

Relatório global avaliação da satisfação “Partes Interessadas” – 2016

1. Introdução.

A avaliação de satisfação de clientes, colaboradores e de todas as pessoas ou organizações que interagem com a Associação de Solidariedade Social de Espadanedo, 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 Organização.

Tendo como base os princípios indicados e de forma a responder aos requisitos do referencial “EQUASS – Assurance”, a **Associação de Solidariedade Social de Espadanedo** desenvolveu durante o ano de 2016 um processo de auscultação de todas as “Partes Interessadas” cujos resultados globais a seguir se apresentam.

2. Metodologia utilizada

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

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.

Com os referidos inquéritos pretendeu-se avaliar os seguintes parâmetros:

COMUNICABILIDADE

Capacidade da organização para emitir e receber mensagens de modo a garantir eficiência e eficácia dos processos e a satisfazer necessidades e expectativas legítimas.

FIABILIDADE

Capacidade da organização para realizar continuamente o serviço de modo conforme com o serviço acordado e contratado e com as expectativas legítimas.

Missão: Prestar um serviço de qualidade, adequado a cada cliente, respondendo às suas necessidades e superando as suas expectativas.

Acessibilidade

Capacidade da organização para facilitar o acesso das pessoas à organização, nos domínios físico, temporal e relacional.

IDENTIDADE

Capacidade da organização para comunicar, implicar e identificar as partes interessadas com a missão, visão, estratégia e políticas da organização.

SEGURANÇA, SAÚDE E HIGIENE

Capacidade para a organização realizar o serviço respeitando regras aplicáveis nestes domínios e melhorar e satisfazer as necessidades e expectativas.

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

<u>Destinatários:</u>	<u>Escala Utilizada</u>																			
	<u>Escala de Satisfação</u>									<u>Escala de Necessidades e Expectativas</u>										
Cliente do CAO	M.S	2	S	1	I	-1	M.I	-2	S.O\ N.A	0	M.I	2	I	1	N.A S.O	0	P.I	-1	S.I	-2
Colaboradores																				
Significativos																				
Parceiros																				
Financiadores																				
Fornecedores																				

Legenda: Escala de

Satisfação-Muito Satisfeito - M.S \Satisfeito – S\Insatisfeito – I\Muito Insatisfeito – M.I \Sem Opinião – S.O \Não Aplicável- N.A

Escala de Necessidades e Expectativas – Muito Importante –M.I\ Importante- I\ Sem Opinião- S.O\ Pouco Importante- P.I\ Sem Importância- S.I\ Não Aplicável- N.A

3. Análise de resultados

3.1. Avaliação de Satisfação dos Clientes:

Envolvemos neste levantamento todos os clientes com competências cognitivas para entender o objetivo dos questionários e responder de forma válida ao mesmo. No total de 25 clientes de foram entregues 7 questionários que foram todos recebidos. O preenchimento dos mesmos envolveu, sempre que necessário, um colaborador que, de forma imparcial, lia e explicava o significado de cada item. Foram avaliados 16 itens que se descrevem na tabela seguinte, com o resultado corresponde.

Avaliação da capacidade de satisfação Clientes– 2016

	Média por questão
Gosto das minhas atividades do dia-a-dia no CAO?	64.29 %
Gosto das minhas atividades fora do CAO?	78.57 %
Escolho as minhas atividades de acordo com os meus gostos?	75.00 %
Os funcionários do CAO apoiam-me quando necessito?	100.00 %
Os funcionários dos transportes apoiam-me quando necessito?	100.00 %
Os funcionários do CAO são meus amigos?	92.86 %
Os técnicos apoiam-me quando necessito?	100.00 %
Os técnicos são meus amigos?	100.00 %
Posso dar a minha opinião sempre que quiser?	91.67 %

Missão: Prestar um serviço de qualidade, adequado a cada cliente, respondendo às suas necessidades e superando as suas expectativas.

Os almoços são bons?	85.71 %
Os lanches são bons?	85.71 %
As instalações são confortáveis?	100.00 %
Gosto do sítio onde está o CAO?	100.00 %
Sei que tenho Direitos e Deveres?	92.86 %
Na ASSE explicam-me os meus direitos e deveres?	100.00 %
As pessoas da ASSE respeitam a minha privacidade?	85.71 %
Tenho confiança nas pessoas que trabalham na ASSE?	100.00 %
Sei sempre com quem posso falar quando necessito?	85.71 %
Sei sempre quem me pode representar?	85.71 %
A ASSE avalia anualmente o desempenho quanto à facilitação aos seus clientes (utentes) do acesso a pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio?	100.00 %
Tudo o que necessito saber está de forma a que eu entenda?	71.43 %
A ASSE apoia a minha autodeterminação?	85.71 %
A ASSE avalia anualmente o desempenho em relação ao respeito do direito à autodeterminação dos seus clientes (utentes)?	100.00 %
Dou ideias para a elaboração do meu plano individual (PI)?	71.43 %
Estou satisfeito com as atividades desportivas, recreativas e culturais realizadas?	85.71 %

Estou satisfeito com os cuidados de higiene pessoal prestados?	85.71 %
Estou satisfeito com cumprimento dos horários previstos dos cuidados de higiene pessoal?	92.86 %
Estou satisfeito com o cumprimento dos horários previstos dos cuidados de saúde?	100.00 %
Estou satisfeito com o cumprimento dos horários das refeições?	100.00 %
Estou satisfeito com o cumprimento dos horários das sessões?	71.43 %
Desde que estou na ASSE sinto que estou melhor?	78.57 %
Gosto de estar na ASSE?	83.33 %
Gostava de sair da ASSE e ir para outra Instituição?	21.43 %

Após a análise dos resultados dos inquéritos da avaliação da satisfação dos clientes constatou-se que o índice médio de satisfação global obtido foi de 80.01%.

De acordo com as questões de menor classificação as medidas a implementar são procurar diversificar as atividades do dia a dia.

Será ainda necessário implementar medidas que contribuam para fomentar uma participação ainda mais ativa na definição individual das atividades dos clientes.

Ações de Melhoria:

- **Implementar o grupo de autorrepresentastes**
- **Aumentar o número de sessões para discutir assuntos de interesse dos clientes**

Missão: Prestar um serviço de qualidade, adequado a cada cliente, respondendo às suas necessidades e superando as suas expectativas.

3.2. Avaliação de satisfação e das necessidades e expectativas – COLABORADORES

	Necessidades de expectativas (média por questão)	Avaliação de satisfação (média por questão)
Ambiente de trabalho	97.22 %	70.37 %
Modo como a organização lida com os conflitos, queixas ou problemas pessoais	96.88 %	70.37 %
Horário de trabalho	91.67 %	81.48 %
Possibilidade de conciliar trabalho com a vida familiar e assuntos pessoais	97.22 %	74.07 %
Possibilidade de conciliar o trabalho com assuntos relacionados com a saúde	97.22 %	74.07 %
Igualdade de oportunidades para o desenvolvimento de novas competências profissionais	96.88 %	74.07 %
Equipamentos informáticos disponíveis	94.44 %	62.96 %
Software disponível	91.67 %	59.26 %
Equipamentos de comunicação disponíveis	88.89 %	70.37 %
Condições de higiene	97.22 %	92.59 %

Missão: Prestar um serviço de qualidade, adequado a cada cliente, respondendo às suas necessidades e superando as suas expectativas.

Condições de segurança	97.22 %	87.50 %
Serviço de refeitório	94.44 %	88.89 %
Disponibilidade da chefia para o receber sempre que tem necessidade	91.67 %	77.78 %
Informação fornecida sobre funções, responsabilidades e autonomias (manual de funções)	94.44 %	77.78 %
Ações de formação realizadas	97.22 %	48.15 %
Oportunidades para desenvolver novas competências	94.44 %	55.56 %
Informação fornecida sobre os resultados da avaliação de desempenho	94.44 %	59.26 %
Nível de envolvimento dos colaboradores na organização e respetiva missão.	94.44 %	66.67 %
Envolvimento nos processos de tomada de decisão	94.44 %	62.96 %
Envolvimento em atividades de melhoria	91.67 %	70.37 %
Mecanismos de consulta e diálogo entre colaboradores e gestores	91.67 %	62.96 %
Conhecimentos disponibilizados sobre missão, visão e valores	94.44 %	81.48 %
Conhecimentos disponibilizados sobre políticas e parcerias	88.89 %	70.37 %
Participação na elaboração e avaliação dos Planos Individuais	91.67 %	81.48 %
Participação na elaboração do Plano Anual de Atividades	88.89 %	74.07 %

Missão: Prestar um serviço de qualidade, adequado a cada cliente, respondendo às suas necessidades e superando as suas expectativas.

Avaliação de motivação

	(média por questão)
Motivação para aprender novos métodos de trabalho	97.22 %
Motivação para desenvolver trabalho em equipa	94.44 %
Motivação para participar em ações de formação	86.11 %
Motivação para participar em projetos de mudança na organização	91.67 %
Motivação para sugerir melhorias	93.75 %

Análise da comparação:

Da análise de comparação dos resultados obtidos verificou-se que os índices de satisfação são positivos (rondam em média os 71.80 %) mas os resultados da avaliação de necessidades e expectativas dos colaboradores é substancialmente superior (rondam em média os 93.97%).

É de realçar que as questões que obtiveram maior grau de satisfação são as que se referem às condições de higiene e segurança, serviço de refeitório, conhecimentos disponibilizados sobre missão, visão e valores e participação na elaboração e avaliação dos Planos Individuais. Isto é um reflexo do trabalho que tem vindo a ser desenvolvido no âmbito da qualidade de aumentar o conhecimento dos colaboradores ao nível do propósito da organização o que se pretende para os anos seguintes e que visa a melhoria continua na resposta que prestam aos clientes.

A questão que obteve uma classificação mais baixa refere-se às ações de formação. A qualificação profissional, através das devidas ações de formação, é o motor que permite uma competitividade efetiva e saudável à instituição, consciente dessa necessidade, a ASSE irá procurar pro-

porcionar o máximo de formação aos seus colaboradores para possam colocar em pleno as suas capacidades ao serviço da concretização dos objetivos da Instituição.

Os recursos humanos são um dos pilares basilares da organização, daí que promover um maior nível de satisfação dos colaboradores da nossa Instituição será sempre um dos objetivos contemplados no programa de gestão.

Ações de Melhoria:

- Aumentar o número de ações de formação

3.3. Avaliação de satisfação e das necessidades e expectativas – Significativos

	Necessidades e expetativas (média por questão)	Avaliação da Satisfação (média por questão)
Disponibilidade da equipa técnica da ASSE	86.67 %	100.00 %
Disponibilidade dos colaboradores da Instituição e recetividade a sugestões e comentários	85.71 %	100.00 %
Contactos que com a equipa técnica da Instituição, para falar de aspetos do seu funcionamento	80.00 %	96.88 %
Contactos com os colaboradores da sala e com os técnicos, para falar sobre o seu familiar	82.22 %	100.00 %
Conhecimento sobre o plano individual do seu familiar	82.22 %	93.75 %
Conhecimento sobre as atividades desenvolvidas pelo seu familiar	75.56 %	84.38 %
Opiniões serem valorizadas na definição das atividades do plano de desenvolvimento do seu familiar	80.00 %	90.00 %
Respeito com que é tratado o seu familiar quando está na Instituição por parte dos colaboradores	88.89 %	100.00 %
Respeito com que é tratado o seu familiar durante os transportes	88.10 %	100.00 %

Missão: Prestar um serviço de qualidade, adequado a cada cliente, respondendo às suas necessidades e superando as suas expectativas.

Viaturas onde o seu familiar é transportado	83.33 %	100.00 %
Confidencialidade dos dados do seu familiar	84.44 %	100.00 %
Instalações da ASSE	84.44 %	100.00 %
Localização da ASSE	75.56 %	96.88 %
Adequação das atividades desenvolvidas às necessidades do seu familiar	82.22 %	93.75 %
Apoio à autodeterminação do seu familiar	86.67 %	100.00 %
Avaliação anual sobre o desempenho em relação ao respeito do direito à autodeterminação dos seus clientes (utentes).	82.22 %	96.88 %
Informação aos clientes (utentes) sobre como ter acesso a pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio	82.22 %	100.00 %
Avaliação anual sobre o desempenho quanto à facilitação aos seus clientes (utentes) do acesso a pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio	84.44 %	100.00 %
Possibilidade colocar dúvidas, questões ou reclamações	80.00 %	100.00 %
Conhecimento sobre plano anual de atividades da Instituição	80.00 %	84.38 %
Cumprimento dos horários	82.22 %	100.00 %
Realização de cuidados de higiene	88.10 %	100.00 %

Da análise de comparação dos resultados obtidos verificou-se que os índices de satisfação são positivos (rondam em média os 97.24 %) superando os resultados da avaliação de necessidades e expectativas (rondam em média os 82.97 %).

Missão: Prestar um serviço de qualidade, adequado a cada cliente, respondendo às suas necessidades e superando as suas expectativas.

Podemos concluir que os significativos confiam na equipa que presta apoio na ASSE e que estão satisfeitos com os resultados da sua intervenção.

A ASSE pretende continuar a manter esta relação de proximidade com os significativos fomentando a sua participação nas atividades a eles dirigidas.

3.4. Avaliação de satisfação e das necessidades e expectativas – Parceiros

	Necessidades de expectativas (média por questão)	Avaliação de satisfação (média por questão)
Informação sobre programas e serviços da ASSE	77.78 %	77.78 %
Disponibilidade da Direção, Técnicos e/ou Colaboradores da ASSE para contactos	88.89 %	77.78 %
Existência de canais de comunicação	88.89 %	77.78 %
Recetividade das suas sugestões procurando analisá-las e incorporá-las nas suas práticas	77.78 %	88.89 %
Rigor e descrição nas questões confidenciais	88.89 %	77.78 %
Divulgação de Missão, Visão e Valores da ASSE	66.67 %	77.78 %
Divulgação da Políticas da ASSE	66.67 %	77.78 %
Conhecimento do Plano Anual de Atividades	66.67 %	77.78 %

Missão: Prestar um serviço de qualidade, adequado a cada cliente, respondendo às suas necessidades e superando as suas expectativas.

Conhecimento sobre os Planos Individuais	44.44 %	77.78 %
Imagem da ASSE perante a sociedade	100.00 %	77.78 %
Conhecimento de iniciativas e participações em eventos na comunidade, da ASSE	88.89 %	88.89 %
Iniciativas (reuniões/encontros) promovidas pela ASSE	77.78 %	77.78 %
Satisfação com a parceria estabelecida com esta a ASSE		88.89 %

Da análise de comparação dos resultados obtidos verificou-se que os índices de satisfação são positivos (rondam em média os 80.34%) superando os resultados da avaliação de necessidades e expectativas (rondam em média os 77.78%).

No sentido de manter este grau de satisfação por parte dos parceiros, a ASSE pretende melhorar a implementação do plano de comunicação com as entidades financiadoras e parceiras, nomeadamente no aspeto da informação atempada e personalizada das atividades desenvolvidas pela instituição.

1. Ações de Melhoria:

Melhorar a comunicação com o exterior

3.5. Avaliação de satisfação e das necessidades e expectativas – Financiador

	Necessidades de expetativas (média por questão)	Avaliação de satisfação (média por questão)
Informação sobre programas e serviços da ASSE	100.00 %	100.00 %
Disponibilidade da Direção, Técnicos e/ou Colaboradores da ASSE para contactos	100.00 %	100.00 %
Existência de canais de comunicação	100.00 %	100.00 %
Recetividade das suas sugestões procurando analisá-las e incorporá-las nas suas práticas	100.00 %	100.00 %
Rigor e descrição nas questões confidenciais	100.00 %	100.00 %
Divulgação de Missão, Visão e Valores da ASSE	100.00 %	66.67 %
Divulgação da Políticas da ASSE	100.00 %	66.67 %
Conhecimento do Plano Anual de Atividades	100.00 %	66.67 %
Conhecimento sobre os Planos Individuais	100.00 %	66.67 %
Imagem da ASSE perante a sociedade	100.00 %	100.00 %
Conhecimento de iniciativas e participações em eventos na comunidade, da	100.00 %	66.67 %

Missão: Prestar um serviço de qualidade, adequado a cada cliente, respondendo às suas necessidades e superando as suas expectativas.

ASSE		
Iniciativas (reuniões/encontros) promovidas pela ASSE	100.00 %	66.67 %
A Instituição cumpre com as suas responsabilidades para com o vosso organismo?		100.00 %

Da análise de comparação dos resultados obtidos verificou-se que os índices de satisfação são positivos (rondam em média os 87.50 %) mas os resultados da avaliação de necessidades e expectativas dos Financiador é substancialmente superior (rondam em média os 100.00 %)

Ao longo dos anos a ASSE tem tentado passar informações precisas, ao seu financiador, no que diz respeito á utilização das verbas disponibilizadas pelo mesmo. É importante para a instituição colocar ao corrente o financiador das suas necessidades e basear a sua relação com os financiadores na base da confiança.

3.6. Avaliação de satisfação e das necessidades e expectativas – Fornecedores

Envolvemos neste levantamento os nossos fornecedores, apesar de enviarmos os questionários, estes não foram devolvidos após o preenchimento.

2. Ações de Melhoria:

Promover reuniões com os fornecedores no sentido de promover um maior envolvimento dos mesmos nas questões da ASSE

Conclusão

Em jeito de conclusão a ASSE gostaria de salientar que, apesar de os resultados dos inquéritos serem tão satisfatórios, a melhoria constante é sempre o seu objetivo. Assim, estamos interessados em ter em conta as sugestões das diversas partes nas atividades da instituição e em melhorar cada vez mais a nossa intervenção. Sendo toda a nossa intervenção voltada para as necessidades dos clientes e respeito por todos aqueles que, de alguma forma, contactem com a instituição é bom saber que este esforço é reconhecido. Deixamos aqui o nosso agradecimento a todos os que, deram o seu contributo, gastando o seu precioso tempo, a responderem aos diferentes questionários que tornaram possível a elaboração deste relatório.