

Relatório Global da Avaliação de Satisfação: 2022

Tendo como base os princípios indicados e de forma a responder aos requisitos do referencial "EQUASS – Assurance", a ASCUDT desenvolveu durante o ano de 2022 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.

Taxa de Participação

Parte Interessada	Percentagem de Participação				Tendência
	2019	2020	2021	2022	
Colaboradores	89,47%	94,73%	100,00%	95,12%	-4,88%
Clientes	62,30%	96,07%	91,67%	88,00%	-3,67%
Familiares/Significativos	86,66%	78,43%	72,41%	76,27%	+3,89%
Financiadores	100,00%	100,00%	100,00%	100,00%	=0,00%
Fornecedores	46,34%	65,00%	62,50%	80,00%	+17,5%
Parceiros	47,00%	65,85%	70,96%	80,00%	+9,04%

Resultados da Avaliação de Motivação

Motivação		
Ano	Média	Tendência
2020	84,62%	-0,97% que em 2019
2021	85,10%	+0,48% que em 2020
2022	73,93%	-11,17% que em 2021

Resultados da Avaliação de Satisfação

Parte Interessada	Satisfação			Desvio
	2020	2021	2022	
Colaboradores	71,43%	72,09%	72,09%	=0,00%
Clientes	93,10%	52,56%	42,82%	-9,74%
Familiares/Significativos	53,34%	73,33%	79,16%	+5,83%
Financiadores	43,59%	43,59%	77,78%	+34,19%
Fornecedores	92,31%	84,00%	84,38%	+0,38%
Parceiros	64,71%	90,42%	81,25%	-9,17%

As questões que apresentaram mais satisfação, pelas partes interessadas, foram:

Colaboradores

- ✓ As instalações localizam-se adequadamente e facilitam o meu acesso (80,56%, +6,14%/2021)
- ✓ Conheço e compreendo a estratégia, políticas e objetivos organizacionais (80,56%, +10,79%/2021)
- ✓ Conheço e compreendo o contributo da minha função para garantir e atingir os objetivos da política da qualidade (80,56%, +6,14%/2021)
- ✓ Conheço e compreendo os objetivos da qualidade (80,56%, +8,47%/2021)
- ✓ Conheço e compreendo os resultados financeiros anuais da instituição (80,56%, +6,75%/2021)

Clientes

- ✓ As viaturas estão adequadas às minhas necessidades de deslocação (94,12%, CACI; 88,00%, LRE e 0,00%, SAD; +7,45% CACI; +3,38% LRE e -33,33% SAD/2021).

Familiares/Significativos

- ✓ As instalações localizam-se adequadamente e facilitam a deslocação do meu familiar/significativo (83,33%, CACI; 95,83%, LRE e 100,00% SAD; +3,33% CACI; +11,83% LRE e =0,00% SAD/2021).

Financiador

- ✓ Não respondeu.

Fornecedores

- ✓ A informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão (80,38%, +0,38%/2021)
- ✓ Recebo ou tenho acesso à missão, visão, valores e políticas da instituição (80,38%, +28,38%/2021)
- ✓ Recebo ou tenho acesso à missão, visão, valores e políticas da instituição (80,38%, +28,38%/2021)

Parceiros

- ✓ A informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão (81,25%, -9,66%/2021)

Do lado oposto, as questões que obtiveram menos satisfação foram:

Colaboradores

- ✗ Existe ajuda, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores (6,06%, +6,06%/2021)

Clientes

- ✗ Não existem indicadores reveladores de insatisfação.

Familiares/Significativos

- ✗ Não existem indicadores reveladores de insatisfação.

Financiador

- ✗ Não respondeu.

Fornecedores

- ✗ Não existem indicadores reveladores de insatisfação.

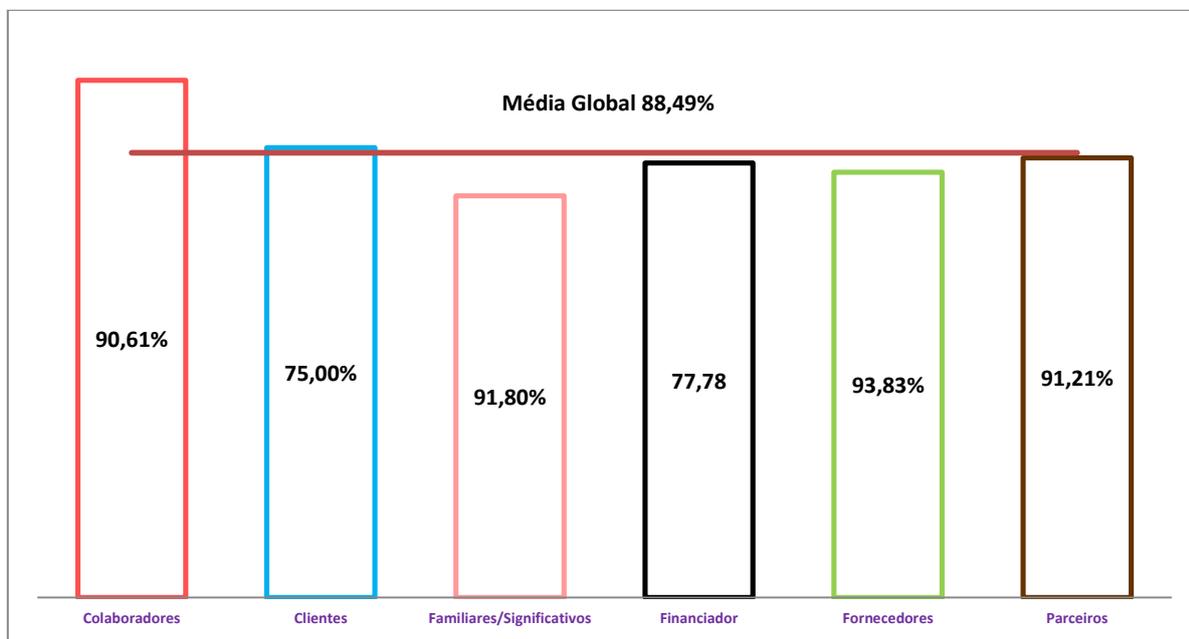
Parceiros

- ✗ Não existem indicadores reveladores de insatisfação.

Plano de Ação

Após a análise e interpretação dos resultados obtidos dos questionários e tendo por base as súmulas do estudo desenvolvido, não se identificam valores percentuais de muita insatisfação, superiores a 10%, o que não justifica a elaboração de planos de melhoria.

Índice de Satisfação



Sendo que um dos principais objetivos da implementação de um sistema da qualidade é a melhoria contínua, pretendemos continuar a elevar o grau de satisfação de todas as nossas partes interessadas.

Obrigada pela vossa satisfação!

<i>Elaboração</i>	<i>Aprovação</i>
<i>Data/Responsável</i>	<i>Data/Responsável</i>
18-10-2022/Gestora da Qualidade	18-10-2022/Diretora de Serviços
21-12-2022/Gestora da Qualidade	21-12-2022/Diretora de Serviços

Tratamento de Reclamações, Sugestões e Elogios

Colaboradores

Sugestão: *"Melhor gestão pessoal de organização de trabalho".* 333402

Tratamento: A sugestão não é pertinente, pois é muito vaga e ambígua podendo ter diversas interpretações, como por exemplo: melhor gestão de cada colaborador em organizar a execução do seu trabalho, tarefas, função diária? melhor na gestão por parte da Supervisão? Melhor gestão por parte da Direção? E quais as medidas a implementar em quê, quando e aonde? O/A respondente devia referir mais especificamente qual a "melhor gestão pessoal da organização do trabalho. Para além de que a Direção da Ascudt está sempre recetiva a implementar sugestões de melhoria, de correção, corretivas e preventivas, desde que sejam concretas, exequíveis e pertinentes de forma a prosseguirmos a melhoria contínua.

Sugestão: *"Para estar muito motivada, acho que todas as colaboradoras deviam ter as mesmas responsabilidades.*

A Ascudt exige a todos a carta de condução, umas cumprem e outras não, devido a que não cumprem a Dra. decidiu por as colaboradoras no período de Verão irem a pé para o apartamento, RA1 mas mesmo assim as que têm a carta de condução têm na mesma que ir ao Sad, atividades e pingo doce por elas, então para distribuir melhor responsabilidades as colaboradoras que não conduzem ser lhes atribuído a elas a responsabilidade da lavandaria. Assim ficava mais dividido as responsabilidades por todas. E automaticamente também ficam mais divididos os registos". 333403

Tratamento: A sugestão não é pertinente devido aos factos de que cada colaborador tem as suas potencialidades versus fragilidades; capacidades versus dificuldades; competências versus lacunas as quais são analisadas para serem adequadas ao perfil funcional e desempenho das tarefas diárias que lhe são atribuídas. Numa equipa de trabalho todos os elementos são diferentes, não há uma única pessoa igual, sendo sempre maximizadas ao máximo as potencialidades e aptidões de cada elemento para o bom desempenho do grupo de trabalho. Um dos factores de motivação intrínseca é o grau de responsabilidade da nossa função, mas que é relativa ao grau de importância que cada pessoa lhe atribuiu. Não acho que ir ao SAD (1 vez por semana), às atividades com os clientes (1 a 2 vezes por mês no verão) e ao Pingo Doce (1 a 2 vezes por semana) tenha mais responsabilidade do que dar de comer ou fazer higiene a um cliente ou às instalações. Relativo ao serviço de lavandaria que é feito apenas no domingo ou feriado, quando a responsável está de folga, foi atribuído às colaboradoras que têm mais competências para o realizar de forma eficaz e eficiente.

Clientes

Reclamação: *"Acho que a instituição não está devidamente limpa, já que, o chão, as paredes e os sofás estão constantemente sujos de terra e pelo dos cães".* 333404

Tratamento: A reclamação não é legítima pois não corresponde à veracidade dos factos. A instituição é higienizada duas vezes por dia cumprindo todas as regras exigidas pelo HACCP e certificados de conformidade das empresas e laboratórios de qualidade. A instituição diariamente acolhe cerca de 50 clientes, cerca de 35 colaboradores, visitas de familiares, fornecedores e associados que entram e saem constantemente e sujam as instalações assim como os cães que desde 2012 trabalham no projeto de Caninoterapia para promoverem o bem estar físico e emocional dos clientes. Pese embora por vezes sujarem a instituição, tal como as pessoas, os benefícios que trazem são muito superiores.

Sugestão: *"Gostaria de ter fisioterapia na instituição".* 333405

Tratamento: A sugestão não é exequível devido à falta de sala equipada e de recursos financeiros para equipar e contratar um técnico na área de fisioterapia o desejo não poderá ser concretizado. Mas a instituição não é nenhuma clínica de saúde, nem hospital, nem unidade de cuidados continuados para poder suportar os custos dessa terapia, para além disso na comunidade existem recursos disponíveis nessa área, de forma gratuita e, a instituição tem uma técnica de reabilitação psicomotora e uma massagista para promover o bem-estar físico e emocional dos seus clientes

Sugestão: *"Gostaria de ter mais profissionais de saúde na instituição".* 333407

Tratamento: A sugestão não é pertinente, embora seja um desejo de um cliente/respondente, pois a instituição não é uma clínica de saúde, hospital, centro de saúde ou unidade de cuidados continuados, não tem recursos financeiros, materiais e equipamentos para suportar esses custos. Para além disso, a instituição tem ótimas acessibilidades na comunidade para os clientes acederem às diversas unidades de saúde locais, tendo também ao serviço duas técnicas nessa área: Enfermeira e Técnica de Análises e Saúde Pública.

Sugestão: *"Gostaria de ter um fisioterapeuta na instituição".* 333412

Tratamento: A sugestão manifesta um desejo de um respondente/cliente, no entanto devido à falta de sala equipada e de recursos financeiros para equipar e contratar um técnico na área de fisioterapia o desejo não poderá ser concretizado. Mas a instituição não é nenhuma clínica de saúde, nem hospital, nem unidade de cuidados continuados para poder suportar os custos dessa terapia, para além disso na comunidade existem recursos disponíveis nessa área, de forma gratuita e, a instituição tem uma técnica de reabilitação psicomotora e uma massagista para promover o bem-estar físico e emocional dos seus clientes.

Familiares/Significativos

Sem enquadramento: *"Simplesmente Obrigado ASCUDT".*

Elogio: *"A melhor opção das nossas vidas foi colocar a minha mãe na ASCUDT, só tenho agradecer!".* 333415

Tratamento: O elogio é legítimo pois manifesta a opinião de um respondente.

Fornecedores:

Elogio: *"Da minha parte, estou totalmente satisfeito em todos os serviços feitos pela Instituição ASCUDT".* 333417

Tratamento: O elogio é legítimo pois manifesta a opinião de um respondente.