



RELATÓRIO DA SATISFAÇÃO DE TODAS AS PARTES INTERESSADAS -2015-

Leiria, outubro de 2015





Índice

1. Introdução	4
2. Avaliação da Satisfação de Clientes/Famílias.....	5
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	12
6. Avaliação da Satisfação da Comunidade.....	14
7. Resumo/ Conclusão.....	16

1. Introdução

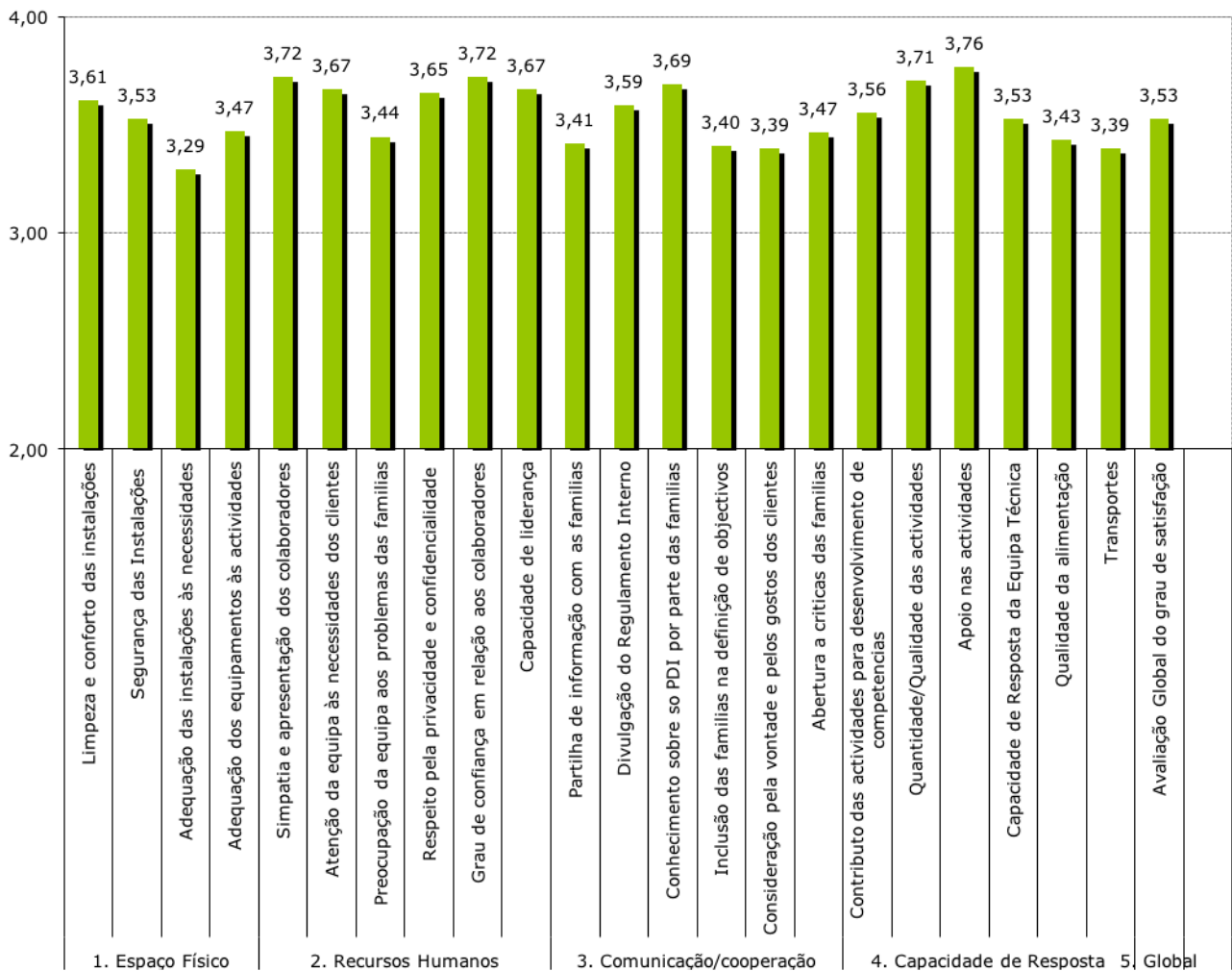
Foi com grande orgulho que a Direção d'Os Malmequeres tomou conhecimento dos resultados dos inquéritos de satisfação, realizados junto de todas as partes interessadas (utentes, colaboradores, parceiros e entidades financiadoras) já que revelam um grau de satisfação bastante elevado.

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 2015, dos 18 inquéritos enviados aos familiares foram recolhidas 18 respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 100%. Com uma escala de 1 – Nada Satisfeito a 4 – Muito Satisfeito, foi obtida uma média de avaliação de 3,56 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: 15
- Parâmetros de avaliação com resultados muito satisfatórios: 8

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 3,29 pontos. Assim sendo, os parâmetros avaliados com uma média mais baixa foram considerados como Pontos menos Fortes.

2.3.1. Pontos Mais Fortes

- Apoio nas actividades (média de 3,76);
- Grau de confiança em relação aos colaboradores (média de 3,72);
- Simpatia e apresentação dos colaboradores (média de 3,72);
- Quantidade/Qualidade das actividades (média de 3,71);

2.3.2. Pontos Menos Fortes

- Consideração pela vontade e pelos gostos dos utentes (3,39);
- Transportes (3,39);
- Adequação das instalações às necessidades (média de 3,29).

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?", 16 em 18 respostas foram negativas e as restantes duas não responderam.

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

- O espaço, as instalações da instituição - 3 familiares;
- A distância e a falta de transportes - 1 familiar;
- Diferentes níveis de "diferenças dos utentes" - 1 familiar;
- Não responderam - 12 familiares.

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

- A diversidade das actividades desenvolvidas - 3 familiares;
- Uma equipa técnica que respeita, valoriza e mantém uma boa relação com os utentes - 3 familiares;
- Fazer impor as regras - 1 familiar;
- Espírito familiar - 1 familiar;
- Esforço para que os objetivos sejam alcançados com sucesso - 1 familiar;
- Não responderam - 10 familiares.

2.5. Sugestões de Serviços

- Hipoterapia;
- Terapia da Fala;
- Professor para não esquecerem as aprendizagens adquiridas;
- Não responderam - 15 familiares.

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 acções de melhorias na instituição.

3. Avaliação da Satisfação dos utentes relativamente às atividades desenvolvidas

Em 2015, para além do questionário enviado aos familiares, pareceu-nos importante fazer uma síntese da avaliação que os utentes realizam a todas as atividades desenvolvidas ao longo do ano. As atividades realizadas foram avaliadas através do *Registo de Avaliação das Atividades – Utentes*. A questão *Gostaste da atividade?* foi avaliada numa escala entre Muito Satisfeito e Não Satisfeito, tendo-se obtido, no total das 474 avaliações realizadas, 99,98% de respostas em que os utentes estavam Muito Satisfeitos com as atividades.

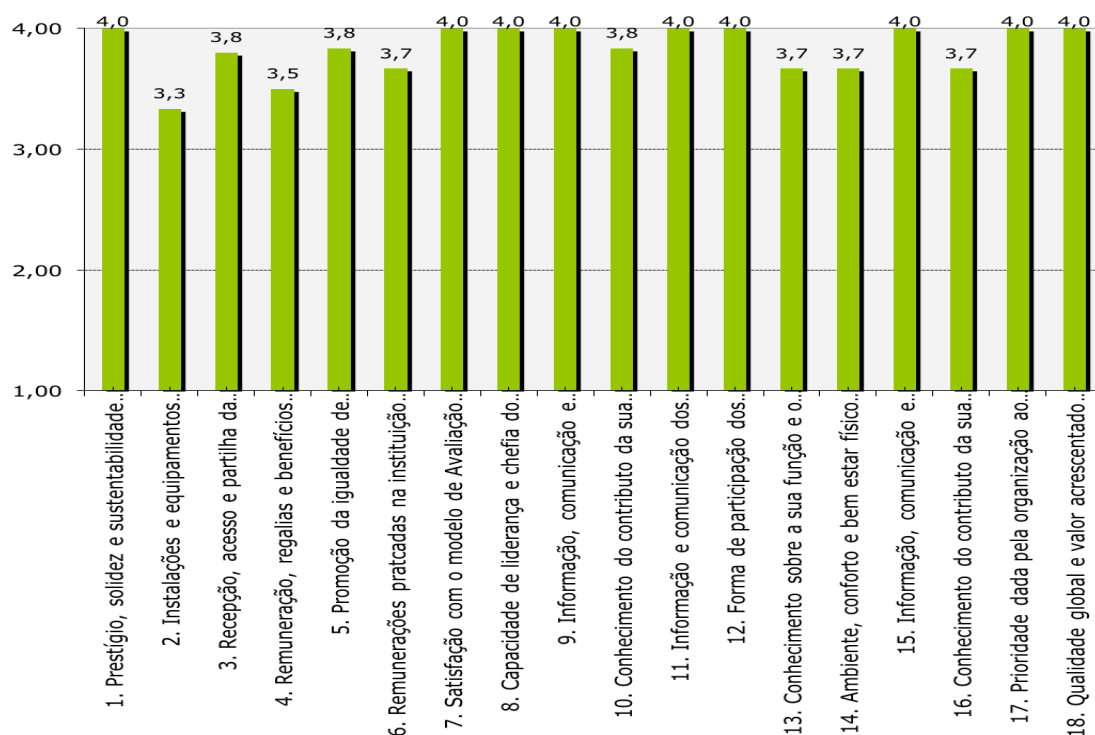
4. Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores

Em 2015, dos seis questionários distribuídos foram recolhidas seis 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 3,88 valores (numa escala de 1 a 4).

4.1. 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.

4.1.1. Avaliação realizada ao conjunto de 18 questões



4.1.1.1. Análise e apreciação da avaliação efectuada

Da análise do conjunto de respostas foi obtida uma média de avaliação de 3,83 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:

- Parâmetros de avaliação com resultados insatisfatórios: 0
- Parâmetros de avaliação com resultados satisfatórios: 1
- Parâmetros de avaliação com resultados muito satisfatórios: 17

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

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

Assim, o parâmetro “Instalações e equipamentos disponibilizados para o exercício da sua função” foi considerado o Ponto Menos Forte da instituição, uma vez que obteve uma média de 3,33 pontos.

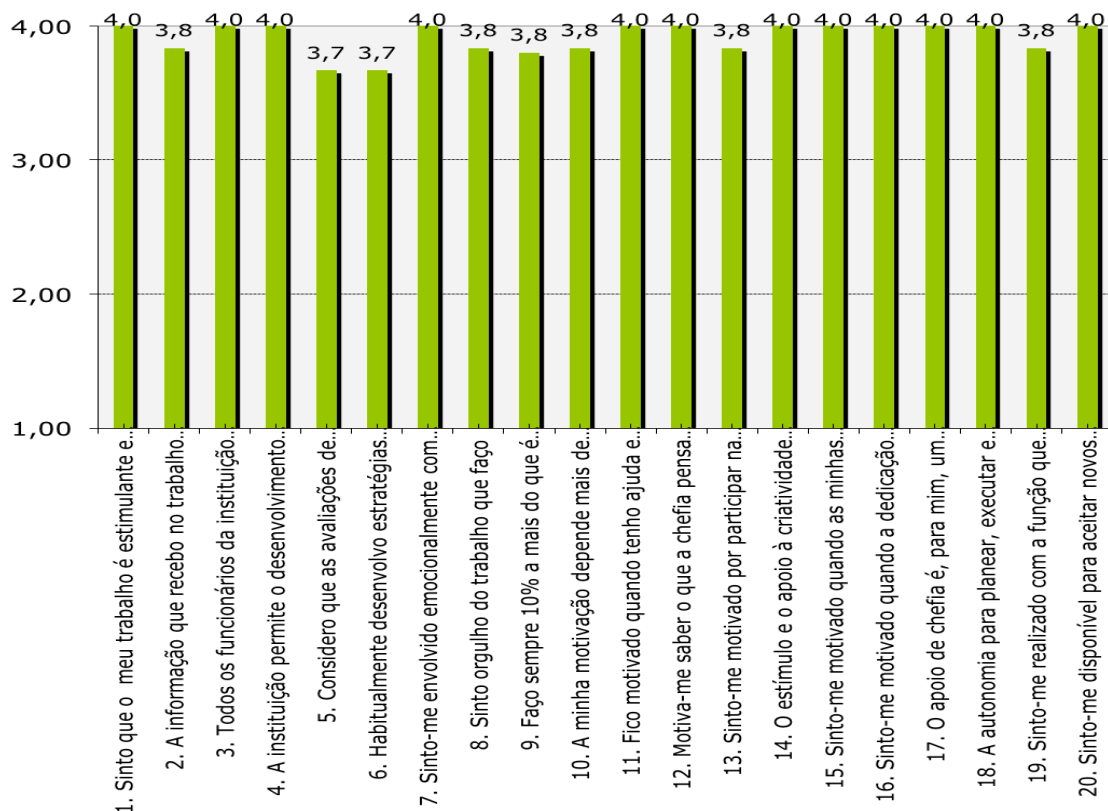
4.1.2. Análise das respostas às restantes 5 questões

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 Não;
- Questão 22 – Recomendaria a um amigo que viesse trabalhar para a sua instituição? - 5 colaboradores responderam que Sim e um respondeu que Não;
- 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.

4.2. Grau de Motivação dos Colaboradores

4.2.1. Avaliação realizada



4.2.2. Análise e apreciação da avaliação efectuada

Com uma escala de 1 – Discordo Totalmente a 4 – Concordo Plenamente, foi obtida uma média de avaliação de 3,92 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:

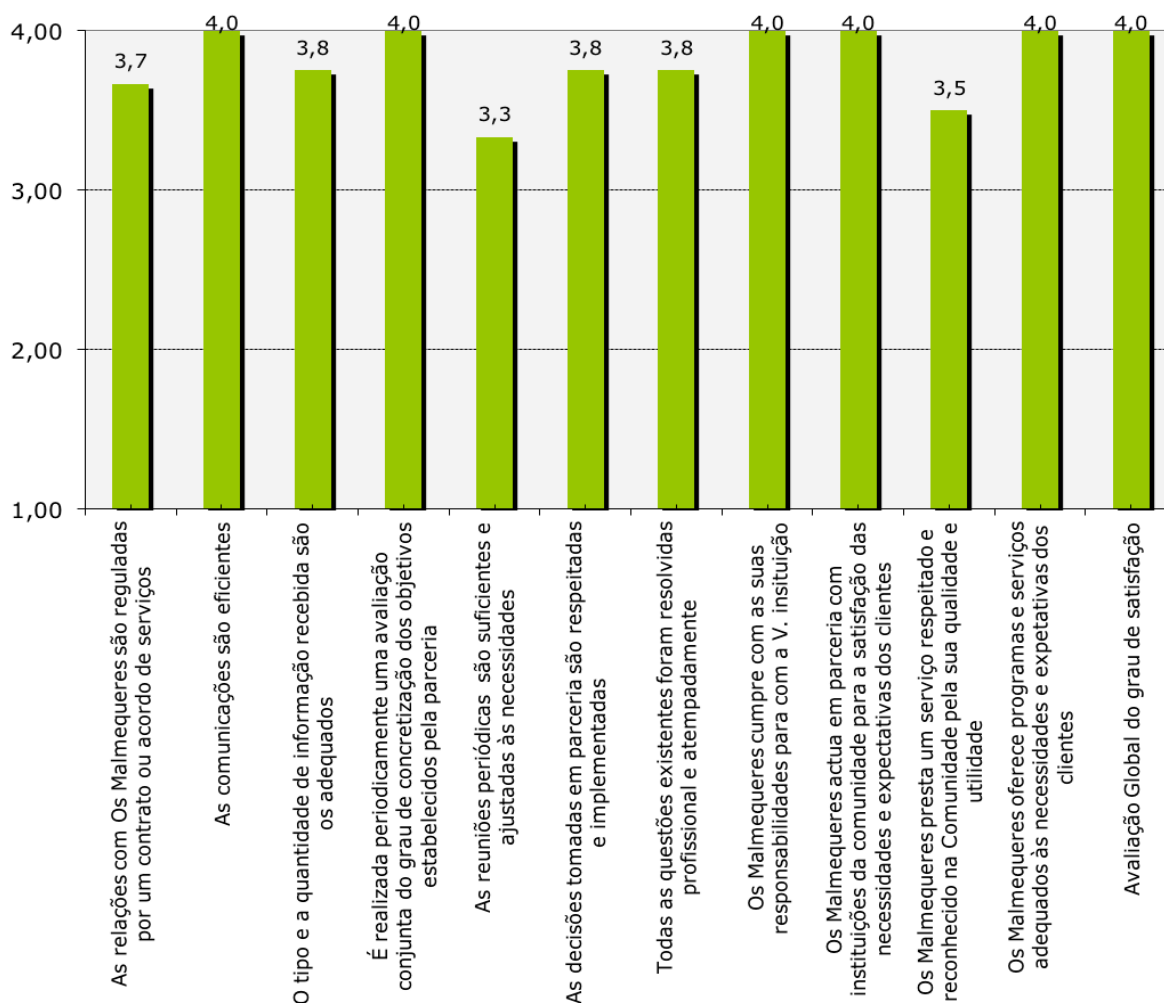
- d. Parâmetros de avaliação com resultados insatisfatórios: 0
- e. Parâmetros de avaliação com resultados satisfatórios: 0
- f. Parâmetros de avaliação com resultados muito satisfatórios: 20

4.2.2.1. Síntese geral dos Pontos Fortes e dos Pontos Menos Fortes

De acordo com os resultados das avaliações efetuadas pelos Colaboradores, foram avaliados como Pontes Fortes todos os parâmetros, pois a pontuação inferior foi de 3,67.

5. Avaliação da Satisfação dos Parceiros

5.1. Avaliação realizada



5.2. Análise e apreciação da avaliação efectuada

Em 2015, dos oito inquéritos enviados foram recolhidas quatro respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 50%. Com uma escala de 1 – Nada Satisfeito a 4 – Muito Satisfeito, foi obtida uma média de avaliação de 3,75 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: 1
- Parâmetros de avaliação com resultados muito satisfatórios: 11.

5.3. Sugestões apresentadas para potenciar a parceria

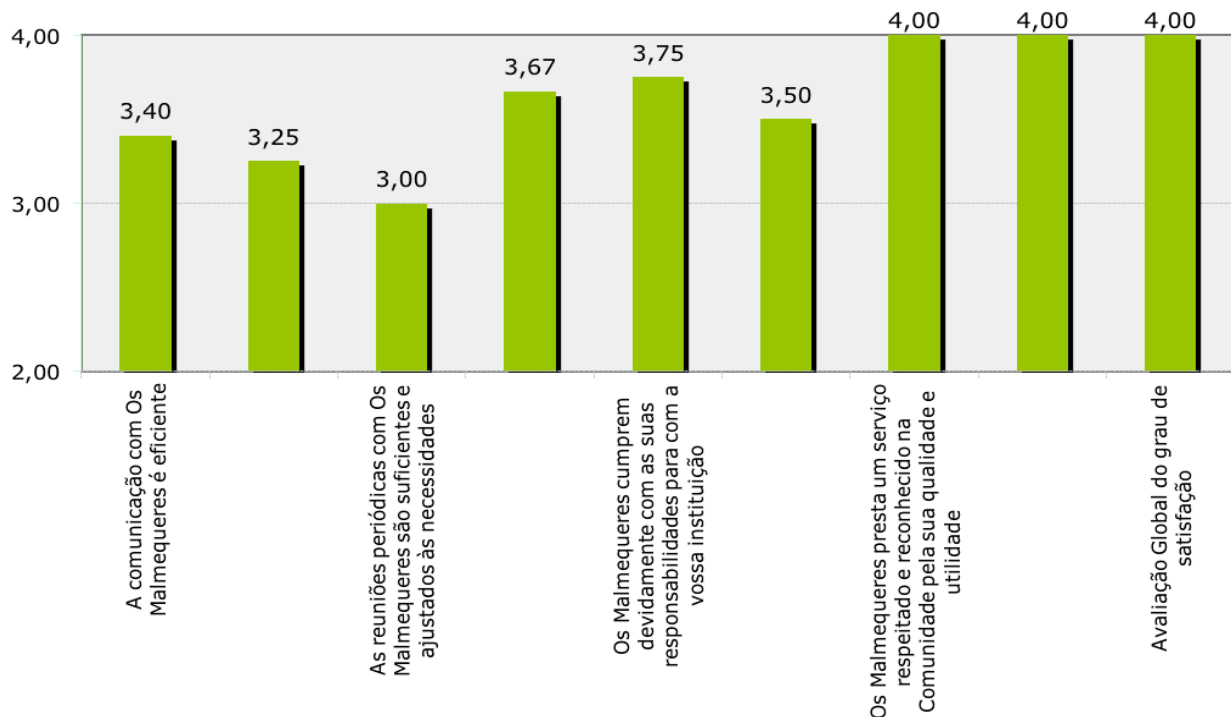
Não foram apresentadas sugestões no sentido de potenciar a parceria estabelecida.

5.4. Acções de melhoria

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

6. Avaliação da Satisfação das Entidades Financiadoras

6.1. Avaliação realizada



6.2. Análise e apreciação da avaliação efectuada

Em 2015, dos nove inquéritos enviados foram recolhidas cinco respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 55,56%. Com uma escala de 1 – Nada Satisfeito a 4 – Muito Satisfeito, foi obtida uma média de avaliação de 3,48 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: 3
- Parâmetros de avaliação com resultados muito satisfatórios: 5

6.3. 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 3,00 pontos. Assim sendo, os parâmetros avaliados com uma média mais baixa foram considerados como Pontos menos Fortes.

6.3.1. Pontos Mais Fortes

- Os Malmequeres oferece programas e serviços adequados às necessidades e expectativas dos clientes (média de 4,00);
- Os Malmequeres presta um serviço respeitado e reconhecido na Comunidade pela sua qualidade e utilidade (média de 4,00);
- Os Malmequeres cumpre devidamente com as suas responsabilidades para com a vossa instituição (média de 3,75).

6.3.2. Ponto Menos Fortes

- A comunicação com Os Malmequeres é eficiente (média de 3,40);
- O tipo e quantidade de informação recebida por parte d'Os Malmequeres são os adequados (média de 3,25);
- As reuniões periódicas com Os Malmequeres são suficientes e ajustadas às necessidades (média de 3,00).

6.4. Síntese das sugestões para melhoria da parceria apresentadas

Foram tecidos vários elogios ao trabalho desenvolvido pela instituição por parte das Entidades Financiadoras. No entanto, não foram apresentadas sugestões relevantes para a melhoria do trabalho desenvolvido pela instituição.

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

Foi feita apenas uma sugestão para a inovação da instituição:

- *Realização de ações de formação alargadas à comunidade, no sentido de serem adquiridos novos conhecimentos.*

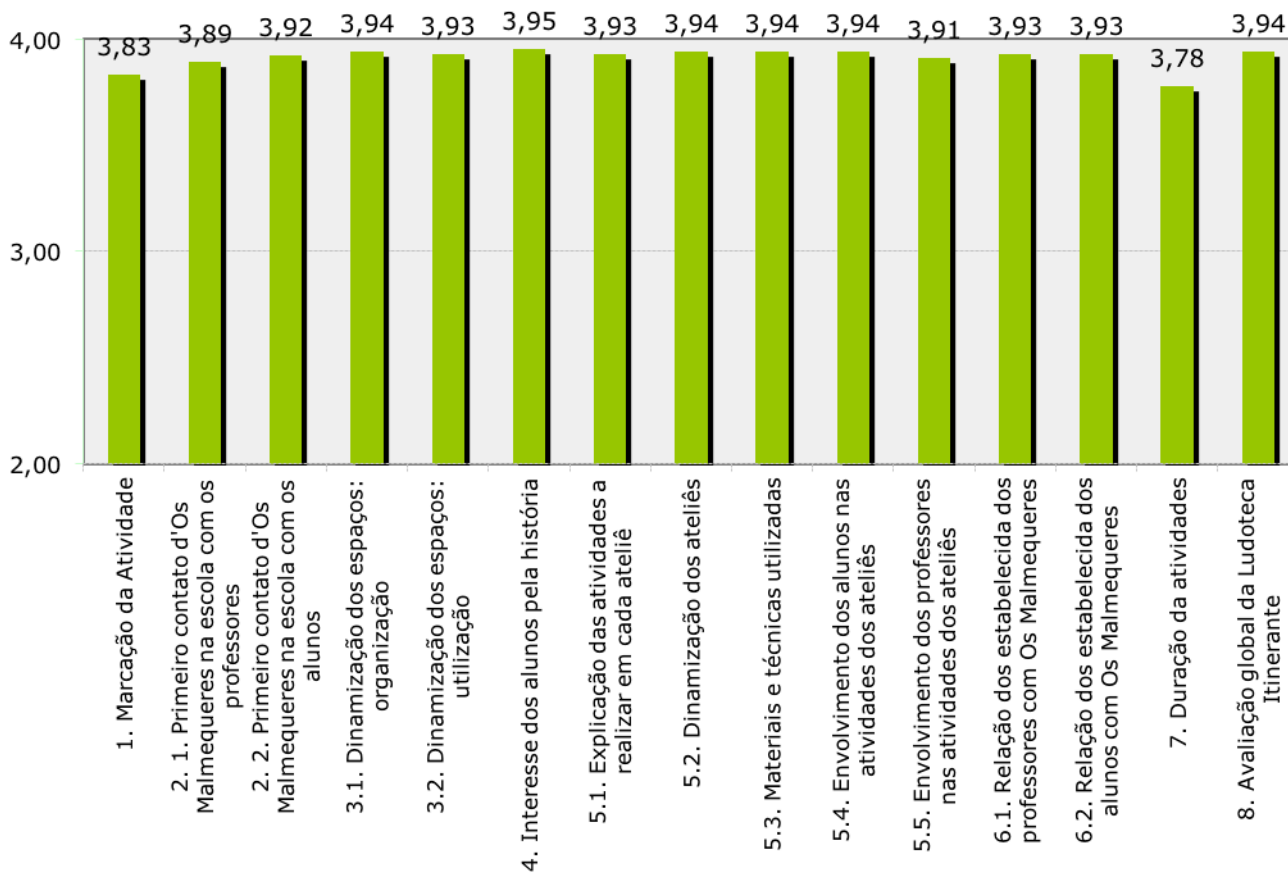
6.6. Listagem das necessidades da comunidade em relação a'Os Malmequeres

O trabalho da instituição foi elogiado pelas Entidades Financiadoras. No entanto, não foram apresentadas necessidades da comunidade relevantes em relação a'Os Malmequeres.

6.7. Expectativas das Entidades Financiadoras em relação a'Os Malmequeres

O trabalho da instituição foi elogiado pelas Entidades Financiadoras. No entanto, não foram apresentadas expectativas relevantes das Entidades Financiadoras em relação a'Os Malmequeres.

7. Avaliação das Atividades da Ludoteca Itinerante



8. Avaliação da Satisfação dos Compradores de Serviços

9. 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 2015, e até à data de realização do presente relatório, não foram recebidos questionários preenchidos.

10. 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.