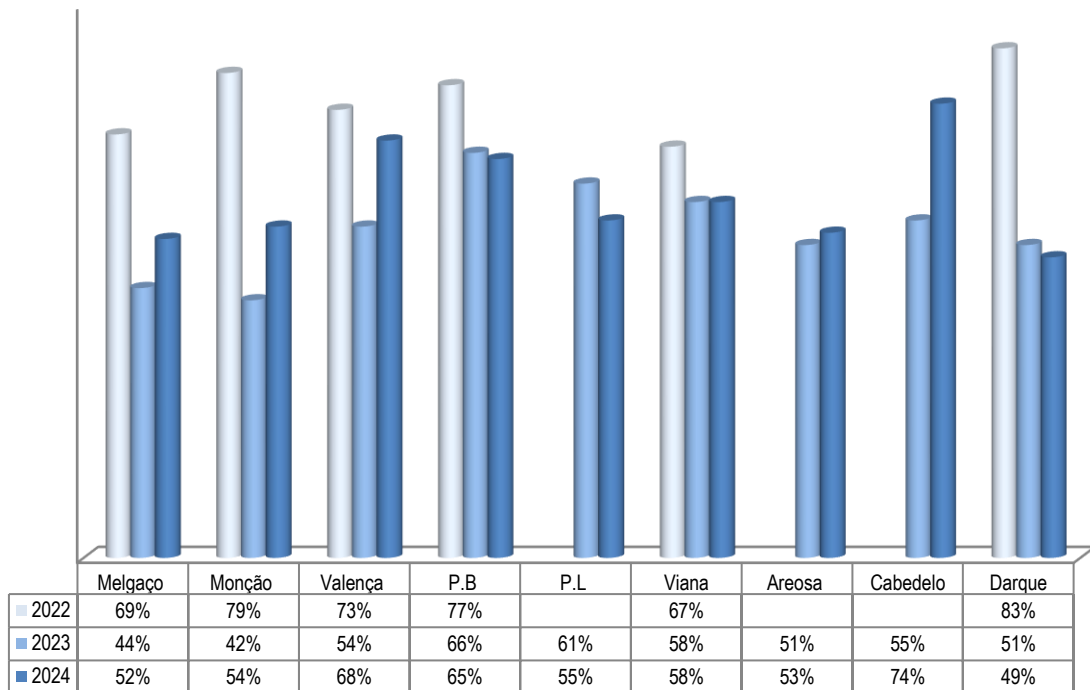


Gráfico 4 – Taxa média de Satisfação (CACI's)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

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

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

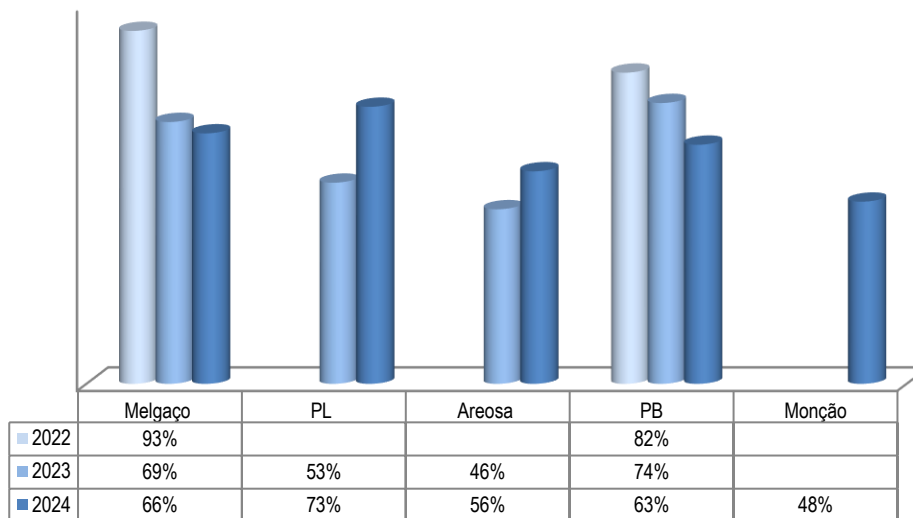


Gráfico 5 – Taxa média de Satisfação (Centros de Formação Profissional)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

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

RESIDÊNCIAS

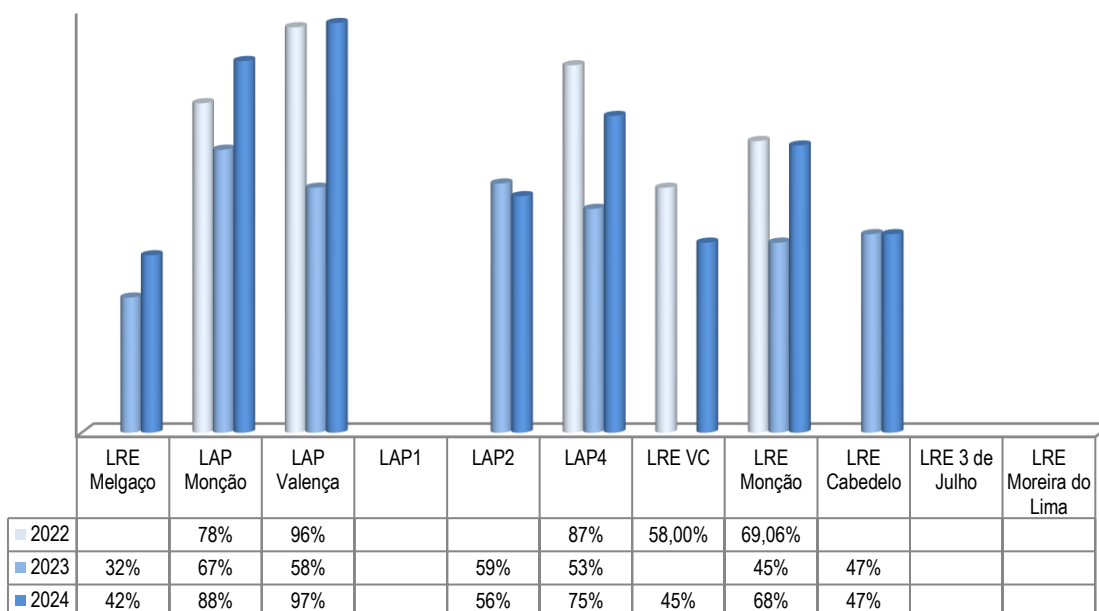


Gráfico 6 – Taxa média de Satisfação (Área Residencial)

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

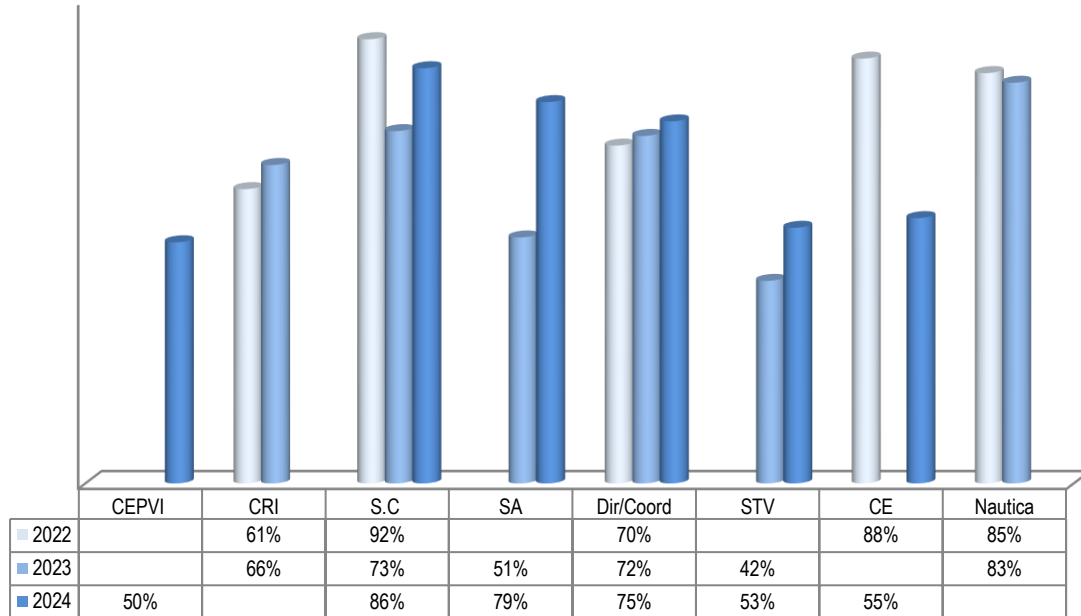


Gráfico 7 – Taxa média de Satisfação (Outras Respostas/Serviços)

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

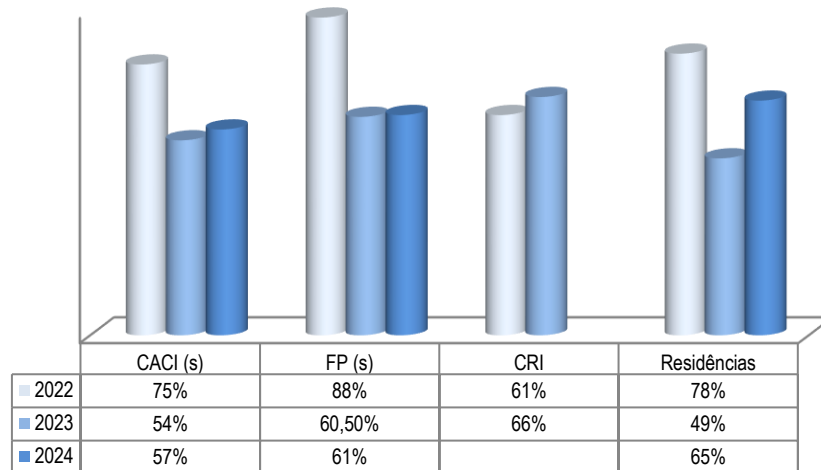


Gráfico 8 – Taxa média de Satisfação (Comparação entre respostas)²

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

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

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

² Os resultados incluídos neste gráfico para as respostas sociais que incluem mais do que uma Estrutura 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)		
2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
75%	55,54%	<u>58,84%</u>	74%	53,96%	<u>57,55%</u>	69%	50,15%	<u>57,92%</u>
Política Orientação para os Resultados								
2022	2023	2024						
76%	56,88%	<u>59,84%</u>						

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
	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024		
Diretores/Coord.	74%	78%	75%	81%	81%	80%	56%	68%	68%	50% P16	88% P21 e 24
CACI MELGAÇO	73%	46%	53%	72%	45%	51%	64%	45%	51%	41% P14	65% P1
CACI MONÇÃO	75%	41%	57%	72%	37%	51%	75%	47%	64%	32% P 14	71% P7
CACI VALENÇA	79%	55%	72%	69%	50%	67%	83%	53%	77%	44% P16	83% P27
CACI PB	81%	67%	68%	77%	68%	69%	78%	65%	60%	43 P16	77% P19
CACI PL	NA	61%	60%	NA	63%	57%	NA	54%	58%	18% P16	65% P21
CACI Viana	72%	64%	63%	67%	54%	58%	81%	70%	75%	32% P3	75% Várias
CACI Darque	83%	48%	45%	85%	49%	48%	69%	40%	36%	35% P3 E 4	68% P1
CACI CABEDELLO	NA	57%	76%	NA	66%	80%	NA	52%	72%	50% P16	92% P26
CACI AREOSA	NA	55%	51%	NA	53%	48%	NA	50%	47%	43% P8	60% P P1
FP MELGAÇO	91%	67%	63%	92%	67%	58%	100%	67%	66%	50% P14 E 25	80% P6
FP AREOSA	-	50%	60%	-	48%	54%	-	48%	52%	33% P9	71% P1
FP PL	-	57%	73%	-	58%	79%	-	63%	44%	25% P23	88% Várias
FP PB	82%	79%	66%	83%	75%	63%	81%	78%	66%	42% P3	75% P26
FP MONÇÃO			49%			53%			42%	25% P16 E 17	67% P7 E 35
LAP 1	-	SV	NR	-	SV	NR	-	SV	NR		
LAP 2	-	57%	50%	-	50%	50%	-	50%	50%	50% Várias	75% Várias
LRE. MELGAÇO	NA	26%	33%	NA	27%	32%	NA	NA	41%	21% P16	71% P1
LAP MONÇÃO	75%	68%	88%	75%	42%	88%	62,50%	22%	94%	75% P16	100% Várias
LRE MONÇÃO	66%	43%	66%	71%	54%	68%	50%	75%	54%	50% P4 E 11	88% P21
LAP VALENÇA	100%	57%	98%	92%	58%	96%	88%	44%	100%	75% P11	100% Várias
LRE V.C	59%	NA	54%	54%	NA	54%	50%	NA	48%	0% P23	75% P7
LAP 4	100%	54%	61%	100%	58%	92%	88%	50%	63%	25% P16 E 36	100%Várias
LRE 3 DE julho	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA		
LRE Cabedelo	NA	48%	53%	NA	50%	51%	NA	36%	41%	25% P16	75% P20
CEPVI	NA	NR	52%	NA	NR	50%	NA	NR	53%	31 P16	67 P1
CRI	67%	71%	NA	70%	71%	NA	45%	40%	NA		
CE	89%	NR	44%	75%	NR	75%	75%	NR	25%	25% Várias	100% Várias
LRE ML	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA		
Náutica	88%	82%	NR	83%	75%	NR	88%	81%	NR		

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

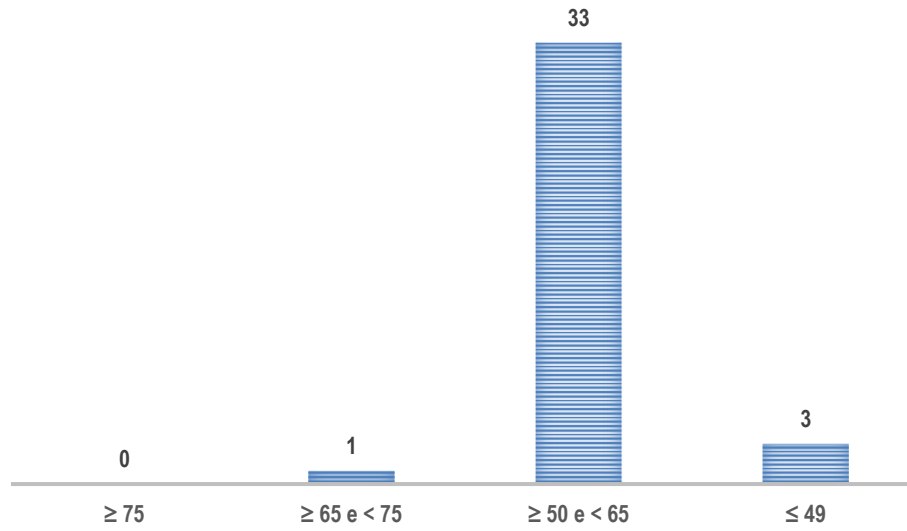


Gráfico 9 – N° de questões por intervalo de satisfação

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

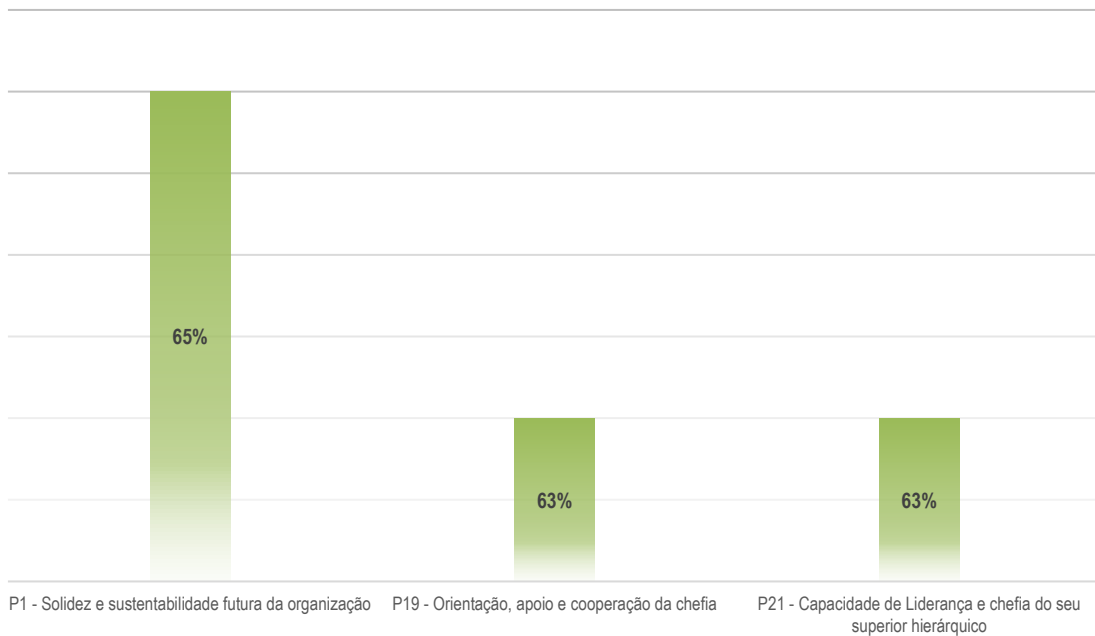


Gráfico 10 – Questões com médias de satisfação mais elevada

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

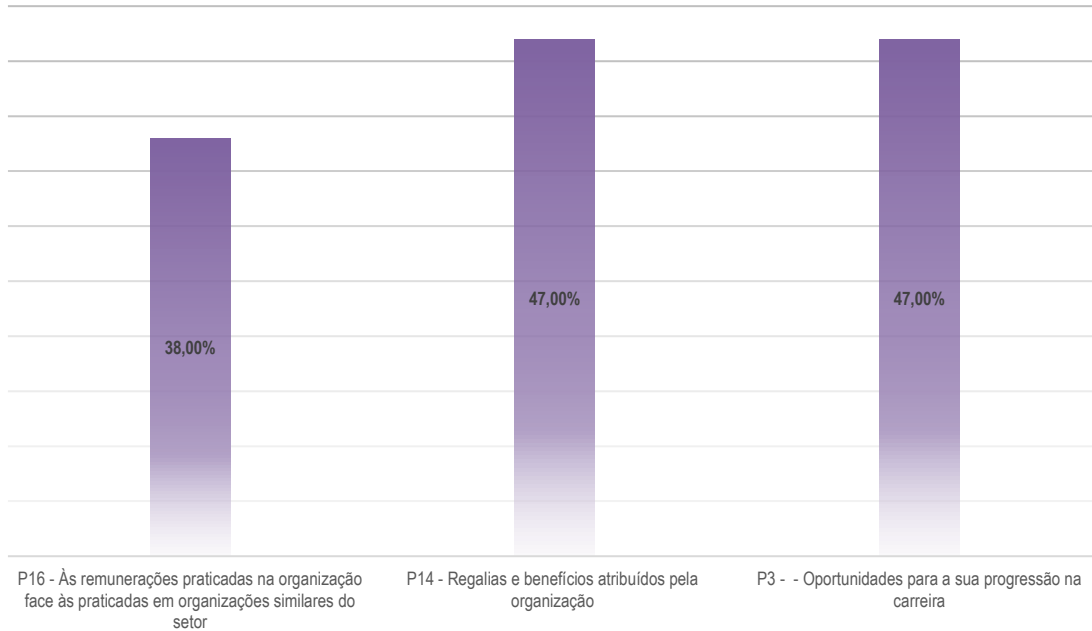


Gráfico 11 - Questões com médias de satisfação igual ou inferior a 50 %

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 Observações/Comentários	15

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 2025.

³ Informação completa em anexo.

2.4. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Verifica-se que a Média de Satisfação Global **subiu** em relação ao ano transato em 4 pontos percentuais (de 54% para 58%).

É também possível observar, uma subida no índice de respostas nos itens “nada satisfeito” e “pouco satisfeito”; O índice de resposta nos itens “satisfeito” diminui consideravelmente. Relativamente ao índice de resposta dos itens “muito satisfeito” verificou-se uma descida não significativa; O índice de resposta “totalmente satisfeito” aumentou consideravelmente. A percentagem de respostas “não sabe, não se aplica” teve também uma ligeira subida. (ver Gráfico 12).

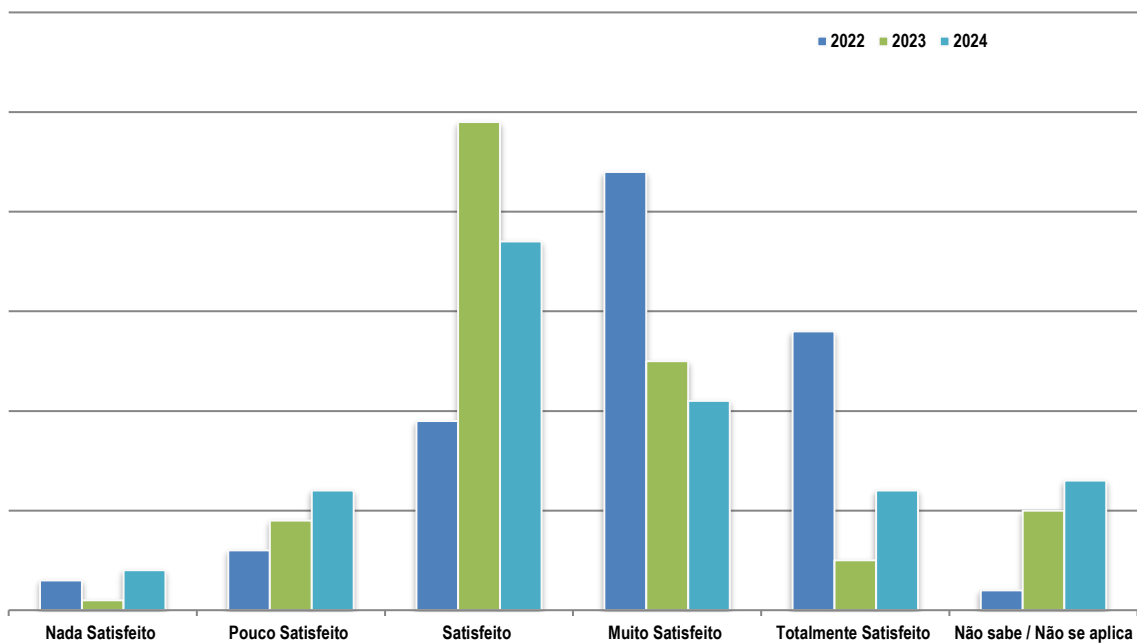


Gráfico 12 - Taxa de respostas em cada um dos níveis da escala

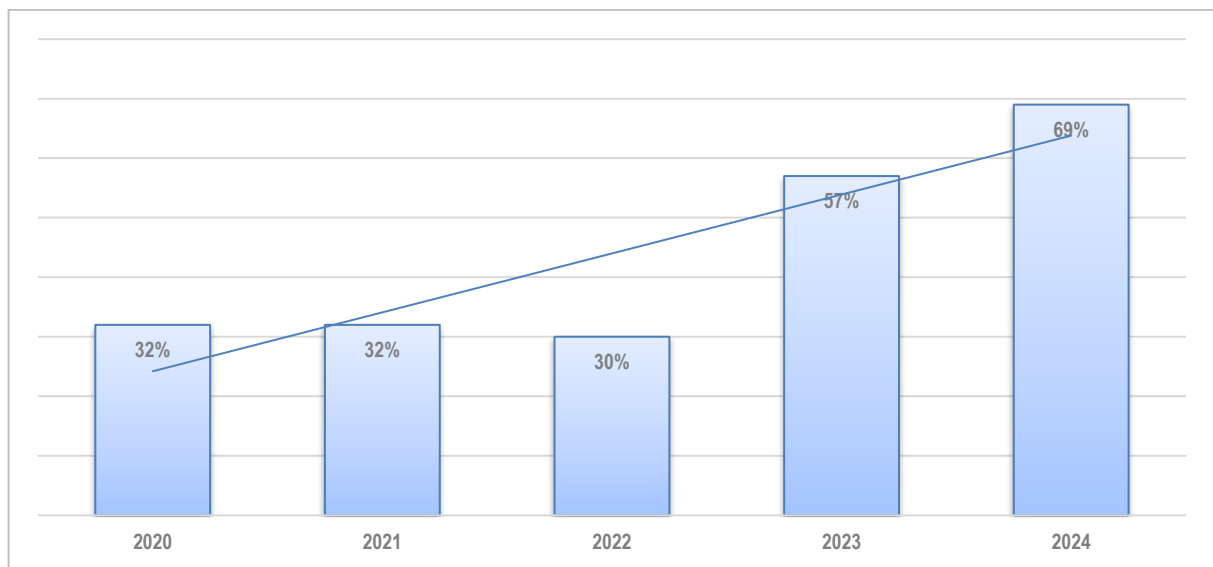


Gráfico 13 – Taxa de participação de colaboradores – avaliação satisfação

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 a mesma continua a aumentar (de para 57% para 69%), desde que optamos por aplicar os questionários de satisfação dos colaboradores em formato de papel.
- Os resultados das respostas sociais CRI; LRE 3 de julho; 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 do Cabedelo são os que apresentam resultados de satisfação mais elevados (74%) e os colaboradores do CACI Darque são os que manifestam maior insatisfação (49%).
- No que se refere à Formação Profissional: os colaboradores da FP de PL são os que apresentam resultados de satisfação mais elevados (73%) e os colaboradores da FP de Monção são os que manifestam maior insatisfação (48%).
- No que se refere à Área Residencial: os colaboradores do LAP de Valença são os que apresentam resultados de satisfação mais elevados (97%) e os colaboradores do LRE de Melgaço são os que manifestam maior insatisfação (42%).
- No que se refere às outras respostas sociais: os colaboradores dos S. Centrais são os que apresentam resultados de satisfação mais elevados (86%) e os colaboradores do CEPVI são os que manifestam maior insatisfação (50%).
- 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.
- Salienta-se o facto da questão que revelou maior índice de satisfação foi a questão nº 1- “Solidez e sustentabilidade futura da organização”.
- 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 76% 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 (60%) é mais elevada que a média das respostas às questões institucionais (51%).
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

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.

3. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

3.1 FICHA TÉCNICA

Período de avaliação: 20/06/2024 a 31/07/2024

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

Inquéritos recebidos: 396 de 493 clientes

Taxa de resposta: 80%

Inquéritos inválidos: 0

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 7 – Ficha Técnica

3.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2020	2021	2022	2023	2024
87%	86%	87%	88%	89%

Resposta com maior índice de satisfação	P23 – Os colaboradores que trabalham no centro nunca se esquecem dos meus medicamentos	94%
Resposta com menor índice de satisfação	P47 – No final do ano mostram-me as contas da APPACDM e os resultados destes inquéritos	77%

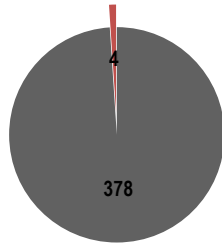
Quadro 8 - Análise aos resultados globais

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	50%	LRE Melgaço	4	82%	CACI P. Barca	13	52%	LAP Monção	1	12,5%
CACI Areosa	82	94%	CACI Melgaço	46	81%	CACI Cabedelo	42	80%	LAP Valença	7	88%
LAP 1	7	88%	CACI Valença	22	73%	LRE VC	6	60%	CACI Darque	23	88%
LAP 2	8	100%	CACI Viana	20	67%	CACI Monção	24	86%	LRE 3 de julho	16	100%
CACI P. L	25	83%	LAP 4	2	25%	LRE Monção	5	83%	LRE Cabedelo	18	100%
LRE ML	14	82%									

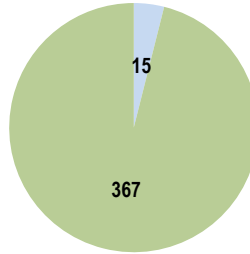
Quadro 9 – Nº de questionários recebidos por Estrutura
DADOS RELATIVOS AO NÚMERO DE CLIENTES A FREQUENTAR EM 31/07/2024

Recomendaria a instituição a um amigo?



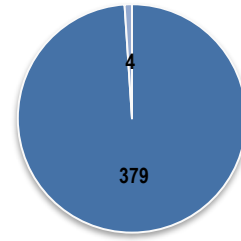
■ Sim ■ Não

Mudaria de organização?



■ Sim ■ Não

Aumento da Qualidade de Vida



■ Sim ■ Não

Gráfico 14 – Resultados das questões “sim/não” (P49, P50 e P51)

3.3 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES POR RESPOSTA SOCIAL

CENTROS DE ATIVIDADES E CAPACITAÇÃO PARA INCLUSÃO – CACI's

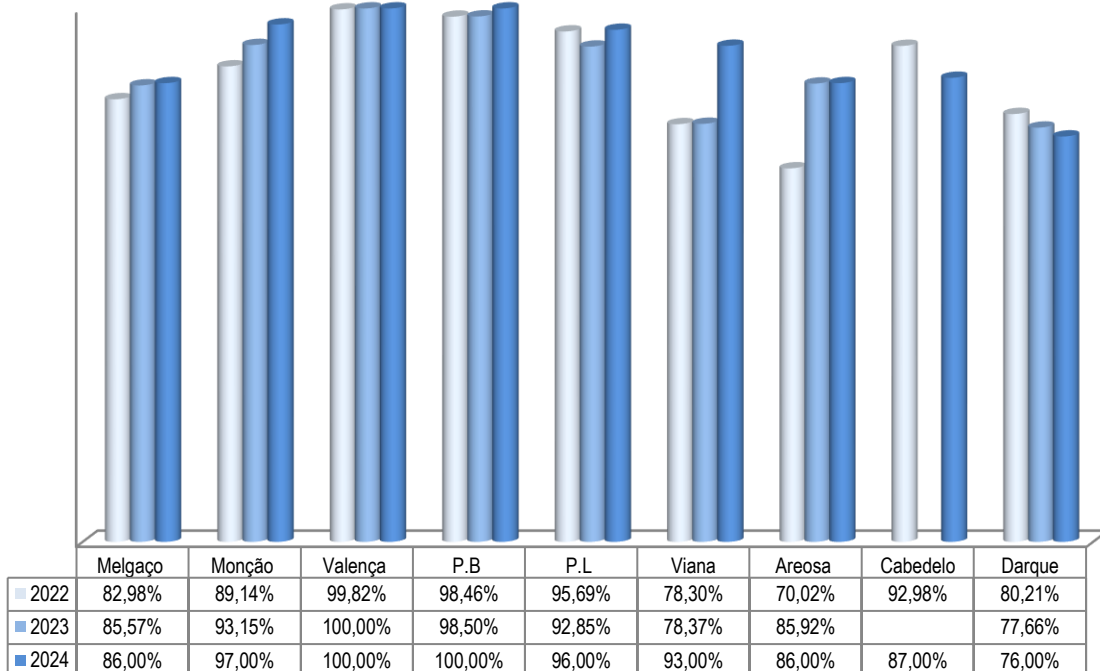


Gráfico 15 – Taxa média de Satisfação (CACI)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

RESIDÊNCIAS

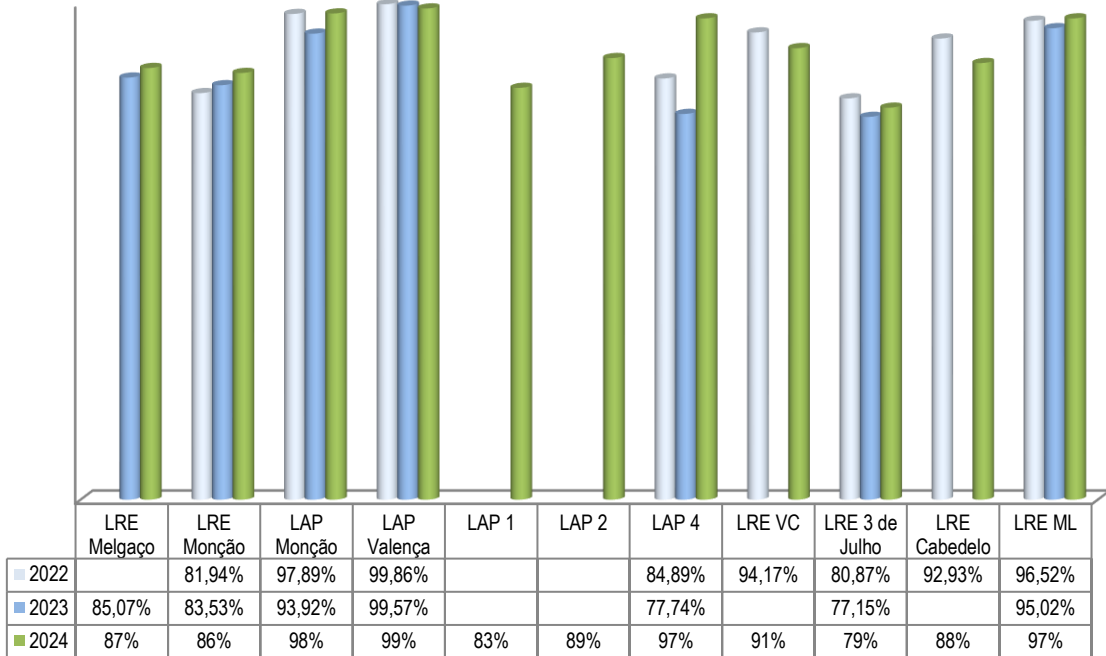


Gráfico 16 – Taxa média de Satisfação (Residências)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

OUTRAS RESPOSTAS SOCIAIS

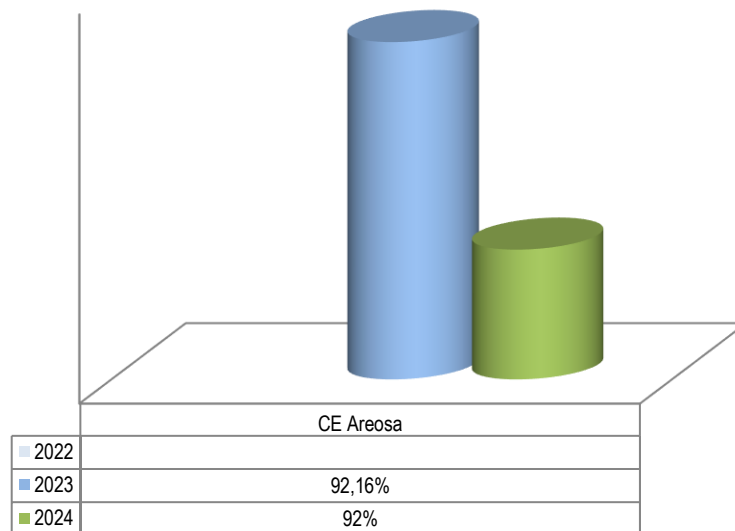


Gráfico 17 – Taxa média de Satisfação (Outras Respostas Sociais)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

COMPARAÇÃO ENTRE RESPOSTAS SOCIAIS

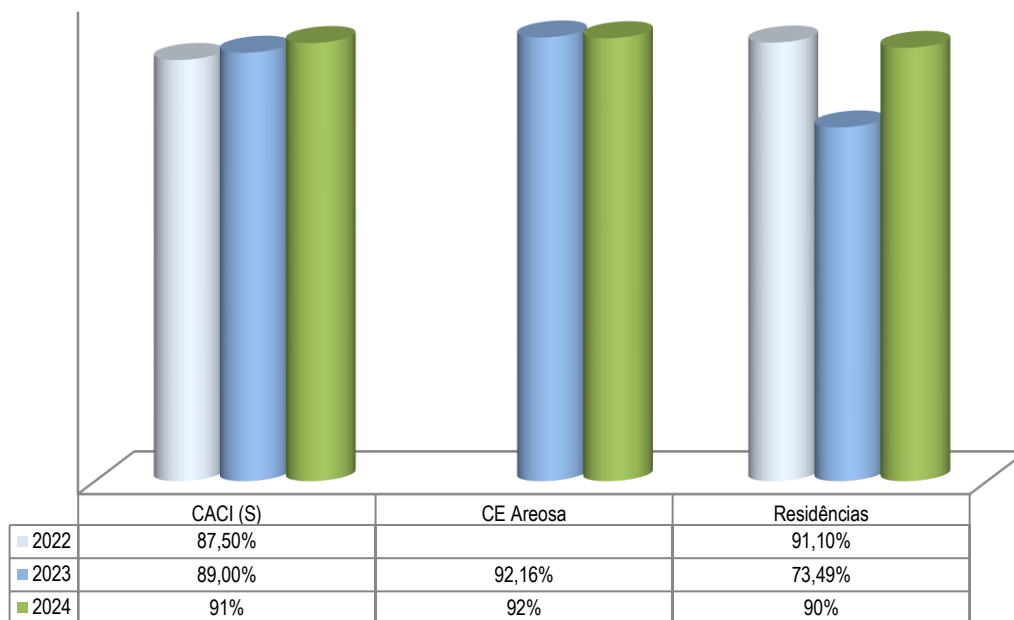


Gráfico 18 – Taxa média de Satisfação (Comparação entre respostas)⁴

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)		
2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
86%	87%	88%	89%	88%	90%	87%	88%	89%	85%	86%	87%
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.)		
2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024	2022	2023	2024
87%	89%	90%	79%	81%	84%	98%	98%	99%	81%	83%	87%
Política da Abrangência Indicador (Atividades e Serviços)											
2022	2023	2024									
87%	87%	89%									

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	87%	88%	87%	84%	88%	79%	83%	86%	100%
LRE Melgaço	84%	84%	86%	87%	86%	86%	86%	87%	100%
CACI Monção	93%	98%	96%	98%	97%	93%	96%	99%	100%
LRE Monção	95%	98%	91%	75%	95%	73%	78%	84%	100%
LAP Monção	100%	100%	95%	100%	100%	88%	95%	100%	100%
CACI Valença	100%	99%	100%	99%	100%	99%	99%	100%	100%
LAP Valença	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
CACI PB	100%	100%	100%	100%	100%	99%	100%	100%	100%
CACI PL	98%	98%	97%	97%	98%	86%	92%	97%	96%
CACI Viana	97%	97%	97%	91%	97%	82%	88%	95%	100%
LAP 4	100%	100%	100%	93%	100%	75%	90%	100%	100%
CACI Cabedelo	83%	92%	85%	81%	88%	80%	90%	97%	97%
LRE de VC	92%	96%	83%	89%	85%	83%	92%	100%	100%
LRE do Cabedelo	84%	96%	91%	82%	94%	76%	89%	100%	100%
CACI Darque	76%	77%	75%	75%	76%	70%	73%	100%	100%
LRE 3 de julho	74%	83%	77%	79%	77%	70%	77%	100%	100%
CACI Areosa	84%	84%	84%	83%	85%	85%	86%	98%	98%
LAP 1	86%	80%	84%	82%	89%	79%	83%	100%	100%
LAP 2	88%	91%	88%	88%	91%	88%	84%	100%	100%
CE Areosa	100%	75%	100%	90%	100%	63%	100%	100%	100%
LRE ML	99%	97%	98%	99%	98%	88%	98%	100%	100%

Quadro 11 – Monitorização de taxas de indicadores globais/Estrutura Valores próximos dos 0% Nada Satisfeito/ Valores próximos de 100% - Totalmente Satisfeito

3.4. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO CLIENTES

- Verificou-se que a média geral de satisfação se manteve praticamente ao mesmo nível do que no ano transato (de 88% em 2023 para 89% em 2024.).
- A taxa de resposta aumentou, consideravelmente em relação a 2023.
- Aumentou também consideravelmente o número de respostas com pontuação igual ou superior a 90% (de 10 questões em 2023, para 25 questões em 2024).

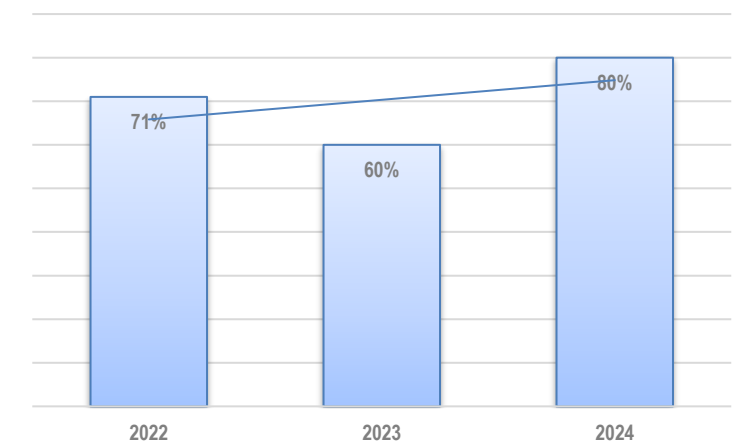


Gráfico 19 – Taxa de participação de clientes – avaliação satisfação

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

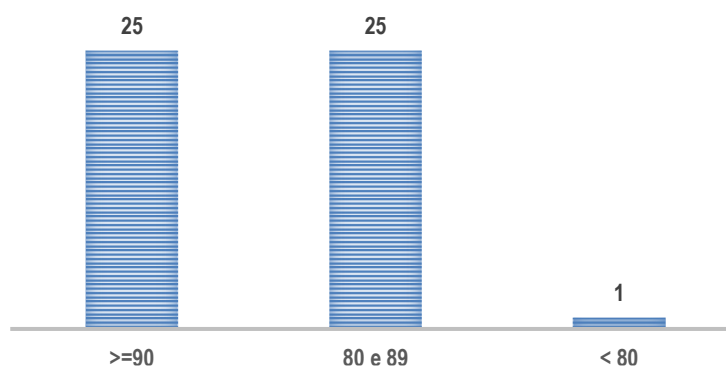


Gráfico 20 – Nº de questões por intervalo de satisfação (CACI; LRE; LAP e CE)

- Relativamente à resposta social CACI: os clientes do CACI de Valença e CACI de Ponte da Barca são os que apresentam maior 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%.

- Os dados referentes à avaliação da satisfação das pessoas apoiadas da Formação Profissional são contabilizados em relatório específico.
- Em termos globais e tal como no ano transato, 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 77%.
- 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**.

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 2025.

⁵ Estas informações podem ser consultadas no documento dos resultados do tratamento dos questionários que foi enviado para cada uma das estruturas

4. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS

4.1 FICHA TÉCNICA

Período de avaliação: 20/06/2024 a 31/07/2024

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

Inquéritos recebidos: 13 de 111 enviados

Taxa de resposta: 12%

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 12 – Ficha Técnica

4.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2021	2022	2023	2024
94%	82%	92%	86%

Resposta com maior índice de satisfação	P12 – A APPACDM é uma instituição respeitada pela comunidade?	96%
Resposta com menor índice de satisfação	P7 – Participação no desenvolvimento dos serviços e atividades da APPACDM	79%

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	4	24%	Melgaço	0	
Ponte de Lima	0		Valença	5	17%
Ponte da Barca	0		Darque	0	
Monção	1	8%	Cabedelo	1	50%
Institucionais	1	20%	Viana do Castelo	1	100%

Quadro 14 – Nº de questionários recebidos por Estrutura

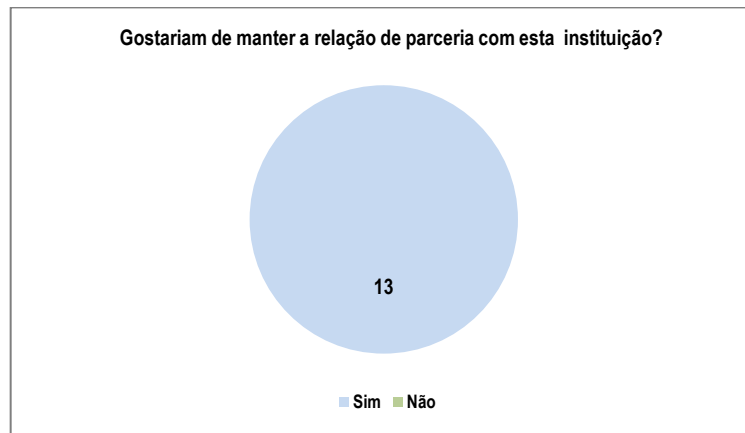


Gráfico 21 – Resultados das sugestões “sim/não” (P13)

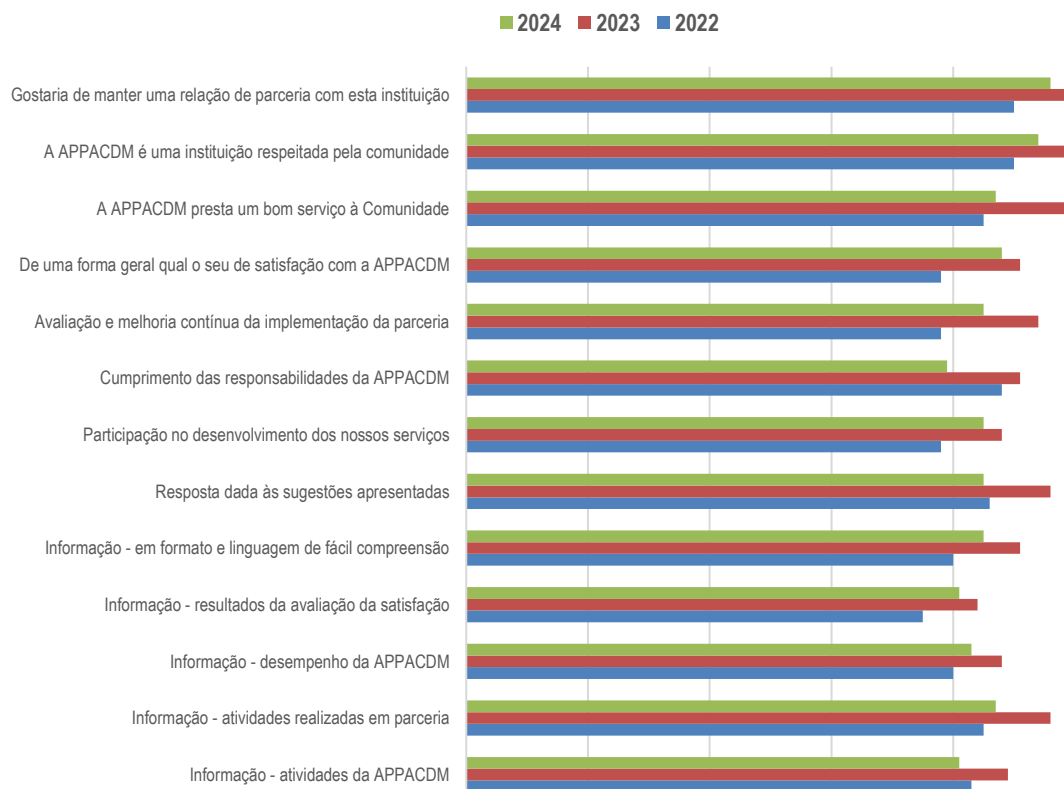


Gráfico 22 – Análise por questão

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

4.3. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO PARCEIROS

- Verificou-se uma descida de 6%, na média geral de satisfação em relação ao ano transato (de 92% em 2023 para 86% em 2024).
- Convém salientar que relativamente à questão “De uma forma geral qual o seu grau de satisfação com a APPACDM?”, a mesma registou uma descida ligeira este ano:

2022	2023	2024
78%	91%	87%

- Os inquéritos devolvidos, **representam taxas muito baixas**, apesar de este ano terem subido ligeiramente.

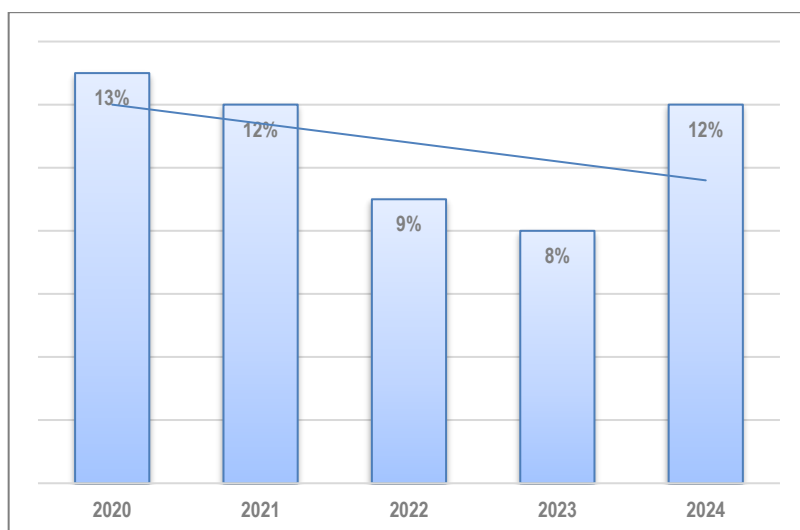


Gráfico 23 – Taxa de participação de parceiros – avaliação satisfação
Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação parceiros

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.

5. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FINANCIADORES

5.1 FICHA TÉCNICA

Período de avaliação: 20/06/2024 a 31/07/2024

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

5.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2021	2022	2023	2024
79%	-	75%	100%

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

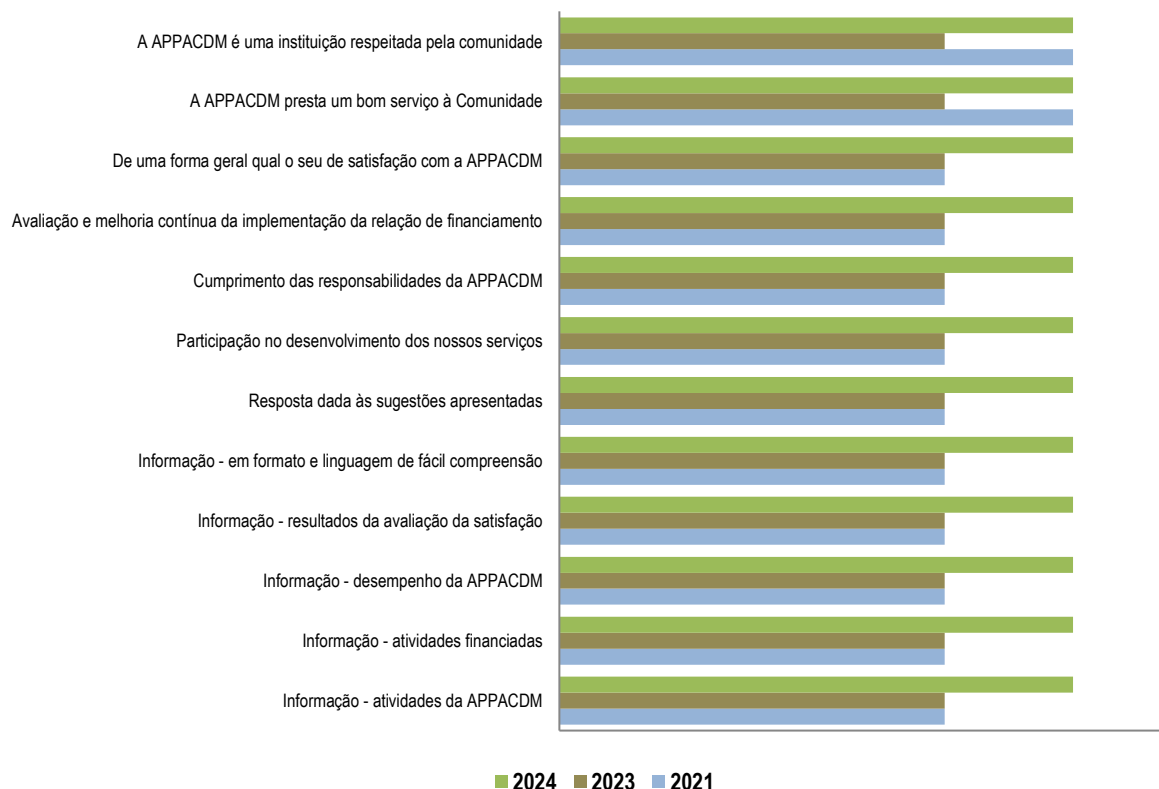


Gráfico 24 – Análise por questão

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

5.3. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO FINANCIADORES

- Verificou-se que a média geral de satisfação aumentou de 75% em 2023 para 100% em 2024.
- Verificou-se que a taxa de resposta se manteve nos 33%.

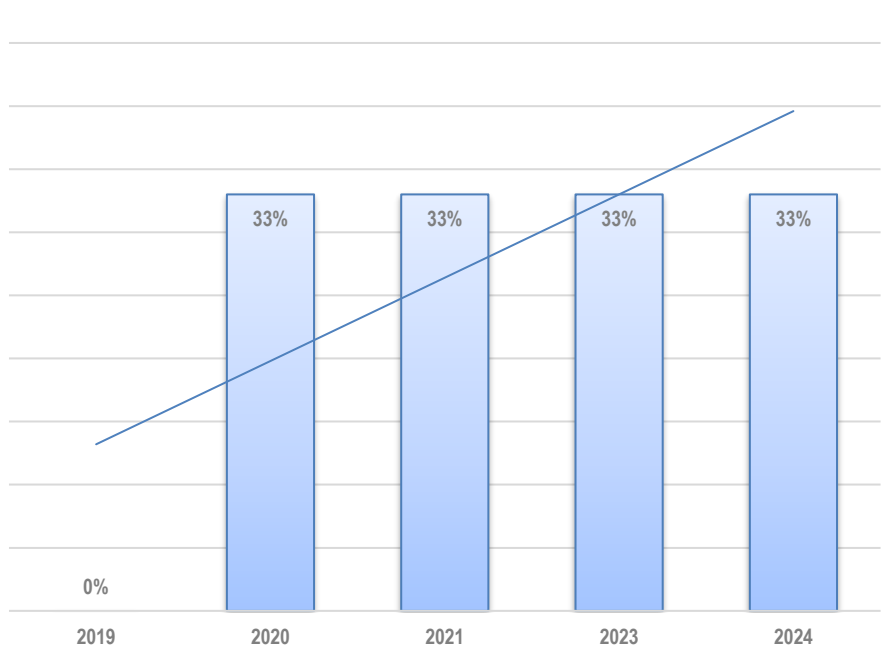


Gráfico 25 – Taxa de participação de financiadores – avaliação satisfação
Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação financiadores

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.

6. TAXA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DE TODAS AS PARTES INTERESSADAS

2022	2023	2024
81%	77%	83%

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

7. NECESSIDADES E EXPETATIVAS (2022) vs AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO (2024)

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.

7.1 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

7.2. ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

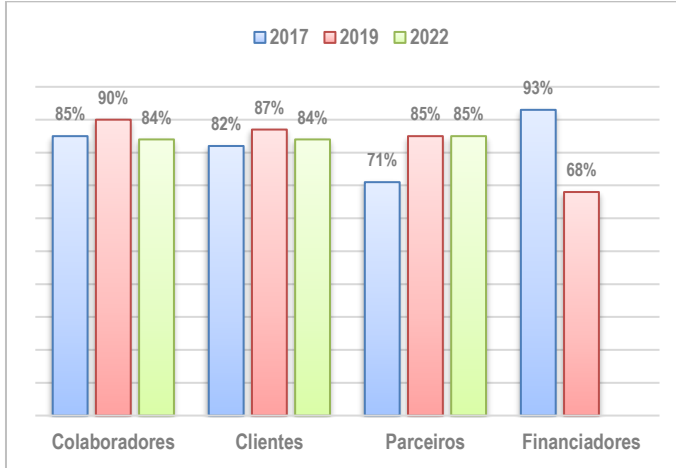


Gráfico 26 – Evolução dos valores médios Necessidades e Expetativas stakeholders

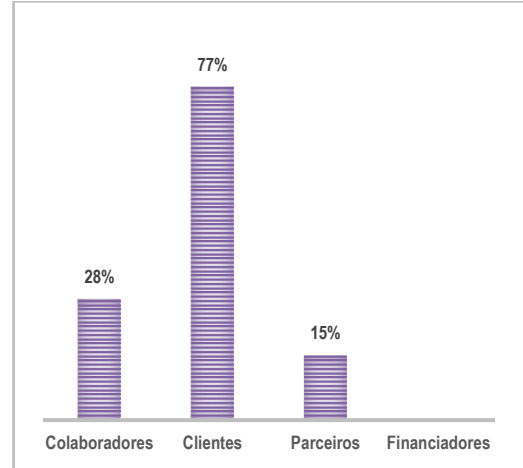


Gráfico 27 – Taxa de participação na avaliação das necessidades e expetativas

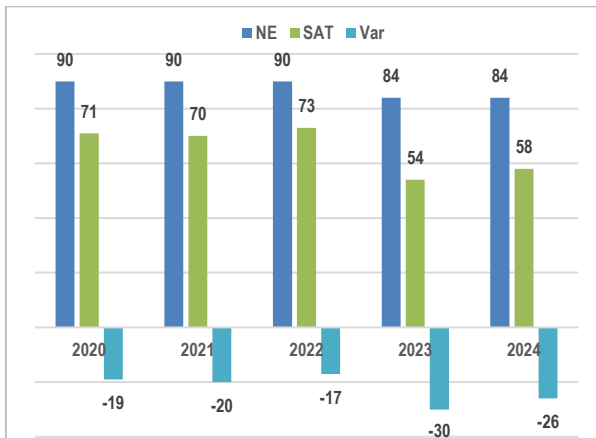


Gráfico 28 –Variação necessidades e expetativas vs satisfação (colaboradores)

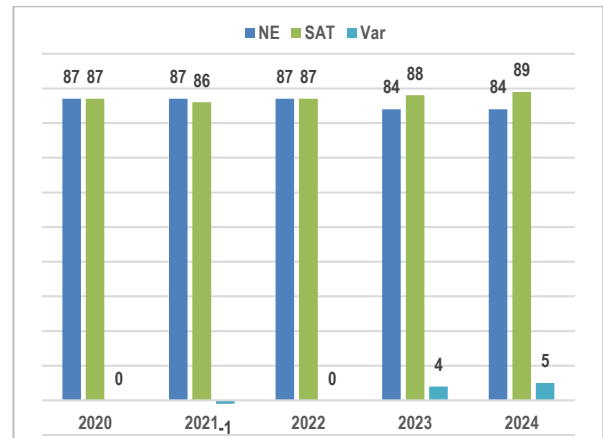


Gráfico 29 - Variação necessidades e expetativas vs satisfação (clientes)

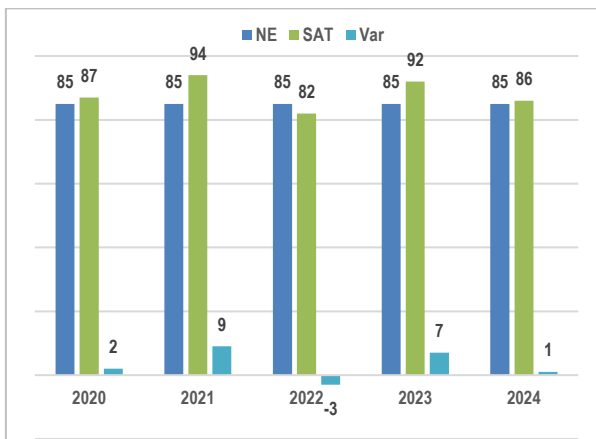


Gráfico 30 –Variação necessidades e expetativas vs satisfação (parceiros)

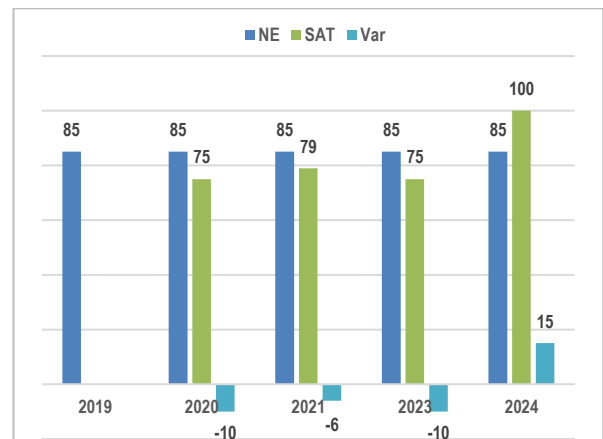


Gráfico 31 - Variação necessidades e expetativas vs satisfação (financiadores)

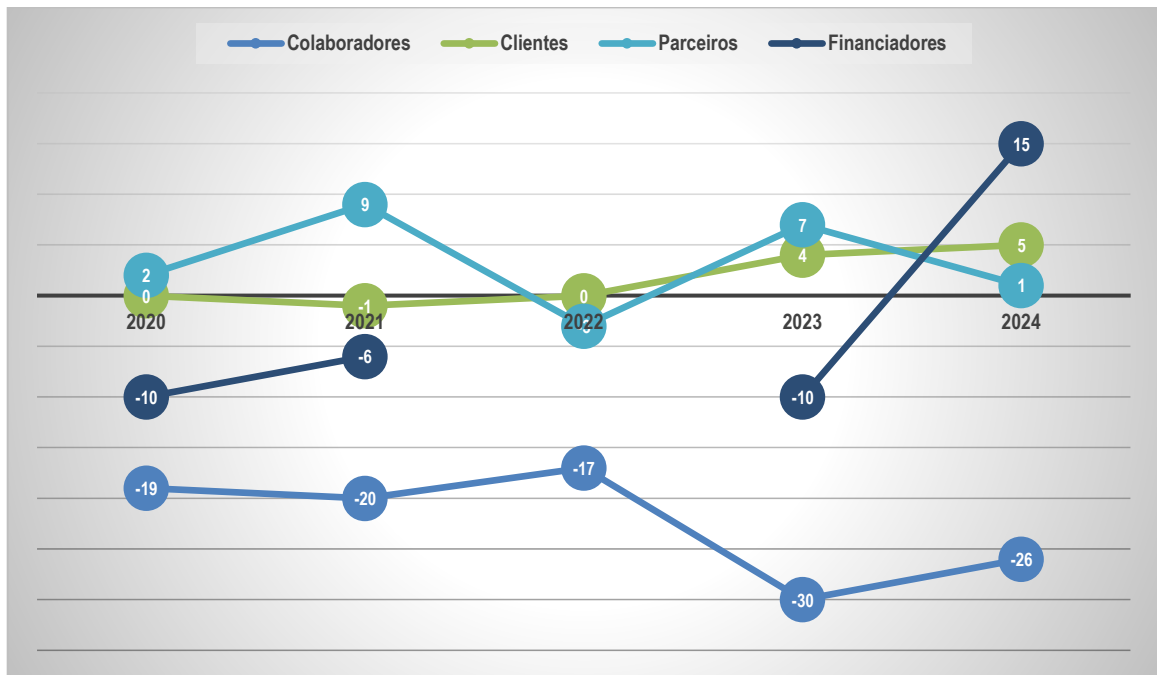


Gráfico 32 - Evolução da variação entre avaliação NE e avaliação satisfação stakeholders

7.3. 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 (-26%) e os financiadores os que apresenta, valores de variação positiva superior (+15%).

Assim, em jeito de resumo, podemos concluir que o desempenho da instituição não superou as expetativas dos colaboradores e superou as expetativas dos clientes, parceiros e financiadores, pelo que devemos continuar a investir na melhoria das condições de trabalho dos colaboradores.

8. SUGESTÕES 2024

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

2024 – Sugestões e comentários	Ação
E necessário um tempo semanal para reunir a equipa do CRI do Agrupamento	Comentário (explorar pela Direção Técnica da Estrutura)
Deviam aproveitar e ficar com os bons colaboradores; deveria ser um trabalho mais bem remunerado Trabalho pouco valorizado e mau remunerado pela responsabilidade a ele dispensado.	A APPACDM de VC paga os salários dos colaboradores num valor acima do que é 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. Nos anos de 2024 e 2025 voltou a adotar o mesmo procedimento. Além do aumento de vencimentos foi recentemente proporcionado a todos os colaboradores seguro de saúde. 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).
Propor atividades Inter centros, para haver mais ligação entre todos; Atividades de lazer; promover a saúde.	Comentário (explorar pela Direção Técnica da Estrutura)
Trabalho e projetos com real impacto e trabalho de projeto todo o ano e não situações pontuais de interesse alheio aos clientes	Comentário (explorar pela Direção Técnica da Estrutura)
Trabalho pouco remunerado; Número de horas insuficientes para dar resposta às necessidades; falta de recursos materiais	Dotação Anual do Ministério de Educação
De salientar o trabalho que tem sido desenvolvido pela DT, pelo seu profissionalismo e empenho e ética, sendo motivador para toda a equipa.	Elogio
O ambiente de trabalho tornou-se insuportável. Deve se por foco no bem-estar dos clientes e não no bem-estar dos colaboradores.	Alteração da Direção Técnica para dar atenção a estas questões.
O centro necessita urgentemente de rever e repensar as suas práticas com os clientes e as relações interpessoais. é notório um desgaste psicológico de toda a equipa. (Darque)	Alteração da Direção Técnica para dar atenção a estas questões.

<p>O desporto para todos ganhou destaque e foi importante, mas revejam quem está a frente desse projeto. As fotografias são sempre boas para a promoção da instituição uma vez que é sempre o mesmo a aparecer. A direção deve estar atenta ao bem-estar dos colaboradores. A chefia deve ser mais presente.</p>	<p>Comentário (explorar pela Direção Técnica da Estrutura)</p>
<p>A nível institucional há um sentimento generalizado que somos um número descartável. é visível uma desigualdade entre colaboradores, uns tudo é possível, e outros têm de cumprir apenas o que lhes é solicitado.</p>	<p>Comentário (explorar pela Direção Técnica da Estrutura)</p>
<p>A minha chefia direta se alterasse; A direção deveria ouvir todas as partes envolvidas antes de tomar a decisão.</p>	<p>Falta de elementos para análise.</p>
<p>Pouco envolvimento da presidência</p>	<p>Esta sugestão já foi referida em anteriores relatórios e como ação foram realizadas reuniões/visitas do presidente a todas as estruturas para que com todos os colaboradores pudesse analisar/debater a situação da estrutura. Nas estruturas em que não foi possível realizar essa ação, já foi recentemente remarcada.</p>
<p>Melhorias do espaço exterior (dificuldades para as cadeiras de rodas); Rever o rácio clientes</p>	<p>Já foram realizadas as obras relativamente à acessibilidades deste centro. Projeto aprovado que aguarda financiamento.</p>
<p>Deveriam promover reuniões de melhoria entre colaboradores e diretor</p>	<p>Comentário (explorar pela Direção Técnica da Estrutura)</p>
<p>Gosto muito de trabalhar na Unidade, dos colegas e da direção. O que falta é a escassez de RH que impede um trabalho ainda melhor.</p>	<p>Elogio</p>

Data: 31.12.2024

Elaborado por Equipa da Qualidade – Alberta Leite

Verificado pelo Gestor da Qualidade – Hugo Oterelo

Aprovado por Presidente – Luiz Costa