

ASCUDT - Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes

## Sistema de Gestão da Qualidade

# RELATÓRIO GLOBAL AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO STAKEHOLDERS



(2015)

## 1. Índice Geral

1. ÍNDICE GERAL	2
2. INTRODUÇÃO	3
3. METODOLOGIA	3
4. RESULTADOS OBTIDOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO: COLABORADORES	4
4.1. CARACTERIZAÇÃO (COLABORADORES)	4
5. RESULTADOS OBTIDOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO: CLIENTES	7
5.1. CARACTERIZAÇÃO (CLIENTES)	7
5.2. AVALIAÇÃO GLOBAL (CLIENTES)	7
6. RESULTADOS OBTIDOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO: FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS	9
6.1. CARACTERIZAÇÃO (FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS)	9
6.2. AVALIAÇÃO GLOBAL (FAMILIARES)	9
7. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FINANCIADORES	11
7.1. CARACTERIZAÇÃO (FINANCIADOR)	11
9. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS	13
9.1. CARACTERIZAÇÃO (PARCEIROS)	13
10. CONCLUSÕES (PLANO DE AÇÃO)	14
GRÁFICO 53 – MÉDIA DE SATISFAÇÃO REFERENTE AO ANO DE 2015	15
COMUNICABILIDADE:	16
FIABILIDADE:	16
ACESSIBILIDADE:	16
IDENTIDADE:	17
RECETIVIDADE E FLEXIBILIDADE:	17
PARTICIPAÇÃO DE FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS:	17

## 2. Introdução

A avaliação de satisfação assume um papel fundamental na estruturação de uma política de qualidade ativa que responda adequadamente às necessidades e expectativas dos atores indicados. Constitui a génese da identificação e implementação de oportunidades de melhoria, permitindo, desta forma, prestar serviços de forma eficaz e eficiente, contribuindo para a competitividade e autossustentabilidade da Organização. Este processo tem como parte integrante a auscultação do nível de satisfação dos colaboradores, clientes, familiares/significativos, parceiros, fornecedores e financiadores e no envolvimento de todos os stakeholders neste processo de autoavaliação da qualidade institucional.

Como ação complementar ao processo de satisfação, foram também auscultados os colaboradores com o intuito de avaliar o seu grau de motivação relativamente aos serviços em que estão envolvidos e às tarefas que desenvolvem, divulgados aquando a avaliação de satisfação desta parte interessada.

A metodologia adotada foram os inquéritos por questionário, constituídos por respostas fechadas e uma aberta, aplicados ao universo dos Stakeholders. Depois de devolvidos, os dados foram inseridos na plataforma informática QualityAlive em uso na ASCUDT.

O presente relatório tem como finalidade compilar, tratar, analisar, interpretar e apresentar os resultados da avaliação de satisfação das partes interessadas durante o ano de 2014 (cujos resultados finais do tratamento dos inquéritos, inseridos na Plataforma Informática QA, se encontram anexados), contribuindo para um melhor conhecimento interno e externo da instituição, das suas necessidades, fraquezas, potencialidades e oportunidades, permitindo ir ao encontro das expectativas das partes interessadas, bem como melhorar os pontos críticos identificados por estas.

## 3. Metodologia

A recolha de opiniões foi realizada tendo como base inquéritos, que foram disponibilizados e recolhidos pelas seguintes vias: Correio, email, em mão e em visita domiciliária.

As escalas de avaliação utilizadas variaram em função dos destinatários. A cada resposta qualitativa foi associado um algarismo de forma a obtermos valores percentuais, ou seja, o índice de satisfação para cada item. Este índice é obtido ponderando o peso de cada resposta no total das respostas válidas. O valor médio global obtido resulta da média do conjunto das respostas.

A informação relativa aos destinatários e escalas utilizadas é:

Escala de satisfação			
Grau	Valor	Conta para cálculo	Percentagem
Muito satisfeito	4	Sim	100,00 %
Satisfeito	3	Sim	66,67 %
Insatisfeito	2	Sim	33,33 %
Muito insatisfeito	1	Sim	0,00 %
Sem opinião	0	Não	----
Não aplicável	0	Não	----

## 4. Resultados obtidos da avaliação da satisfação: Colaboradores

### 4.1. Caracterização (Colaboradores)

Período de avaliação: 18 a 23 de outubro de 2015

Escala utilizada: 6 Indicadores - Escala Qualitativa

Muito insatisfeito (MI); Insatisfeito (I); Satisfeito (S); Muito Satisfeito (MS); Sem opinião (SO); Não aplicável (NA)

Número de questões: 56

Inquéritos enviados: 42 (+4 que em 2014)

Inquéritos recebidos: 42 (+4 que em 2014)

Inquéritos inválidos: 0

Taxa de resposta: 100%

Parâmetros: Comunicabilidade; Fiabilidade; Acessibilidade; SSH; Performatividade; Identidade

Procedimentos: O questionário foi divulgado a todos os colaboradores com vínculo contratual institucional, excluindo contratos temporários, estágios profissionais, bem como contratos inferiores a 1 ano.

Tratamento e análise: Gestora de Formação da ASCUDT

### 4.2. Avaliação Global (Colaboradores)

Os recursos humanos são, cada vez mais, um dos pilares basilares de qualquer instituição, daí que promover um maior nível de satisfação dos colaboradores da nossa Instituição será sempre um dos objetivos contemplados no plano estratégico da ASCUDT.

85,71% dos colaboradores consideram-se muito satisfeitos, considerando que a ASCUDT é uma instituição inovadora e em permanente melhoria (-7,01% que em 2014). De uma forma geral, 83,33% assinalam estar muito satisfeitos (- 11,41% que em 2014).

Após a análise e interpretação dos resultados obtidos dos inquéritos aplicados aos colaboradores podemos verificar que globalmente os colaboradores continuam muito satisfeitos com a instituição.

Os resultados finais da avaliação da satisfação foram extremamente positivos, tendo sido a **média final** de **92,57 %**, - 1,66% que o ano anterior (94,23%).

Relembrando o ano de 2014 e em termos globais o indicador relativamente ao qual os colaboradores demonstram uma maior apreciação é no parâmetro da segurança, saúde e higiene, nos itens *“sinto um ambiente de conforto, segurança e bem-estar físico nas instalações onde trabalho”* e *“sinto um ambiente de conforto, segurança e bem-estar físico no desempenho da minha função”*, com 94,74% (85,37% e 78,57% atualmente).

No presente ano, convém salientar que as áreas onde se evidencia um maior grau de muita satisfação é a identidade, no item *“sei onde posso consultar todas as políticas da instituição”* e a da segurança, saúde e higiene no item *“o estado de higiene, limpeza, conservação e arrumação das instalações são adequados”*. (vide gráficos 4 e 5)

O Manual da Qualidade está acessível a quem o quiser consultar, para além de este ano ter ocorrido uma ação de formação interna, onde foram explicitadas as políticas da ASCUDT. O indicador relativo à limpeza, higiene, conservação e arrumação das instalações prende-se com o facto de as tarefas das colaboradoras auxiliares são eximamente desempenhadas e também pelo facto de as instalações serem ainda recentes.

Por seu turno, os indicadores avaliados de uma forma menos satisfatória pertencem aos parâmetros da performativa (7,69%), fiabilidade (5%) e acessibilidade (4,88%), “o meu desempenho, dedicação e esforço realizado no trabalho, é reconhecido e avaliado de forma correta”; “o meu plano de desenvolvimento pessoal é realizado” e “os horários de trabalho são adequados à melhoria do meu desempenho”, respetivamente (vide gráficos 2, 3 e 6).

Após a análise dos resultados de satisfação de colaboradores, inferimos que a produtividade/desempenho dos colaboradores está intimamente associada à motivação e por conseguinte à sua satisfação e bem estar. No entanto, não se deve ignorar que diferentes pessoas são motivadas por circunstâncias distintas, cabendo ao responsável pelos recursos humanos conhecer os fundamentos da motivação humana, com base nas quais possa sugerir e implementar as modificações necessárias que assegurem elevados níveis de motivação, otimizando o talento disponível e maximizando o retorno para a instituição.

No dia a dia e no senso comum, ainda se confunde os conceitos satisfação e motivação no trabalho. No entanto, são conceitos distintos. A motivação no trabalho traduz-se no desenvolvimento de comportamentos esforçados e persistentes por parte do colaborador, no sentido de alcançar determinados resultados, enquanto que a satisfação com o trabalho resulta de uma avaliação subjetiva das condições do trabalho e dos resultados. Ora, é importante compreender que é possível ter um colaborador satisfeito mas não motivado, não sendo este o caso da ASCUDT.

### Avaliação da Motivação

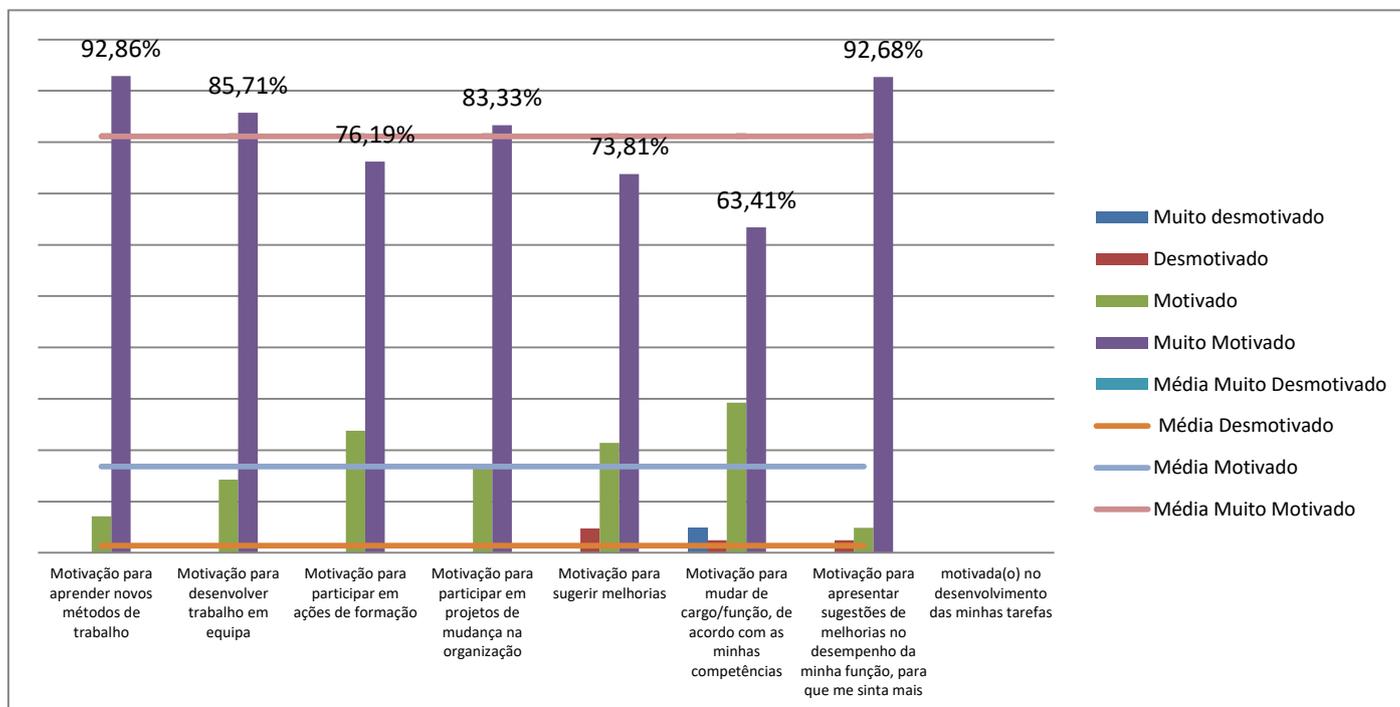


Gráfico 1 - Indicador/questões com índice de motivação de Colaboradores

A percentagem de colaboradores motivados (soma de “Muito Motivados” e “Motivados”) é de 97,94% (-1,31 que em 2014, 99,25%), sendo o índice médio de motivação global extremamente positivo, atingindo os 92,74% (-2% que em 2014 (94,74%).

Valores médios (escala)			
Escala	2014	2015	Desvio
Muito Motivados	85,34%	81,10%	-4,24%
Motivados	13,91%	16,78%	-2,87
Desmotivados	0,38%	1,37%	-0,99%
Muito Desmotivados	0,38%	0,68%	-0,3%

De entre as sete questões colocadas salienta-se que, a que apresenta um índice de satisfação menor é a “Motivação para mudar de cargo/função, de acordo com as minhas competências”, o que em termos reais significa que os colaboradores se sentem motivados a desempenhar o cargo que ocupam.

O objetivo da ASCUDT é aumentar ao nível da excelência a motivação dos seus colaboradores, mas também é importante que cada colaborador desenvolva a sua própria automotivação e entusiasmo ao realizar as suas funções. Só assim é possível realizar as tarefas com qualidade, inovar e relacionar-se bem com os colegas e superiores hierárquicos.

## 5. Resultados obtidos da avaliação da satisfação: Clientes

### 5.1. Caracterização (Clientes)

Período de avaliação: 26 de outubro a 03 de novembro de 2015

Escala utilizada: 6 Indicadores - Escala Qualitativa

Muito insatisfeito (MI); Insatisfeito (I); Satisfeito (S); Muito Satisfeito (MS); Sem opinião (SO); Não aplicável (NA)

Número de questões: 63

Inquéritos aplicados: 55

Inquéritos recebidos: 51

Inquéritos não recebidos: 4

Taxa de resposta: 93%

Parâmetros: Comunicabilidade; Fiabilidade; Acessibilidade; Segurança, Saúde e Higiene; Identidade, Recetividade e Flexibilidade; Participação de Familiares/Significativos.

Procedimentos: O questionário foi aplicado a 55 clientes, quatro dos quais não responderam, devido a comprometimento cognitivo e analfabetismo, que não lhes permite uma interpretação e capacidade de resposta. Por resposta social, responderam aos mesmos, em LRE 29, em SAD 3 e em CAO 19.

Tratamento e análise: Direção Técnica de CAO, SAD e RA I

### 5.2. Avaliação global (Clientes)

É cada vez mais evidente que os clientes são um ativo precioso de qualquer instituição, pelo que avaliação da sua satisfação é fundamental para a melhoria do desempenho da ASCUDT.

Questionados sobre a inovação e melhoria, 78,95% dos clientes de CAO, 85,66% de LRE e 100% dos respondentes de SAD, consideram-se muito satisfeitos, evidenciando-se um aumento relativamente a 2014 (58,33%), (75%) e (100%) respetivamente, no que concerne a CAO e LRE, sendo que SAD manteve a percentagem, acrescentando que de uma forma geral assinalaram estarem muito satisfeitos em relação à instituição: 94,74% em CAO (+28,07%), 96,55% em LRE (+29,88%) e 100% em SAD.

A avaliação da satisfação dos clientes referente ao ano de 2015 revela índices de satisfação bastante positivos, um sinal de que os serviços prestados na instituição são de qualidade.

Da análise dos resultados obtidos dos questionários realizados aos clientes concluiu-se que **92%** dos inquiridos consideram estarem satisfeitos, +1 % que o ano anterior (90,97%).

Recordando em termos globais os valores do ano de 2014, o indicador relativamente ao qual os clientes demonstraram uma maior apreciação foi no campo da comunicabilidade, no indicador “a *informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão*” (77,78% CAO) e no campo da segurança, saúde e higiene no indicador “a *medicação é dada corretamente no horário e quantidade prevista*” (93,75% LRE). Estes indicadores evidenciam um decréscimo de satisfação de – 8,55% e – 2% respetivamente, sendo que a estratégia de divulgação das informações é a mesma, tendo existido um maior leque de estratégias implementadas para a mesma e a medicação, talvez tenha a ver, como explicado anteriormente, com o facto de serem várias pessoas a administrá-la.

Atualmente, os indicadores que revelam um grau de satisfação com maior percentagem (100%) são relativos ao SAD, cujos clientes avaliaram a maioria dos itens positivamente, conforme gráficos nsº 10;13; 16; 19; 25 e 28.

Por seu turno, o indicador avaliado de uma forma menos satisfatória pertence à área da acessibilidade, “*as instalações localizam-se adequadamente e facilitam a minha deslocação*” (3,45%), como se pode verificar no gráfico 15 (LRE), no ano de 2014 o item avaliado como menos satisfatório foi em (LRE), na área de segurança, saúde e higiene relativo à medicação ser dada no horário e quantidade prevista com (6,25%).

## 6. Resultados obtidos da avaliação da satisfação: Familiares/Significativos

### 6.1. Caracterização (Familiares/Significativos)

Período de avaliação: 26 de outubro a 17 de novembro de 2015

Escala utilizada: 6 Indicadores - Escala Qualitativa

Muito insatisfeito (MI); Insatisfeito (I); Satisfeito (S); Muito Satisfeito (MS); Sem opinião (SO); Não aplicável (NA)

Número de questões: 63

Inquéritos aplicados: 27

Inquéritos recebidos: 21

Inquéritos não recebidos: 7

Taxa de resposta: 78 %

Parâmetros: Comunicabilidade; Fiabilidade; Acessibilidade; Segurança, Saúde e Higiene; Identidade, Recetividade e Flexibilidade; Participação de Familiares/Significativos.

Procedimentos: O questionário foi aplicado a 21 familiares das respostas sociais de LRE e CAO, sete dos quais a diretora técnica procedeu à sua aplicação na residência dos familiares, nos dias 28 e 30 outubro e 3 de novembro, no seguimento da implementação da ação de melhoria de 2013. Os restantes 7 não responderam ao mesmo, apesar dos inúmeros esforços levados a cabo pela instituição, nomeadamente através de contactos telefónicos e envio de e-mails inúmeras vezes.

No presente ano, optou-se por não aplicar o questionário aos familiares dos clientes da resposta social de SAD, por serem clientes autónomos e sem défice cognitivo, que ainda regem e decidem o seu dia-a-dia, não havendo a presença e participação de familiares/significativos na sua rotina diária.

Tratamento e análise: Direção Técnica de CAO, SAD e RA I.

### 6.2. Avaliação global (Familiares)

Os familiares/significativos são considerados parte relevante para a instituição, sendo que a avaliação da sua satisfação é importante para a melhoria dos serviços prestados aos clientes.

Quando questionados os familiares/significativos sobre a inovação e melhoria, 78,57% dos inquiridos de CAO e 76,19% de LRE consideram-se muito satisfeitos, +1,65% e +9,52%, respetivamente, comparativamente com os resultados de 2014.

A avaliação da satisfação dos familiares/significativos, referente ao ano de 2015 revela índices de satisfação muito positivos, um sinal de que os serviços prestados na instituição transmitem qualidade.

De uma forma geral, a presente parte interessada assinala estar muito satisfeita em relação à instituição, 85,71% em CAO (+1,09% que em 2014) e 80,95% em LRE, valor similar no ano transato.

Da análise dos resultados obtidos aos questionários realizados aos familiares/significativos concluiu-se que **92%** dos inquiridos consideram estarem satisfeitos, + 3 % que o ano anterior (89,11%).

Recordando em termos globais os valores do ano de 2014, o indicador relativamente ao qual os familiares demonstraram uma maior apreciação foi no campo da comunicabilidade em LRE no item “*as pessoas responsáveis pelos serviços são acessíveis e é fácil falar com elas*” (95,24%). Este item evidencia no presente ano (85,71%) um ligeiro decréscimo de – 9,53%, apesar da abertura dos responsáveis ser similar ao ano anterior.

Atualmente, os itens que revelam um grau de satisfação com maior percentagem (92,86%), conforme gráfico nº 31 em CAO, são relativos à área da fiabilidade, nomeadamente no que diz respeito à *“medicação ser dada corretamente no horário e quantidade prevista”* e *“no apoio que os colaboradores prestam aos familiares para fazer mais coisas e fazê-las melhor”* (92,86%).

Por seu turno, o item avaliado de uma forma menos satisfatória pertence à área da fiabilidade em CAO: *“no apoio que os colaboradores prestam aos familiares para fazer mais coisas e fazê-las melhor”* (7,14%) e *“o meu familiar recebe todo o apoio nos cuidados médicos e de enfermagem que necessita”* (7,14%) conforme gráfico 31, no ano de 2014 o item avaliado como menos satisfatório foi em (LRE), na área da comunicabilidade, no item relativo à acessibilidade e facilidade de falar com as pessoas responsáveis pelos serviços (4,76%).

## 7. Avaliação da satisfação dos financiadores

### 7.1. Caracterização (financiador)

Período de avaliação: 19 de outubro a 12 novembro de 2015

Escala utilizada: 6 Indicadores - Escala Qualitativa

Muito insatisfeito (MI); Insatisfeito (I); Satisfeito (S); Muito Satisfeito (MS); Sem opinião (SO); Não aplicável (NA)

Número de questões: 18

Inquéritos enviados: 1

Inquéritos recebidos: 1

Inquéritos inválidos: 0

Taxa de resposta: 100%

Parâmetros: Comunicabilidade; Fiabilidade; Acessibilidade; SSH; Performatividade; Identidade

Procedimentos: O questionário foi enviado ao seu principal financiador via email.

Tratamento e análise: Gestora de Formação da ASCUDT

### 7.2. Avaliação global (Financiadores)

O financiador assume-se 100% satisfeito quanto à inovação e melhoria contínua que a ASCUDT demonstra possuir, evidenciando um grau de satisfação de 100%, valores semelhantes a 2014, o que revela uma opinião consideravelmente satisfatória no que à imagem de desempenho da instituição diz respeito.

Após a análise e aferição dos resultados obtidos, constatámos que este ano os resultados não foram tão satisfatórios como no ano passado (66,67%), apresentando uma média final de 54,17 %% (-12,50%).

Como só aplicamos o inquérito a um financiador, os resultados são sempre de 100%. Este ano foram avaliados satisfatoriamente 7 indicadores e avaliados negativamente 6. De realçar que foi no parâmetro da acessibilidade que foram avaliados insatisfatoriamente 4 indicadores, já mencionados acima (vide gráficos 43,44 e 45). Comparativamente com o ano de 2014, ano onde não houve indicadores avaliados negativamente, este ano os resultados foram muito inferiores.

## 8.2. Avaliação de Satisfação de Fornecedores

### 8.1. Caracterização (Fornecedores)

Período de avaliação: 16 de outubro a 9 novembro de 2015

Escala utilizada: 6 Indicadores - Escala Qualitativa

Muito insatisfeito (MI); Insatisfeito (I); Satisfeito (S); Muito Satisfeito (MS); Sem opinião (SO); Não aplicável (NA)

Número de questões: 18

Inquéritos enviados: 61 (+33 que em 2014)

Inquéritos recebidos: 17 (+2 que em 2014)

Inquéritos inválidos: 0

Taxa de resposta: 0,3%

Parâmetros: Comunicabilidade; Fiabilidade; Acessibilidade; SSH; Performatividade; Identidade

Procedimentos: O questionário foi enviado a todos os fornecedores via email.

Tratamento e análise: Gestora de Formação da ASCUDT

### 8.2. Avaliação global (Fornecedores)

De uma forma geral, 82,35% dos fornecedores da ASCUDT consideram a instituição inovadora e em permanente melhoria, um aumento significativo comparado com o valor obtido em 2014 que foi 73,33%. A percentagem de 93,75% assumem-se muito satisfeitos com a ASCUDT (+20,42% que em 2014).

Depois de analisados os questionários aplicados aos fornecedores pode-se constatar que a **média final** foi de **88,76%**, existindo um aumento de +5,9% em relação ao ano anterior (82,86%).

Recordando a análise de 2014, em que o indicador que obteve um maior grau de muita satisfação foi a “*a informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão*”, com 85,71%, pertencente ao parâmetro da comunicabilidade, atualmente com 71,43% (-14,28%), o indicador alvo de maior satisfação em 2015 pertence à fiabilidade, com 93,33% e relaciona-se com a prestação, controlo e melhoria contínua dos serviços para com os parceiros, fornecedores e financiadores.

Apraz-nos recordar o facto de não ter havido nenhum índice de insatisfação manifestado pelos nossos fornecedores em 2014, contrariamente ao presente ano, em que no âmbito da comunicabilidade, se evidencia que existe um grau de insatisfação (7,14%), em relação ao tratamento e resposta de opiniões e sugestões. (vide gráfico 46)

## 9. Avaliação da satisfação dos Parceiros

### 9.1. Caracterização (Parceiros)

Período de avaliação: 23 de outubro a 16 novembro de 2015

Escala utilizada: 6 Indicadores - Escala Qualitativa

Muito insatisfeito (MI); Insatisfeito (I); Satisfeito (S); Muito Satisfeito (MS); Sem opinião (SO); Não aplicável (NA)

Número de questões: 18

Inquéritos enviados: 25 (- 2 que em 2014) Antes de apresentar os resultados e as respetivas análises cumpre informar que este ano se optou por enviar os questionários por email, o que limitou o número de parceiros a quem enviar, tendo em conta que alguns parceiros não possuem email.

Inquéritos recebidos: 11 (+1 que em 2014)

Inquéritos inválidos: 0

Taxa de resposta: 44%

Parâmetros: Comunicabilidade; Fiabilidade; Acessibilidade; SSH; Performatividade; Identidade

Procedimentos: O questionário foi enviado a todos os fornecedores via email.

Tratamento e análise: Gestora de Formação da ASCUDT

### 9.2. Avaliação global (Parceiros)

Com o intuito de perceber os pontos fortes e as áreas de melhoria tendo em consideração as variáveis de análise, de forma a avaliar o desempenho como organização, na perspetiva dos parceiros foram enviados inquéritos por questionário a todos os parceiros da instituição.

90% dos inquiridos consideram a instituição inovadora e em permanente melhoria (resultado semelhante ao ano transato) e de uma forma geral, consideram-se na totalidade muito satisfeitos (90,00% em 2014).

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o grau de satisfação é de **94,93%**, constatando-se um ligeiro aumento, de +3,93%, comparativamente com a média final obtida em 2014 (91%).

Não se evidenciam valores avaliados negativamente, sendo que se destaca o parâmetro da fiabilidade, nomeadamente os indicadores relativos à prestação, controlo e melhoria contínua, cumprimento de responsabilidades, avaliação periódica do grau de concretização dos objetivos e na participação no desenvolvimento de novos serviços e programas (vide gráfico 50), este último considerado em 2014 como o indicador alvo de maior satisfação.

Simultaneamente ao ano 2014, foi evidente que a questão relativa à participação à informação sobre o desempenho das políticas da organização refletiu o valor mais baixo de muita satisfação (55,56%), aumentando esta percentagem em +5,56% face a 2014.

## 10. Conclusões (Plano de Ação)

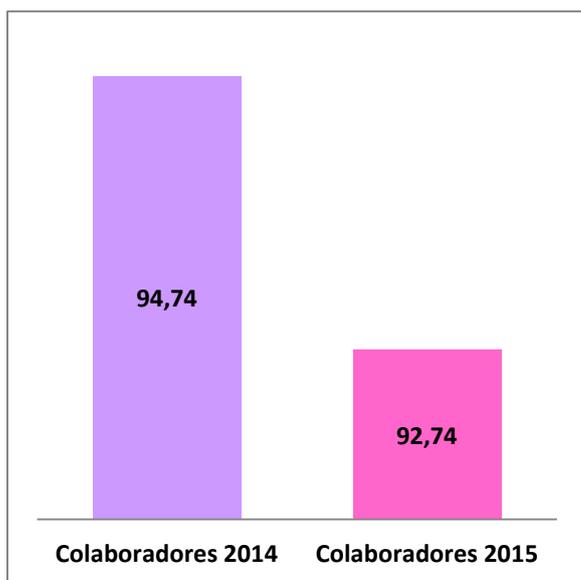


Gráfico 52 – Média de motivação referente aos anos de 2014 e 2015

Após a análise e interpretação dos resultados obtidos dos questionários e fazendo uma súmula do estudo desenvolvido deve salientar-se as principais conclusões e consequente plano de ação a ser implementado:

Convém realçar as seguintes informações comparativas, entre o ano de 2014 e 2015 e que posteriormente neste relatório serão alvo de reflexão:

☐ O grau de motivação dos colaboradores diminuiu muito pouco (de 94,74% para 92,74%).

☐ O grau de satisfação dos colaboradores diminuiu significativamente (de 94,23% para 92,57%), não tendo ultrapassado em -2,43% a meta prevista para 2015;

☐ O grau de satisfação dos clientes apresenta um aumento (de 90,97% para 92%), tendo ultrapassado em 2% a meta prevista para 2015;

☐ O grau de satisfação dos familiares/significativos revela um aumento (de 89,11% para 92%), tendo ultrapassado em 2,89% a meta prevista para 2015;

☐ O grau de satisfação dos financiadores obteve o maior desvio do ano de 2015, alcançando um valor de 54,17% (-45,83% que o não anterior), tendo alcançado resultados aquém do previsto (-15,83%);

☐ O grau de satisfação dos fornecedores e parceiros aumentou em relação ao ano transato (de 82,86% para 88,76% e 91% para 94,23%, respetivamente), ultrapassando a meta prevista para o presente ano em 8,76 % e 4,93%, relativamente.

Stakeholders	Índice de Satisfação 2013	Índice de Satisfação 2014	Índice de Satisfação 2015	Meta prevista 2015	Desvio 2015
Colaboradores	86,12%	94,23%	92,57%	95%	-2,43%
Clientes	85,72%	90,97%	92,00%	90%	+2%
Familiares/Significativos	54,11%	89,11%	92,00%	90%	+2%
Financiadores	---	100,00%	54,17%	70%	-15,83%
Fornecedores	89,70%	82,86%	88,76%	80%	+8,76%
Parceiros	99,70%	91,00%	94,93%	90%	+4,93%

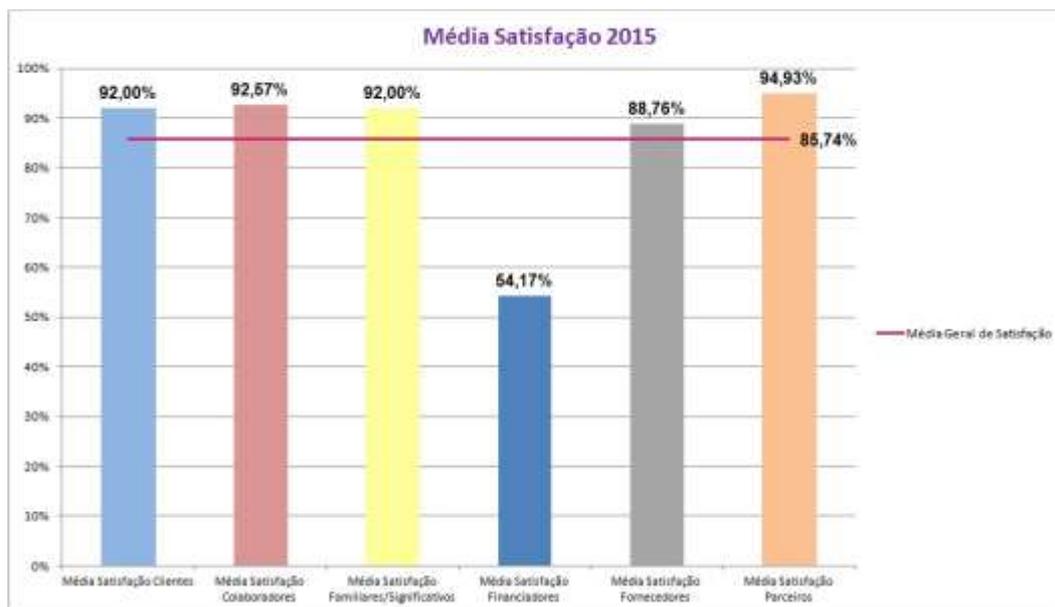


Gráfico 53 – Média de satisfação referente ao ano de 2015

- Os índices médios de satisfação aumentaram relativamente à satisfação dos clientes, familiares/significativos, fornecedores e parceiros, tendo o índice de satisfação dos restantes stakeholders diminuído em percentagem significativas, nomeadamente os financiadores;
- A ASCUDT deve dar prioridade e atenção aos indicadores que apresentam um índice mais baixo adotando as respetivas ações de melhoria, não esquecendo de manter ou melhorar os restantes indicadores. De uma forma geral podemos verificar que as partes interessadas estão satisfeitas com a instituição, sendo a média de satisfação 84,74%, ultrapassando em 19% as metas planeadas para o presente ano.

Tendo em conta os requisitos da **Norma Equass**, é importante salientar as questões de análise obrigatória, como forma também conclusiva. Salienta-se que em relação à informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão, os resultados são positivos, revelando-se muita satisfação em todas as partes interessadas, com exceção dos financiadores, que apenas se consideram satisfeitos, alcançando os seguintes valores:

Stakeholders	Índice de Resposta 2014	Índice de Resposta 2015
Colaboradores	89,47%	83,33%
Clientes	CAO=77,78%; LRE=60% e SAD=100%	CAO=69,23%; LRE=75% e SAD=66,67%
Familiares/Significativos	CAO=69,23%; LRE=76,19% e SAD=100%	CAO=71,43% e LRE=66,67%
Financiadores	100%	100%
Fornecedores	85,71%	71,43%
Parceiros	90%	88,89%

Através da análise ao quadro é possível constatar decréscimos nos colaboradores, clientes e fornecedores, não se justificando os mesmos, visto que a instituição tem o cuidado desde 2013 de adaptar a linguagem ao destinatário.

No que concerne à informação aos clientes como ter acesso a pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio, verifica-se uma média de satisfação geral de 85,49% nos Clientes (76,47% CAO, 80% LRE e 100,00% SAD), +19,49% que o ano anterior (66%), acrescentando que a instituição tem à disposição o departamento jurídico, especializado e apto para representar qualquer um dos clientes em questões relevantes, bem como todos os clientes elegem anualmente um representante, para debater as questões institucionais. Aliado a esta questão, os familiares significativos revelam um índice de satisfação de 73% (71,43% CAO e 75% LRE).

No que diz respeito à adequação da localização dos serviços prestados aos clientes, apura-se uma média geral de satisfação de 95,34% (89,47% CAO, 96,55% LRE e 100% no SAD), +16,34% que o ano anterior (79%), reforçando-se que o CAO funciona em instalações cedidas, porém bem localizado, o LRE está sediado em área de fácil deslocação e de acesso a determinados serviços, destacando que as instalações são recentes e, o SAD é prestado no domicílio de cada um. Acrescenta-se a média desta questão dos familiares (79% - 78,57% CAO e 80% LRE).

Tendo em conta os valores que revelaram um grau de satisfação mais baixo e tendo em conta as práticas institucionais, elaboramos o seguinte plano de ação, no sentido de implementar as seguintes melhorias. Com estas ações de melhoria que se seguem pretende-se aumentar o nível de envolvimento, participação e satisfação dos stakeholders, indo ao encontro da satisfação de todas as partes interessadas:

#### **Comunicabilidade:**

**Familiares/Significativos:** A ASCUDT irá formalizar uma IT, onde conte que sempre que técnica de enfermagem da instituição se desloque com os clientes a consultas de rotina ou de especialidade e assim se justifique, deverá entrar em contacto com o familiar respetivo, dando-lhe conhecimento do estado de saúde físico e emocional.

**Financiadores, Fornecedores e Parceiros:** A ASCUDT irá enviar a este financiador, por email, os resultados da avaliação de satisfação dos clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT.

#### **Fiabilidade:**

**Clientes:** Continuar a cumprir de forma rigorosa as estratégias já implementadas.

**Financiadores, Fornecedores e Parceiros:** A ASCUDT continuará a reunir esforços para que cumpra com as suas responsabilidades para com o financiador.

#### **Acessibilidade:**

**Clientes:** Não se justifica nenhuma ação de melhoria, pois em CAO não se prestam cuidados de higiene pessoal. Esta insatisfação só se poderá dever á falta de discernimento dos clientes em avaliar este item.

**Financiadores, Fornecedores e Parceiros:** Para que o financiador passe a estar satisfeito, a instituição irá enviar por email: os resultados de desempenho da ASCUDT; os resultados de monitorização do plano de parcerias da ASCUDT; os resultados de avaliação de satisfação de clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT e a informação sobre projetos e programas da ASCUDT.

#### **Identidade:**

**Familiares/Significativos:** A ASCUDT, no início do ano, irá enviar por e-mail e entregar em mão um flyer aos familiares/significativos dos clientes de CAO, onde constem as políticas da instituição, bem como outras informações pertinentes, tendo os mesmo que assinar um comprovativo em como receberem a tomaram conhecimentos das mesmas.

#### **Recetividade e Flexibilidade:**

**Cientes:** Continuar a cumprir de forma rigorosa as estratégias já implementadas.

#### **Participação de Familiares/Significativos:**

**Familiares/Significativos:** Continuar a cumprir de forma rigorosa as estratégias já implementadas.

Para além destas ações, os inquéritos serão realizados online, de forma a facilitar o seu preenchimento.

Para concluir, tendo como base os princípios indicados e de forma a responder aos requisitos do referencial “EQUASS – Assurance”, a instituição desenvolveu mais um ano o processo de auscultação de todas as “Partes Interessadas” cujos resultados globais são bastante positivos e revelam o trabalho diariamente efetuado.

*Este documento foi elaborado pela GF e DTCAO em outubro de 2015 e aprovado pela DS em 11-12-2015.*