



Avaliação da capacidade de satisfação das necessidades e expectativas, por meio da avaliação da satisfação - 2012

Clientes

Avaliação de necessidades e expectativas	Valor	Avaliação de satisfação	Valor
Comunicabilidade			
Informação sobre evolução do Plano Individual	79.55%	Informação fornecida sobre o (meu) Plano Individual	87.88%
		Informação fornecida sobre a evolução do (meu) desenvolvimento individual	86.36%
Informação sobre direitos e deveres	75.0%	Informação prestada sobre os meus direitos e deveres	81.82%
Informação sobre alteração dos horários dos serviços	72.73%	Informação de alteração de horários das atividades	77.27%
Informação sobre ementas	75.0%	Informação disponível sobre as ementas	86.36%
Informação sobre estado de saúde	85.71%	Informação prestada sobre o (meu) estado de saúde	83.33%
Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	83.33%	Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	87.3%
Informação aos clientes sobre como ter acesso a pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio	84.09%	Informação aos clientes sobre como ter acesso a pessoas que os representem e/ou pessoas de apoio	89.39%
Fiabilidade			
Participação no planear e desenvolver capacidades	81.82%	Participação na conceção do (meu próprio) Plano Individual	86.36%
		Desenvolvimento das (minhas) capacidades individuais	86.36%
Realização de cuidados de higiene	79.55%	Cuidados de higiene pessoal prestados	84.44%
Realização de cuidados médicos	80.77%	Cuidados médicos e de enfermagem prestados	77.78%
Realização de atividades desportivas, recreativas e culturais	81.82%	Atividades recreativas e culturais realizadas	90.91%
		Atividades desportivas realizadas	79.37%
Guarda de segredo acerca de dados pessoais	81.82%	Guarda de sigilo sobre os (meus) dados pessoais	89.39%
Acessibilidade			
Cumprimento dos horários dos serviços da organização	77.27%	Cumprimento dos horários previstos dos cuidados de limpeza dos espaços	83.33%
		Cumprimento dos horários previstos dos cuidados de higiene pessoal	78.33%
		Cumprimento dos horários previstos dos cuidados de saúde	77.78%
		Cumprimentos dos horários das refeições	89.39%
Cumprimento dos horários das atividades dos clientes	77.27%	Cumprimento dos horários das atividades de formação	83.33%
		Cumprimento dos horários das atividades culturais e recreativas	89.39%



Adequação dos equipamentos aos movimentos dos clientes	72.73%	Adequação do mobiliário às necessidades dos clientes	68.18%
Adequação dos espaços aos movimentos dos clientes	75.0%	Acesso sem obstáculos nem desníveis aos espaços percorridos e usados	77.27%
Ajuda na resolução de problemas pessoais dos clientes	84.09%	Ajuda prestada pelo pessoal de serviço na resolução de assuntos pessoais	87.88%
Adequação da localização dos serviços prestados aos clientes	79.55%	Adequação da localização dos serviços prestados aos clientes	78.79%
Segurança, saúde e higiene			
Adequação das viaturas	85.71%	Adequação das viaturas às (minhas) dificuldades de mobilidade	77.08%
		Conforto das viaturas usadas	76.19%
Informação sobre higiene e segurança dos espaços	84.09%	Informação visível sobre as limpezas dos espaços	78.79%
Controlo de entradas e saídas dos clientes	72.73%	Controlo dos acessos e das entradas e saídas dos clientes	78.79%
		Controlo das entradas e saídas de desconhecidos	69.7%
Adequação das instalações	86.36%	Conforto das instalações (por mim) usadas	65.15%
		Adequação das temperaturas das instalações (por mim) usadas	57.58%
		Adequação dos níveis de ruídos das instalações (por mim) usadas	51.52%
Controlo da medicação dos clientes	78.13%	Controlo das horas, tipos e quantidades de medicamentos (por mim) tomados	66.67%
Identidade			
Conhecimento disponível sobre a missão da organização	86.36%	Conhecimento disponibilizado sobre a missão e valores da organização	80.3%
Conhecimento disponível sobre as políticas da organização	70.45%	Conhecimento disponibilizado sobre a política da qualidade da organização	75.76%
		Conhecimento disponibilizado sobre a política de parcerias da organização	77.27%
		Conhecimento disponibilizado sobre a política de ética da organização	80.3%
		Conhecimento disponibilizado sobre a política de responsabilidade social da organização	80.3%
		Conhecimento disponibilizado sobre a política de gestão do pessoal da organização	79.37%
Conhecimento disponível sobre os resultados financeiros	57.14%	Conhecimento disponibilizado sobre os resultados financeiros da organização	71.11%
Conhecimento disponível sobre a satisfação dos clientes	78.57%	Conhecimento disponibilizado sobre os resultados da satisfação dos clientes	81.82%
Conhecimento disponível sobre os resultados das políticas da organização	75.0%	Conhecimento disponibilizado sobre os resultados das políticas da organização	71.21%
Recetividade e flexibilidade			



Atenção a dar ao tratamento de sugestões e reclamações	86.36%	Atenção dada na receção de reclamações e sugestões	80.3%
Atenção a dar a pedidos de informações	81.82%	Atenção dada na receção de pedido de informações	86.36%
Atenção a dar a pedido de alteração das atividades motivada por problemas dos clientes	71.43%	Atenção dada na receção de pedido de alteração das atividades	80.3%
		Alteração das atividades realizadas motivada por necessidades do cliente	
Atenção a dar a pedido de alteração dos serviços motivada por problemas dos clientes	71.43%	Alteração feita do preço dos serviços	88.89%
		Alteração dos serviços prestados motivada por necessidades do cliente	74.24%
		Atenção dada na receção de pedido de alteração dos serviços prestados	78.79%
Atenção a dar a pedido de alteração dos horários motivada por problemas dos clientes	72.73%	Atenção dada na receção de pedido de alteração dos horários das atividades	80.3%
		Alteração dos horários dos serviços prestados motivada por necessidades do cliente	72.73%
		Alteração dos horários das atividades realizadas motivada por necessidades do cliente	72.73%
Participação de familiares/significativos			
Oportunidades de envolvimento de familiares no diagnóstico individual	78.57%	Envolvimento dos familiares no (meu) diagnóstico de necessidades	87.3%
Oportunidades de envolvimento de familiares no desenvolvimento individual	78.57%	Envolvimento dos familiares no planeamento do (meu) desenvolvimento individual	87.3%
		Envolvimento dos familiares do (meu) plano de desenvolvimento individual	87.3%
		Envolvimento dos familiares na apresentação de sugestões de melhoria do (meu) desenvolvimento individual	85.71%
Oportunidades de envolvimento da pessoa responsável no diagnóstico pessoal	75.0%	Envolvimento do/a responsável no (meu) diagnóstico de necessidades	83.33%
Oportunidades de envolvimento da pessoa responsável no desenvolvimento individual	75.0%	Envolvimento do/a responsável no planeamento do (meu) desenvolvimento individual	83.33%
		Envolvimento do/a responsável na execução do (meu) plano de desenvolvimento individual	84.85%
Oportunidades de envolvimento de familiares no sistema de gestão da qualidade	75.0%	Envolvimento do/a responsável na apresentação de sugestões de melhoria do (meu) desenvolvimento individual	84.85%



Análise da comparação:

A s questões que evidenciam o valor de índice das necessidades e expetativas superior ao grau de satisfação dos clientes são a adequação das instalações ao nível do conforto, das temperaturas e o nível de ruídos das instalações da formação profissional.

Ações de Melhoria: aquisição de novos materiais e equipamentos para as salas de formação (mesas, cadeiras, material informático).

Convém salientar que as medidas transcritas foram tomadas após a realização dos inquéritos das necessidades e expetativas e da avaliação de satisfação por isso os seus resultados só se vão refletir no próximo período letivo de 2013.

Colaboradores

Avaliação de necessidades e expetativas	Valor	Avaliação de satisfação	Valor
Comunicabilidade			
Informação sobre oportunidades de desenvolvimento individual	68.18%	Informação fornecida sobre oportunidades de desenvolvimento de competências	72.73%
Informação sobre oportunidades de carreira	54.55%	Informação disponível sobre oportunidades de carreira	60.61%
Informação sobre progresso de desempenho pessoal	70.83%	Informação sobre o progresso do meu desempenho entre avaliações de desempenho	63.64%
Informação sobre conteúdo funcional do cargo	66.67%	Informação sobre funções, responsabilidades e autonomias	69.44%
Informação sobre tratamento de sugestões apresentadas	68.18%	Resposta dada a sugestões apresentadas	72.73%
Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	72.73%	Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	78.79%
Fiabilidade			
Participação no planeamento e desenvolvimento de capacidades pessoais	77.27%	Participação na conceção de formação e desenvolvimento pessoal	78.79%
		Realização do plano de desenvolvimento pessoal	75.76%
Participação na elaboração dos PI dos clientes	77.27%	Participação na elaboração dos PI dos clientes	72.73%
Adequação dos materiais à execução das tarefas	81.82%	Adequação dos materiais à prestação dos serviços	69.7%



Dinamização da equipa pela chefia	86.36%	Dinamização da equipa pela chefia	75.76%
Coordenação das atividades de prestação dos serviços pela chefia	77.27%	Coordenação das atividades de prestação dos serviços pela chefia	69.7%
Acessibilidade			
Adequação das ordens e instruções de trabalho	77.27%	Adequação das ordens de trabalho emitidas	66.67%
		Disponibilidade das instruções de trabalho para executar as tarefas	72.73%
Adequação dos horários de trabalho	68.18%	Adequação dos horários de trabalho à melhoria do desempenho	72.22%
		Adequação dos horários de trabalho ao apoio à família	69.44%
Adequação ao uso dos instrumentos de trabalho	77.27%	Condições de uso de instrumentos e equipamentos de trabalho	72.73%
		Adequação ao uso dos instrumentos de trabalho	66.67%
		Adequação ao uso dos documentos para registar dados do trabalho	72.22%
		Adequação ao uso do mobiliário do local de trabalho	57.58%
Adequação dos acessos aos locais de trabalho	77.27%	Acesso sem obstáculos nem desníveis aos espaços de trabalho	72.73%
Clima de trabalho na equipa	90.91%	Clima de trabalho na equipa	66.67%
Segurança, saúde e higiene			
Adequação do posto de trabalho	90.91%	Conforto do posto de trabalho	72.73%
Adequação das instalações	81.82%	Conforto das instalações	63.64%
Comunicação dos planos de contingência	77.27%	Comunicação da política de segurança de planos de contingência das instalações	63.64%
Conhecimento das tarefas a realizar em caso de catástrofe	81.82%	Conhecimento do que devo fazer em caso de catástrofe	66.67%
Controlo de entradas e saídas das instalações	77.27%	Controlo dos acessos e das entradas e saídas não previstas aos clientes	63.64%



		Controlo das entradas e saídas não previstas a desconhecidos	66.67%
Performatividade			
Gestão e valorização dos Recursos Humanos	90.91%	Atividades de gestão emocional dos colaboradores	66.67%
		Atividades de promoção da saúde mental dos colaboradores	69.7%
		Atividades de avaliação psicológica dos colaboradores	63.33%
		Reconhecimento do desempenho dos colaboradores	66.67%
		Forma de negociação interna dos objetivos e planos da equipa	66.67%
Avaliação do desempenho pessoal	90.91%	Atividades de avaliação de desempenho dos colaboradores	66.67%
Melhoria contínua do desempenho	90.91%	Atividades de formação contínua para melhoria do desempenho	63.64%
		Participação em atividades de melhoria contínua	75.76%
Desenvolvimento de conhecimentos e competências	83.33%	Estímulo ao desenvolvimento de conhecimentos e competências	69.7%
Definição de funções e responsabilidades	83.33%	Definição das funções, responsabilidades e autonomias	66.67%
Identidade			
Conhecimento disponível sobre a missão da organização	81.82%	Conhecimento disponibilizado sobre a missão e valores da organização	75.0%
Conhecimento disponível sobre as políticas da organização	72.73%	Conhecimento disponibilizado sobre a política da qualidade da organização	72.22%
		Conhecimento disponibilizado sobre a política de parcerias da organização	72.22%
		Conhecimento disponibilizado sobre a política de ética da organização	75.0%
		Conhecimento disponibilizado sobre a política de responsabilidade social da organização	75.0%
		Conhecimento disponibilizado sobre a política de gestão do pessoal da	75.0%

		organização	
Conhecimento disponível sobre os resultados financeiros	59.09%	Conhecimento disponibilizado sobre os resultados financeiros da organização	75.76%
Conhecimento disponível sobre os resultados das políticas da organização	63.64%	Conhecimento disponibilizado sobre os resultados das políticas da organização	72.22%

Análise da comparação:

Da análise dos dados supra citados podemos verificar que em alguns indicadores o valor de índice das necessidades e expectativas é superior ao grau de satisfação dos colaboradores são o nível da adequação ao uso do mobiliário do local de trabalho; o clima de trabalho na equipa; o conforto das instalações; a gestão e valorização dos Recursos Humanos; a avaliação do desempenho pessoal; a melhoria contínua do desempenho; o desenvolvimento de conhecimentos e competências; a definição de funções e responsabilidades.

Ações de Melhoria:

No que se refere ao nível da adequação ao uso do mobiliário do local de trabalho e do conforto das instalações, as medidas a tomar são a aquisição de mobiliário afeto à formação (mesas, cadeiras, material informático).

Relativamente às questões relacionadas com a performatividade foram criadas as seguintes medidas previstas:

- Realização de reuniões para melhorar a qualidade das comunicações entre colaboradores, o clima de trabalho entre a equipa e a definição das funções e as responsabilidades através do regulamento interno;
- Realização e aplicação de um inquérito por questionário destinado aos colaboradores para aferir os fatores do índice de satisfação baixo;
- Aplicação de medidas de reconhecimento dos colaboradores através da avaliação do seu desempenho.



Parceiros

Avaliação de 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	83.33%
Informação a prestar sobre execução do conteúdo da parceria	100.00%	Informação prestada sobre execução do conteúdo da parceria	83.33%
Informação a prestar sobre o desempenho das políticas da organização parceira	50.00%	Informação prestada sobre o desempenho das políticas da organização parceira	66.67%
Informação a prestar sobre a avaliação da satisfação dos clientes	100.00%	Informação prestada sobre a avaliação da satisfação dos clientes	100.00%
Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	100.00%	Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	83.33%
Resposta dada a sugestões de melhoria apresentadas	75.00%	Resposta dada a sugestões de melhoria apresentadas	100.00%
Fiabilidade			
Oportunidades de participação na elaboração das políticas da organização	50.00%	Participação na elaboração das políticas da organização	66.67%
Oportunidades de participação no desenvolvimento de novos serviços ou programas	100.00%	Participação no desenvolvimento de novos serviços ou programas	100.00%
Realização do projeto da parceria	75.00%	Realização do conteúdo da parceria firmada	100.00%
Cumprimento das responsabilidades da organização na parceria	75.00%	Cumprimento das responsabilidades da organização na parceria	83.33%
Controlo e melhoria contínua da execução da parceria	100.00%	Controlo e melhoria contínua da execução da parceria	100.00%
Acessibilidade			
Adequação dos meios e tempos de informação sobre o desempenho da organização	75.00%	Adequação dos meios e tempos de informação sobre o desempenho da organização	66.67%
Adequação dos meios e tempos de informação sobre a execução do conteúdo da parceria	100.00%	Adequação dos meios e tempos de informação sobre a execução do conteúdo da parceria	83.33%
Adequação dos meios e tempos de informação sobre a avaliação da	100.00%	Adequação dos meios e tempos de informação sobre a avaliação da	66.67%



satisfação dos clientes		satisfação dos clientes	
Adequação dos meios e tempos de informação sobre os programas da organização	100.00%	Adequação dos meios e tempos de informação sobre os programas da organização	100.00%
Adequação dos meios e tempos de informação sobre as atividades da organização	100.00%	Adequação dos meios e tempos de informação sobre as atividades da organização	100.00%

Análise da comparação:

A s questões que evidenciam o valor de índice das necessidades e expetativas superior ao grau de satisfação dos parceiros são a comunicabilidade no que respeita à informação a prestar sobre execução do conteúdo da parceria e a informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão, assim como, na acessibilidade no que se refere à adequação dos meios e tempos de informação sobre a execução do conteúdo da parceria e sobre a avaliação da satisfação dos clientes.

Ações de Melhoria:

As medidas a tomar são a realização de reuniões e o envio de relatórios de acompanhamento semestral dos nossos clientes aos nossos parceiros para melhorar a comunicação da informação sobre a execução do conteúdo da parceria e sobre a avaliação da satisfação dos clientes.



Fornecedores

Avaliação de necessidades e expectativas	Valor	Avaliação de satisfação	Valor
Comunicabilidade			
Rigor da informação prestada sobre as encomendas desejadas	100.00%	Rigor da informação prestada sobre as encomendas desejadas	100.00%
Rigor nas reclamações apresentadas sobre os fornecimentos recebidos	75.00%	Rigor nas reclamações apresentadas sobre os fornecimentos recebidos	83.33%
Facilidade em falar com a pessoa responsável pelas encomendas	75.00%	Facilidade em falar com a pessoa responsável pelas encomendas	83.33%
Facilidade em falar com a pessoa responsável pelos pagamentos	75.00%	Facilidade em falar com a pessoa responsável pelos pagamentos	83.33%
Resposta dada a sugestões de melhoria apresentadas	75.00%	Resposta dada a sugestões de melhoria apresentadas	83.33%
Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	100.00%	Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	83.33%
Fiabilidade			
Planeamento das encomendas	100.00%	Planeamento das encomendas	83.33%
Execução do pagamento dos fornecimentos segundo as condições acordadas	100.00%	Execução do pagamento dos fornecimentos segundo as condições acordadas	66.67%
Rigor na avaliação realizada sobre o desempenho do fornecedor	100.00%	Rigor na avaliação realizada sobre o desempenho do fornecedor	83.33%
Adequação dos critérios de seleção de fornecedores	100.00%	Adequação dos critérios de seleção de fornecedores	83.33%
Controlo e melhoria contínua da relação comercial	100.00%	Controlo e melhoria contínua da relação comercial	100.00%
Acessibilidade			
Adequação dos meios e tempos de apresentação das encomendas	100.00%	Adequação dos meios e tempos de apresentação das encomendas	83.33%
Adequação dos meios e tempos de apresentação de reclamações	100.00%	Adequação dos meios e tempos de apresentação de reclamações	83.33%
Adequação dos meios e tempos de informação sobre atrasos nos pagamentos	100.00%	Adequação dos meios e tempos de informação sobre atrasos nos pagamentos	66.67%
Adequação dos meios e tempos de informação sobre o desempenho da organização	100.00%	Adequação dos meios e tempos de informação sobre o desempenho da organização	83.33%
Adequação dos meios e tempos de informação sobre o desempenho de fornecedor	100.00%	Adequação dos meios e tempos de informação sobre o desempenho de fornecedor	83.33%



Análise da comparação:

Quanto ao grau de satisfação dos fornecedores observaram-se duas questões pertinentes a analisar: a execução do pagamento dos fornecimentos segundo as condições acordadas e a adequação dos meios e tempos de informação sobre atrasos nos pagamentos.

Ações de Melhoria:

Estas questões que apresentam valores baixos de satisfação serão resolvidas através da utilização de uma aplicação informática no âmbito de gestão de tesouraria que facilite a programação de pagamentos a efetuar.



Financiadores

Avaliação de necessidades e expectativas	Valor	Avaliação de satisfação	Valor
Comunicabilidade			
Informação a prestar sobre as atividades da organização financiada	100.00%	Informação prestada sobre as atividades da organização financiada	33.33%
Informação a prestar sobre execução do conteúdo da relação de financiamento	100.00%	Informação prestada sobre execução do conteúdo da relação de financiamento	33.33%
Informação a prestar sobre o desempenho das políticas da organização financiada	100.00%	Informação prestada sobre o desempenho das políticas da organização financiada	33.33%
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	50.00%	Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	33.33%
Resposta dada a sugestões de melhoria apresentadas	100.00%	Resposta dada a sugestões de melhoria apresentadas	0.00%
Fiabilidade			
Oportunidades de participação na elaboração das políticas da organização	50.00%	Participação na elaboração das políticas da organização	66.67%
Oportunidades de participação no desenvolvimento de novos serviços ou programas	50.00%	Participação no desenvolvimento de novos serviços ou programas	66.67%
Realização do projeto da relação de financiamento	100.00%	Realização do conteúdo da relação de financiamento firmada	33.33%
Cumprimento das responsabilidades da organização na relação de financiamento	100.00%	Cumprimento das responsabilidades da organização na relação de financiamento	0.00%
Controlo e melhoria contínua da execução da relação de financiamento	100.00%	Controlo e melhoria contínua da execução da relação de financiamento	0.00%
Acessibilidade			
Adequação dos meios e tempos de informação sobre o desempenho da organização	100.00%	Adequação dos meios e tempos de informação sobre o desempenho da organização	66.67%
Adequação dos meios e tempos de informação sobre a execução do conteúdo da relação de financiamento	100.00%	Adequação dos meios e tempos de informação sobre a execução do conteúdo da relação de financiamento	66.67%
Adequação dos meios e tempos de informação sobre a avaliação da	100.00%	Adequação dos meios e tempos de informação sobre a avaliação da	33.33%



satisfação dos clientes		satisfação dos clientes	
Adequação dos meios e tempos de informação sobre os programas da organização	50.00%	Adequação dos meios e tempos de informação sobre os programas da organização	66.67%
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	66.67%

Análise da comparação:

A s questões que evidenciam o valor de índice das necessidades e expetativas superior ao grau de satisfação dos financiadores são a informação prestada sobre a avaliação da satisfação dos clientes, resposta dada a sugestões de melhoria apresentadas e no cumprimento das responsabilidades da organização na relação de financiamento.

Ações de Melhoria:

A questão sobre a comunicabilidade relativa à informação prestada sobre a avaliação da satisfação dos clientes será resolvida com a elaboração e aplicação de inquéritos de satisfação aos clientes e respetiva comunicação dos resultados e medidas de melhoria. Quanto às respostas dadas às sugestões de melhoria apresentadas, logo após a receção dos relatórios dos financiadores foram tomadas medidas de Ação Corretivas e Preventivas por parte da instituição.

Foram também identificadas sugestões de melhoria relacionadas com o cumprimento das responsabilidades da organização na relação de financiamento cujas ações a implementar passar pelo pagamento atualizado das bolsas de formação.