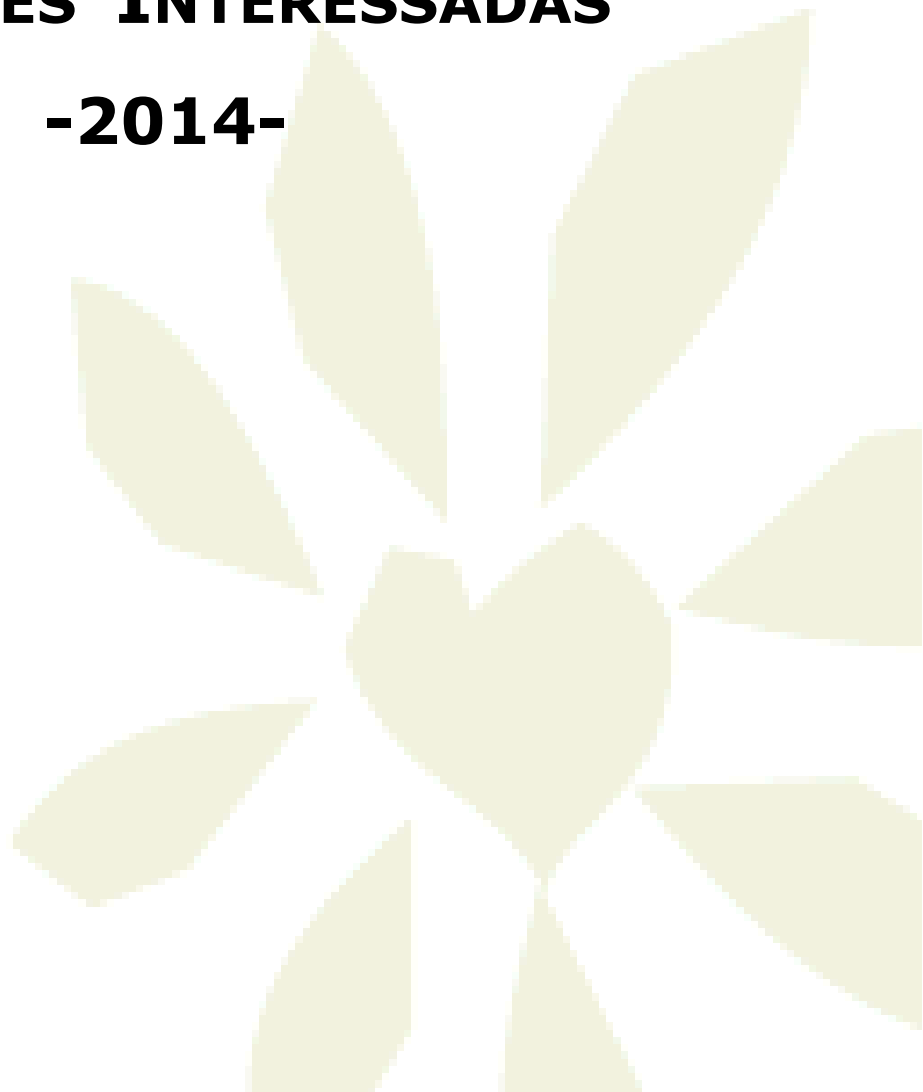


RELATÓRIO DA SATISFAÇÃO DE TODAS AS PARTES INTERESSADAS -2014-

Leiria, outubro de 2014



Índice

1. Introdução	3
2. Avaliação da Satisfação de Clientes/Famílias.....	4
3. Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores	7
4. Avaliação da Satisfação dos Parceiros	11
5. Avaliação da Satisfação das Entidades Financiadoras	13
6. Avaliação da Satisfação da Comunidade.....	14
7. Resumo/ Conclusão.....	14

1. Introdução

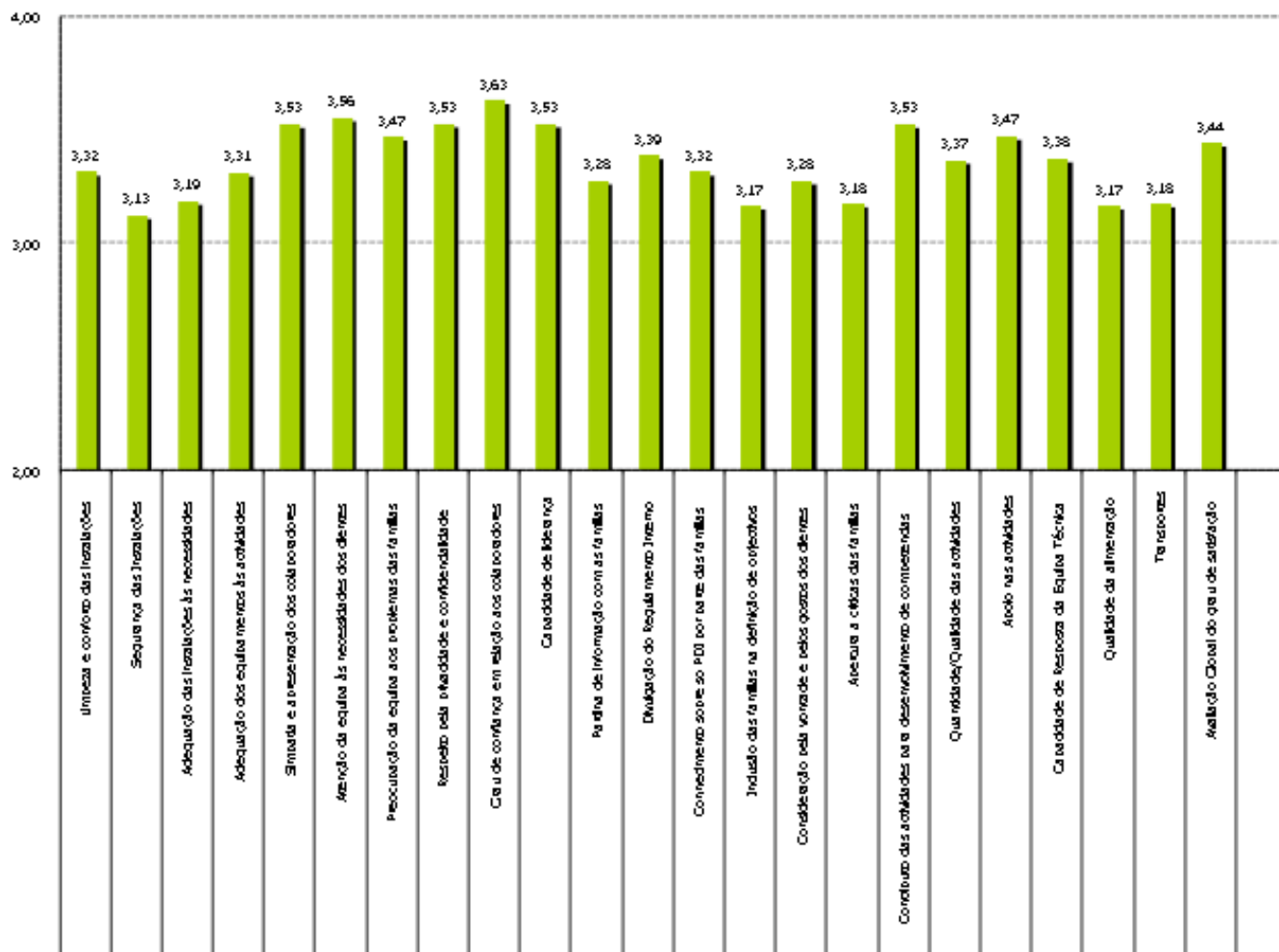
Foi com grande orgulho que a Direção d'Os Malmequeres tomou conhecimento dos resultados dos inquéritos de satisfação, realizados junto de todas as partes interessadas (utentes, colaboradores, parceiros e entidades financiadoras) já que revelam um grau de satisfação bastante elevado.

Não existem resultados negativos em nenhum dos itens considerados e a grande maioria dos inquiridos revelam-se muito satisfeitos.

Sendo toda a nossa intervenção voltada para as necessidades dos utentes e respeito por todos aqueles que, de alguma forma, contactem com a instituição é bom saber que este esforço é reconhecido.

2. Avaliação da Satisfação de Utentes/Famílias

2.1. Avaliação Realizada



2.2. Análise e apreciação da avaliação efectuada

Em 2014, dos 20 inquéritos enviados foram recolhidas 19 respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 95%. Com uma escala de 1 – Nada Satisfeito a 4 – Muito Satisfeito, foi obtida uma média de avaliação de 3,38 pontos.

De acordo com os resultados obtidos, e tendo em conta que os resultados muito satisfatórios se situam entre os 3,5 e 4 e os resultados insatisfatórios correspondem a valores inferiores a 2, dos 23 parâmetros avaliados obteve-se:

- Parâmetros de avaliação com resultados insatisfatórios: 0
- Parâmetros de avaliação com resultados satisfatórios: 16
- Parâmetros de avaliação com resultados muito satisfatórios: 7

2.3. Síntese geral dos Pontos Mais Fortes e dos Pontos Menos Fortes

De acordo com os resultados das avaliações efectuadas pelos familiares dos utentes, não foram apontados pontos fracos à instituição, uma vez que a média mais baixa foi de 3,13 pontos. Assim sendo, os parâmetros avaliados com uma média mais baixa foram considerados como Pontos menos Fortes.

2.3.1. Pontos Mais Fortes

- Grau de confiança em relação aos colaboradores (média de 3,67);
- Atenção da equipa às necessidades dos utentes (média de 3,59);
- Respeito pela privacidade e confidencialidade (média de 3,56);
- Capacidade de Liderança (média de 3,56);
- Simpatia e apresentação dos colaboradores (média de 3,50);
- Contributo das actividades para desenvolvimento de competências (média de 3,50)
- Apoio nas actividades (média de 3,50);

2.3.2. Pontos Menos Fortes

- Segurança das instalações (média de 3,13);
- Inclusão das famílias na definição de objectivos (média de 3,18);
- Adequação das instalações às necessidades (média de 3,19);
- Consideração pela vontade e pelos gostos dos utentes (3,19);
- Transportes (3,19).

2.4. **Síntese das respostas às perguntas abertas**

2.4.1. Continuidade do familiar deficiente na instituição

Quanto à questão "se tivesse possibilidade, retirava o seu filho da instituição?", 15 em 18 respostas foram negativas e as restantes duas não responderam, o que perfaz um total de 83,33% de familiares que não retirariam o seu familiar da instituição.

2.4.2. O pior da instituição, de acordo com os familiares dos clientes

- O espaço, as instalações da instituição - 2 familiares (9,36%);
- A distância e a falta de transportes - 2 familiares (9,36%);
- Horário de Funcionamento - 1 familiar (4,68%)
- Falta de vagas para novos utentes - 2 familiares (9,36%)
- Falta de mais estruturas de apoio - 1 familiar (4,68%)
- Alimentação - 1 familiar (4,68%)
- Não responderam - 11 familiares (57,88%).

2.4.3. O melhor da instituição, de acordo com os familiares dos clientes

- A diversidade das actividades desenvolvidas - 3 familiares (15,79%);
- Uma equipa técnica que respeita e valoriza o utente - 6 familiares (31,58%);
- Não responderam - 10 familiares (52,63%).

2.5. **Sugestões de Serviços**

- Um lar que pudesse satisfazer mais necessidades dos utentes;
- Acompanhamento do utente a uma consulta da especialidade anualmente;
- Terapia da Fala;
- Aprendizagem de um instrumento musical;
- Apostar numa alimentação mais saudável;

- Não responderam – 15 familiares (78,95%).

2.6. Acções de melhoria

As sugestões apresentadas pelos familiares dos utentes vão ser analisadas na reunião de Direção de novembro em que será tomada a decisão em relação a quais delas constituirão a base para futuras ações de melhorias na instituição.

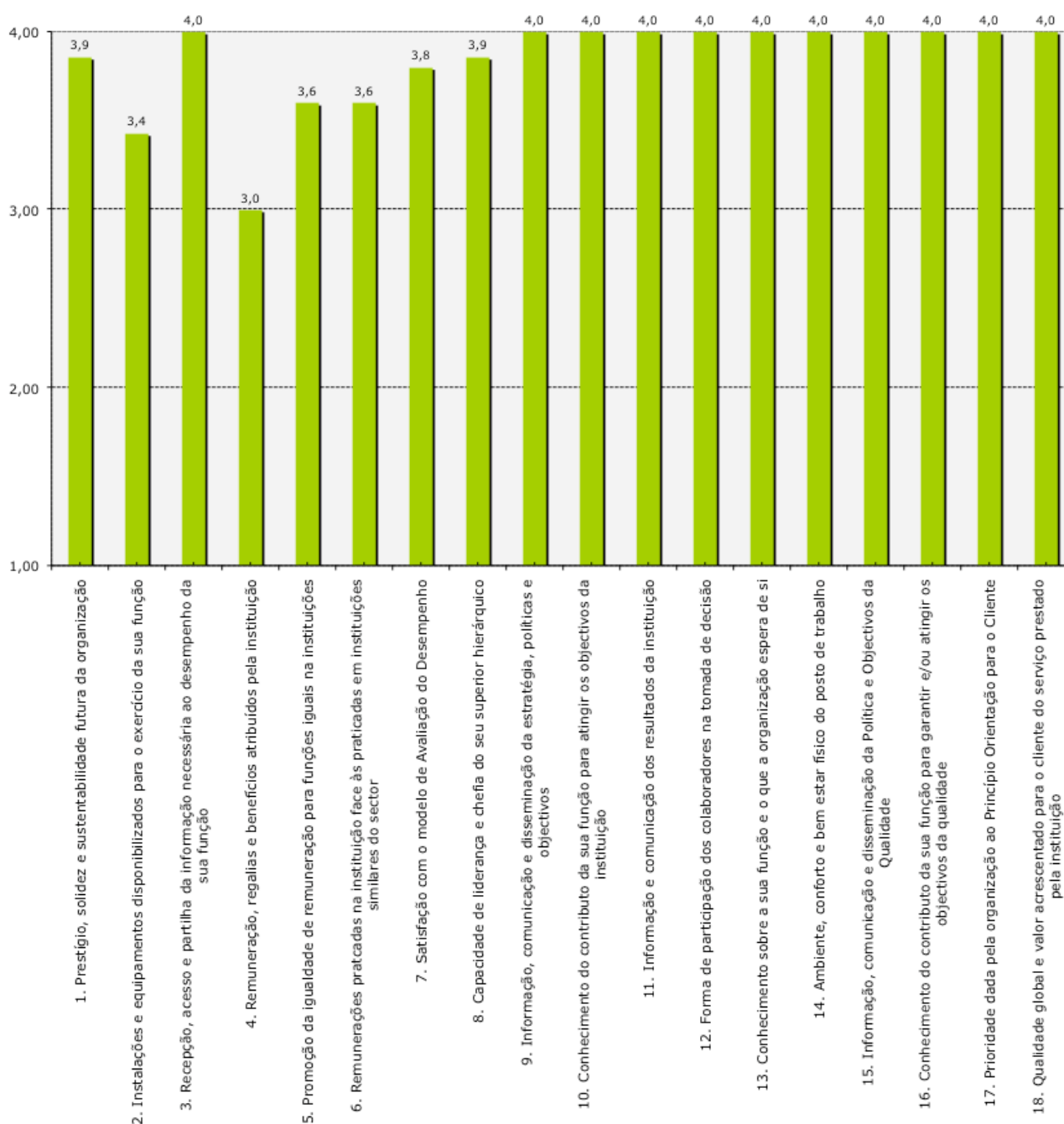
3. Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores

Em 2014, dos sete questionários distribuídos foram recolhidas sete respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 100%. Na avaliação dos dois tópicos, Satisfação e Motivação, obteve-se uma média geral de 3,86 valores (numa escala de 1 a 4).

3.1. Grau de Satisfação dos Colaboradores

O questionário relativo à Satisfação é constituído por um conjunto de 18 questões, avaliadas através de uma escala de 1 – Nada Satisfeito a 4 – Muito Satisfeito, por 4 questões, avaliadas a partir de duas opções (Sim ou Não) e, finalmente, por uma questão de escolha múltipla com quatro hipóteses de resposta.

3.1.1. Avaliação realizada ao conjunto de 18 questões



3.1.1.1. Análise e apreciação da avaliação efectuada

Da análise do conjunto de respostas foi obtida uma média de avaliação de 3,87 valores.

De acordo com os resultados obtidos, e tendo em conta que os resultados muito satisfatórios se situam entre os 3,5 e 4 e que os resultados insatisfatórios correspondem a valores inferiores a 2, dos 18 parâmetros avaliados obteve-se:

- a. Parâmetros de avaliação com resultados insatisfatórios: 0
- b. Parâmetros de avaliação com resultados satisfatórios: 1
- c. Parâmetros de avaliação com resultados muito satisfatórios: 17

3.1.1.2. Síntese geral dos Pontos Mais Fortes e dos Pontos Menos Fortes

De acordo com os resultados das avaliações efectuadas pelos Colaboradores, foram avaliados como Pontes Mais Fortes a grande maioria dos parâmetros.

Assim consideraram-se os parâmetros com média inferior a 3,5 os Pontos Menos Fortes da instituição:

- Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela instituição (média de 3,00);
- Instalações e equipamentos disponibilizados para o exercício da sua função (média de 3,43).

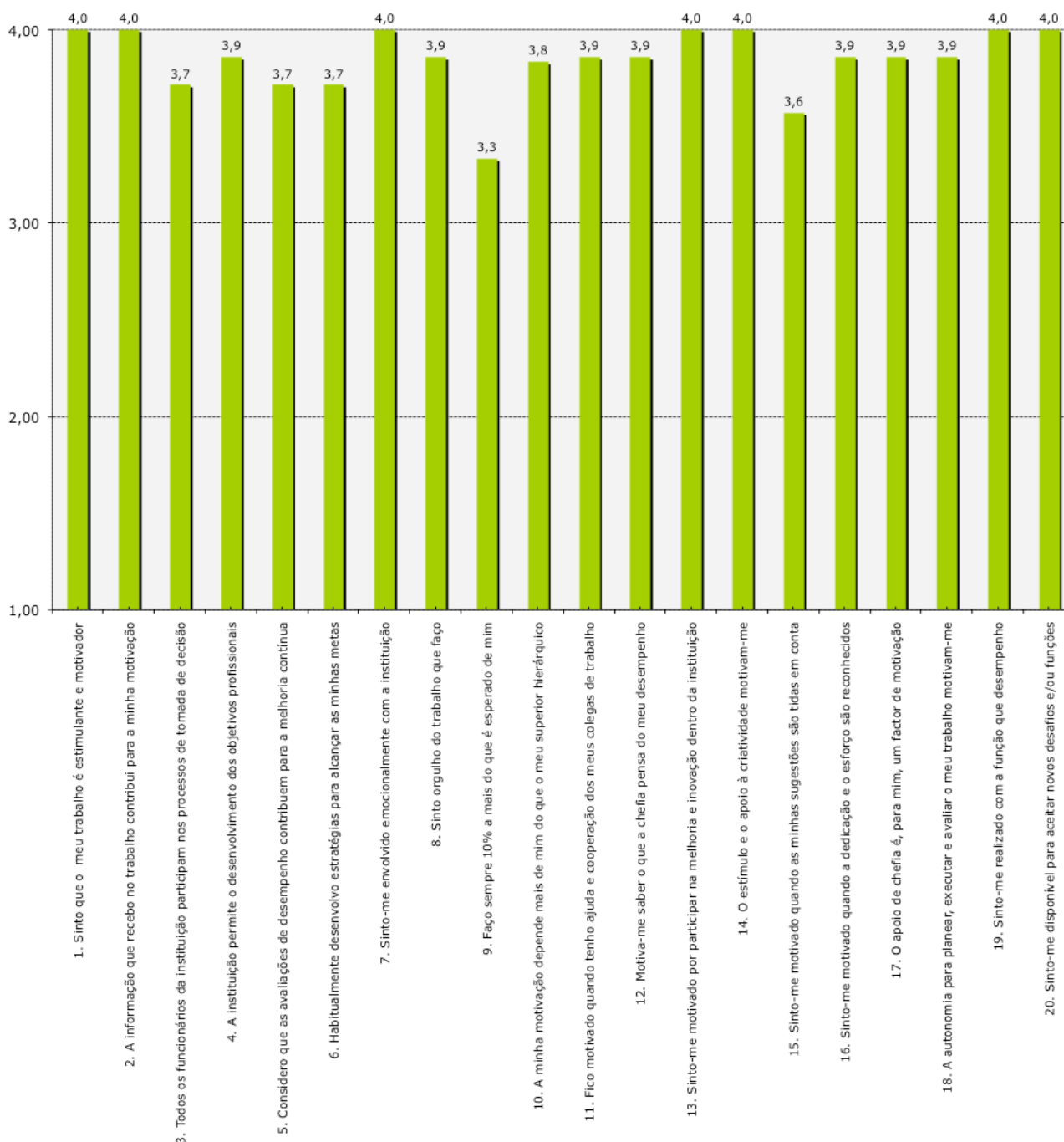
3.1.2. Análise das respostas às restantes 5 questões

Relativamente a estas 5 questões verificou-se que:

- Questão 19 – *Desde a última declaração não ocorreram quaisquer violações dos princípios estabelecidos no Código de Ética* – 100% dos colaboradores responderam que *Não*;
- Questão 20 – *O grau de satisfação que tinha há um ano com a instituição era mais elevado?* – 100% dos colaboradores responderam que *Não*;
- Questão 21 – *Sente que trabalha numa instituição inovadora e em permanente melhoria?* - 100% dos colaboradores responderam que *Sim*;
- Questão 22 – *Recomendaria a um amigo que viesse trabalhar para a sua instituição?* - 100% dos colaboradores responderam que *Sim*;
- Questão 23 – *Só sairia desta instituição se* – 100% dos colaboradores responderam que sairiam da instituição se houvesse um motivo maior que a isso os obrigasse.

3.2. Grau de Motivação dos Colaboradores

3.2.1. Avaliação realizada



3.2.2. Análise e apreciação da avaliação efectuada

Com uma escala de 1 – Discordo Totalmente a 4 – Concordo Plenamente, foi obtida uma média de avaliação de 3,84 pontos, demonstrando que os colaboradores estão extremamente motivados tanto no exercício da sua função como no ambiente de trabalho em que desenvolvem a sua atividade.

De acordo com os resultados obtidos, e tendo em conta que os resultados muito satisfatórios se situam entre os 3,5 e 4 e que os resultados insatisfatórios correspondem a valores inferiores a 2, dos 20 parâmetros avaliados obteve-se:

- d. Parâmetros de avaliação com resultados insatisfatórios: 0
- e. Parâmetros de avaliação com resultados satisfatórios: 1
- f. Parâmetros de avaliação com resultados muito satisfatórios: 19

3.2.2.1. Síntese geral dos Pontos Mais Fortes e dos Pontos Menos Fortes

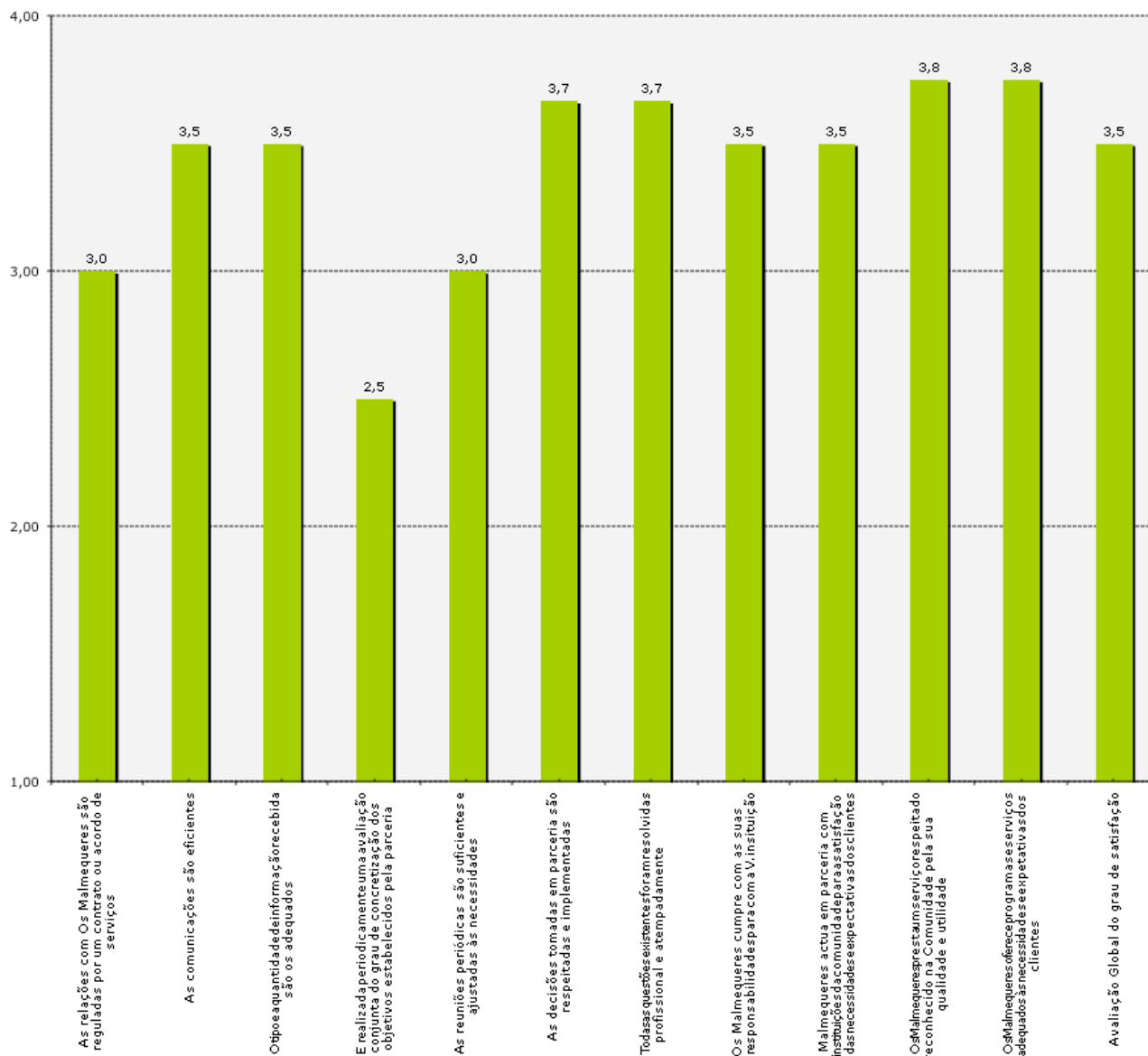
De acordo com os resultados das avaliações efectuadas pelos Colaboradores, foram avaliados como Pontos Mais Fortes a grande maioria dos parâmetros.

Assim consideraram-se os parâmetros com média inferior a 3,5 os Pontos Menos Fortes da instituição:

- Faço sempre 10% a mais do que é esperado de mim (média de 3,33);

4. Avaliação da Satisfação dos Parceiros

4.1. Avaliação realizada



4.2. Análise e apreciação da avaliação efectuada

Em 2014, dos seis inquéritos enviados foram recolhidas quatro respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 66,67%. Com uma escala de 1 – Nada Satisfeito a 4 – Muito Satisfeito, foi obtida uma média de avaliação de 3,37 pontos.

De acordo com os resultados obtidos, e tendo em conta que os resultados muito satisfatórios se situam entre os 3,5 e 4 e que os resultados insatisfatórios correspondem a valores inferiores a 2, dos 12 parâmetros avaliados obteve-se:

- Parâmetros de avaliação com resultados insatisfatórios: 0
- Parâmetros de avaliação com resultados satisfatórios: 3
- Parâmetros de avaliação com resultados muito satisfatórios: 9.

4.3. Sugestões apresentadas para potenciar a parceria

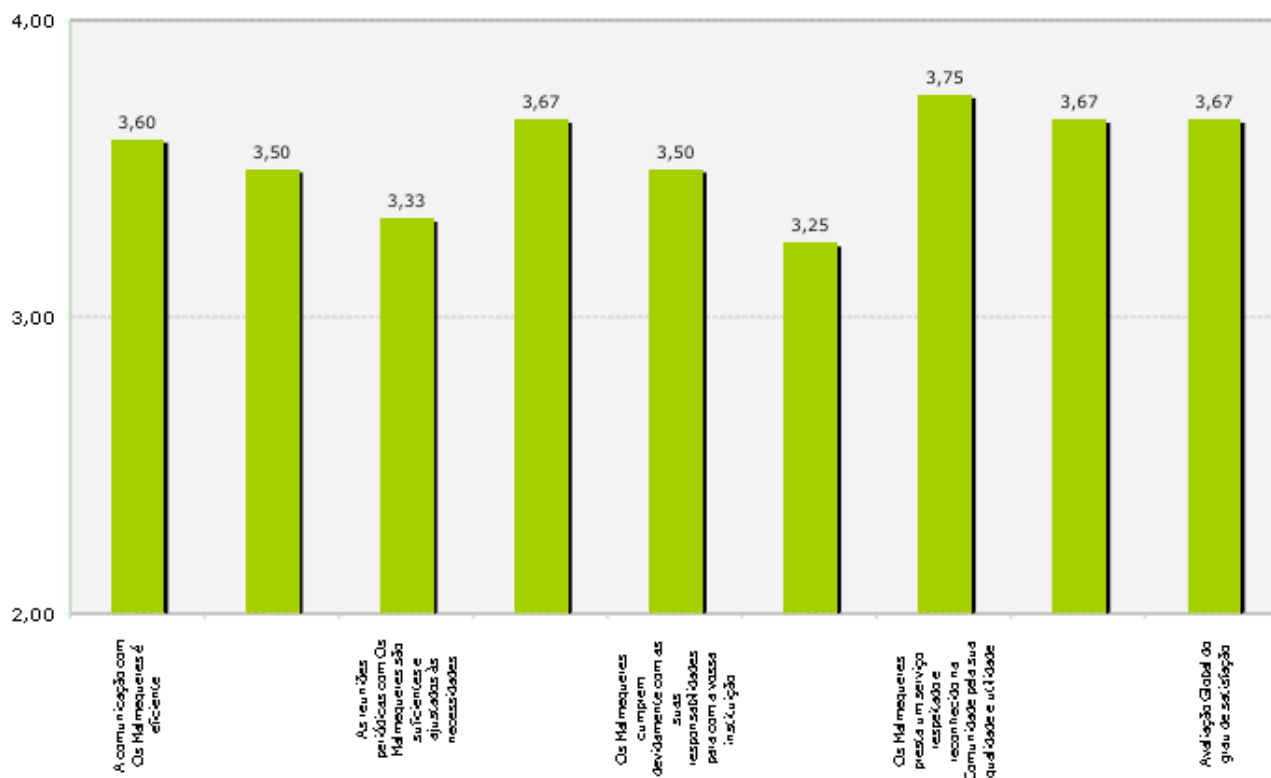
Não foram apresentadas sugestões no sentido de potenciar a parceria estabelecida.

4.4. Acções de melhoria

Os Parceiros não identificaram sugestões ou acções de melhoria que possam promover a inovação na instituição.

5. Avaliação da Satisfação das Entidades Financiadoras

5.1. Avaliação realizada



5.2. Análise e apreciação da avaliação efectuada

Em 2014, dos sete inquéritos enviados foram recolhidas cinco respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 71,43%. Com uma escala de 1 – Nada Satisfeito a 4 – Muito Satisfeito, foi obtida uma média de avaliação de 3,41 valores.

De acordo com os resultados obtidos, e centrando a análise em resultados muito satisfatórios (entre os 3,5 e 4) e resultados insatisfatórios (inferiores a 2,00), dos 8 parâmetros avaliados obteve-se:

- Parâmetros de avaliação com resultados insatisfatórios: 0
- Parâmetros de avaliação com resultados satisfatórios: 2
- Parâmetros de avaliação com resultados muito satisfatórios: 6

5.3. Síntese geral dos Pontos Mais Fortes e dos Pontos Menos Fortes

De acordo com os resultados das avaliações efectuadas pelas Entidades Financiadoras, não se pode considerar que tenham sido apontados pontos fracos à instituição, uma vez que a média mais baixa foi de 3,25 pontos. Assim sendo, os parâmetros avaliados com uma média mais baixa foram considerados como Pontos menos Fortes.

5.3.1. Pontos Mais Fortes

- As decisões tomadas em parceria são respeitadas e implementadas (média de 3,67);
- Os Malmequeres oferecem programas e serviços adequados às necessidades e expectativas dos clientes (média de 3,67);
- Os Malmequeres prestam um serviço respeitado e reconhecido na Comunidade pela sua qualidade e utilidade (média de 3,75).

5.3.2. Ponto Menos Fortes

- Os Malmequeres actuam em parceria com instituições da comunidade para a satisfação das necessidades e expectativas dos clientes (média de 3,25)
- As reuniões periódicas com Os Malmequeres são suficientes e ajustados às necessidades (média de 3,33)

5.4. **Síntese das sugestões para melhoria da parceria apresentadas**

Não foram apresentadas sugestões relevantes para a melhoria do trabalho desenvolvido pela instituição.

5.5. **Sugestões ou ações de melhoria que promovam a inovação na instituição**

Dinamização de uma unidade de vida autónoma ou apoiada para pessoas deficiente que não possuam suporte familiar.

5.6. **Listagem das necessidades da comunidade em relação a'Os Malmequeres**

- Instituições em número insuficiente face ao número de pedidos de admissão;
- As políticas sociais são insuficientes, não conseguindo responder às necessidades apresentadas pelos deficientes e suas famílias, o que origina que a procura seja muito superior às respostas implementadas.

5.7. **Expetativas das Entidades Financiadoras em relação a'Os Malmequeres**

As expetativas (...) em relação ao desempenho d'Os Malmequeres centra-se na continuidade da resposta de qualidade que esta IPSS presta no que concerne à integração social e melhoria de qualidade de vida dos deficientes mentais residentes no concelho de Leiria.

6. **Avaliação da Satisfação da Comunidade**

A Avaliação da Satisfação da Comunidade é realizada através de resposta a um questionário disponível no site d'Os Malmequeres e destina-se a todas as pessoas que pretendam fazer sugestões de melhoria dos serviços prestados pela instituição.

Durante 2014, e até à data de realização do presente relatório, não foram recebidos questionários preenchidos.

7. **Resumo/ Conclusão**

Em jeito de conclusão a Direção d'Os Malmequeres gostaria de salientar que, apesar de os resultados dos inquéritos serem tão satisfatórios, a melhoria constante é sempre o seu objectivo. Assim, estamos interessados em ter em conta as sugestões das diversas partes nas actividades da instituição e em melhorar cada vez mais a nossa intervenção.

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.