

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

## Sistema de Gestão da Qualidade

# RELATÓRIO GLOBAL AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO STAKEHOLDERS



(2017)

## LINHAS CONCLUSIVAS E PLANO DE AÇÃO

Após a análise e interpretação dos resultados obtidos dos questionários e fazendo uma sùmula 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 2016 e 2017 e que posteriormente neste relatório serão alvo de reflexão:

☑ O grau de motivação dos colaboradores aumentou significativamente (de 82,59% para 86,22%).

Ano	Média de Motivação	Obs.
2014	94,74%	---
2015	92,74%	-2% que em 2014.
2016	82,59%	-10,15% que em 2015.
2017	86,22%	+3,63% que em 2016.

☑ O grau de satisfação dos colaboradores aumentou ligeiramente (de 89,14% para 89,42%), não tendo atingido em -8,58% a meta prevista para 2017;

☑ O grau de satisfação dos clientes apresenta uma ténue evolução (de 91,11% para 91,45%), ficando a -3,89% do alcance da meta prevista para 2016;

☑ O grau de satisfação dos familiares/significativos é o que assume também o decréscimo mais baixo (de 92% para 91,11%), não tendo ultrapassado em -3,55% a meta prevista para 2017;

☑ Não é possível avaliar o grau de satisfação dos financiadores, pois esta parte interessada não respondeu, salientando-se que em 2016 evidenciou-se um ligeiro aumento (de 54,17% para 61,11%), não tendo alcançado a meta prevista, em -8,89%;

☑ O grau de satisfação dos fornecedores revela um decréscimo de (de 88,70% para 75,23%), ficando a -13,77% da meta prevista para 2017;

☑ O grau de satisfação dos parceiros obteve o maior desvio do ano de 2017, evidência clara em 2016, (de 82,56% para 77,51%), não ultrapassando a meta prevista para o presente ano em -17,49%.

Stakeholders	Índice de Satisfação					Meta prevista 2017	Desvio 2017
	2013	2014	2015	2016	2017		
Colaboradores	86,12%	94,23%	92,57%	89,14%	89,42%	98%	-8,58%
Clientes	85,72%	90,97%	92,00%	91,11%	91,45%	95%	-3,55%
Familiares/Significativos	54,11%	89,11%	92,00%	91,42%	91,15%	92%	-0,82%
Financiadores	---	100,00%	54,17%	61,11%	---	70%	-70%
Fornecedores	89,70%	82,86%	88,76%	88,70%	75,23%	89%	-13,77%
Parceiros	99,70%	91,00%	94,93%	82,56%	77,51%	95%	-17,49%
Média	84,95% (+0,94% que em 2016)						

- Os índices médios de satisfação dos clientes, colaboradores e a sua motivação aumentaram significativamente.
- Os índices médios de satisfação diminuíram relativamente à satisfação dos familiares/significativos, fornecedores e parceiros;
- 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 84,95%, não alcançando em -5,05% as metas planeadas para o presente ano.

Stakeholders	Colaboradores	Clientes	Familiares/Significativos	Financiador	Fornecedores	Parceiros
Comunicabilidade	88,16%	94,00%	93,48%	00,00%	68,99%	74,53%
Fiabilidade	88,05%	93,00%	92,09%	00,00%	84,97%	76,76%
Acessibilidade	90,45%	94,09%	96,35%	---	66,18%	78,76%
Segurança, Saúde e Higiene	90,35%	93,33%	95,23%	00,00%	---	---
Identidade	91,65%	90,05%	89,88%	---	---	---
Performativa	87,38%	---	---	---	---	---

Recetividade e Flexibilidade	---	91,36%	92,06%	---	---	---
Participação de Familiares/Significativos	---	93,82%	90,77%	---	---	---

A área que revela mais satisfação é a acessibilidade (96,35% familiares; 94,09%, clientes) e a de menor valorização neste sentido é igualmente a da acessibilidade (66,18%, fornecedor).

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 2015	Índice de Resposta 2016	Índice de Resposta 2017
Colaboradores	83,33%	82,05%	65%
Clientes	CAO=69,23%; LRE=75% e SAD=66,67%	CAO=100%; LRE=79,17% e SAD=100%	CAO=66,67%; LRE=62,96% e SAD=100%
Familiares/Significativos	CAO=71,43% e LRE=66,67%	CAO=75%; LRE=69,23% e SAD=100%	CAO=77,78%; LRE=50,00% e SAD=100%
Financiadores	100%	---	---
Fornecedores	71,43%	72,97%	58,33%
Parceiros	88,89%	72,73%	33,33%

Através da análise ao quadro é possível constatar decréscimos nos colaboradores, clientes de CAO e LRE, familiares de LRE, fornecedores 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 ou pessoas de apoio, verifica-se uma média de satisfação geral de 81,98% nos Clientes (86,67% CAO, 59,26% LRE e 100,00% SAD), +5,4% que o ano anterior (87,38%), 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 77,44% (77,78% CAO, 54,55% LRE e 100,00% SAD), -2,70% que o ano transato (80,15%).

No que diz respeito à adequação da localização dos serviços prestados aos clientes, apura-se uma média geral de satisfação de 84,69% (80% CAO, 74,07% LRE e 100% no SAD), -15,31% que o ano anterior (100%), realçando que o CAO e LRE funcionam na actualidade na sede da instituição, 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 86,15% (88,89% CAO, 69,57% LRE e 100% no SAD), +4,40% que em 2016 (81,75%).

Alia-se este aumento de satisfação dos familiares com a dos colaboradores, no que toca à localização das instalações (80%).

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:

### - Colaboradores

Quer na avaliação da satisfação quer na motivação dos colaboradores parece-nos pertinente implementar algumas acções de melhoria.

Embora os colaboradores sejam informados sobre o progresso do seu desempenho entre avaliações de desempenho, de forma pessoal e individualmente, a responsável por este processo irá enviar para o e-mail pessoal de cada colaborador avaliado, o seu relatório da avaliação de desempenho, que descreve detalhadamente a evolução ou regressão do seu desempenho face ao ano transacto, bem como as linhas orientadoras para a elaboração do seu PD ou de possíveis melhorias na sua performance profissional. Será também promovida a participação na negociação interna dos objectivos individuais e coletivos, e realizada formação na área da gestão de stress e de conflitos de forma a melhorar o clima organizacional e o trabalho em equipa. Assim, serão implementadas as seguintes acções de melhoria:

Enviar por mail o relatório da avaliação de desempenho do colaborador.

Indicador de descrição: Número de relatórios enviados por mail – 41

Os colaboradores devem definir objectivos individuais para 2018.

Indicador de descrição: Número de colaboradores que definem objectivos – 41

Realizar uma UFCD de Gestão de stress e de conflitos.

Indicador de descrição: Número de acções realizadas – 1

### - Clientes

Face aos resultados de insatisfação relativa às refeições não estarem de acordo com as suas necessidades vislumbra-se aplicar a acção de melhoria:

- De forma a melhorar os hábitos alimentares dos clientes de CAO e LRE, os mesmos irão frequentar uma acção de formação prática sobre hábitos de uma alimentação saudável.

Indicador de descrição: Número de acção a realizar – 1

### - Familiares/Significativos

No sentido de esta parte interessada ser informada sobre os resultados financeiros da instituição e saberem onde podem consultar a ementa irá ser executada a acção de melhoria:

- Enviar por e-mail aos Familiares/Significativos os resultados do desempenho financeiro e o website da instituição.

- Indicador de descrição: Número de documentos enviados - 2

### - Financiador

- 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.

- Indicador de descrição: Número de documentos enviados - 4

### - Fornecedor/Parceiro

- Definir a administração do questionário ao longo do ano de 2018, aquando a realização de eventos/reuniões/entrega de encomendas.

- Indicador: Número de fornecedores respondentes

- Indicador: Número de parceiros respondentes

- Simplificar o questionário de avaliação de satisfação.
- Indicador: Percentagem de respostas de fornecedores
- Indicador: Percentagem de respostas de parceiros

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 pelas DS, DTCAO e GQ em novembro de 2017 verificado pelas DS e GQ a 17-11-2017 e aprovado pela Direção em 23-11-2017.*