

APPACDM



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

AVALIAÇÃO SATISFAÇÃO

STAKEHOLDERS

2025

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 COLABORADORES 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
6. TAXA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DE TODAS AS PARTES INTERESSADAS	28
7. NECESSIDADES E EXPETATIVAS (2022) vs AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO (2025)	29
7.1 FICHA TÉCNICA.....	29
7.2. ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL.....	30
7.3. CONCLUSÕES – COMPARAÇÃO NECESSIDADES E EXPETATIVAS VS SATISFAÇÃO	32
8. SUGESTÕES 2025.....	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.

Por decisão da Direção e Equipa da Qualidade, a instrução de trabalho de avaliação da satisfação das partes interessadas foi alterada, sendo que os colaboradores que estão afetos a mais do que uma unidade/estrutura passam a responder a um questionário por estrutura/unidade, independentemente do tempo de afetação.

O presente relatório tem como finalidade compilar, tratar e apresentar os resultados da avaliação de satisfação dos *stakeholders* no ano de 2025, 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: 25/06/2025 a 31/07/2025

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

Inquéritos recebidos: 223 (322 colaboradores)

Taxa de resposta: 69%

Inquéritos inválidos: 0

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 1 – Ficha Técnica

2.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2020	2021	2022	2023	2024	2025
70,65%	69,56%	73%	54%	58%	61%

Resposta com maior índice de satisfação	P26 - Autonomia para planear, executar e avaliar o seu trabalho (resposta social) e P28 - Conhecimento sobre a sua função e o que a organização espera de si (resposta social)	67%
Resposta com menor índice de satisfação	P16 –As remunerações praticadas na organização face às praticadas em organizações similares do sector	40%

Quadro 2- Análise aos resultados globais/Questões de acordo com >e< índice de satisfação

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	43%	CACI (S) e FP Melgaço	15	50%	CACI Valença	11	100%	LAP 4	2	100%
STV	6	100%	LRE Melgaço	9	100%	LAP Valença	2	100%	CACI Darque	13	100%
CACI (S), CE e FP Areosa	32	62%	CACI Monção	12	80%	CACI (S) e FP Ponte da Barca	13	100%	LRE 3 de julho	2	15%
LAP 1	2	100%	LRE Monção	5	83%	S. Centrais	3	100%	CACI Cabedelo	16	70%
LAP 2	2	100%	LAP Monção	2	50%	S. ADM	4	100%	LRE Cabedelo	3	20%
CEPVI TREP'S	26	76%	CACI(s) e FP Ponte de Lima	3	18%	Náutica	2	67%	LRE VC	4	50%
CRI	8	80%	LRE M. Lima	9	69%	CACI Viana	11	100%			

Quadro 3 – N^o/Taxa de questionários recebidos por Estrutura¹
Cálculos realizados com base nas listagens de colaboradores a 31/07/2025

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

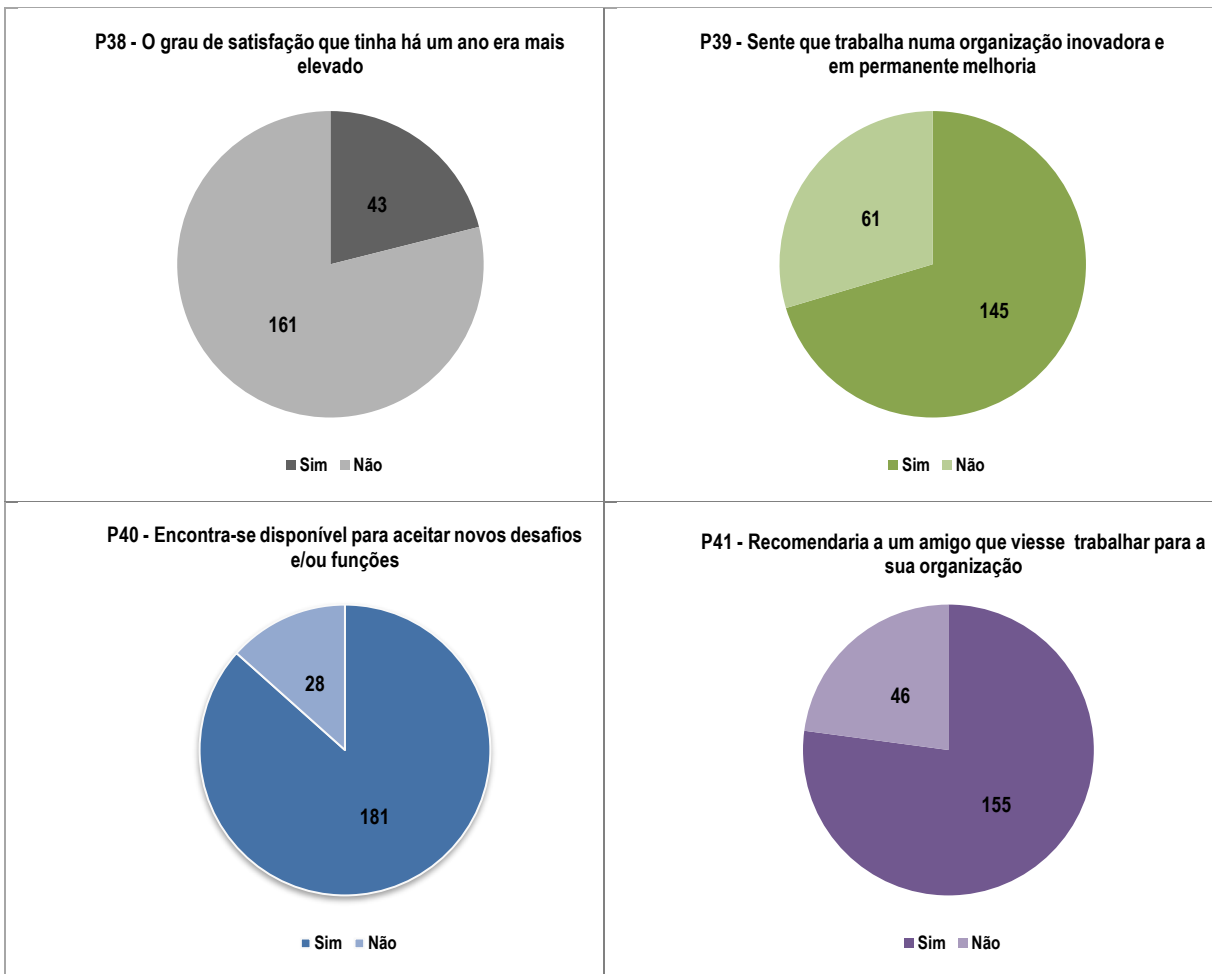


Gráfico 1 – Resultados das questões “sim/não” (P38, P39, P40 e P41)

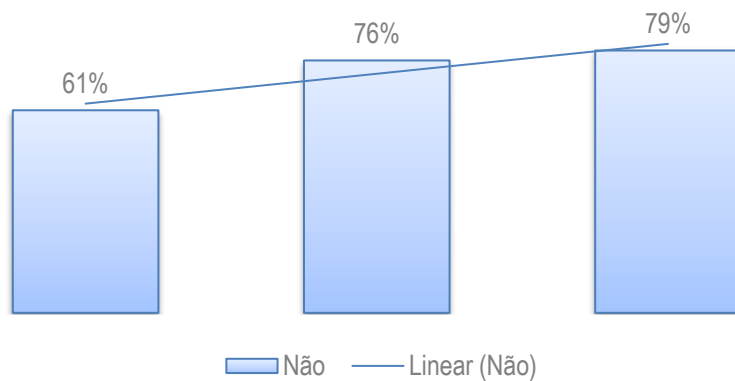


Gráfico 2 – Evolução da questão nº 38
O grau de satisfação que tinham há um ano era mais elevado?

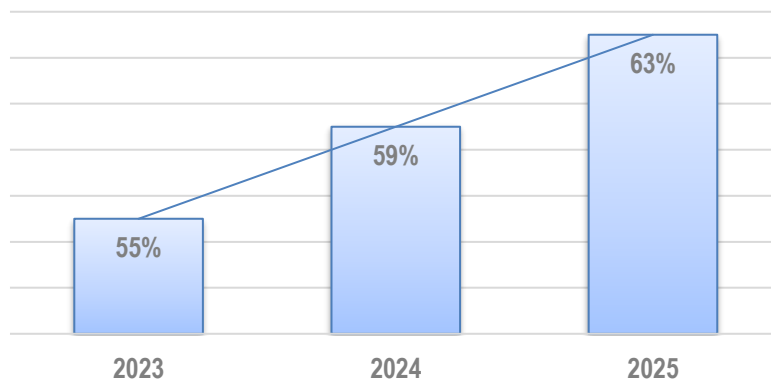


Gráfico 3 – Grau de Satisfação com a Organização (P37)

2.3 AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLOBORADORES POR RESPOSTA SOCIAL

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

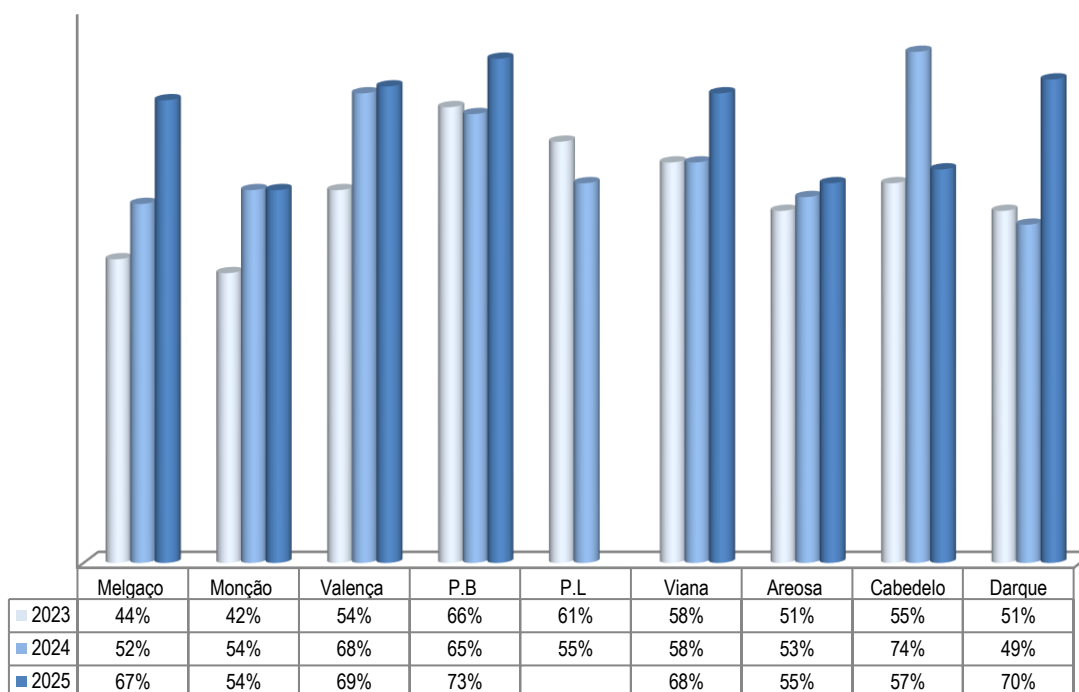


Gráfico 4 – Taxa média de Satisfação (CACI's)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação colaboradores

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

FORMAÇÃO PROFISSIONAL

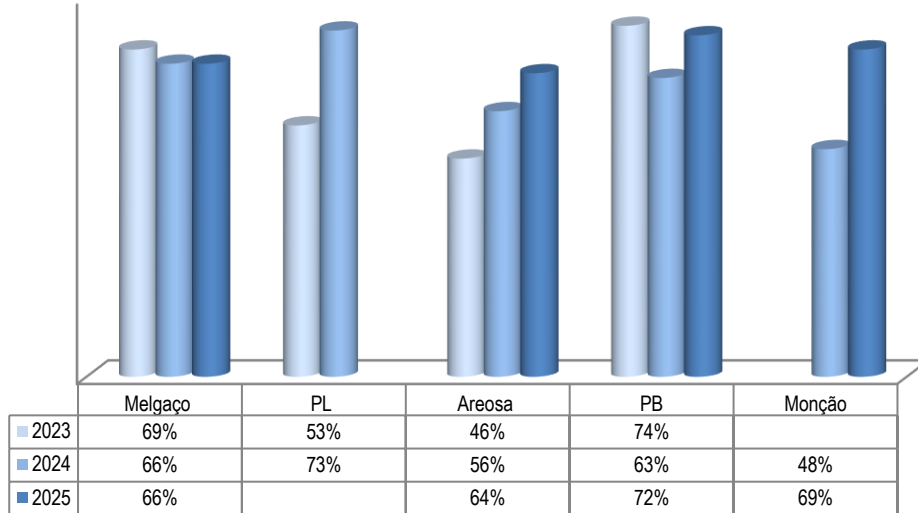


Gráfico 5 – Taxa média de Satisfação (Centros de Formação Profissional)

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

RESIDÊNCIAS

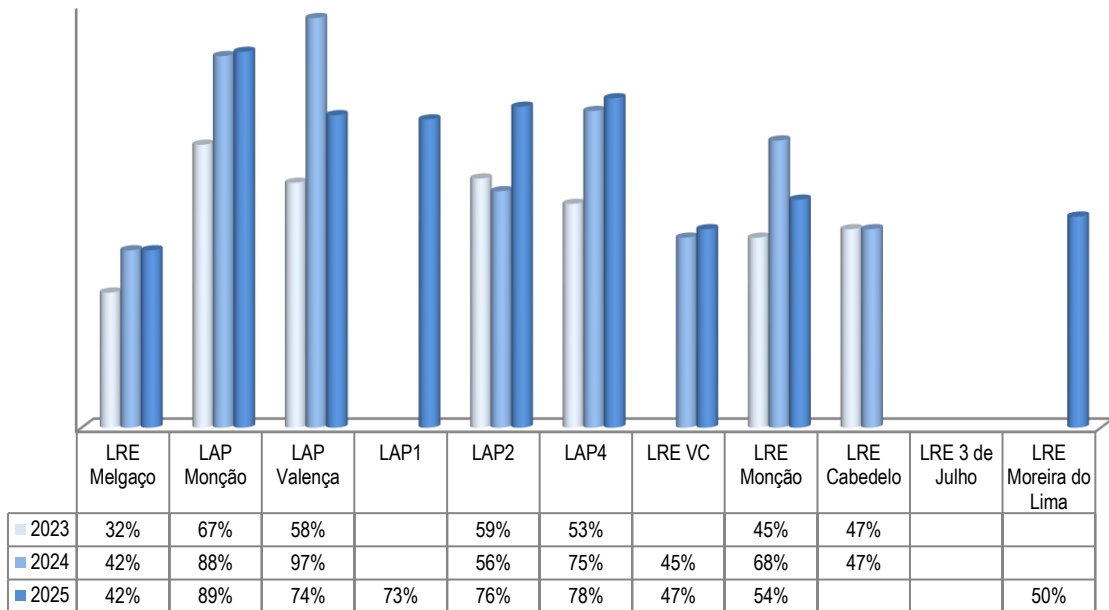


Gráfico 6 – Taxa média de Satisfação (Área Residencial)

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

OUTRAS RESPOSTAS SOCIAIS

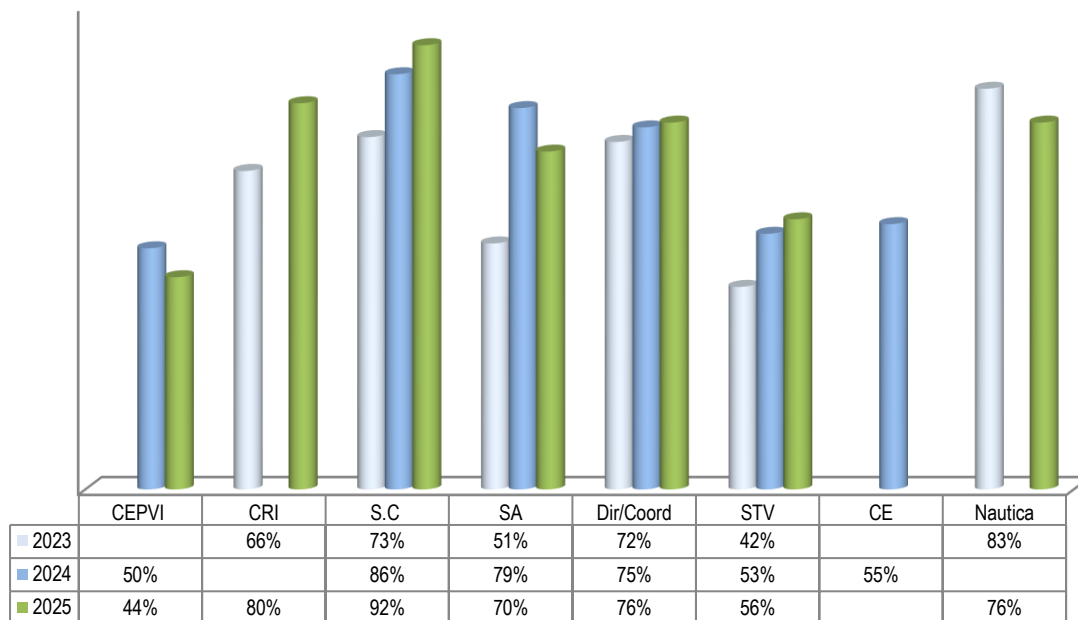


Gráfico 7 – Taxa média de Satisfação (Outras Respostas/Serviços)

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

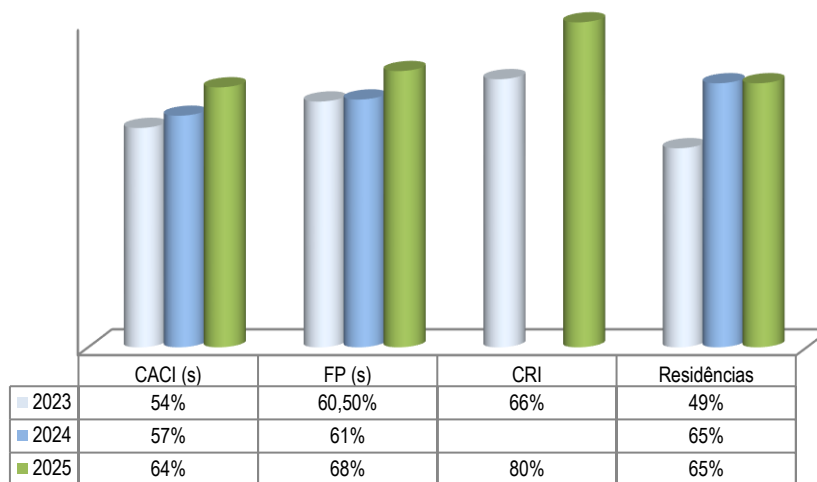


Gráfico 8 – Taxa média de Satisfação (Comparação entre respostas)²

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 resulta 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)		
2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
55,54%	58,84%	<u>62,47%</u>	53,96%	57,55%	<u>60,39%</u>	50,15%	57,92%	<u>57,89%</u>
Política Orientação para os Resultados								
2023	2024	2025						
56,88%	59,84%	<u>62,38%</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
	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025		
Diretores/Coord.	78%	75%	78%	81%	80%	75%	68%	68%	77%	P20 – 50%	P32 – 92%
CACI MELGAÇO	46%	53%	66%	45%	51%	67%	45%	51%	59%	P5 – 48%	P1 – 78%
CACI MONÇÃO	41%	57%	50%	37%	51%	44%	47%	64%	50%	P3 e 16 – 35%	P7 – 72%
CACI VALENÇA	55%	72%	76%	50%	67%	71%	53%	77%	74%	P7 – 32%	P28 – 85%
CACI PB	67%	68%	72%	68%	69%	74%	65%	60%	69%	P3 e 16 – 60%	P19 e 21 – 83%
CACI PL	61%	60%	NA	63%	57%	NA	54%	58%	NA		
CACI Viana	64%	63%	74%	54%	58%	69%	70%	75%	80%	P16 – 41%	P20 e 21 – 83%
CACI Darque	48%	45%	69%	49%	48%	71%	40%	36%	62%	P16 – 60%	P 23 e 28 – 77%
CACI CABEDELLO	57%	76%	58%	66%	80%	60%	52%	72%	51%	P36 – 39%	P20 – 68%
CACI AREOSA	55%	51%	58%	53%	48%	54%	50%	47%	48%	P7 – 40%	P26 – 67%
FP MELGAÇO	67%	63%	64%	67%	58%	67%	67%	66%	72%	P16 e 17 – 44%	Várias – 75%
FP AREOSA	50%	60%	64%	48%	54%	60%	48%	52%	56%	Várias - 50%	P21 – 75%
FP PL	57%	73%	NA	58%	79%	NA	63%	44%	NA		
FP PB	79%	66%	70%	75%	63%	72%	78%	66%	71%	P14,15 e 16 – 50%	P6 – 92%
FP MONÇÃO		49%	66%		53%	67%		42%	63%	Várias – 50%	P6 – 100%
LAP 1	SV	NR	75%	SV	NR	67%	SV	NR	63%	Várias - 50%	Várias- 100%
LAP 2	57%	50%	75%	50%	50%	75%	50%	50%	69%	Várias - 63%	P20 e 21 – 88%
LRE. MELGAÇO	26%	33%	42%	27%	32%	39%	NA	41%	44%	P15 – 33%	P1- 53%
LAP MONÇÃO	68%	88%	86%	42%	88%	96%	22%	94%	88%	P5 – 50%	Várias – 100%
LRE MONÇÃO	43%	66%	54%	54%	68%	52%	75%	54%	50%	Várias - 44%	P6 – 75%
LAP VALENÇA	57%	98%	75%	58%	96%	71%	44%	100%	75%	Várias - 50%	Várias – 88%
LRE V.C	NA	54%	52%	NA	54%	56%	NA	48%	38%	P5 – 25%	Várias – 63%
LAP 4	54%	61%	71%	58%	92%	63%	50%	63%	75%	P16 – 0%	Várias – 100%
LRE 3 DE julho	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA	NA		
LRE Cabedelo	48%	53%	NA	50%	51%	NA	36%	41%	NA		
CEPVI	NR	52%	46%	NR	50%	41%	NR	53%	45%	P17 – 30%	P34 – 56%
CRI	71%	NA	82%	71%	NA	79%	40%	NA	66%	P4 – 53%	P34 – 93%
CE	NR	44%	NR	NR	75%	NR	NR	25%	NR		
LRE ML	NA	NA	53%	NA	NA	52%	NA	NA	47%	P16 – 38%	P32 – 63%
Náutica	82%	NR	73%	75%	NR	75%	81%	NR	75%	P17 – 38%	Várias - 88%

Quadro 5 – Monitorização de taxas de indicadores globais/Estrutura

Valores próximos dos 0% - Nada Satisfeito/ Valores próximos de 100% - Totalmente Satisfeito Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação – Colaboradores
NA – Não atingiu os 40% de participação dos colaboradores/NR – Não realizado

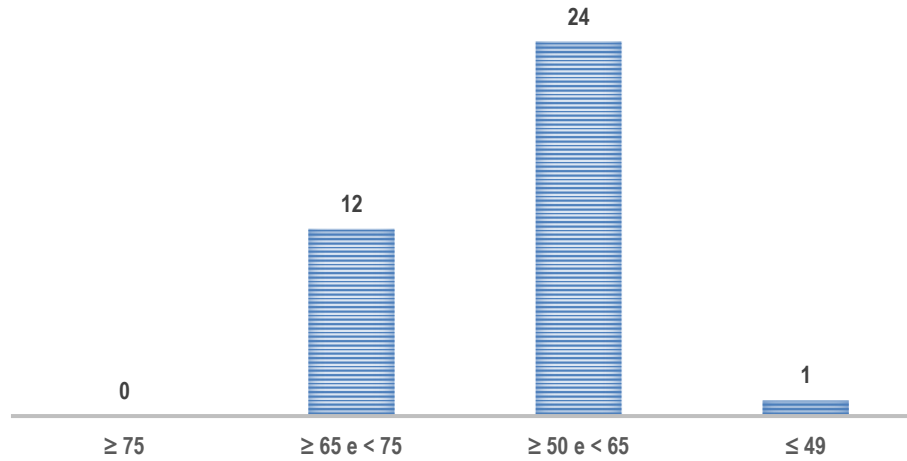


Gráfico 9 – N° de questões por intervalo de satisfação

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

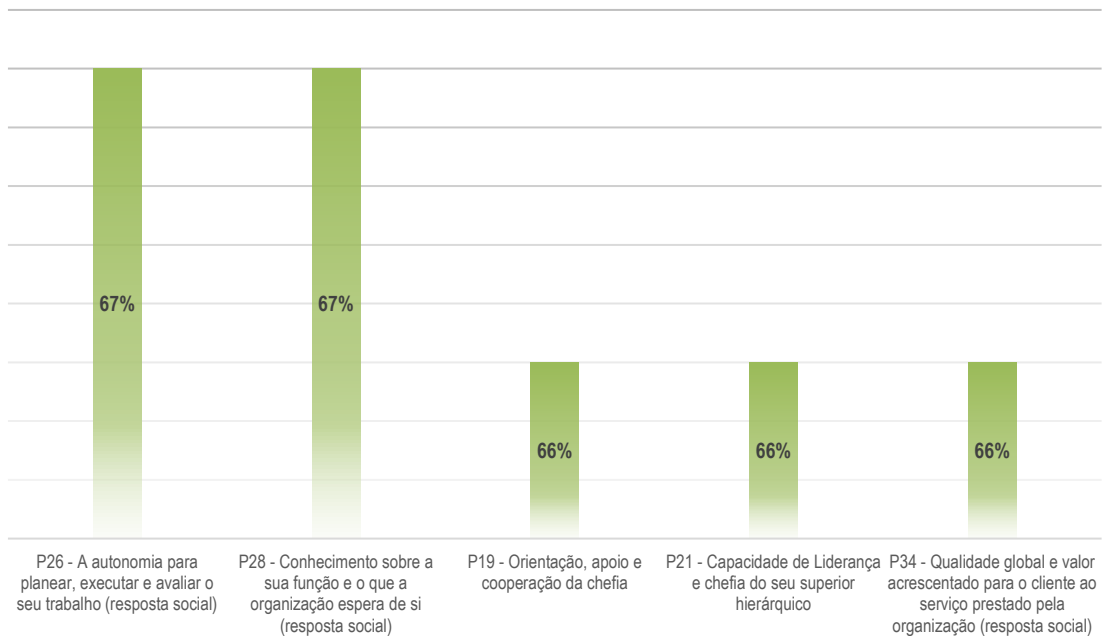


Gráfico 10 – Questões com médias de satisfação mais elevada

Por outro lado, numa perspetiva mais negativa encontramos 3 questões com valores mais baixos.

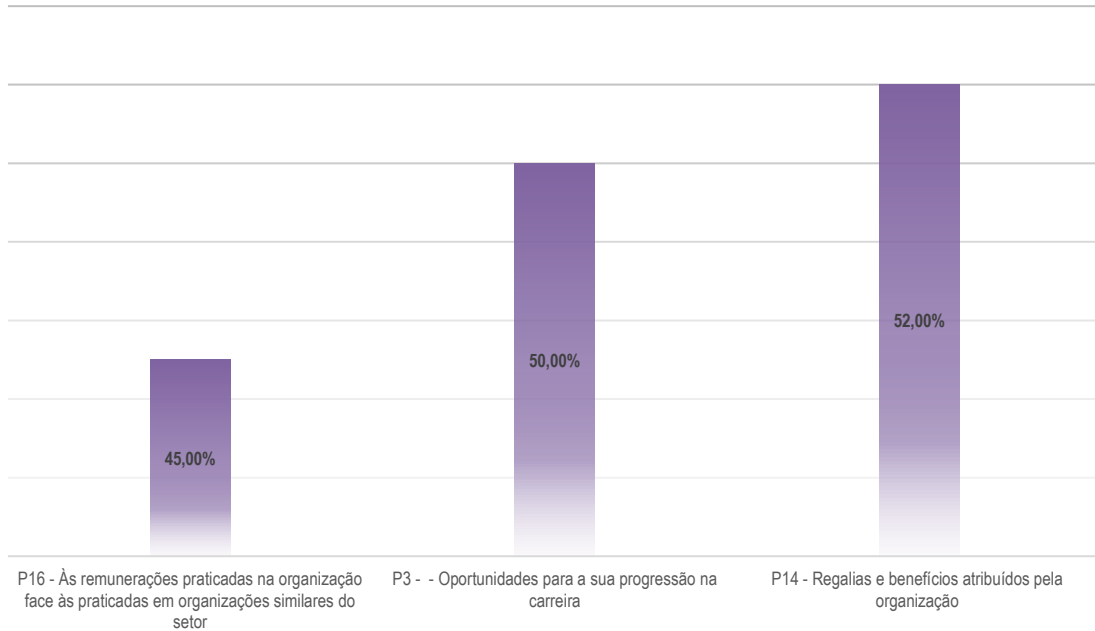


Gráfico 11 - Questões com médias de satisfação igual ou inferior a 50 %

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	16

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 2026.

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 3 pontos percentuais (de 58% para 61%).

É também possível observar, uma pequena descida no índice de respostas nos itens “nada satisfeito”. Os índices de resposta “pouco satisfeito” e “satisfeito” mantiveram os valores do ano transato. Relativamente aos índices de resposta dos itens “muito satisfeito” e “totalmente satisfeito” verificou se um aumento considerável. A percentagem de respostas “não sabe, não se aplica”, teve também uma ligeira descida. (ver Gráfico 12).

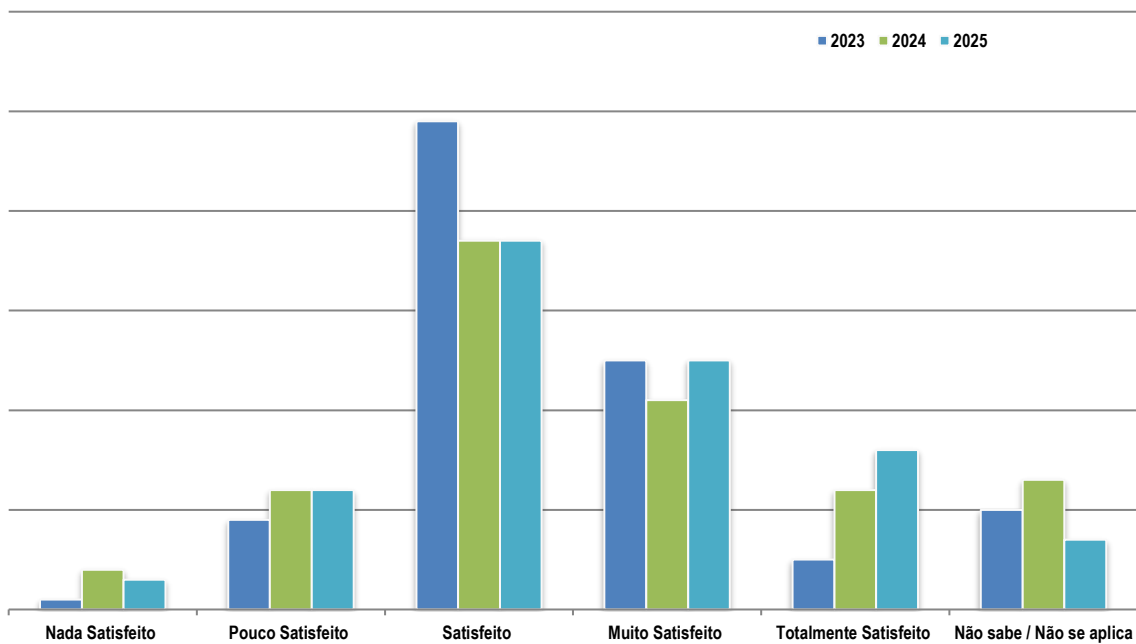


Gráfico 12 - Taxa de respostas em cada um dos níveis da escala

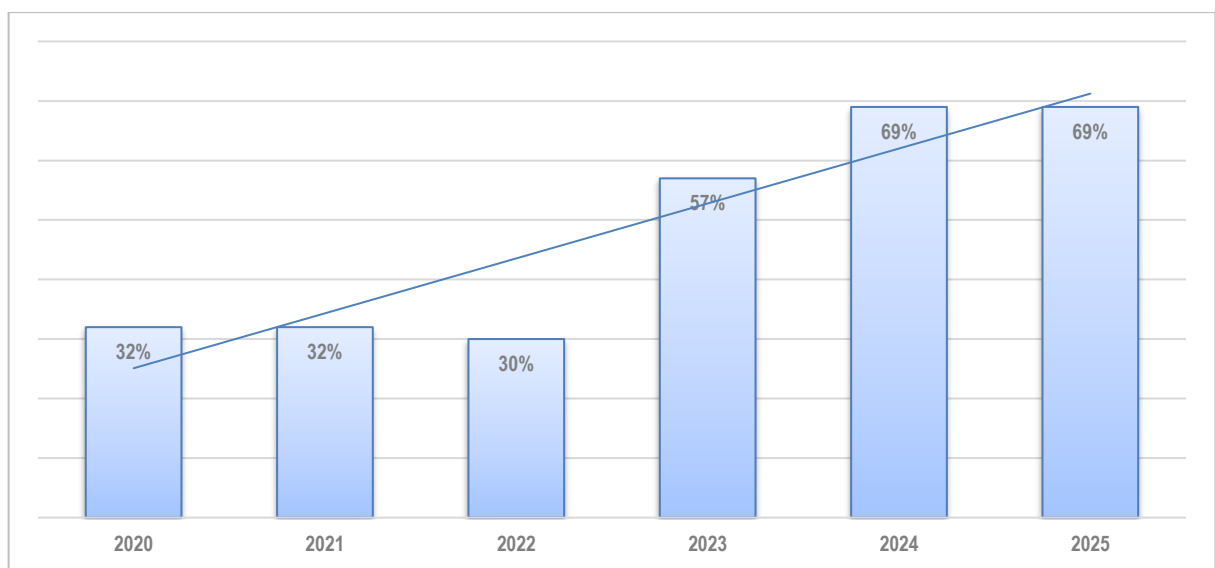


Gráfico 13 – Taxa de participação de colaboradores – avaliação satisfação

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 a mesma manteve-se idêntica ao ano transato (69%).
- Os resultados das respostas sociais LRE 3 de julho; LRE Cabedelo; CACI e FP de Ponte de 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 Ponte da Barca são os que apresentam resultados de satisfação mais elevados (73%) e os colaboradores do CACI de Monção são os que manifestam maior insatisfação (54%).
- No que se refere à Formação Profissional: os colaboradores da FP de PB são os que apresentam resultados de satisfação mais elevados (72%) e os colaboradores da FP de Areosa são os que manifestam maior insatisfação (64%).
- Salienta-se o facto que quer os resultados mais baixos dos CACI (S) quer da Formação Profissional. apresentam valores considerados positivos, nomeadamente acima de 50%
- No que se refere à Área Residencial: os colaboradores do LAP de Monção são os que apresentam resultados de satisfação mais elevados (89%) 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 (92%) e os colaboradores do CEPVI são os que manifestam maior insatisfação (46%).
- Tal como nos anos anteriores, as questões que apresentam um índice menor de 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 se o seu grau de satisfação é mais elevado do que no ano passado, a média de satisfação mantém uma tendência crescente, tendo este ano atingido a percentagem de 79%.
- 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 (64%) é mais elevada que a média das respostas às questões institucionais (55%).
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: 25/06/2025 a 31/07/2025

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

Inquéritos recebidos: 340 de 511 clientes

Taxa de resposta: 67%

Inquéritos inválidos: 0

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 7 – Ficha Técnica

3.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2021	2022	2023	2024	2025
86%	87%	88%	89%	89%

Resposta com maior índice de satisfação	P23 – Os colaboradores que trabalham no centro nunca se esquecem dos meus medicamentos	93%
Resposta com menor índice de satisfação	P47 – No final do ano mostram-me as contas da APPACDM e os resultados destes inquéritos	72%

Quadro 8 - Análise aos resultados globais/Questões de acordo com >e< índice de satisfação

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	-	-	LRE Melgaço	9	53%	CACI P. Barca	13	54%	LAP Monção	8	100%
CACI Areosa	48	53%	CACI Melgaço	44	67%	CACI Cabedelo	38	67%	LAP Valença	8	100%
LAP 1	2	25%	CACI Valença	29	97%	LRE VC	2	20%	CACI DARQUE	14	47%
LAP 2	5	63%	CACI Viana	28	93%	CACI Monção	26	90%	LRE 3 de julho	5	31%
CACI P. L	29	97%	LAP 4	8	100%	LRE Monção	9	100%	LRE Cabedelo	3	17%
LRE ML	12	71%									

Quadro 9 – Nº de questionários recebidos por Estrutura
DADOS RELATIVOS AO NÚMERO DE CLIENTES A FREQUENTAR EM 31/07/2025



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

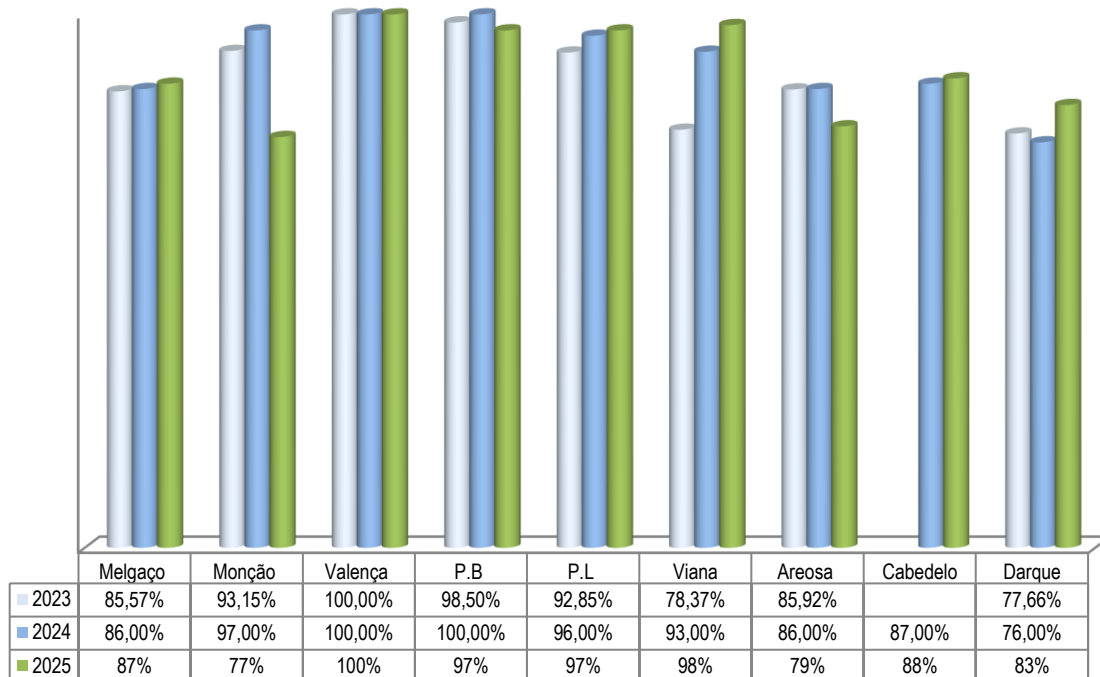


Gráfico 15 – Taxa média de Satisfação (CACI)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

RESIDÊNCIAS

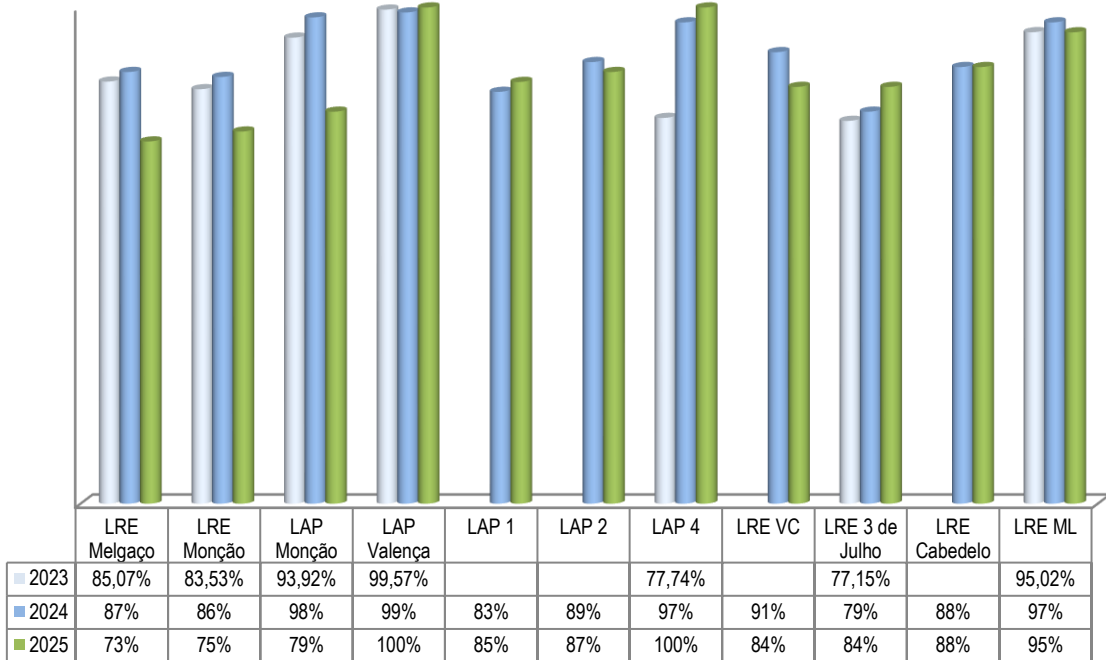


Gráfico 16 – Taxa média de Satisfação (Residências)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

OUTRAS RESPOSTAS SOCIAIS

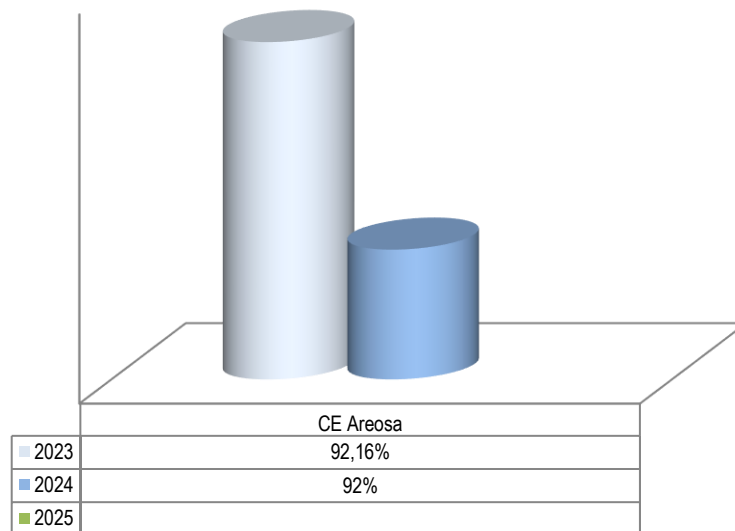


Gráfico 17 – Taxa média de Satisfação (Outras Respostas Sociais)

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

As respostas sociais que não tem valores deve se ao facto de não existirem respostas associadas

COMPARAÇÃO ENTRE RESPOSTAS SOCIAIS

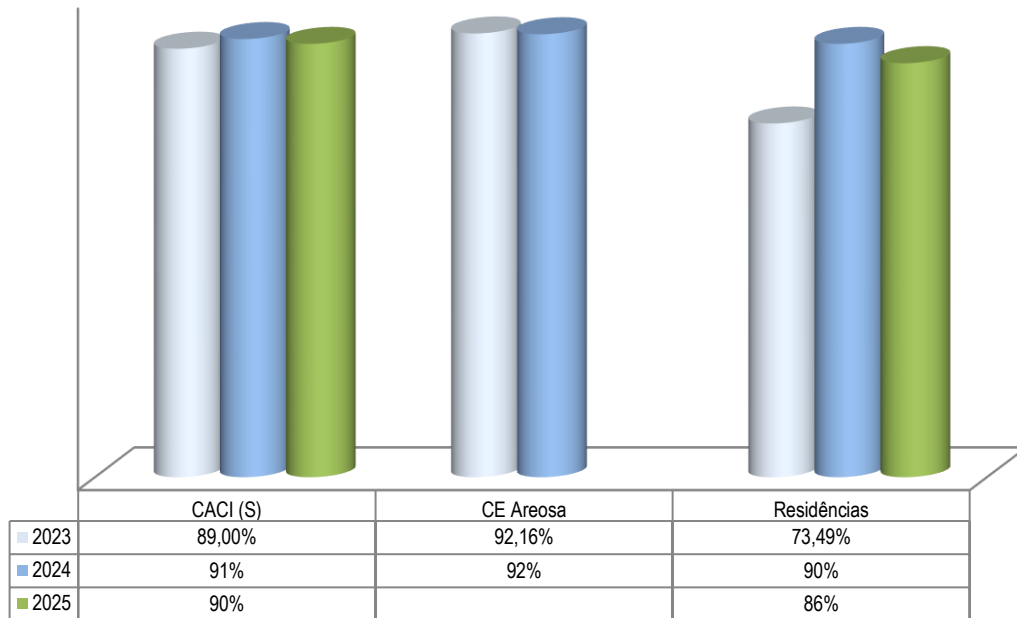


Gráfico 18 – Taxa média de Satisfação (Comparação entre respostas)⁴

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

As respostas sociais que não tem valores deve se ao facto de não existirem respostas associadas

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)		
2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
87%	88%	86%	88%	90%	73%	88%	89%	70%	86%	87%	77%
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.)		
2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025	2023	2024	2025
89%	90%	66%	81%	84%	55%	98%	99%	97%	83%	87%	68%
Política da Abrangência Indicador (Atividades e Serviços)											
2023	2024	2025									
87%	89%	67%									

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%	74%	72%	73%	75%	68%	71%	74%	100%
LRE Melgaço	72%	88%	89%	84%	89%	89%	87%	86%	88%
CACI Monção	77%	75%	73%	83%	72%	71%	74%	75%	96%
LRE Monção	86%	73%	70%	77%	66%	55%	68%	67%	100%
LAP Monção	81%	75%	78%	80%	72%	60%	68%	72%	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	99%	97%	98%	98%	98%	97%	96%	98%	100%
CACI PL	98%	98%	98%	95%	98%	90%	94%	98%	100%
CACI Viana	99%	99%	99%	99%	99%	97%	96%	98%	96%
LAP 4	100%	100%	100%	100%	100%	100%	98%	100%	100%
CACI Cabedelo	85%	93%	89%	84%	89%	77%	83%	90%	100%
LRE de VC	88%	100%	78%	76%	75%	81%	80%	81%	100%
LRE do Cabedelo	83%	83%	83%	88%	79%	96%	90%	90%	100%
CACI Darque	86%	84%	83%	87%	82%	67%	75%	82%	92%
LRE 3 de julho	90%	85%	85%	81%	83%	73%	80%	86%	100%
CACI Areosa	78%	81%	78%	77%	73%	73%	77%	77%	98%
LAP 1	81%	88%	88%	85%	88%	75%	83%	81%	100%
LAP 2	88%	90%		88%	88%	83%	87%	78%	100%
CE Areosa									
LRE ML	96%	96%	95%	95%	96%	88%	93%	96%	100%

Quadro 11 – Monitorização de taxas de indicadores globais/Estrutura Valores próximos dos 0% Nada Satisfeito/ Valores próximos de 100% - Totalmente Satisfeito
As respostas sociais que não tem valores deve se ao facto de não existirem respostas associadas

3.4. CONCLUSÕES – AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO CLIENTES

- Verificou-se que a média geral de satisfação tem-se mantido praticamente ao mesmo nível (de 88% em 2023; 89% em 2024 e 89% em 2025).
- A taxa de resposta diminuiu consideravelmente em relação a 2024.
- Continuam numa tendência crescente o número de respostas com pontuação igual ou superior a 90% (10 questões em 2023; 25 questões em 2024 e 29 questões em 2025).

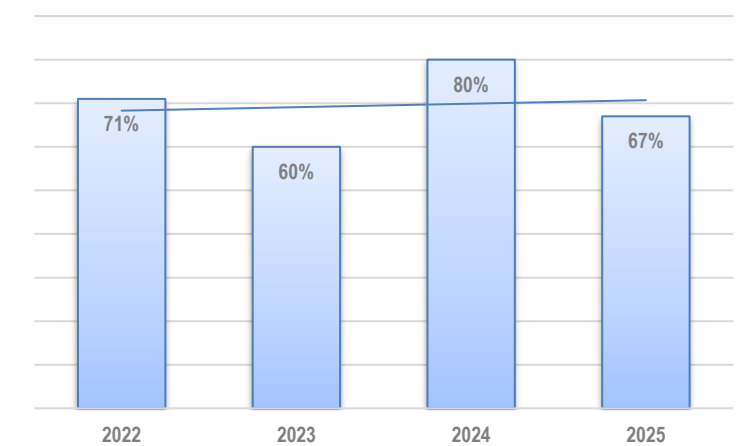


Gráfico 19 – Taxa de participação de clientes – avaliação satisfação

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação clientes

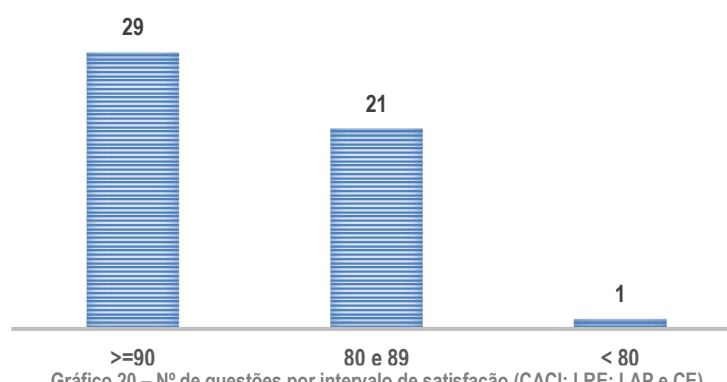


Gráfico 20 – Nº de questões por intervalo de satisfação (CACI; LRE; LAP e CE)

- Relativamente à resposta social CACI: os clientes do CACI de Valença são os que apresentam maior índice de satisfação com 100%.
- No que se refere à área residencial, os clientes do LAP de Valença e LAP 4 são os que apresentam maior índice de satisfação com 100%.

- 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 72%.
- Relativamente às questões abertas, os itens que os clientes maioritariamente salientaram como o melhor que o centro tem foi a: **“atividades; respeito e atenção pelos clientes; os 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 2026.

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: 25/06/2025 a 15/09/2025

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

Inquéritos recebidos: 5

Taxa de resposta: 5%

Tratamento e análise: Equipa da Qualidade

Quadro 12 – Ficha Técnica

4.2 ANÁLISE QUANTITATIVA GLOBAL

2022	2023	2024	2025
82%	92%	86%	96%

Resposta com maior índice de satisfação	Várias questões	100%
Resposta com menor índice de satisfação	P7 – Participação no desenvolvimento dos serviços e atividades da APPACDM	88%

Quadro 13 - Análise aos resultados globais/Questões de acordo com >e< índice de satisfação

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

Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação - parceiros

Estrutura	Nº	Taxa	Estrutura	Nº	Taxa
Areosa	1	6%	Melgaço	1	5%
Ponte de Lima	1	8,3%	Valença	1	3%
Ponte da Barca	0	0%	Darque	0	0%
Monção	1	8%	Cabedelo	0	0%
Institucionais	0	0%	Viana do Castelo	0	0%

Quadro 14 – Nº de questionários recebidos por Estrutura

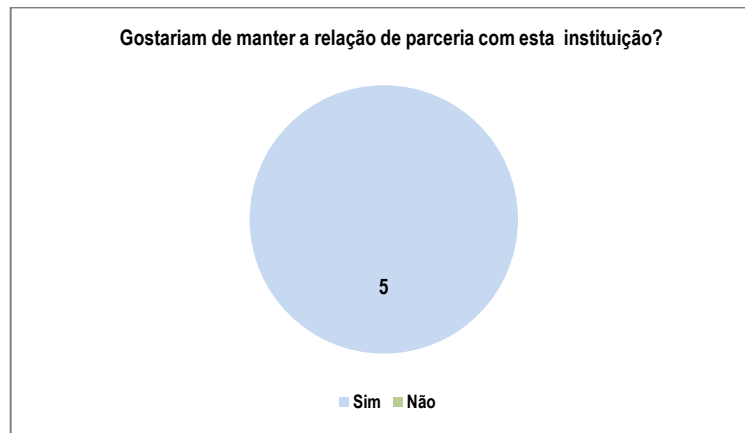


Gráfico 21 – Resultados das sugestões “sim/não” (P13)

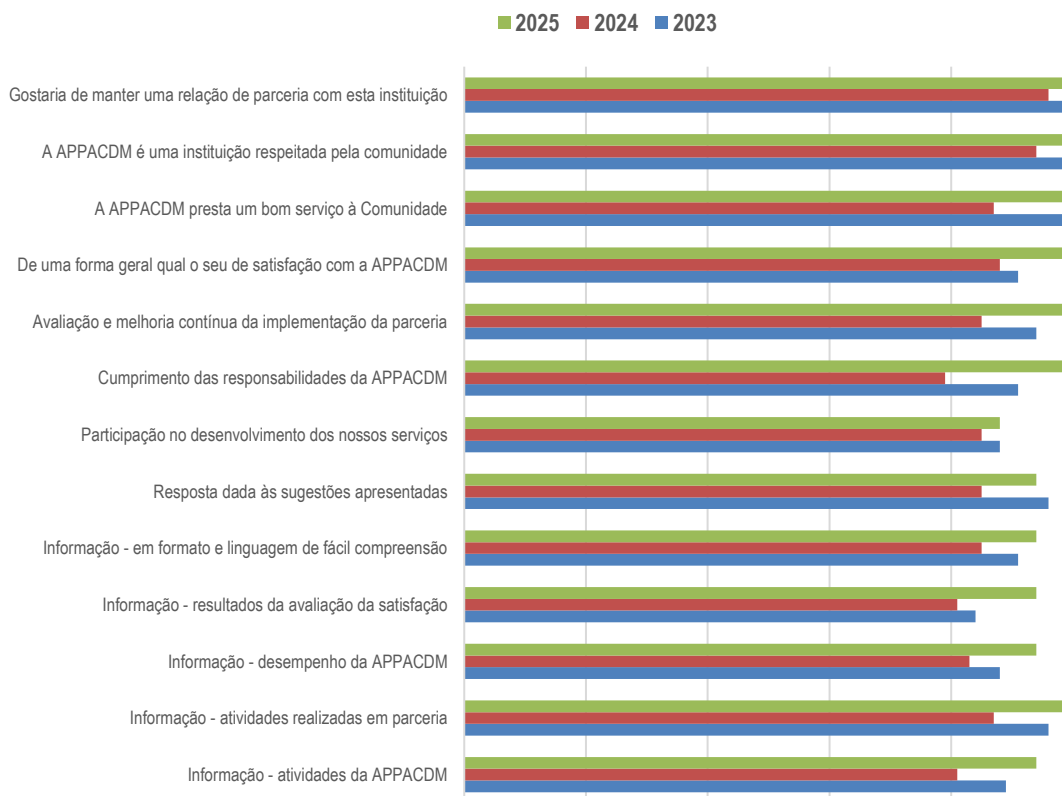


Gráfico 22 – Análise por questão

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 subida de 10%, na média geral de satisfação em relação ao ano transato (de 86% em 2024 para 96% em 2025).
- Convém salientar que relativamente à questão “De uma forma geral qual o seu grau de satisfação com a APPACDM?”, a mesma registou uma acentuada subida este ano:

2023	2024	2025
91%	87%	100%

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

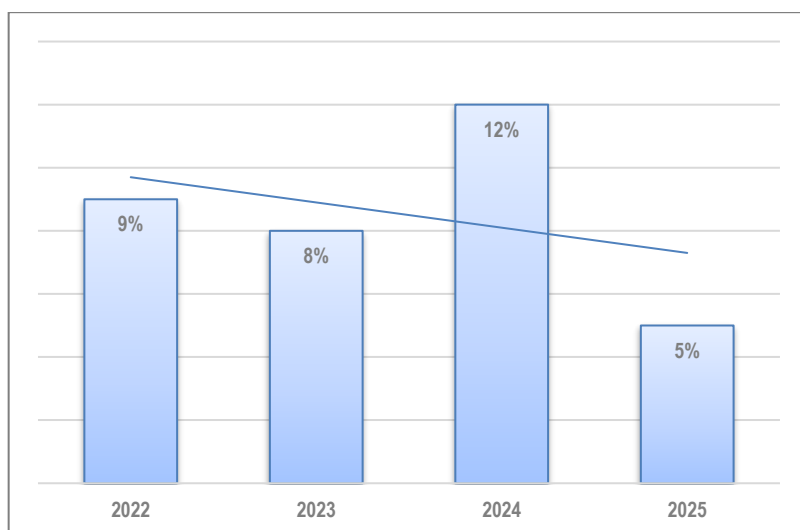


Gráfico 23 – Taxa de participação de parceiros – avaliação satisfação
Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação parceiros

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: 20/06/2025 a 15/09/2025

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

Inquéritos recebidos: 0

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/ Questões de acordo com >e< índice de satisfação
Valores próximos dos 0% - Nada Satisfeito/ Valores próximos de 100% - Totalmente Satisfeito
Fonte: Inquéritos de avaliação de satisfação - Financiadores

6. TAXA DE SATISFAÇÃO GLOBAL DE TODAS AS PARTES INTERESSADAS

2022	2023	2024	2025
81%	77%	83%	82%

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 (2025)

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

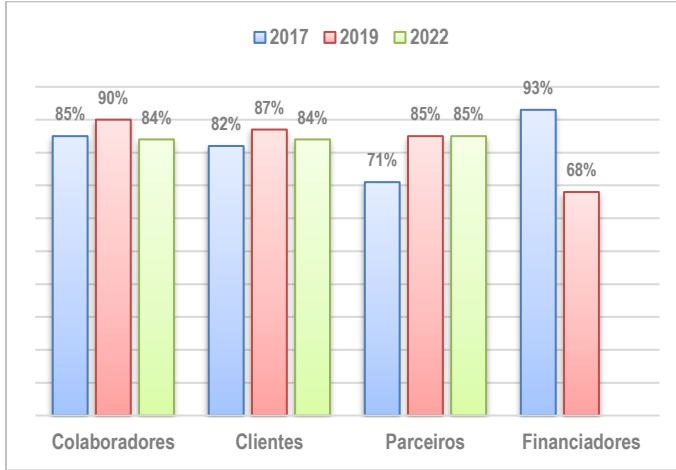


Gráfico 24 – Evolução dos valores médios Necessidades e Expetativas stakeholders

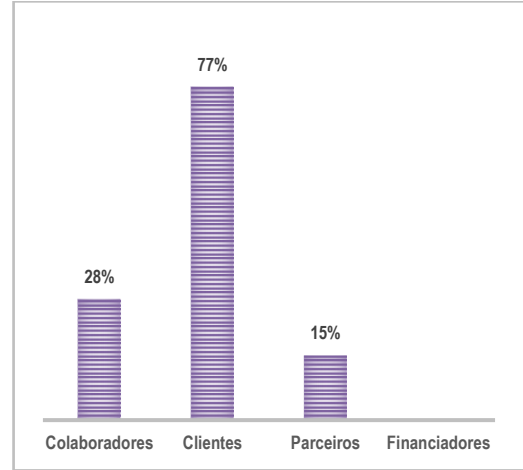


Gráfico 25 – Taxa de participação na avaliação das necessidades e expetativas

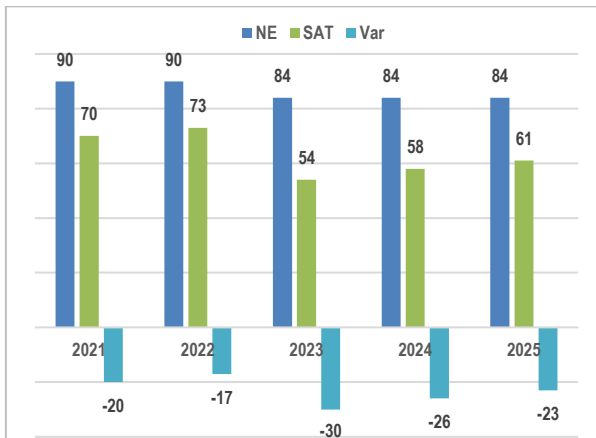


Gráfico 26 –Variação necessidades e expetativas vs satisfação (colaboradores)

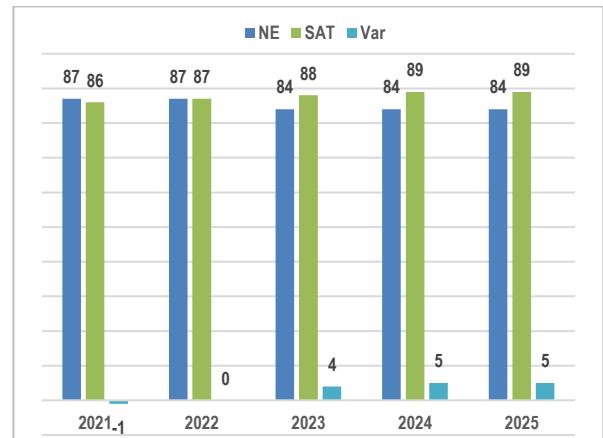


Gráfico 27 - Variação necessidades e expetativas vs satisfação (clientes)

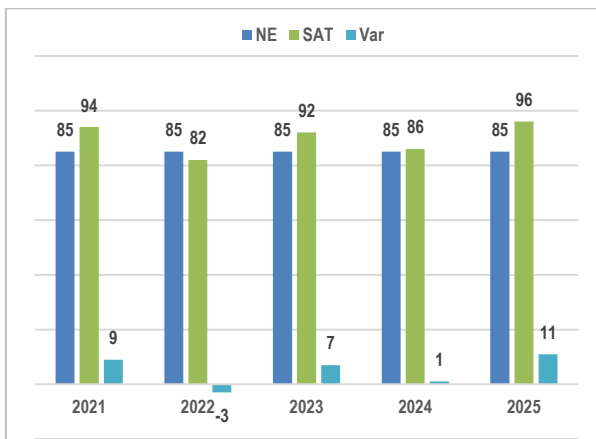


Gráfico 28 –Variação necessidades e expetativas vs satisfação (parceiros)

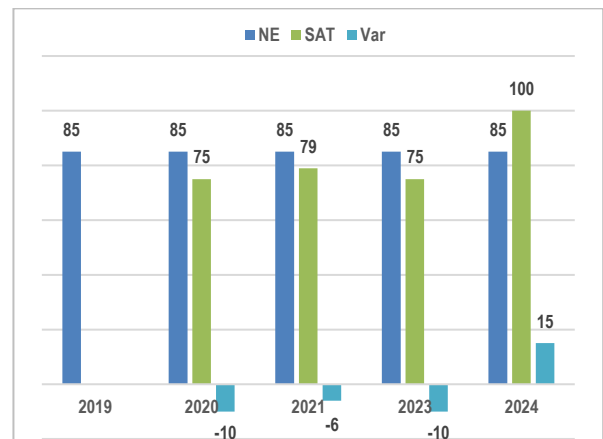


Gráfico 29 - Variação necessidades e expetativas vs satisfação (financiadores)

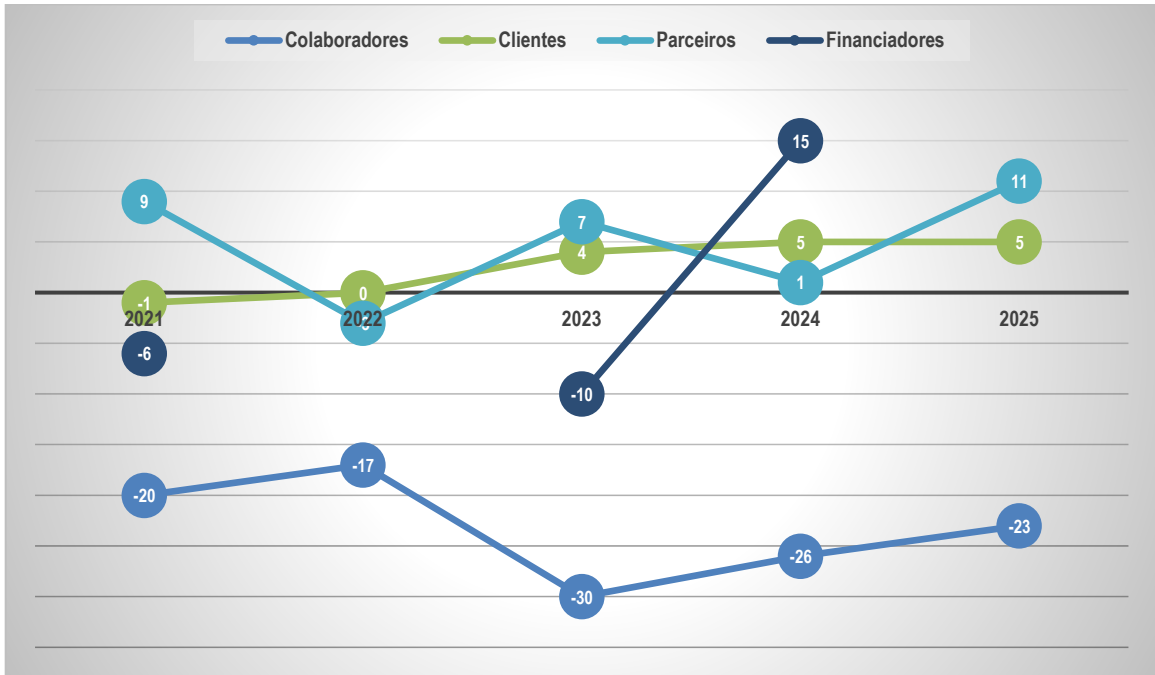


Gráfico 32 - Evolução da variação entre avaliação NE e avaliação satisfação stakeholders

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 (-23%) e os parceiros que apresenta, valores de variação positiva superior (+11%).

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

8. SUGESTÕES 2025

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

2025 – Sugestões e comentários	Ação
<p>Formação específica nas áreas de trabalho. Mais formação. TSST deveria ter mais atenção a formações adequadas e obrigatórias colaboradores. Recursos Humanos e chefias com mais formação em gestão de pessoas e mediação de conflitos.</p>	<p>O Plano de Formação de 2026 já foi divulgado com intervenções formativas solicitadas pelos colaboradores. Além disso, para inícios de 2026 está previsto no PAG do Gabinete de Formação a realização do diagnóstico de necessidades de formação, por grupo funcional. Os resultados obtidos do DNF terão como objetivo a realização do Plano de Formação 2027/2028 e a melhoria do Plano de Formação 2026.</p>
<p>Aumento salarial. Atualização salarial. Percebendo o esforço da organização para melhorar as condições dos trabalhadores é difícil sentir-me satisfeita com os valores salariais praticados especificamente para as categorias de técnico superior. Percebendo que tudo se trata de CNIS, penso que muito se poderia fazer se as entidades de impusessem mais.</p>	<p>A APPACDM de VC paga os salários dos colaboradores de acordo com o que está estabelecido nos acordos com o CDSS e CNIS. Nos últimos anos 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. Além do aumento de vencimentos foi recentemente proporcionado a todos os colaboradores seguro de saúde. Nos últimos anos, a APPACDM de VC tem proporcionado 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 deu a possibilidade aos colaboradores premiados de escolherem entre um dia de férias adicional ou o valor monetário fixo de 75 € (setenta e cinco euros). Como forma de recompensar os seus colaboradores, a instituição também tem investido em algumas medidas para aumento da satisfação dos mesmos, tais como o desenvolvimento do projeto equilíbrio interior e o jantar de Natal realizado de 2025.</p>
<p>Semana de 4 dias de trabalho em sistema híbrido para os técnicos poderem fazer nos registos na Ankira. Implementação de semana de 4 dias de trabalho.</p>	<p>A APPACDM é uma instituição de prestação de serviços de apoio direto às pessoas com deficiência. Os técnicos da APPACDM, por norma, têm disponível no seu horário de trabalho, momentos para a realização deste trabalho mais burocrático.</p>
<p>Tem que se dar uma autonomia aos colaboradores, isso não implica haver chefia a dar ordens, mas para resolver pequenos assuntos, não devia se obrigatório pedir autorização para situações fáceis de resolver. Se não o processo atrasa muito.</p>	<p>Comentário (explorar pela Direção Técnica da Estrutura)</p>
<p>Reconhecimento do auxiliar não devia ser aplicado uma vez, mas sim mensalmente até nova avaliação. Continuo a não concordar com a análise desempenho só ser atribuída por percentagens. desvalorizando o bom trabalhador que tenha faltas por acidentes ou doenças.</p>	<p>A legislação em vigor considera faltas todas as ausências ao trabalho, com exceção das faltas por licença de maternidade. Contudo, a APPACDM decidiu não considerar também as faltas dadas por acidente de trabalho para efeitos de avaliação de desempenho. Acrescentamos ainda que peso das faltas nestas situações para a avaliação de desempenho, em determinadas funções, é quase residual.</p>
<p>Mais apoio psicológico.</p>	<p>Recentemente foi divulgado o projeto piloto “Equilíbrio Interior”, iniciativa que visa promover o bem-estar físico, emocional e mental dos nossos colaboradores; futuramente está a ser analisada a hipótese de se implementar medidas de teor semelhante</p>
<p>Falta de pessoal no direto que interfere na qualidade de resposta. Nos parâmetros que só pus satisfeito, melhoraria significativamente se existisse mais pessoal no trabalho direto com os clientes.</p>	<p>Relativamente a esta resposta social, o rácio de colaboradores encontra-se acima do exigido no referido acordo de cooperação com o CDSS. A Direção está consciente desta situação, no entanto apenas poderá ser alterada quando os clientes foram redistribuídos por novas estruturas residenciais</p>
2025 – Sugestões e comentários	Ação

Uma chefia mais presente	Comentário (explorar pela Direção Técnica da Estrutura)
A diretora desta instituição é muito competente	Elogio

Data: 30.11.2025

Elaborado por Equipa da Qualidade – Alberta Leite

Verificado pelo Gestor da Qualidade – Hugo Oterelo

Aprovado por Presidente – Luiz Costa