

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

Sistema de Gestão da Qualidade

RELATÓRIO GLOBAL AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO STAKEHOLDERS



(2016)

1. ÍNDICE

1. ÍNDICE.....	2
2. INTRODUÇÃO	3
3. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES	3
4. AVALIAÇÃO DA MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES.....	5
4.1. ANÁLISE DAS SUGESTÕES PROPOSTAS	5
5. RESULTADOS OBTIDOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO: CLIENTES.....	6
6.1. AVALIAÇÃO GLOBAL (CLIENTES).....	8
6.RESULTADOS OBTIDOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO: FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS.....	8
6.1. AVALIAÇÃO GLOBAL (FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS).....	8
7. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FINANCIADORES.....	9
7.1. AVALIAÇÃO GLOBAL (FINANCIADORES).....	9
8. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FORNECEDORES	10
8.1. AVALIAÇÃO GLOBAL (FORNECEDORES)	10
9.RESULTADOS OBTIDOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO: PARCEIROS	8
9.2. AVALIAÇÃO GLOBAL (PARCEIROS)	11
10. LINHAS CONCLUSIVAS E PLANO DE AÇÃO.....	12

2. INTRODUÇÃO

A avaliação de satisfação de clientes, colaboradores e de todas as pessoas ou organizações que interagem com a ASCUDT assume um papel fundamental na estruturação de uma política de qualidade ativa que responda satisfatoriamente às necessidades e expectativas dos atores indicados. A avaliação da satisfação 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 Instituição.

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.

Tendo como base os princípios indicados e de forma a responder aos requisitos do referencial “EQUASS – Assurance”, a ASCUDT desenvolveu durante o ano de 2016 um processo de avaliação de todas as “Partes Interessadas” cujos resultados globais a seguir se apresentam, contribuindo para um melhor conhecimento interno e externo da instituição, das suas necessidades, fraquezas, potencialidades e oportunidades, permitindo ir ao encontro das expectativas, 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: email, em mão, plataforma informática QualityAlive.

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 respostas no total das respostas válidas. O valor médio global obtido resulta da média do conjunto das respostas.

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.

A informação relativa aos destinatários e escalas utilizadas é resumida no mapa seguinte:

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	----

3. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

Período de avaliação: 4 a 14 de novembro de 2016

Escala utilizada: 6 Indicadores - Escala Qualitativa

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

Inquéritos enviados: 42 (= 2015)

Inquéritos recebidos: 39 (-3 que em 2015)

Inquéritos inválidos: 0

Taxa de resposta: 92,86%

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

Procedimentos: O questionário foi divulgado, através da aplicação informática QualityAlive e e-mail, 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.

3.1. AVALIAÇÃO GLOBAL (COLABORADORES)

A avaliação da satisfação dos colaboradores é considerada pela ASCUDT um dos fatores críticos de sucesso na competitividade das instituições. Esta preocupação está bem presente na Política da Qualidade instituída, que corresponde a um compromisso com a melhoria contínua dos seus serviços.

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

Houve um ligeiro decréscimo no índice de satisfação dos colaboradores em 2016 (95,00%) comparativamente com o ano de 2015 (97,66%) de 2,66%.

As áreas onde se evidenciam os maiores graus de muita satisfação são nos grupos da fiabilidade, no item “A/O minha/meu superior hierárquica/o tem capacidade de liderança, chefia e dinamização de equipa” (89,47%, MS), no da comunicabilidade, no item “Sou informada/o sobre o resultado de avaliação de desempenho por parte da chefia” (87,18%, MS) e no da Identidade no item “Sei onde posso consultar a missão, valores e visão da instituição” (87,18%, MS).

Por seu turno, os indicadores avaliados de forma menos satisfatória pertencem aos parâmetros da acessibilidade (13,16% de insatisfeitos na questão “O clima e o ambiente de trabalho são adequados”) e aos parâmetros da comunicabilidade (8,33% de insatisfeitos na questão “Sou informada/o sobre oportunidades para a progressão na carreira”); 5,26% de insatisfeitos na questão “Sou informada/o sobre o progresso do meu desempenho entre avaliações de desempenho” e 5,13% de muito insatisfeitos na questão “Tenho conhecimento sobre a minha função responsabilidades e autonomia”).

Os resultados finais da avaliação da satisfação foram bastante positivos, tendo sido a **média final 89,14%** (-3,43% do que em 2015).

Comparando estes resultados com os obtidos em 2015 cumpre dizer que a área onde se evidenciou o maior grau de muita satisfação foi no grupo da identidade, no item “sei onde posso consultar todas as políticas da instituição” e no grupo da segurança, saúde e higiene no item “o estado de higiene, limpeza, conservação e arrumação das instalações são adequados”.

Em 2015 os indicadores avaliados de uma forma menos satisfatória pertenceram aos parâmetros da performativa (7,69%), fiabilidade (5,00%) 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.

Deste paralelo 2016 versus 2015 infere-se que os resultados são bem diferentes, o que não deixa de ser normal já que a mudança de opiniões é uma constante do ser humano, consubstanciando o que o filósofo Heráclito de Éfeso dizia “nenhum homem pode banhar-se duas vezes no mesmo rio...pois na segunda vez o rio já não é o mesmo, nem tão pouco o homem!”.

Após a análise dos resultados de satisfação de colaboradores, conclui-se 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 confundem 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.

Sugestões:

“Sugeria que na "Questão de Identificação" do questionário houvesse a opção de tipo "ASCUDT GERAL" ou "SEDE" ou simplesmente "GERAL", pois há colaboradores que são transversais a todas as respostas sociais, tais como a Terapeuta da Fala, Técnica de Desporto, Motorista, Diretora de Serviços, Gestora da Qualidade, Gestora da Formação, Cozinheira; Técnica da Qualidade, etc. São funções que abrangem toda a instituição e não só uma única resposta social da instituição”.

Tratamento: A sugestão não é pertinente, pois o questionário tem questões específicas, como por exemplo acessibilidades, ruídos, temperatura, instalações, etc, cuja satisfação pode diferir de resposta social. Por exemplo, avalia-se o grau de satisfação tendo em conta a resposta onde se está instalada, e este poderia diferir se estivesse noutra resposta. Sabendo que se está afeta a todas as respostas, a avaliação prende-se essencialmente com as condições onde se trabalha.

4. AVALIAÇÃO DA MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES

Período de avaliação: 4 a 14 de novembro de 2016

Escala utilizada: 4 Indicadores - Escala Qualitativa

“Muito Motivado”; “ Motivado”, “Muito Desmotivado” e “Desmotivado”.

Inquéritos enviados: 42 (= 2015)

Inquéritos recebidos: 39 (-3 que em 2015)

Inquéritos inválidos: 0

Taxa de resposta: 92,86%

Parâmetros: 7 questões com a possibilidade de resposta aberta, sempre que o colaborador não se considere “Muito Motivado, podendo justificar no campo: “O que falta para que o seu grau de motivação seja 4?”. A 8ª questão é aberta: “Quer acrescentar alguma sugestão de melhoria?”.

Procedimentos: O questionário foi divulgado, através da aplicação informática QualityAlive e email, 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

4.1. ANÁLISE

Os colaboradores da ASCUDT que não responderam “Muito Motivados” à questão número 5 “**Motivação para mudar de cargo/função, de acordo com as minhas competências. Se sim, poderá identificar qual a função**”, apresentaram os comentários que se seguem:

- “*Nenhum cargo em específico mas havendo necessidade de mudança, mudar-se-ia*”;
- “*Uma vez que os clientes demonstram ter dificuldades em diversas áreas (autonomia, motor, avd's, etc.) e visto ter a especialidade em Educação Especial: Domínio Cognitivo e Motor (com a saída profissional do código 810 - Professora de Educação Especial) ”;*
- “*Supervisor*”;
- “*Motorista*”.

Tendo em conta as respostas, é pertinente assegurar que se eventualmente houver alguma vaga nestas (e outras) funções, o procedimento de recrutamento e seleção é devidamente cumprido.

E por último, relativamente à questão: **“Quer acrescentar alguma sugestão de melhoria?”**

Os colaboradores sugeriram o seguinte:

- *“Atribuir incentivos alternativos para quem alcançar as metas planeadas.”*

Tratamento: A sugestão não é pertinente, pois não refere quais os incentivos alternativos muito menos que não há metas planeadas de forma individual, a não ser em alguns colaboradores que têm que cumprir o seu Plano de Desenvolvimento anual.

- *“Distinguir mensalmente o colaborador do mês (sob critérios) de forma a motivar para o desempenho individual e colectivo.”*

Tratamento: A sugestão não é pertinente, pois não define os critérios nem a metodologia de avaliação para ser implementada.

- *“Haver união e honestidade.”*

Tratamento: A sugestão não é pertinente, pois é apenas o manifestar de valores intrínsecos de cada um. Embora a instituição promova constantemente estes valores aos seus colaboradores.

- *“Que nas questões de identificação da resposta social seja colocada a opção de “Sede ASCUDT” porque há colaboradores que as suas funções abrangem toda a instituição não se limitando a 1 única resposta social, tal como a técnica de contabilidade, diretora de serviços, gestora da qualidade, formação, qualidade, terapeuta da fala, etc”.*

Tratamento: A sugestão não é pertinente, pois o questionário tem questões específicas, como por exemplo acessibilidades, ruídos, temperatura, instalações, etc, cuja satisfação pode diferir de resposta social. Por exemplo, avalia-se o grau de satisfação tendo em conta a resposta onde se está instalada, e este poderia diferir se estivesse noutra resposta. Sabendo que se está afeta a todas as respostas, a avaliação prende-se essencialmente com as condições onde se trabalha.

- *“Se no questionário seja colocada na escala de avaliação a opção Não Aplicável ou Sem Opinião, principalmente na questão “Se pretende mudar de cargo/função”, pois as outras opções remetem para muito desmotivado (MD) para os colaboradores que não pretendem mudar de função, logo os valores de motivação serão enviesados”.*

Tratamento: A sugestão é pertinente e irá ser implementada.

- *“Para evitar que os colegas tenham inconformidades nos registos, o vigilante que está na RA2 devia efetuar os registos dos clientes que levanta e o colega que está no LAR efetua os registos dos clientes que levanta, continuando os registos da mudança de fralda como estão.”*

Tratamento: A sugestão não é pertinente, pois ficou definido, há cerca de 2 anos, que devido aos problemas de visão e audição do vigilante Manuel Fernandes, os registos que ele deveria realizar na QA seriam efetuados pelos colegas, pois ele não tem capacidades para os fazer. Este facto foi concordado por unanimidade de todos os vigilantes.

5. RESULTADOS OBTIDOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO: CLIENTES

Período de avaliação: 04 de novembro a 14 de novembro de 2016

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: 62 (-7 que em 2015)

Inquéritos recebidos: 48 (-3 que em 2015)

Inquéritos não recebidos: 14 (+11 que em 2015)

Taxa de resposta: 95,11% (+2,11 % que em 2015)

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

Procedimentos: O questionário foi aplicado a 62 clientes (+7 que em 2015), catorze 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 4 e em CAO 15.

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

5.1. AVALIAÇÃO GLOBAL (CLIENTES)

Sendo os clientes o ativo mais precioso de qualquer instituição, a avaliação da sua satisfação é fundamental para a melhoria do desempenho da ASCUDT.

A avaliação da satisfação dos clientes referente ao ano de 2016 revela índices de satisfação bastante positivos, um sinal de que os serviços prestados na instituição continuam a ser desenvolvidos com qualidade.

Da análise dos resultados obtidos dos questionários realizados aos clientes concluiu-se que **95,11%** (+2,11 % que em 2015) dos inquiridos consideram estarem satisfeitos e muito satisfeitos.

Recordando em termos globais os valores do ano de 2015, os indicadores relativamente aos quais os clientes de CAO demonstraram uma maior apreciação foi no campo da comunicabilidade, no indicador *“os colaboradores falam comigo quando me prestam algum serviço (higiene, imagem, outro)”* (94,74%, verifica-se um aumento de +5,26% em 2016) e no campo da fiabilidade, no indicador *“os colaboradores da ASCUDT ajudam-me a desenvolver as minhas capacidades”* (94,74%, verifica-se uma diminuição de -1,41% em 2016), sendo que a estratégia de desenvolvimento dos clientes se mantem e os procedimentos de atuação dos colaboradores também, não se justificando este ligeiro decréscimo.

Em LRE, no campo da acessibilidade o indicador mais apreciado foi *“as instalações localizam-se e adequam-se e facilitam a minha deslocação”* (96,55%, verifica-se um aumento de +3,45% em 2016).

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.

Por seu turno, os indicadores avaliados de uma forma menos satisfatória pertencem às áreas da fiabilidade em CAO, *“as refeições estarem de acordo com as necessidades”* (5,26% muito insatisfeito em 2015, sendo que em 2016 o grau foi de satisfeito e muito satisfeito); em LRE na área da segurança/saúde e higiene *“sei onde posso consultar o plano de emergência”* (5,88% I em 2015, sendo que em 2016 o grau foi de satisfeito e muito satisfeito); na resposta social de SAD na área fiabilidade *“as refeições estarem de acordo com as necessidades”* (33,33% muito insatisfeito em 2015, sendo que em 2016 o grau foi de satisfeito e muito satisfeito).

Sugestões:

“Gostaria que o meu quarto fosse o primeiro a ser higienizado para depois poder descansar.”

Tratamento: A sugestão não é pertinente, pois não sabemos a que quarto se refere e depois o período de descanso é das 21h00 às 08h00, porque durante o dia há muitas atividades para os clientes desenvolverem no seu PI.

“Gostava de ter uma mesa no meu quarto para utilizar o computador.”

Tratamento: A sugestão é pertinente, mas primeiro teremos que verificar se no quarto há espaço para a colocar e terá que o cliente adquirir a mesa.

“Os lençóis e toalhas de banho deveriam ser mudados com mais frequência.”

Tratamento: A sugestão não é pertinente, pois as roupas são mudadas de acordo com o plano de higienização e sempre que se encontrem sujas.

Nunca a instituição permitiu falta de higiene nos seus materiais, equipamentos, instalações, clientes e suas roupas.

-“ Os carros deveriam ser trocados.”

Tratamento: A sugestão não é pertinente, pois a instituição não tem dinheiro para trocar de carros.

-“ Gostava que na instituição houvesse um fisioterapeuta.”

Tratamento: A sugestão não é pertinente, pois a instituição tem uma Técnica de Reabilitação Psicomotora que executa algumas das funções de um Fisioterapeuta.

-“Gostaria de poder sair e entrar da instituição sem ser controlado.”

Tratamento: A sugestão não é pertinente, pois é um procedimento de controle do SGQ da instituição.

-“A humidade existente no quarto deveria ser resolvida.”

Tratamento: A sugestão é pertinente, mas já está a ser resolvida.

-“ Gostava de estar num quarto mais pequeno e sozinha.”

Tratamento: A sugestão neste momento não é exequível, pois não há quartos individuais disponíveis. Quando houver o sugestor poderá ocupar o quarto.

-“As refeições principais não deveriam ser os donativos do pingo doce.”

Tratamento: A sugestão não é pertinente e até é aberrante, pois os donativos do pingo doce são uma mais valia preciosa, os bens doados são de boa qualidade, contribuindo para a sustentabilidade da instituição.

6.RESULTADOS OBTIDOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO: FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS

Período de avaliação: 04 de novembro a 14 de novembro de 2016

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: 46 (-16 que em 2015)

Inquéritos recebidos: 25 (-23 que em 2015)

Inquéritos não recebidos: 21 (-4 que em 2015)

Taxa de resposta: 91,42 (-3,69 % que em 2015)

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

Procedimentos: O questionário foi aplicado a 46 familiares (-16 que em 2015), vinte e um não responderam, devido a razões alheias à instituição. Por resposta social, responderam aos mesmos, em LRE 14 em SAD 2 e em CAO 9.

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

6.1. AVALIAÇÃO GLOBAL (FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS)

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.

A avaliação da satisfação dos familiares/significativos, referente ao ano de 2016 evidencia índices de satisfação positivos, que se traduz numa prestação de serviços com qualidade e rigor, sendo este um dos valores da instituição.

De uma forma geral, a presente parte interessada assinala estar muito satisfeita em relação à instituição, 87,29% em CAO (+1,58% que em 2015), em LRE 88,80% (+7,85% que em 2015) e em SAD 98,19%.

A análise dos resultados obtidos aos questionários realizados aos familiares/significativos concluiu-se que **91,42%** dos inquiridos consideram estarem muito satisfeitos (- 3,69% que em 2015).

Recordando em termos globais os valores do ano de 2015, a área relativamente à qual os familiares demonstraram uma maior apreciação, foi no campo da fiabilidade em CAO nos itens “*o meu familiar/significativo recebe todo o apoio nos cuidados médicos e de enfermagem que necessita; sei que o meu familiar/significativo conta com apoio dos colaboradores para fazer mais coisas e fazê-las melhor*” com 92,86% respetivamente. Estes itens evidenciam no presente ano (-26,19% e -15,08% respetivamente), decréscimo que não se justifica pois os procedimentos têm-se mantido os mesmos.

Atualmente, os itens que revelam um grau de satisfação com maior percentagem 100%MS, na área da comunicabilidade em CAO, no item relativo “*sei que os colaboradores falam com o meu familiar/significativo quando lhe prestam algum tipo de serviço (higiene, imagem, outro)*” (+14,29% que em 2015). Em LRE, com a percentagem de 84,62% muita satisfação, a área com maior grau de satisfação é a da fiabilidade, no item “*o meu familiar/significativo recebe todo o apoio nos cuidados médicos e de enfermagem que necessita*” e na Segurança/saúde e higiene, nos itens “*as instalações têm a temperatura e ruídos adequados ao meu familiar/significativo*” (-5,86%, +17,95% e +17,95% respetivamente que em 2015).

Em SAD constata-se que, na maioria das áreas tem a valoração máxima de 100% de muita satisfação.

Por seu turno, os itens avaliados de uma forma menos satisfatória pertencem à área da fiabilidade em CAO com 14,28% de Insatisfeito “*os projetos Ser+ Autónimo, Caninoterapia, Reiki, Jardim e Horta Biológica e Hipoterapia são importantes para o meu familiar/significativo*”; em LRE na área da segurança/saúde e higiene, com 9,09% insatisfeito nos itens “*sei o que fazer em caso de catástrofe e sei onde consulta o plano de emergência*”, em SAD na área da fiabilidade com 50% de satisfação nos itens relativos “*participa na elaboração do pi do meu familiar/significativo; sei o meu familiar/significativo conta com o a ajuda dos colaboradores para fazer mais coisas e melhor; o meu familiar/significativo recebe todo o apoio nas atividades pessoais que precisa fazer*” (sendo que em 2015, em CAO verificou-se o grau de 85,71% MS e 14,29% S, em LRE 81,25% MS e 18,75% S e 64,29% MS e 35,71% S respetivamente).

7. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FINANCIADORES

Período de avaliação: 8 a 17 de janeiro 2017

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 (= em 2015)

Inquéritos recebidos: 1 (= em 2015)

Inquéritos inválidos: 0

Taxa de resposta: 100%

Parâmetros: Comunicabilidade, Fiabilidade e Acessibilidade: O questionário foi enviado ao financiador através da aplicação informática QualityAlive e email.

Tratamento e análise: Gestora de Formação da ASCUDT

7.1. AVALIAÇÃO GLOBAL (FINANCIADORES)

O Instituto da Segurança Social, IP., Centro Distrital de Bragança é o principal Financiador que a ASCUDT possui, no âmbito dos acordos de cooperação, constituindo a fonte primordial de recursos financeiros da instituição.

Concernente a 2016 o respondente avaliou positivamente 14 indicadores (+7 do que em 2015) e negativamente 4 indicadores (=em 2015).

Convém referir que os resultados deste questionário não são esclarecedores, dir-se-ia até bastante incongruentes, pois no âmbito da Comunicabilidade, o respondente avaliou como insatisfeito a resposta à questão “Sou informada/o sobre os resultados da avaliação de satisfação dos clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT” e no âmbito da Acessibilidade avaliou como satisfeito a resposta à questão “Recebo ou tenho acesso aos resultados de avaliação de satisfação de clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT”. Daqui pode depreender-se que as respostas não são consistentes nem correspondem à realidade como podemos confirmar através do envio de mails com informação documental infra citada.

Após o estudo e aferição dos resultados obtidos, verificámos que este ano os resultados foram mais satisfatórios do que no ano transato, pois a média final de satisfação foi de **61,11%** (+6,94 do que em 2015 (54,17%)).

A ASCUDT durante o ano de 2016 implementou e concretizou ações de melhoria com o objetivo de reverter os resultados de insatisfação obtidos em 2015, enviando, por email, os documentos com informação relevante sobre a instituição (Ata de Revisão do Sistema 2015; Atividades e Projetos; Monitorização das Parcerias 2015; Monitorização das Políticas 2015; Relatório Anual de Atividades Geral 2015; Relatório de Contas 2015, Relatório Global de Avaliação de Satisfação 2015 e Plano Anual Geral 2016). Em 2017, esta acção de melhoria deverá ser mantida, alargando o envio por email ao técnico de acompanhamento do CDSS de Bragança afeto à instituição e à pessoa que de facto responde ao questionário.

8. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FORNECEDORES

Período de avaliação: 8 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: 75 (+14 que em 2015)

Inquéritos recebidos: 38 (+21 que em 2015)

Inquéritos inválidos: 0

Taxa de resposta: 50,67%

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

Procedimentos: O questionário foi enviado a todos os fornecedores através da aplicação informática QualityAlive.

Tratamento e análise: Gestora de Formação da ASCUDT.

8.1. AVALIAÇÃO GLOBAL (FORNECEDORES)

Após a análise e aferição dos resultados obtidos dos inquéritos aplicados aos fornecedores podemos verificar que globalmente estes continuam satisfeitos com a instituição. Os resultados finais da avaliação da satisfação foram positivos, com a média final de **88,70%** (-0,06% do que em 2015), contudo revelou-se um resultado extremamente positivo.

Apraz-nos ainda realçar o facto de não ter havido nenhum indicador avaliado com insatisfação, o que é um resultado notável em 38 fornecedores.

Sugestões:

- “Não tenho uma opinião formada sobre as atividades e serviços da ASCUDT uma vez que toda a informação que me é enviada por e-mail vai para Spam”.

Tratamento: A sugestão não é pertinente, pois é um problema que nos ultrapassa o tipo de filtros/configurações do e-mail do fornecedor. No entanto a informação também está disponibilizada no site da instituição.

- *“Melhorar o preenchimento do questionário.”*

Tratamento: A sugestão é pertinente e já vai ser implementada uma ação de melhoria nesse âmbito.

9. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS

Período de avaliação: 8 a 15 novembro de 2016

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: 35 (+10 que em 2015)

Inquéritos recebidos: 23 (+12 que em 2015)

Inquéritos inválidos: 0

Taxa de resposta: 65,71%

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

Procedimentos: O questionário foi enviado a todos os parceiros através da aplicação informática QualityAlive.

Tratamento e análise: Gestora de Formação da ASCUDT.

9.1. AVALIAÇÃO GLOBAL (PARCEIROS)

Após a análise e aferição dos resultados obtidos dos inquéritos aplicados aos parceiros podemos verificar que globalmente estes continuam muito satisfeitos com a instituição. Os resultados finais da avaliação da satisfação foram positivos, com a média final **82,56%** (-12,37% do que em 2015) revelando-se um resultado bastante positivo.

Sugestões:

- *“Ficámos desiludidos por a ASCUDT permitir/facilitar o acesso de outra instituição aos seus colaboradores para concluírem o seu processo formativo quando estavam a desenvolver um processo de RVCC com o CQEP Abade de Baçal. Depois de lhe serem dadas todas as oportunidades e criadas as condições mais favoráveis, os formandos, sem qualquer justificação, parecem querer abandonar o processo. E dizemos parece, porque da parte delas não recebemos nenhuma informação, apenas nos foi pedida a transferência por parte dessa outra instituição. É uma situação que lamentamos como tivemos oportunidade de comunicar à direção da ASCUDT”.*

Tratamento: A reclamação não é legítima porque a ASCUDT não pode impedir nenhum parceiro de executar as suas atividades, nem tão pouco exigir que os colaboradores escolham de livre vontade a entidade formadora das suas certificações. Isso foi explicado telefonicamente ao parceiro, não percebo o porquê da sua reclamação.

- *“Elogio a instituição por aderir às novas tecnologias e facilitar o preenchimento do questionário, em relação ao ano anterior. A ASCUDT com a influência dos normativos da segurança social e da certificação da qualidade tem vindo a tornar-se uma referência regional, podendo e devendo progredir dia após dia.*

Tratamento: É a opinião de um parceiro que será tida em conta.

Como sugestão apresento apenas, melhorarem a divulgação das atividades”.

Tratamento: A sugestão não é legítima pois divulgamos as atividades através de cartazes, e-mail, site, jornal, rádio, facebook, youtube. O sugestor não nos diz como divulgar mais.

- “Assuntos com representação e formação enviar email para diretora sandra.valdemar@iefp.pt. Assuntos com emprego e centro de recursos diretamente Rui Costa (sub Diretor) rui.costa@iefp.pt”. “Passar na ASCUDT para conhecer e fazer sócio.”

Tratamento: A sugestão é pertinente e irá ser implementada.

- “Melhorar a aplicação do questionário”.

Tratamento: A sugestão é pertinente e já vai ser implementada uma ação de melhoria nesse âmbito.

10. LINHAS CONCLUSIVAS E PLANO DE AÇÃO

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 2015 e 2016 e que posteriormente neste relatório serão alvo de reflexão:

☐ O grau de motivação dos colaboradores diminuiu substancialmente (de 92,74% para 82,59%).

☐ O grau de satisfação dos colaboradores diminuiu significativamente (de 92,57% para 89,14%), não tendo ultrapassado em -8,86% a meta prevista para 2016;

☐ O grau de satisfação dos clientes apresenta uma ligeira diminuição (de 92% para 91,11%), ficando a -3,89% do alcance da meta prevista para 2016;

☐ O grau de satisfação dos familiares/significativos revela um decréscimo (de 92% para 91,11%), não tendo ultrapassado em -0,58% a meta prevista para 2016;

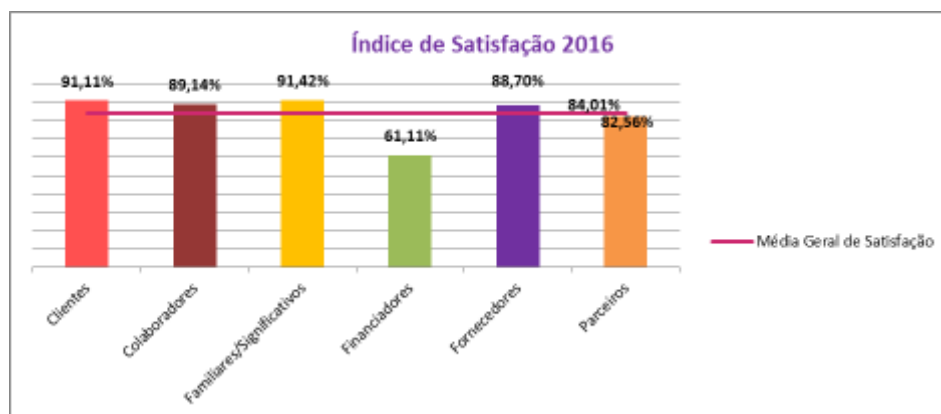
☐ O grau de satisfação dos financiadores evidencia um ligeiro aumento (de 54,17% para 61,11%), não tendo alcançado a meta prevista em 2016, em -8,89%;

☐ O grau de satisfação dos fornecedores é o que assume o decréscimo mais baixo (de 88,76% para 88,70%), ficando a -0,03% da meta prevista para 2016;

☐ O grau de satisfação dos parceiros obteve o maior desvio do ano de 2016 (de 94,23% para 82,56%), não ultrapassando a meta prevista para o presente ano em -12,44%.

Ano	Média de Motivação	Obs.
2014	94,74%	---
2015	92,74%	-2% que em 2014.
2016	82,59%	-10,15% que em 2015.

Stakeholders	Índice de Satisfação 2013	Índice de Satisfação 2014	Índice de Satisfação 2015	Índice de Satisfação 2016	Meta prevista 2016	Desvio 2016
Colaboradores	86,12%	94,23%	92,57%	89,14%	98%	-8,86%
Clientes	85,72%	90,97%	92,00%	91,11%	95%	-3,89%
Familiares/Significativos	54,11%	89,11%	92,00%	91,42%	92%	-0,58%
Financiadores	---	100,00%	54,17%	61,11%	70%	-8,89%
Fornecedores	89,70%	82,86%	88,76%	88,70%	89%	-0,03%
Parceiros	99,70%	91,00%	94,93%	82,56%	95%	-12,44%



Média de satisfação referente ao ano de 2016

- Os índices médios de satisfação diminuíram relativamente à satisfação de todas as partes interessadas, salientando que os parceiros, seguidos dos colaboradores apresentam os desvios negativos mais significativos;
- 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 84,01%, não alcançando em -5,78% as metas planeadas para o presente ano.

Stakeholders	Colaboradores	Clientes	Familiares/Significativos	Financiador	Fornecedores	Parceiros
Comunicabilidade	87,60%	96,31%	93,38%	66,67%	76,27%	68,24%
Fiabilidade	88,42%	92,14%	83,33%	60,07%	65,84%	81,44%
Acessibilidade	89,55%	94,99%	94,36%	---	---	---
Segurança, Saúde e Higiene	90,56%	94,87%	66,40%	66,67%	88,80%	82,94%
Identidade	91,59%	87,62%	91,67%	---	---	---
Performativa	86,52%	---	---	---	---	---
Recetividade e Flexibilidade	---	94,20%	66,40%	---	---	---
Participação de Familiares/Significativos	---	94,54%	91,79%	---	---	---

A área que revela mais satisfação é a comunicabilidade (96,31%, clientes) e a de menor valorização neste sentido é a fiabilidade (60,07%, financiador).

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	Índice de Resposta 2016
Colaboradores	89,47%	83,33%	82,05%
Clientes	CAO=77,78%; LRE=60% e SAD=100%	CAO=69,23%; LRE=75% e SAD=66,67%	CAO=100%; LRE=79,17% e SAD=100%
Familiares/Significativos	CAO=69,23%; LRE=76,19% e SAD=100%	CAO=71,43% e LRE=66,67%	CAO=75%; LRE=69,23% e SAD=100%
Financiadores	100%	100%	---
Fornecedores	85,71%	71,43%	72,97%
Parceiros	90%	88,89%	72,73%

Através da análise ao quadro é possível constatar decréscimos nos colaboradores e parceiros, não se justificando os mesmos, visto que a instituição tem o cuidado desde 2013 (ano de certificação para a qualidade) de adaptar a linguagem ao destinatário (parte interessada).

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 87,38% nos Clientes (80% CAO, 82,14% LRE e 100,00% SAD), +1,89% que o ano anterior (85,49%), acrescentando que todos os clientes escolhem os seus colaboradores de referência, podem usufruir do 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 80,15% (57,14% CAO, 83,33% LRE e 100,00% SAD), +7,15% que o ano transato (73%).

No que diz respeito à adequação da localização dos serviços prestados aos clientes, apura-se uma média geral de satisfação de 100% (100% CAO, 100% LRE e 100% no SAD), +4,66% que o ano anterior (95,34%), 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 de 81,75% (66,67% CAO, 78,57% LRE e 100% no SAD), +2,56% que em 2015 (79,19%).

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:

- Colaboradores

1. A ASCUDT, sempre que tiver necessidade de proceder a um recrutamento ou alteração de funções, deverá cumprir rigorosamente o procedimento de selecção e recrutamento, de forma a informar todos os colaboradores e a estes terem a oportunidade de se candidatarem, bem como outras progressões de carreira.
2. No relatório de avaliação de desempenho, a responsável deve face à média de resultado, justificar a evolução ou regressão do colaborador, fundamentando assim possíveis desvios.
3. Sempre que se proceder à alteração de um documento, esta informação deve ser enviada via email aos colaboradores, nomeadamente aqueles que estiverem directamente ligados a estas alterações.
4. No tratamento de sugestões/opiniões/outros, envolver a categoria funcional, de forma a melhorar os serviços continuamente.
5. Em 2017, direccionar a formação interna sobre o empowerment para os colaboradores, de forma a propiciar autonomia a esta parte interessada para que o conhecimento seja disseminado na organização e consequentemente o poder de decisão seja partilhado.

- Clientes

6. Informar o cliente e familiar/significativo acerca de alterações de medicação, doenças e outras questões de saúde, procedendo ao registo do contacto realizado.

- Financiador/Parceiros

Continuar a enviar por email, e incluir como destinatários o técnico de acompanhamento do CDSS de Bragança afeto à instituição e à pessoa que de facto responde ao questionário, os seguintes documentos: 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 instituição.

Fiabilidade:

- Colaboradores

7. Anualmente dar continuidade à avaliação da liderança e face aos valores, tentar aperfeiçoar e manter/melhorar a mesma.
8. Dar de igual forma continuidade, à avaliação das condições de segurança, higiene e saúde no trabalho, visando a satisfação de potenciais necessidades existentes, adaptando e adquirindo novas ajudas técnicas, que minimizem riscos laborais.
9. Semestralmente envolver a equipa auxiliar na monitorização/revisão dos PI's.

- Clientes

10. Dar continuidade à avaliação do procedimento da confidencialidade, por parte dos representantes dos clientes.

- Familiares/Significativos

11. Elaborar um resumo/flyer dos benefícios dos projetos e fazer chegar esta informação aos familiares/significativos.

- Parceiros

12. Enviar anualmente o plano de parcerias em vigor e os resultados da monitorização do documento, aos parceiros, via email.

- Financiador

13. Continuar a *desenvolver esforços para cumprir as recomendações emanadas dos acompanhamentos técnicos efetuados pelo CDSS de Bragança.*

Acessibilidade:

- Colaboradores

14. Definição de objectivos individuais/colectivos, por categoria funcional (após avaliação de desempenho para um período de 1 ano).

- Financiador/Parceiros

15. Continuar a enviar por email, e incluir como destinatários o técnico de acompanhamento do CDSS de Bragança afeto à instituição e à pessoa que de facto responde ao questionário, os seguintes documentos: 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 instituição.

Identidade:

- Colaboradores

16. Continuar a enviar por email resultados financeiros, políticas, valores de satisfação, etc, a todos os colaboradores.

- Familiares/Significativos

17. Elaborar um flyer acerca das políticas da instituição e fazer chegar esta informação aos familiares/significativos.

Segurança, Saúde e Higiene:

- Colaboradores

18. Incluir rotativamente os colaboradores nos simulacros.

- Familiares/Significativos

19. Elaborar um flyer sobre os procedimentos a ter em conta em caso de catástrofe na instituição.

Performativa:

- Colaboradores

20. Elaborar um questionário de avaliação sobre causas de desmotivação dos colaboradores.

Recetividade e Flexibilidade:

- Clientes/Familiares/Significativos

21. No tratamento de sugestões, pedidos de alteração ou outros, descrever a não pertinência, fundamentando assim a decisão.

Para além destas ações, os inquéritos continuarão a ser realizados online, de forma a facilitar o seu preenchimento e a salvaguardar a confidencialidade dos mesmos.

Para concluir, tendo como base os princípios indicados e de forma a responder aos requisitos do referencial “EQUASS – Assurance”, a ASCUDT desenvolveu mais um ano o processo de auscultação de todas as “Partes Interessadas” cujos resultados globais foram analisados no presente documento.

Este documento foi elaborado pela GF e DTCAO em janeiro de 2017 verificado e concluído pela GQ a 23-01-2017 e aprovado pela DS em 23-01-2017.