



Avaliação da Capacidade de Satisfação das Necessidades e Expectativas, por meio da Avaliação da Satisfação – 2015

Cientes

Avaliação das Necessidades e Expectativas	Valor	Avaliação de Satisfação	Valor
Comunicabilidade			
Informação sobre evolução do Plano Individual	86,93	Informação fornecida sobre o (meu) Plano Individual e sua evolução	75,79
Informação sobre alteração dos horários dos serviços	81,04	Informação de alteração de horários das atividades	75,44
Informação sobre ementas	71,64	Informação disponível sobre as ementas	76,66
Informação sobre estado de saúde	89,64	Informação prestada sobre o (meu) estado de saúde	77,73
Informação sobre direitos e deveres	76,45	Informação disponível sobre o regulamento interno, os meus direitos e deveres	78,79
Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	75,07	Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	79,25
Informação aos clientes sobre como ter acesso a pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio	78,36	Informação aos clientes sobre como ter acesso a pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio	75,82
Fiabilidade			
Participação no planear e desenvolver capacidades	81,34	Participação na conceção do (meu próprio) Plano Individual	74,71
		Desenvolvimento das (minhas) capacidades individuais	78,88
Realização de cuidados de higiene	91,22	Cuidados de higiene pessoal prestados	83,23
Realização de cuidados médicos	86,88	Cuidados médicos e de enfermagem prestados	78,02
Realização de atividades desportivas, recreativas e culturais	84,96	Atividades recreativas, culturais e desportivas realizadas	79,01



Guarda segredo acerca de dados pessoais	84,46	Guarda de sigilo sobre os (meus) dados pessoais	80,18
Acessibilidade			
Cumprimento dos horários dos serviços da organização	78,87	Cumprimento dos horários previstos dos cuidados de limpeza dos espaços	78,66
		Cumprimento dos horários previstos dos cuidados de higiene pessoal	79,27
		Cumprimento dos horários previstos dos cuidados de saúde	77,55
		Cumprimento dos horários das refeições	80,43
Cumprimento dos horários das atividades dos clientes	74,97	Cumprimento dos horários das atividades culturais e recreativas	80,28
Adequação dos espaços aos movimentos dos clientes	77,30	Acesso sem obstáculos nem desníveis aos espaços percorridos e usados	75,96
Adequação dos equipamentos aos movimentos dos clientes	74,92	Adequação do mobiliário e dos equipamentos de ajuda às necessidades dos clientes	79,19
Ajuda na resolução de problemas pessoais dos clientes	71,09	Apoio nas atividades pessoais que é necessário realizar	79,35
Adequação da localização dos serviços prestados aos clientes	72,51	Adequação da localização dos serviços prestados aos clientes	77,91
Segurança, saúde e higiene			
Adequação das viaturas	83,53	Conforto das viaturas e sua adequação às (minhas) dificuldades de mobilidade	61,73
Controlo de entradas e saídas dos clientes	82,86	Controlo das entradas e saídas dos clientes	80,32
		Controlo das entradas e saídas de desconhecidos	78,15
Controlo da medicação dos clientes	87,96	Controlo das horas, tipos e quantidades de medicamentos (por mim) tomados	79,39
Adequação das instalações	82,20	Conforto das instalações (por mim) usadas	79,77
		Adequação das temperaturas das instalações (por mim) usadas	77,87
		Adequação dos níveis de ruídos das instalações (por mim) usadas	79,30
Informação sobre higiene e segurança dos espaços	82,21	Informação visível sobre as limpezas dos espaços	75,33



Identidade			
Conhecimento disponível sobre as políticas da organização	62,13	Conhecimento disponibilizado sobre as políticas da organização	73,84
Conhecimento disponível sobre os resultados das políticas da organização	51,63		
Conhecimento disponível sobre a satisfação dos clientes	55,30	Conhecimento disponibilizado sobre os resultados da satisfação dos clientes	70,26
Conhecimento disponível sobre a missão da organização	59,59	Conhecimento disponibilizado sobre a missão, valores e visão da organização	76,36
Recetividade e flexibilidade			
Atenção a dar ao tratamento de sugestões e reclamações	70,40	Atenção dada na receção de pedido de informações, de reclamações e/ou sugestões	77,32
Atenção a dar a pedidos de informações	68,82		
Atenção a dar a pedido de alteração dos serviços motivada por problemas dos clientes	71,33	Atenção dada na receção de pedido de alteração dos serviços prestados	78,33
Atenção a dar a pedido de alteração das atividades motivada por problemas dos clientes	69,43	Alteração das atividades e/ou serviços prestados motivada por necessidades do cliente	74,64
Atenção a dar a pedido de alteração dos horários motivada por problemas dos clientes	69,91	Alteração dos horários das atividades e/ou serviços prestados motivada por necessidades do cliente	75,58
Participação de familiares/significativos			
Oportunidades de envolvimento da pessoa responsável no diagnóstico pessoal	77,09	Envolvimento do/a responsável ou dos familiares no (meu) diagnóstico de necessidades	77,69
Oportunidades de envolvimento da pessoa responsável no desenvolvimento individual	77,13	Envolvimento do/a responsável ou dos familiares no planeamento do (meu) desenvolvimento individual	77,94
		Envolvimento do/a responsável ou dos familiares na execução do (meu) plano de desenvolvimento individual	77,77
Oportunidades de envolvimento de familiares no sistema de gestão da qualidade	66,37	Envolvimento do/a responsável ou dos familiares na apresentação de sugestões de melhoria do (meu) desenvolvimento individual	77,16



Análise da Comparação:

De modo geral, é possível constatar que não existe desvios significativos entre os valores apresentados no quadro anterior e, como tal, a organização consegue satisfazer as necessidades e expectativas dos clientes.

O maior desvio encontrado entre as expectativas dos clientes e a realidade da organização relaciona-se com as viaturas da instituição.

Ações de Melhoria

A organização tem feito um esforço no sentido de melhorar a quantidade e qualidade das viaturas, de forma a minimizar a insatisfação dos clientes. Mais especificamente, a organização candidatou-se à frota solidária do grupo Montepio para aquisição de viatura. Foram estabelecidos contatos com o grupo Montepio onde será apresentado um pedido de projeto para ser considerado nos benefícios sociais da Fundação. Na eventualidade da não aprovação pela Fundação, a APPACDM contempla a aquisição de carrinha adaptado através de meios próprios.



Colaboradores

Avaliação das Necessidades e Expectativas	Valor	Avaliação de Satisfação	Valor
Comunicabilidade			
Informação sobre oportunidades de desenvolvimento individual	74,37	Informação fornecida sobre oportunidades de desenvolvimento de competências	66,07
Informação sobre oportunidades de carreira	71,24	Informação disponível sobre oportunidades de carreira	63,75
Informação sobre conteúdo funcional do cargo	66,44	Informação sobre funções, responsabilidades e autonomias	76,11
Informação sobre o progresso de desempenho pessoal	72,88	Informação fornecida sobre os resultados da avaliação de desempenho e respetivo progresso	64,53
Informação sobre tratamento de sugestões apresentadas	69,26	Resposta dada a sugestões apresentadas	69,44
Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	65,09	Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	77,78
Fiabilidade			
Participação no planeamento e desenvolvimento de capacidades pessoais	61,09	Participação na conceção de formação e desenvolvimento pessoal	66,86
		Realização do plano de desenvolvimento pessoal	65,70
Adequação dos materiais à execução das tarefas	78,78	Adequação dos materiais e instrumentos à prestação dos serviços	68,89
Participação na elaboração dos PI dos clientes	65,46	Participação na elaboração dos PI's dos clientes	73,72
Coordenação das atividades de prestação dos serviços pela chefia	72,86	Coordenação e dinamização das atividades de prestação dos serviços pela chefia	70,45
Dinamização da equipa pela chefia	70,96		
Acessibilidade			
Adequação dos horários de trabalho	74,37	Adequação dos horários de trabalho à melhoria do desempenho	69,44



		Adequação dos horários de trabalho ao apoio à família	69,77
Adequação dos acessos aos locais de trabalho	71,29	Acesso sem obstáculos nem desníveis aos espaços de trabalho	70,45
Clima de trabalho na equipa	86,25	Clima de trabalho na equipa	71,11
Adequação ao uso dos instrumentos de trabalho	74,89	Adequação ao uso do mobiliário do local de trabalho	72,22
		Adequação ao uso dos instrumentos de trabalho	73,33
		Condições de uso de instrumentos e equipamentos de trabalho	72,78
		Adequação ao uso dos documentos para registar dados do trabalho	72,16
Adequação das ordens e instruções de trabalho	77,07	Adequação das ordens de trabalho emitidas	75,56
		Disponibilidade das instruções de trabalho para executar as tarefas	72,22
Segurança, saúde e higiene			
Adequação do posto de trabalho	74,52	Conforto das instalações e do posto de trabalho	70,00
Adequação das instalações	79,46		
Comunicação dos planos de contingência	68,51	Comunicação da política de segurança de planos de contingência das instalações	69,32
Controlo de entradas e saídas das instalações	76,81	Controlo das entradas e saídas não previstas aos clientes	77,84
		Controlo das entradas e saídas não previstas a desconhecidos	79,44
Conhecimento das tarefas a realizar em caso de catástrofe	81,20	Conhecimento das regras para evacuação de pessoas em caso de catástrofe	68,02
Performatividade			
Gestão e valorização dos Recursos Humanos	77,50	Atividades de gestão emocional dos colaboradores	63,64
		Atividades de promoção da saúde mental dos colaboradores	61,63
		Atividades de avaliação psicológica dos colaboradores	62,80
		Reconhecimento do desempenho dos colaboradores	64,20
		Forma de negociação interna dos objetivos e planos da equipa	65,56



Avaliação do desempenho pessoal	70,00	Atividades de avaliação de desempenho dos colaboradores	64,20
Definição de funções e responsabilidades	65,65	Definição das funções, responsabilidades e autonomias	72,78
Desenvolvimento de conhecimentos e competências	64,78	Atividades de formação contínua como estímulo ao desenvolvimento de conhecimentos e competências para melhoria do desempenho	60,80
Melhoria contínua do desempenho	72,17	Participação em atividades de melhoria contínua	64,20
Identidade			
Conhecimento disponível sobre as políticas da organização	64,10	Conhecimento disponibilizado sobre as políticas da organização	73,86
Conhecimento disponível sobre os resultados financeiros	62,29	Conhecimento disponibilizado sobre os resultados financeiros da organização	68,02
Conhecimento disponível sobre a missão da organização	67,27	Conhecimento disponibilizado sobre a missão, valores e visão da organização	77,22

Análise da Comparação:

Também de modo geral, as necessidades e expectativas dos colaboradores são satisfeitas pela organização, na medida em que não existem desvios significativos entre os valores apresentados no quadro anterior.

O maior desvio encontrado entre as expectativas dos colaboradores e a realidade da organização relaciona-se com o conhecimento das regras para evacuação de pessoas em caso de catástrofe.

Ações de Melhoria

A organização está a trabalhar no sentido de colmatar esta situação, através da realização de um simulacro a todas as respostas e, assim, dotar os colaboradores de conhecimentos relativos aos procedimentos adequados para a evacuação de pessoas em caso de catástrofe.



Parceiros

Avaliação das Necessidades e Expectativas	Valor	Avaliação de Satisfação	Valor
Comunicabilidade			
Informação a prestar sobre as atividades da organização parceira	75,00	Informação prestada sobre as atividades da organização parceira	25,00
Informação a prestar sobre execução do conteúdo da parceria	75,00	Informação prestada sobre a execução do conteúdo da parceria	12,50
Informação a prestar sobre o desempenho das políticas da organização parceira	50,00	Informação prestada sobre o desempenho das políticas da organização parceira	25,00
Informação a prestar sobre a avaliação da satisfação dos clientes	100,00	Informação prestada sobre a avaliação da satisfação dos clientes	0,00
Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	75,00	Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	25,00
Resposta dada a sugestões de melhoria apresentadas	50,00	Resposta dada a sugestões de melhoria apresentadas	25,00
Fiabilidade			
Oportunidades de participação na elaboração das políticas da organização	50,00	Participação na elaboração das políticas da organização	25,00
Oportunidades de participação no desenvolvimento de novos serviços ou programas	75,00	Participação no desenvolvimento de novos serviços ou programas	12,50
Realização do projeto da parceria	100,00	Realização do conteúdo da parceria firmada	0,00
Cumprimento das responsabilidades da organização na parceria	100,00	Cumprimento das responsabilidades da organização na parceria	12,50
Controlo e melhoria contínua da execução da parceria	100,00	Controlo e melhoria contínua da execução da parceria	12,50
Acessibilidade			
Adequação dos meios e tempos de informação sobre o desempenho da organização	50,00	Adequação dos meios e tempos de informação sobre o desempenho da organização	25,00
Adequação dos meios e tempos de informação sobre a execução do conteúdo da parceria	75,00	Adequação dos meios e tempos de informação sobre a execução do conteúdo da parceria	12,50
Adequação dos meios e tempos de informação sobre a avaliação da satisfação dos clientes	75,00	Adequação dos meios e tempos de informação sobre a avaliação da satisfação dos clientes	12,50
Adequação dos meios e tempos de informação sobre os	75,00	Adequação dos meios e tempos de informação sobre os programas	25,00



Adequação dos meios e tempos de informação sobre os programas da organização	75,00	Adequação dos meios e tempos de informação sobre os programas da organização	25,00
Adequação dos meios e tempos de informação sobre as atividades da organização	50,00	Adequação dos meios e tempos de informação sobre as atividades da organização	25,00

Análise da Comparação:

Ao analisar os valores referentes à avaliação de satisfação dos parceiros importa esclarecer que parece ter ocorrido erro de interpretação da escala. Acreditamos que pelo facto de os Questionários de Satisfação terem sido enviados ao mesmo tempo que os Questionários de Necessidades e Expectativas não foi prestada a devida atenção às diferenças existentes entre as escalas, na medida em que na do Questionário de Satisfação “mi” corresponde a “muito insatisfeito” e “i” a “insatisfeito” e não a “muito importante” e “importante” como na do Questionário de Necessidades e Expectativas.

Este erro de interpretação justificaria assim uma taxa de satisfação tão reduzida e a conseqüente discrepância entre esta taxa e a revelada nos Questionário de Necessidades e Expectativas. Por outro lado, só assim se compreende que estas entidades mantenham a sua parceria com a APPACDM.

Neste sentido, somos de opinião que os valores reais de satisfação dos parceiros seriam bastante satisfatórios para a organização.

Ações de Melhoria

A organização terá futuramente este facto em atenção, não enviando simultaneamente os questionários e sensibilizando os respondentes para a correta interpretação da escala, a fim de evitar que este erro se volte a repetir.