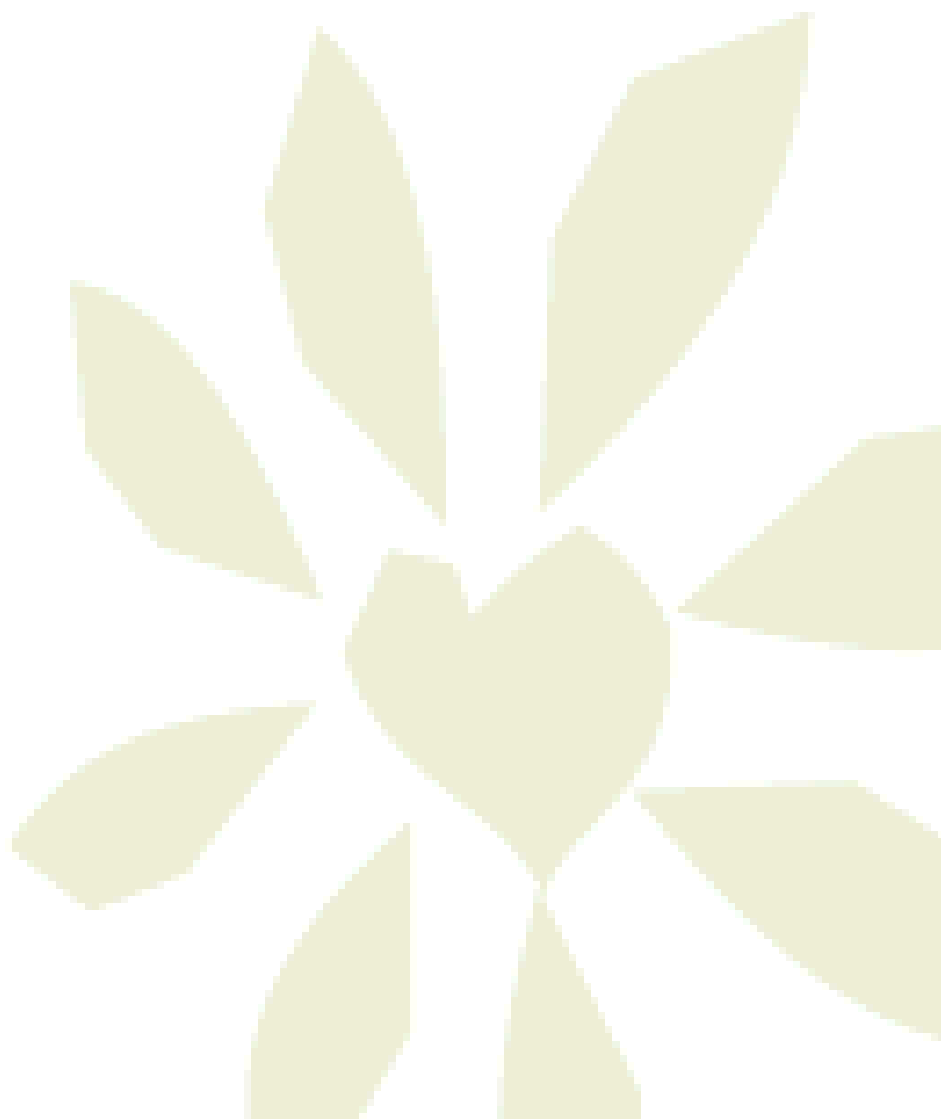


RELATÓRIO DA SATISFAÇÃO DE TODAS AS PARTES INTERESSADAS -2018-

Leiria, julho de 2019



Índice

1. Introdução	3
2. Avaliação da Satisfação de Utentes/Famílias	4
3. Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores	7
4. Avaliação da Satisfação dos Parceiros	10
5. Avaliação da Satisfação das Entidades Financiadoras	12
6. Avaliação das Atividades da Ludoteca Itinerante, por parte de Professores e Educadores Envolvidos	14
7. Avaliação da Satisfação das Encomendas Realizadas.....	16
8. Avaliação da Satisfação da Comunidade	16
9. Resumo / Conclusão.....	17

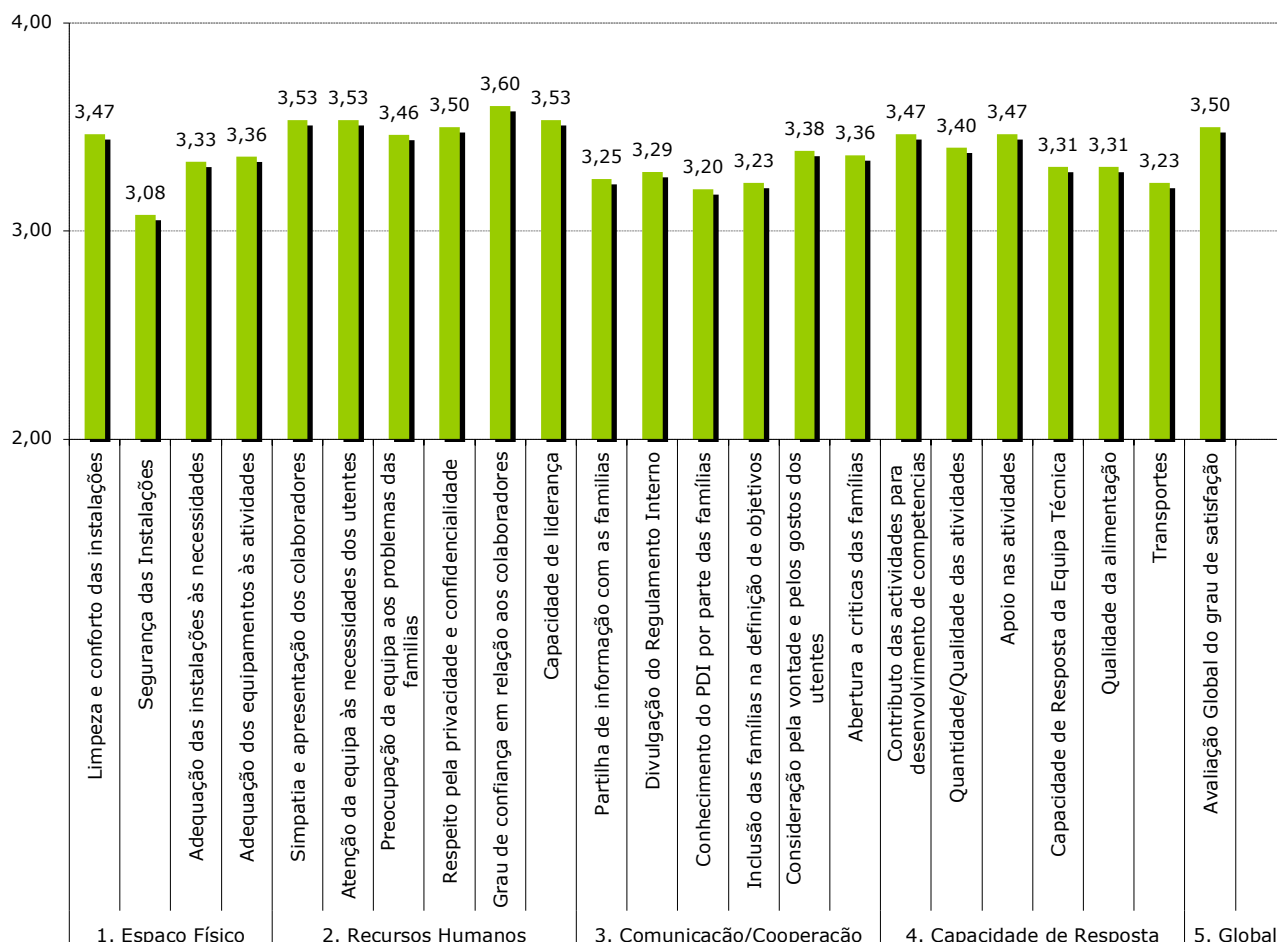
1. Introdução

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. Análise e apreciação da avaliação efetuada

Em 2018, dos 16 inquéritos enviados aos familiares foram recolhidas 15 respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 94%. O questionário é constituído por um conjunto de 23 questões, avaliadas através de uma escala de 1 – Nada Satisfeito a 4 – Muito Satisfeito, foi obtida uma média de avaliação de 3,38 pontos, por 2 questões avaliadas a partir de duas opções (Sim ou Não) e, finalmente, por 3 questões de resposta aberta.

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: 17
- Parâmetros de avaliação com resultados muito satisfatórios: 6

2.1.1. Síntese geral dos pontos mais fortes e dos pontos menos fortes

De acordo com os resultados das avaliações efetuadas pelos familiares dos utentes, não foram apontados pontos fracos à instituição, uma vez que a média mais baixa foi de 3,08 pontos. Assim sendo, os parâmetros avaliados com uma média mais baixa foram considerados como pontos menos fortes.

Pontos mais fortes:

- Grau de confiança em relação aos colaboradores (média de 3,60);

- Simpatia e apresentação dos colaboradores (média de 3,53);
- Atenção da equipa às necessidades dos utentes (média de 3,53);
- Capacidade de liderança (média de 3,53).

Pontos menos fortes:

- Segurança das instalações (3,08);
- Conhecimento do PDI por parte das famílias (média de 3,20).

2.1.2. Síntese das respostas às perguntas abertas

Recomendação da instituição a um amigo:

- Respostas positivas - 15
- Respostas negativas - 0

Motivos pelo qual recomendaria a instituição:

- Credibilidade, confiança, segurança da instituição e ambiente familiar - 2
- Satisfação da família face às condições da instituição - 2
- Trabalho da equipa técnica - 3
- Integração dos utentes - 1
- Sem motivo - 8

Possibilidade de retirar o familiar deficiente da instituição:

- Respostas positivas - 0
- Respostas negativas - 15

O pior da instituição, de acordo com os familiares dos utentes:

- Localização geográfica - 1
- Mudança da equipa técnica - 1
- Não têm opinião - 1
- Não responderam - 12

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

- Atividades desenvolvidas - 2
- Boas instalações - 1
- Instituição pequena - 1
- Trabalho feito com os utentes - 1
- Ambiente na instituição e dedicação da equipa técnica - 2
- Respeito pela individualidade dos utentes e existência de regras essenciais à sua autonomia - 1
- Não responderam - 8
- Não tem opinião - 1

2.1.3. Ações de melhoria

As sugestões apresentadas pelos familiares estão relacionadas com a introdução de atividades domésticas, como a culinária e o passar a ferro. No entanto, este tipo de atividades já é desenvolvido em diversas ocasiões.

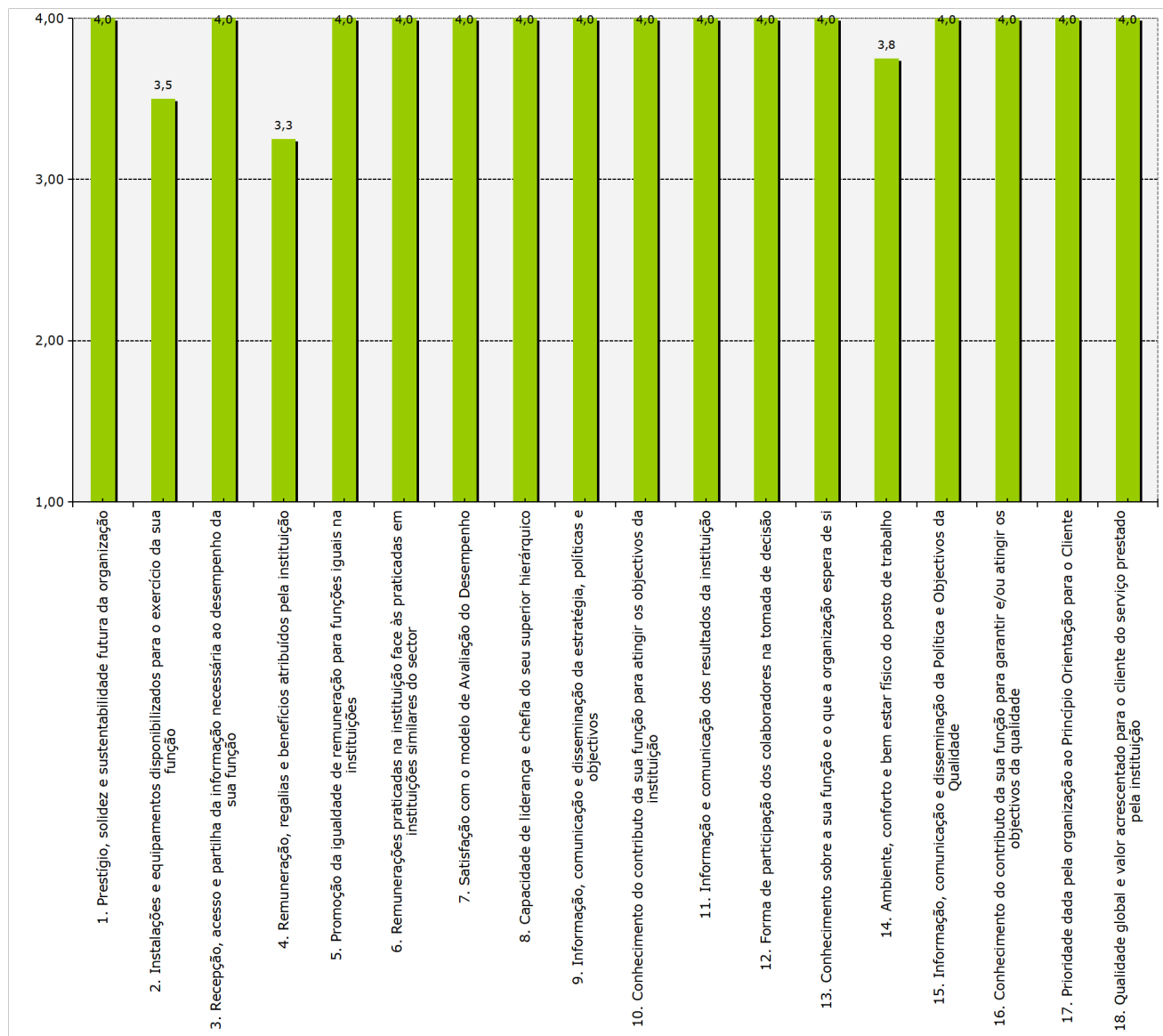
2.1.4. Avaliação da satisfação dos utentes relativamente às atividades desenvolvidas

Em 2018, 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 289 avaliações realizadas, 100% de respostas em que os utentes estavam Muito Satisfeitos com as atividades.

3. Avaliação do Grau de Satisfação e Motivação dos Colaboradores

Em 2018 apenas 4 trabalhadores foram consultados dado que os restantes se encontravam há menos de um ano na instituição. Dos 4 questionários distribuídos foram recolhidas 4 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. Avaliação do grau de satisfação dos colaboradores



3.1.1. Análise e apreciação da avaliação efetuada

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 1 questão de escolha múltipla com quatro hipóteses de resposta. Da análise do conjunto de respostas foi obtida uma média de avaliação de 3,92 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

3.1.1.1. Síntese geral dos pontos mais fortes e dos pontos menos fortes

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

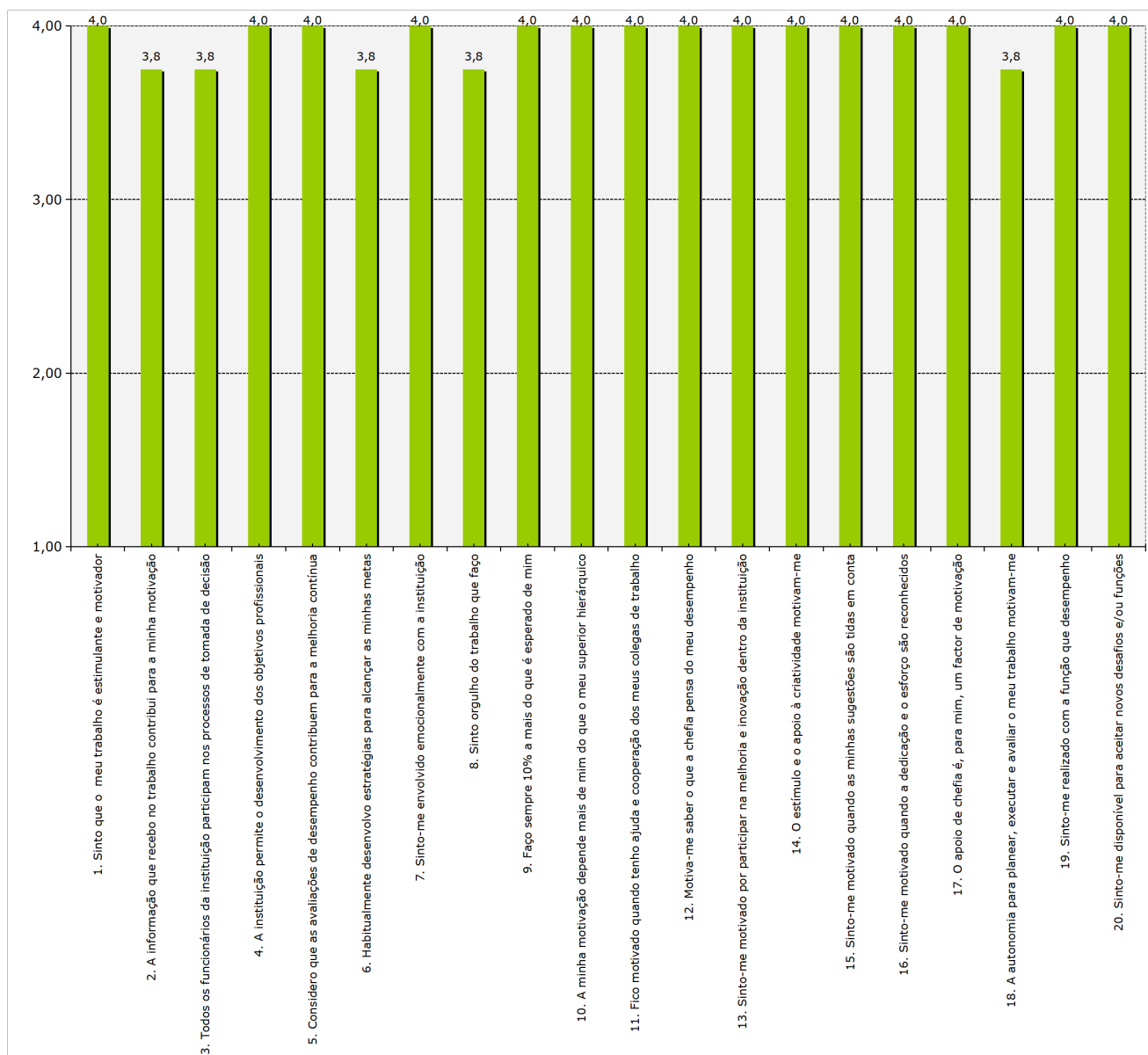
Assim, o parâmetro "Remuneração, regalias e benefícios atribuídos pela instituição" foi considerado o Ponto Menos Forte da instituição, uma vez que obteve uma média de 3,3 pontos.

3.1.1.2. Síntese 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* – 75% dos trabalhadores responderam que *Não* e 25% não responderam;
- Questão 20 – *O grau de satisfação que tinha há um ano com a instituição era mais elevado?* – 75% dos trabalhadores responderam que *Não* e 25% não responderam;
- Questão 21 – *Sente que trabalha numa instituição inovadora e em permanente melhoria?* – 100% dos trabalhadores responderam que *Sim*;
- Questão 22 – *Recomendaria a um amigo que viesse trabalhar para a sua instituição?* – 100% dos trabalhadores responderam que *Sim*;
- Questão 23 – *Só sairia desta instituição se* – 75% dos trabalhadores responderam que sairiam da instituição se houvesse um motivo maior que a isso os obrigasse. E 25% dos trabalhadores responderam que sairiam da instituição se mudasse de profissão ou por outra razão que os obrigasse.

3.2. Avaliação do grau de motivação dos colaboradores



3.2.1. Análise e apreciação da avaliação efetuada

O questionário relativo à Motivação é constituído por um conjunto de 20 questões, avaliadas através de uma escala de 1 – Discordo Totalmente a 4 – Concordo Plenamente, foi obtida uma média de avaliação de 3,95 pontos, demonstrando que os trabalhadores estão extremamente motivados tanto no exercício da sua função como no ambiente de trabalho em que desenvolvem a sua atividade.

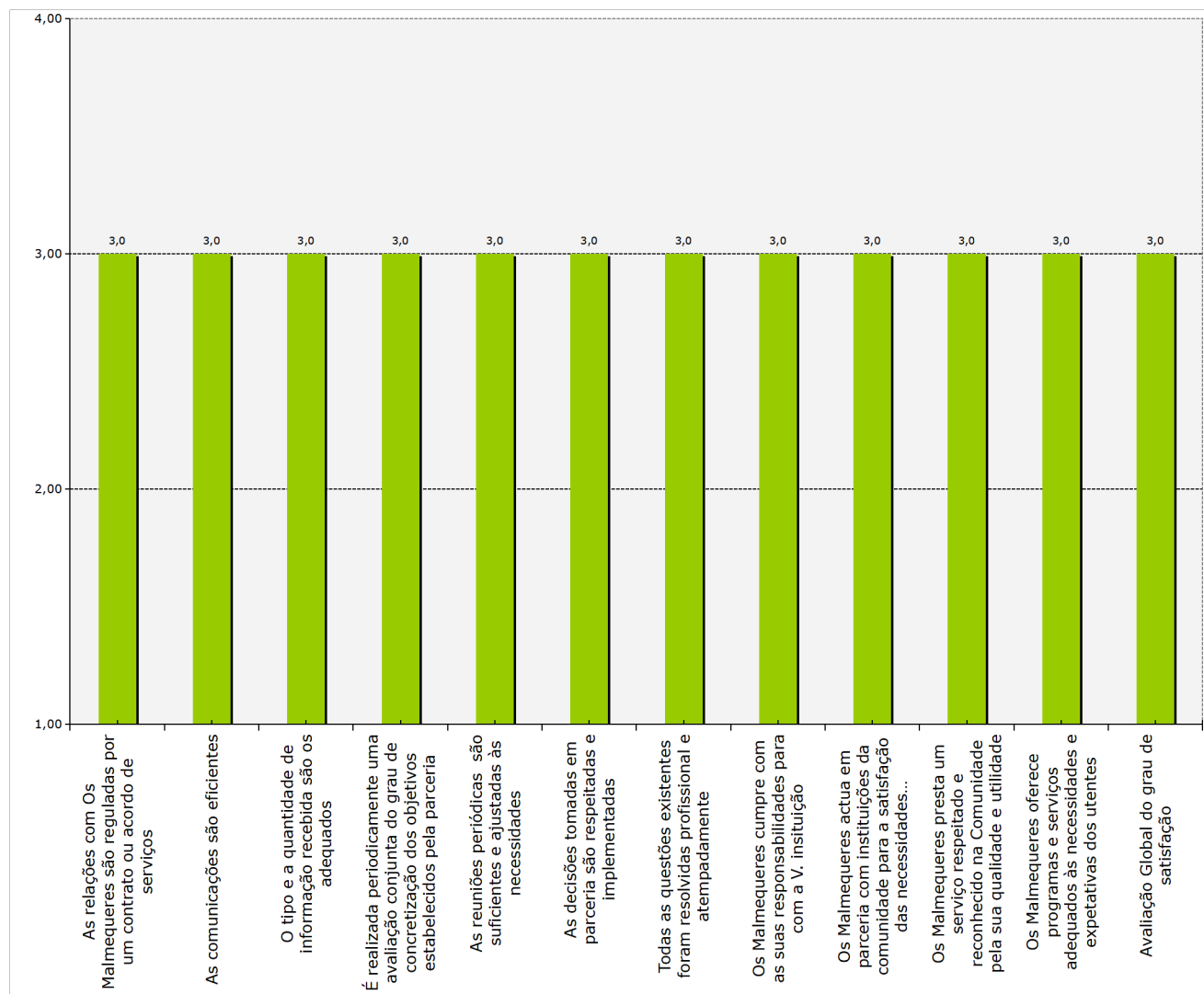
De acordo com os resultados obtidos, e tendo em conta que os resultados muito satisfatórios se situam entre os 3,5 e 4 e que os resultados insatisfatórios correspondem a valores inferiores a 2, dos 20 parâmetros avaliados obteve-se:

- Parâmetros de avaliação com resultados insatisfatórios: 0
- Parâmetros de avaliação com resultados satisfatórios: 0
- Parâmetros de avaliação com resultados muito satisfatórios: 20

3.2.1.1. Síntese geral dos pontos fortes e dos pontos menos fortes

De acordo com os resultados das avaliações efetuadas pelos Trabalhadores, foram avaliados como Pontos Fortes todos os parâmetros, pois a pontuação inferior foi de 3,8.

4. Avaliação da Satisfação dos Parceiros



4.1. Análise e apreciação da avaliação efetuada

Em 2018, dos 6 inquéritos enviados via e-mail foi recolhida 1 resposta, o que corresponde a uma taxa de resposta de 16.6%. O questionário é constituído por um conjunto de 12 questões, avaliadas através de uma escala de 1 – Discordo Totalmente a 4 – Concordo Totalmente, em que foi obtida uma média de avaliação de 3 pontos, e por 3 questões de resposta aberta.

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: 12
- Parâmetros de avaliação com resultados muito satisfatórios: 0

4.1.1. Síntese das respostas às perguntas abertas

Necessidades do mercado para a instituição:

A resposta dada pelo parceiro não teve relação com a questão colocada. É muito frequente, também em anos anteriores, as respostas não terem nada a ver com a pergunta o que parece dever-se à

própria formulação da questão. Em equipa refletiu-se acerca da importância da questão e decidiu-se retirá-la do questionário já que a terceira pergunta é muito parecida.

Sugestões apresentadas para potenciar a parceria:

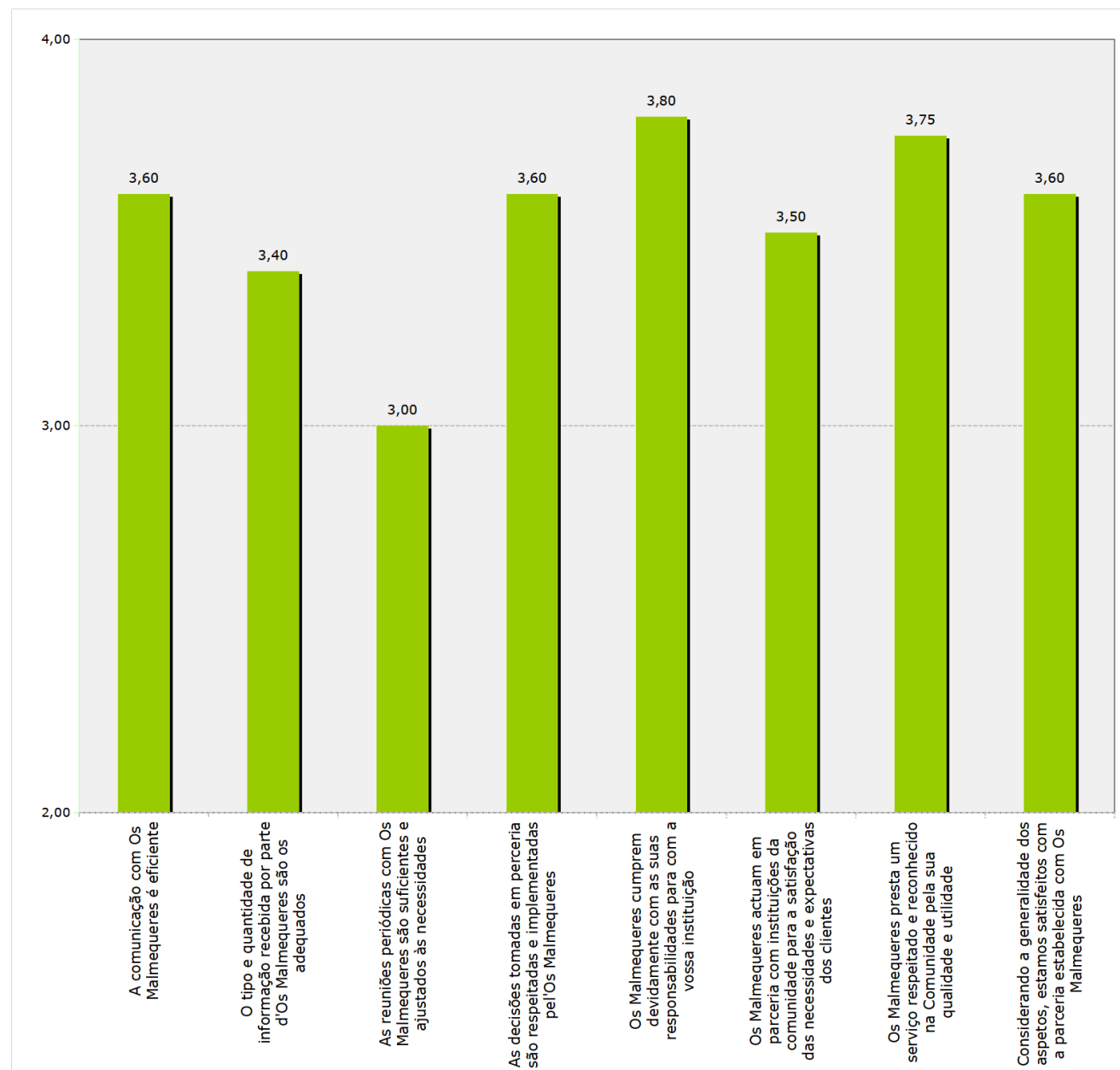
Não foram apresentadas sugestões no sentido de potenciar a parceria estabelecida.

Ações de melhoria que promovam a inovação na instituição:

O parceiro que respondeu ao inquérito sugeriu como ações de melhoria a criação de parcerias com empresas para empregos protegidos para potencializar as competências dos utentes e haver uma maior participação da instituição em atividades da comunidade.

Como os nossos utentes não têm capacidade para integrar esse tipo de respostas, decidiu-se não ter em conta esta sugestão.

5. Avaliação da Satisfação das Entidades Financiadoras



5.1. Análise e apreciação da avaliação efetuada

Em 2018, dos 10 inquéritos enviados via mail foram recolhidas cinco respostas, o que corresponde a uma taxa de resposta de 50%. Com uma escala de 1 – Discordo Totalmente a 4 – Concordo totalmente, foi obtida uma média de avaliação de 3,53 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), 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

5.1.1. Síntese geral dos pontos mais fortes e dos pontos menos fortes

De acordo com os resultados das avaliações efetuadas 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

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

Pontos mais fortes:

- Os Malmequeres cumprem devidamente com as suas responsabilidades para com a vossa instituição (média de 3,80);
- Os Malmequeres presta um serviço respeitado e reconhecido na Comunidade pela sua qualidade e utilidade (média de 3,75);

Ponto menos fortes:

- As reuniões periódicas com Os Malmequeres são suficientes e ajustadas às necessidades (média de 3,00).

5.1.2. Síntese das sugestões apresentadas para melhoria da parceria

Uma das sugestões apresentadas foi aumentar o nível de participação da instituição no âmbito da Rede Social e do Conselho Municipal para a Inclusão de Pessoas com Deficiência. Os restantes inquiridos não apresentaram sugestões para a melhoria do trabalho desenvolvido pela instituição. Neste momento, há sempre um elemento da instituição nas reuniões do Conselho Municipal para a Inclusão de Pessoas com Deficiência.

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

Não foram apresentadas sugestões ou ações de melhoria para a inovação da instituição, contudo foi louvado o trabalho realizado pelo Os Malmequeres.

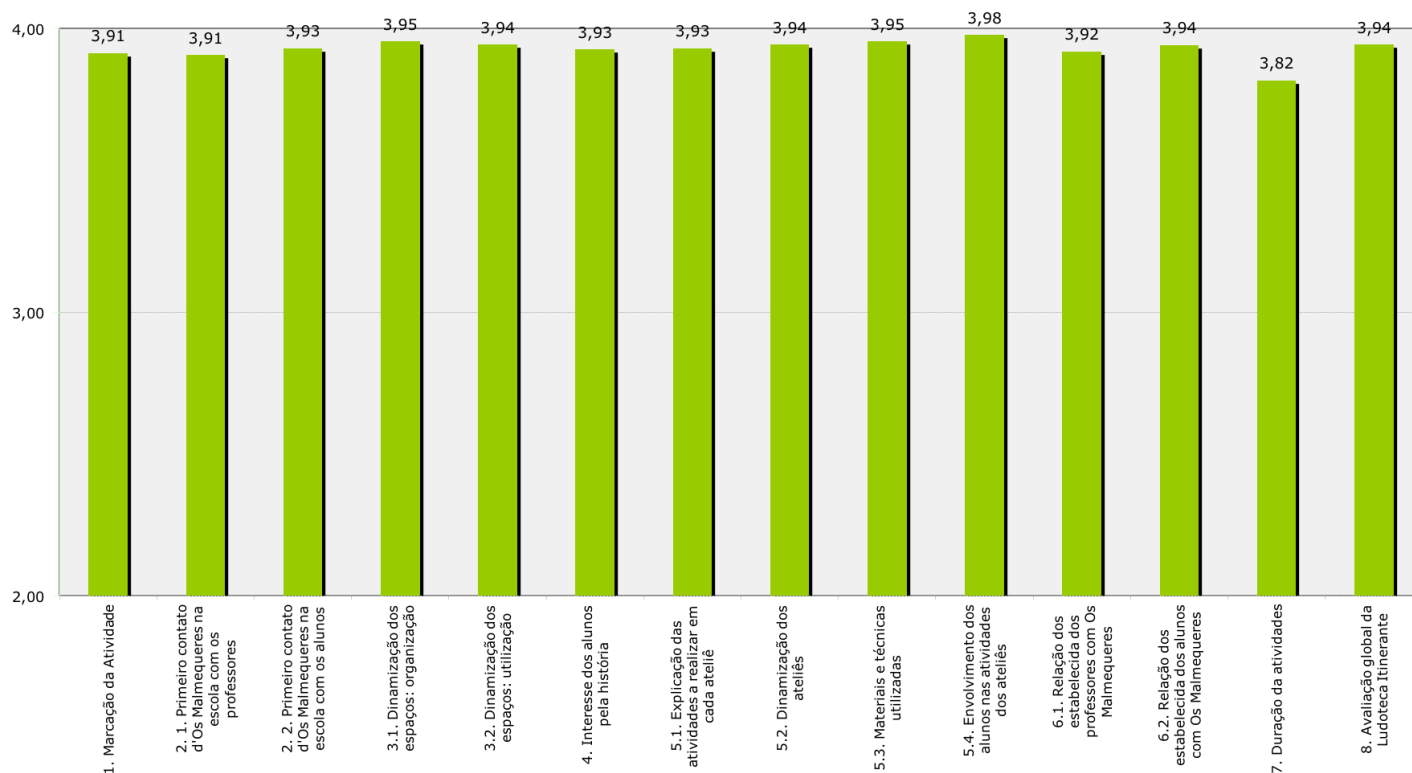
5.1.4. Listagem das necessidades da comunidade em relação a'Os Malmequeres

Uma das Entidades Financiadoras que respondeu ao questionário referiu que há muitas necessidades de resposta, contudo estas não são esmiuçadas e ainda é feito um grande elogio ao trabalho desenvolvido pelo Os Malmequeres. Outra referiu que uma das necessidades era a promoção da inserção social e profissional dos utentes. No entanto, a inserção profissional dos utentes não é um objetivo da nossa instituição dado o tipo de utentes que temos.

5.1.5. Expetativas das entidades financiadoras em relação a'Os Malmequeres

Duas das Entidades Financiadoras responderam a esta questão, referindo que esperavam que Os Malmequeres mantivessem um serviço de qualidade e também mantivessem os níveis de colaboração/parcerias com as várias entidades públicas e privadas. Ainda referiram que têm como expetativa que Os Malmequeres continuem a ser uma instituição de referência, mantendo as respostas de âmbito assistencialista e também ao nível da educação para e pela inclusão.

6. Avaliação das Atividades da Ludoteca Itinerante, por parte de Professores e Educadores Envolvidos



6.1. Análise e apreciação da avaliação efetuada

Da recolha de questionários sobre o desenvolvimento da atividade, junto dos professores e educadores que acompanharam as crianças, podemos observar que a atividade foi avaliada muito positivamente. O item com menor pontuação diz respeito à "Duração da atividade". A maioria das escolas e jardins de infância pretendem que a atividade dure mais tempo, o que não é possível para nós. Na realidade acaba por ser uma avaliação positiva já que as pessoas estão tão envolvidas que não se apercebem do tempo a passar e, por isso, pretendem que demore mais.

6.1.1. Algumas opiniões (optativas) dadas pelos professores e educadores

De seguida apresentamos alguns dos comentários recebidos na ficha de avaliação e que testemunham a forma como os professores/educadores fizeram questão de dar o seu testemunho sobre esta atividade:

- "Parabéns pelo trabalho.";
- "Parabéns! Excelente trabalho.";
- "Estão de parabéns, continuem com estas atividades. Obrigada.";
- "Considero que ao longo dos anos a equipa tem encontrado sempre formas de diversificar e enriquecer as atividades. Por isso, só tenho a dar os parabéns e desejar que continuem a oferecer este serviço às nossas crianças e escolas. Bom trabalho";
- "Foi muito bom rever-vos e verificar que todas as crianças adoraram as atividades. Bem hajam e continuem";
- "As atividades são sempre giras, bem organizadas e de acordo com a especificidade do grupo. Parabéns aos "Malmequeres" e a toda a equipa que faz parte deste projeto."
- "Considero uma atividade muito interessante e a repetir";

- "Como sempre presenteiam-nos com atividades muito bem construídas e dinâmicas. A nossa participação envolve-nos com alegria. Bem hajam pelo vosso trabalho... a nossa sugestão: queremos continuar a receber-vos!";

- "Boa continuação de trabalho";

- "Parabéns pela dinâmica e envolvimento de todos. Atividade a continuar!";

- "Atividades no exterior quando o clima o permitir";

- "No caso da minha turma teria sido interessante se tivéssemos tido mais tempo para realizar os jogos".

7. Avaliação da Satisfação das Encomendas Realizadas

7.1. Análise e apreciação da avaliação efetuada

Em 2018 as encomendas realizadas e entregues não foram avaliadas porque não se enviaram atempadamente os questionários de satisfação aos clientes/compradores. Isto deveu-se à saída da pessoa responsável por este procedimento e a pessoa que a substituiu não ter sido claramente elucidada sobre ele.

8. 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 2018, e até à data de realização do presente relatório, não foram recebidos questionários preenchidos.

9. 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 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 promovendo a qualidade de vida dos utentes e um trabalho de excelência. 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.