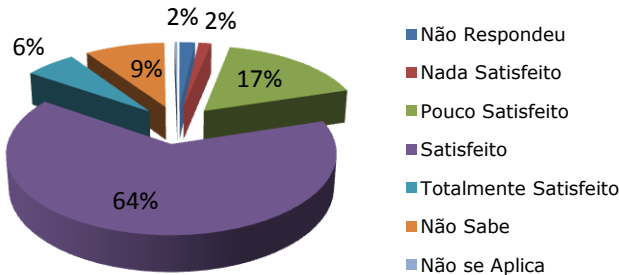


RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES

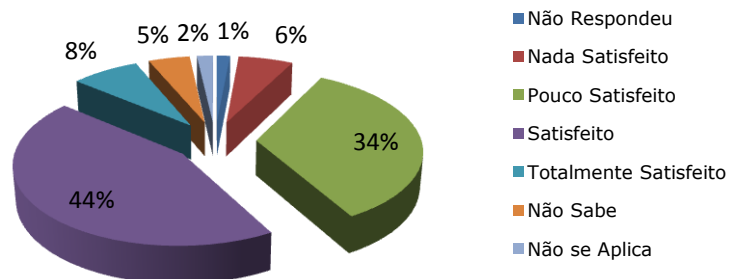
Visibilidade da Associação (P1, P2, P3, P4)



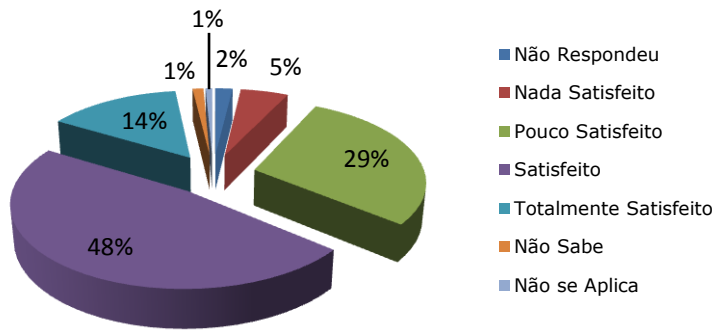
Tendo em conta as respostas dadas **por 84 dos colaboradores** da APPACDM de Santarém, verificamos **que 64% das respostas** dadas nas questões relativas à imagem no exterior, desempenho global da Instituição, o seu papel na sociedade e na forma como a Instituição gere os conflitos e interesse dos seus colaboradores, **estão situadas no satisfeito**, e que **apenas 17% das respostas se encontram no pouco satisfeito**.

No que diz respeito ao contexto organizacional cerca de **44% das respostas** dadas pelos colaboradores demonstram que estão **satisfeitos**, no entanto é de reflectir nas **34%** de respostas **no pouco satisfeito**, uma vez que esta categoria se refere, ao prestígio, solidez e sustentabilidade da Instituição, ao nível de envolvimento dos colaboradores na missão da mesma, envolvimento e tomada de decisão e progressão na carreira.

Contexto Organizacional (P5, P6, P7, P8, P9, P10, P11, P12)

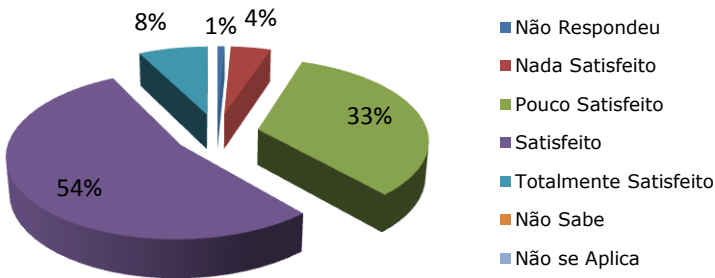


Posto de Trabalho (P13, P14, P15, P16, P17)



Cerca de **48% das respostas** dadas pelos colaboradores da APPACDM de Santarém demonstram que estão **satisfeitos** relativamente ao seu posto de trabalho, isto é, na participação e tomada de decisão, no espaço físico e conforto e na autonomia para o seu trabalho. Considerável também os **29% de respostas no pouco satisfeito**.

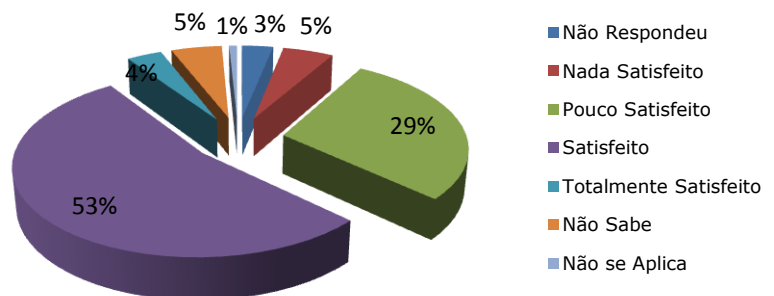
Cooperação e Comunicação (P18, P19, P20)



Verificamos que **54% das respostas** dadas pelos colaboradores demonstram que estão **satisfeitos** relativamente à cooperação e comunicação, sendo que falamos em, ambiente de trabalho sem conflitos, promoção e estímulo do trabalho em equipa e ajuda, colaboração e cooperação entre colaboradores. Considerável também os **33% de respostas no pouco satisfeito** na mesma categoria.

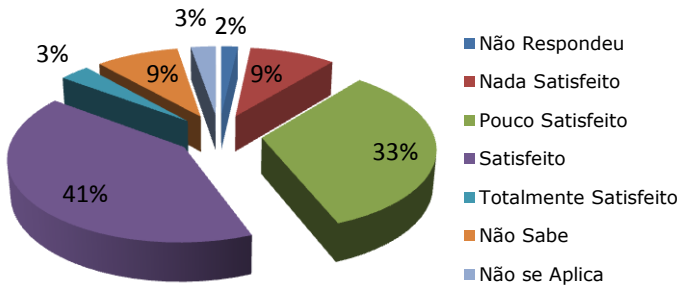
Falando agora em mudança e inovação verificamos que mais de **50%** das respostas tendem para o **satisfeito**, sendo que existe uma percentagem considerável (**29%**) de respostas **no pouco satisfeito**. Sendo que esta categoria incorpora a recepção, acesso e partilha de informação, formas de participação em acções de melhoria e abertura por parte da Instituição a sugestões, para melhorar o funcionamento da Instituição.

Mudança e Inovação (P21, P22, P23)



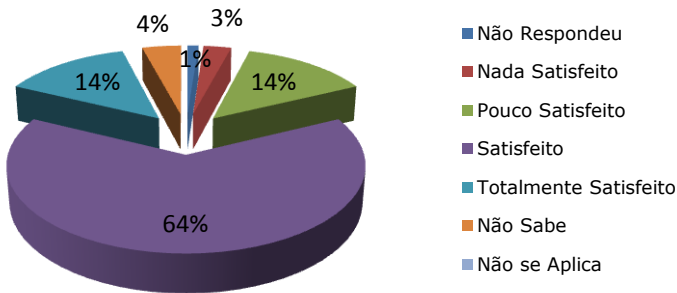


Reconhecimento e Recompensa (P24, P25, P26, P27)



No que diz respeito ao reconhecimento e recompensa cerca de **41% das respostas** dadas pelos colaboradores demonstram que estão **satisfeitos**, no entanto é de reflectir nos **33%** de respostas **no pouco satisfeito**, uma vez que esta categoria se refere à promoção, estímulo e apoio à criatividade, reconhecimento da dedicação e esforço no trabalho realizado, remunerações, regalias e benefícios atribuídos pela Organização.

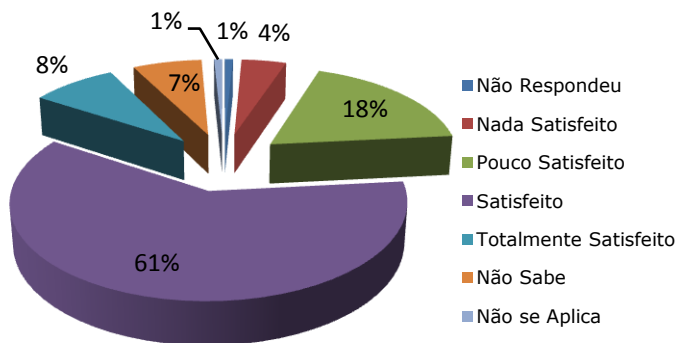
Relações com a Chefia (P28, P29)



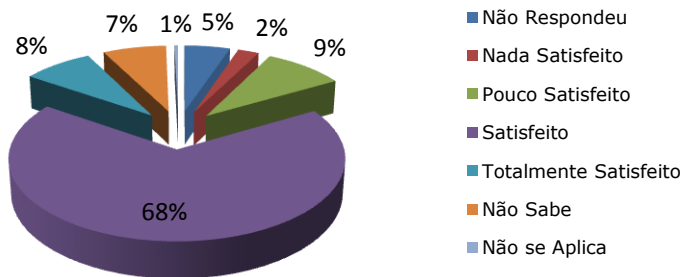
Verificamos que **64% das respostas** dadas pelos colaboradores demonstram que estão **satisfeitos** relativamente às relações com a chefia. Interessante é verificar que a par destas respostas **temos 28%** das respostas igualmente repartidas **pelo pouco satisfeito e pelo totalmente satisfeito**.

No que diz respeito à política e estratégia, tendo em conta que falamos em capacidade de liderança do superior hierárquico, conhecimento do contributo da função para se atingir objectivos institucionais e informação/comunicação de resultados da instituição, verificamos que cerca de **61% das respostas** dadas pelos colaboradores demonstram que estão **satisfeitos**.

Política e Estratégia (P30, P31, P32)



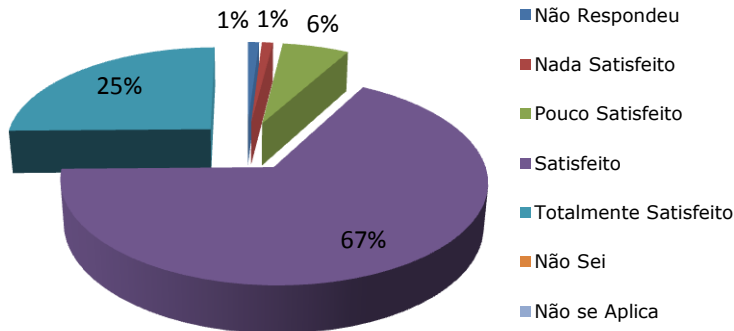
Qualidade (P33, P34, P35)



Verificamos **que 68% das respostas dos colaboradores se encontram no satisfeito**, isto quando estamos perante perguntas relacionadas com o principio de orientação para o cliente, qualidade global e valor acrescentado para o cliente do serviço prestado e de uma forma global do grau de satisfação com a Instituição.

RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES

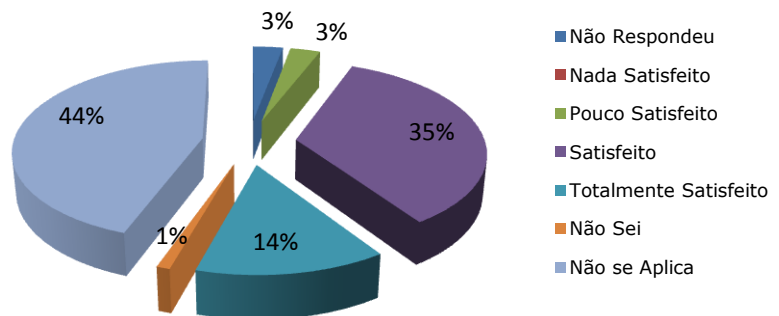
Instalações (P1,P2)



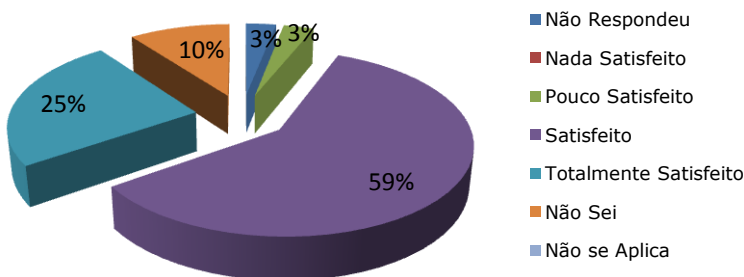
Tendo em conta as respostas dadas por **77 dos clientes** da APPACDM de Santarém, verificamos que **67% das respostas** dadas nas questões relativas às instalações, tanto na limpeza/arrumação como na adequação e acessibilidade **estão situadas no satisfeito**, de realçar que **25% das respostas** se encontram no **totalmente satisfeito**

Verificamos que **35% das respostas** dadas pelos clientes demonstram que estão **satisfeitos e 14% das respostas no totalmente satisfeito**, relativamente ao horário das carrinhas e à adequação das mesmas às problemáticas existentes na Instituição. **Importante é referir que 44% de respostas apresentadas no não aplica correspondem principalmente aos clientes da Formação Profissional que não utilizam os transportes.**

Transportes (P3,P4)

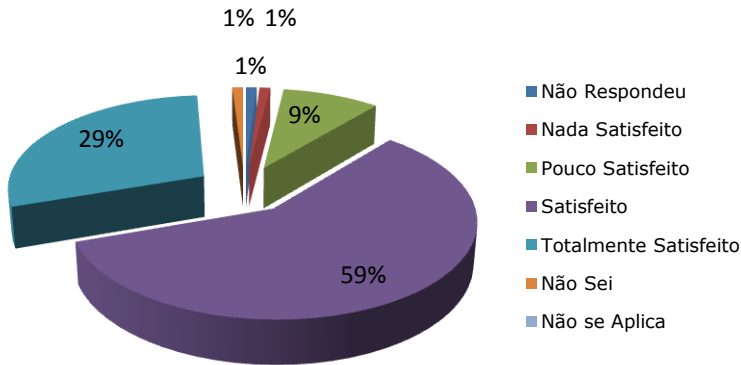


Plano de Desenvolvimento Individual (P5,P6,P7)



No que diz respeito aos planos de desenvolvimento individual (PDI's), tendo em conta que falamos na ajuda que o cliente dá no planear as suas actividades, conhecer o seu PDI e na ajuda que têm para arranjar soluções, verificamos que cerca de **59% das respostas** dadas pelos clientes demonstram que estão **satisfeitos e 25% das respostas** indica que estão **totalmente satisfeitos** com esta participação.

Alimentação (P8)

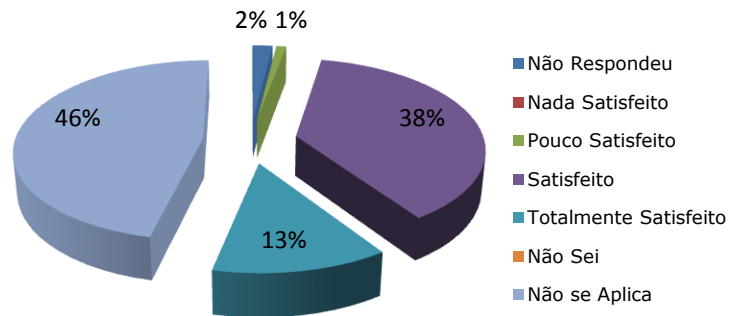


Falando agora na alimentação verificamos que mais de **59%** das respostas tendem para o **satisfeito**, sendo que existe uma percentagem considerável **29%** de respostas **no totalmente satisfeito**.

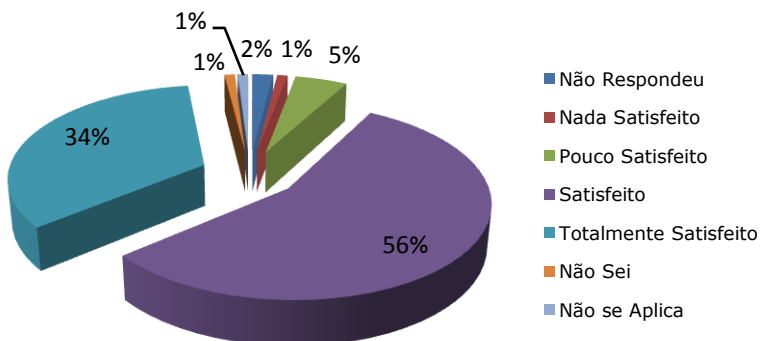
Aqui falamos na escolha adequada dos alimentos confeccionados, e se os clientes gostam das refeições.

Verificamos que **38% das respostas** dadas pelos clientes demonstram que estão **satisfeitos e 13% das respostas no totalmente satisfeito**, relativamente aos cuidados pessoais e de saúde como também à administração terapêutica bem dada. **Importante é referir que 46% de respostas apresentadas no não se aplica correspondem principalmente aos clientes da Formação Profissional que não usufruem deste apoio.**

Cuidados Pessoais e de Saúde (P9,P10)

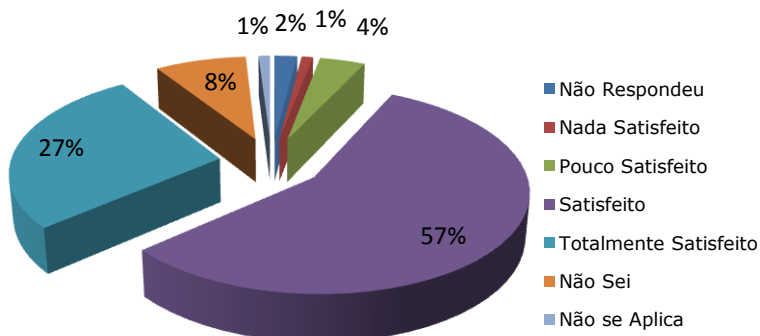


Colaboradores (P11,P12)



No que diz respeito à confiança e ajuda dada pelos colaboradores cerca de **56% das respostas** dadas pelos clientes demonstram que estão **satisfeitos**, e é também de referir que **34%** de respostas **estão no totalmente satisfeito**.

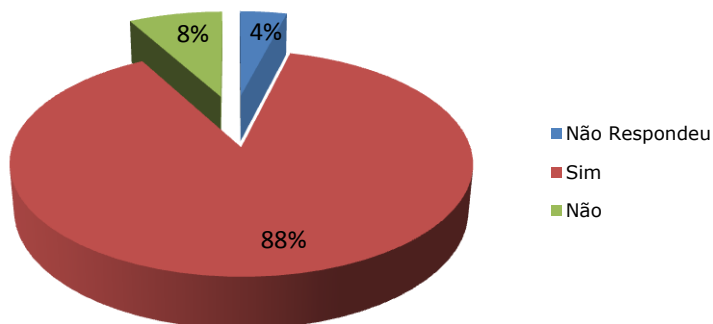
Participação (P13,P14,P15)



No que diz respeito à participação dos clientes no processo de sugestões e reclamações, **57% das respostas** dadas pelos clientes demonstram que estão **satisfeitos**, e é também de referir que **27%** de respostas **estão no totalmente satisfeito**.

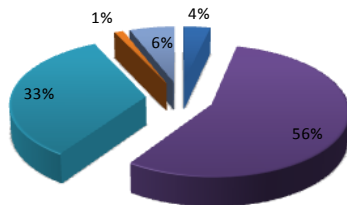
Recomendaria a APPACDM a um amigo (P16)

Dos 77 clientes que responderam a este questionário **88%** responderam que **recomendariam a APPACDM a um amigo**, **8%** responderam que **não** e **4%** não responderam.



RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DOS SIGNIFICATIVOS

Instalações (P1,P2)

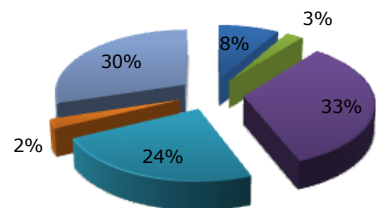


- Não Respondeu
- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Totalmente Satisfeito
- Não Sei
- Não se Aplica

Tendo em conta as respostas dadas por **42 familiares dos clientes** da APPACDM de Santarém, verificamos que **56% das respostas** dadas nas questões relativas às instalações, tanto na limpeza/arrumação como na adequação e acessibilidade **estão situadas no satisfeito**, de realçar que **33% das** respostas se encontram no **totalmente satisfeito**

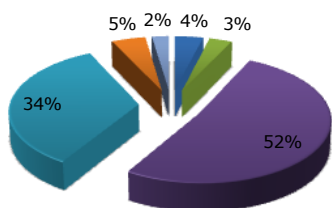
Verificamos que **33 % das respostas** dadas pelos significativos demonstram que estão **satisfeitos e 24% das respostas no totalmente satisfeito**, relativamente ao horário das carrinhas e à adequação das mesmas às problemáticas existentes na Instituição. **Importante é de referir 30% de respostas representadas no não se aplica correspondem principalmente aos clientes da Formação Profissional que não utilizam os transportes.**

Transportes (P3,P4)



- Não Respondeu
- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Totalmente Satisfeito
- Não Sei
- Não se Aplica

Plano de Desenvolvimento Individual (P5,P6,P7)

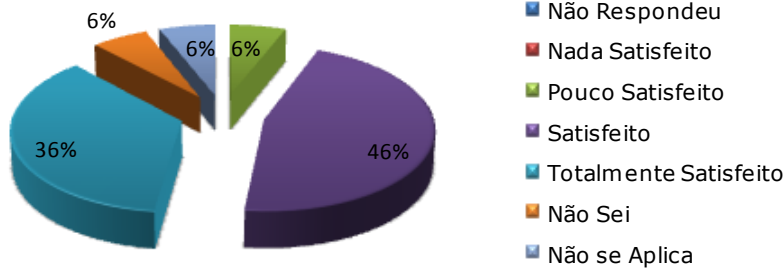


- Não Respondeu
- Nada Satisfeito
- Pouco Satisfeito
- Satisfeito
- Totalmente Satisfeito
- Não Sei
- Não se Aplica

No que diz respeito aos planos de desenvolvimento individual (PDI's), tendo em conta que falamos na ajuda que o cliente dá no planejar as suas actividades, conhecer o seu PDI e na ajuda que têm para arranjar soluções, verificamos que cerca de **52% das respostas** dadas pelos significativos demonstram que estão **satisfeitos e 34% das respostas** indicam que estão **totalmente satisfeitos** com a participação do seu familiar.



Alimentação (P8)

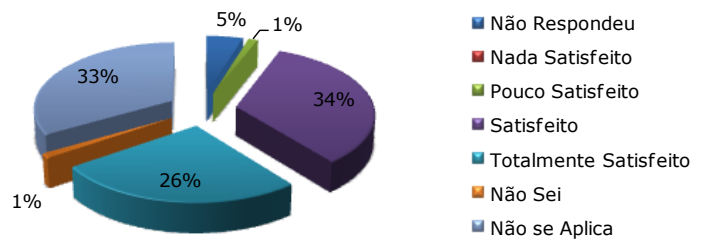


Falando agora na alimentação verificamos que **46%** das respostas dos significativos tendem para o **satisfeito**, sendo que existe uma percentagem considerável **36%** das respostas **no totalmente satisfeito**.

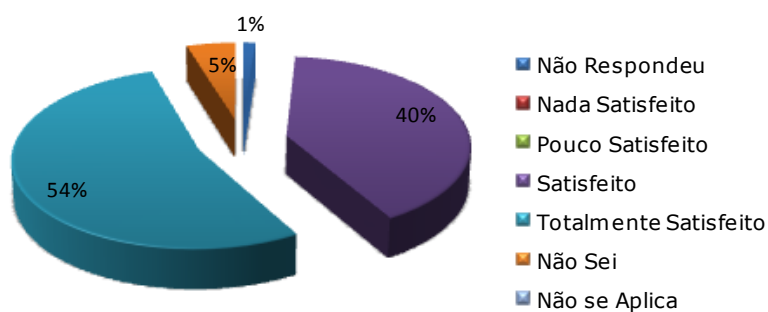
Aqui falamos na escolha adequada dos alimentos confeccionados, e se os clientes gostam das refeições.

Verificamos que **34% das respostas** dadas pelos significativos demonstram que estão **satisfeitos e 26% das respostas no totalmente satisfeito**, relativamente aos cuidados pessoais e de saúde como também à administração terapêutica bem dada aos seus familiares. **Importante é referir que 36% de respostas apresentadas no não se aplica correspondem principalmente aos clientes da Formação Profissional que não usufruem deste apoio.**

Cuidados Pessoais e de Saúde (P9,P10)

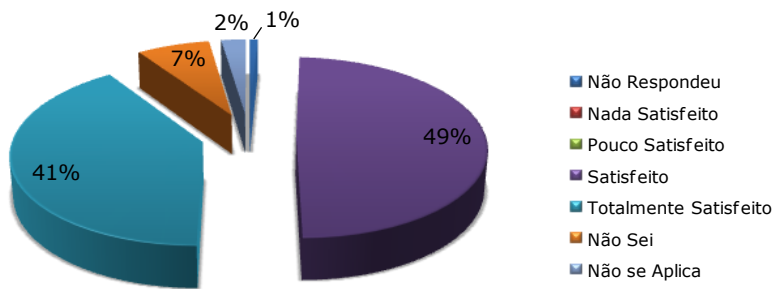


Colaboradores (P11,P12)



No que diz respeito à confiança e ajuda dada pelos colaboradores **54% das respostas** dadas pelos significativos demonstram que estão **totalmente satisfeitos**, e é também de referir que **40%** de respostas **estão no satisfeito**.

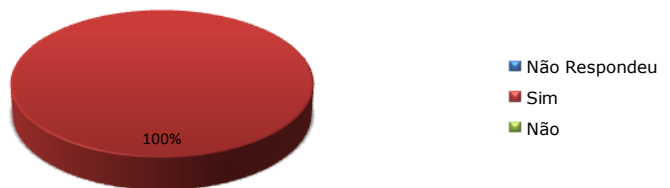
Participação (P13,P14,P15)



No que diz respeito à participação dos significativos no processo de sugestões e reclamações, **49% das respostas** dadas pelos significativos demonstram que estão **satisfeitos**, e é também de referir que **41%** de respostas **estão no totalmente satisfeito**.

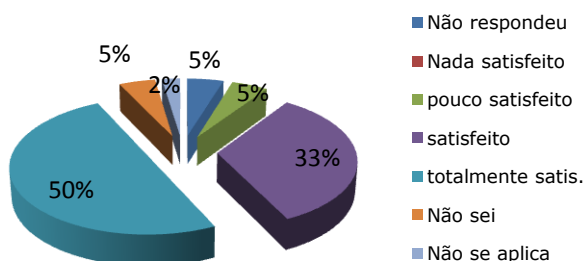
Os 42 significativos que responderam a este inquérito recomendariam a APPACDM a um amigo

Recomendaria a APPACDM a um amigo (P16)



RESULTADOS GLOBAIS DA AVALIAÇÃO DO GRAU DE SATISFAÇÃO DAS PARTES INTERESSADAS

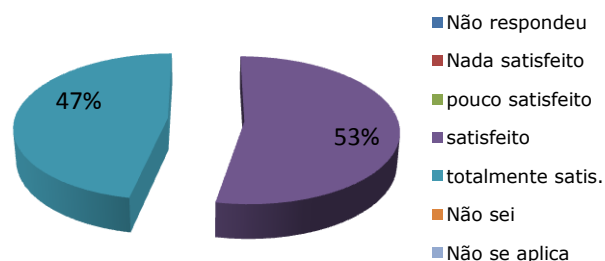
Respostas globais dos PARCEIROS



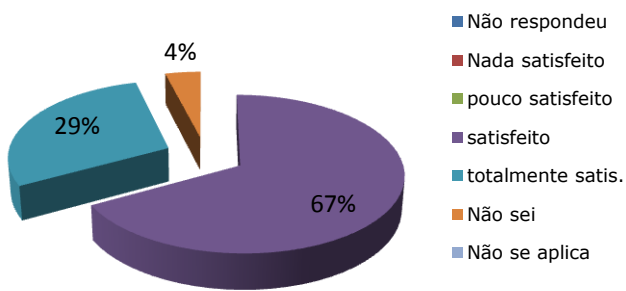
Tendo em conta as respostas dadas por **6 parceiros** da APPACDM de Santarém, verificamos que **50% das respostas** dadas **estão situadas no totalmente satisfeito**, de realçar que **33% das** respostas se encontram no **satisfeito** e que os restantes 17% foram respostas dadas nos restantes níveis

Respostas dos FORNECEDORES

Tendo em conta as respostas dadas por **4 fornecedores** da APPACDM de Santarém, verificamos que **47% das respostas** dadas **estão situadas no totalmente satisfeito**, de realçar que **53% das** respostas se encontram no **satisfeito**.

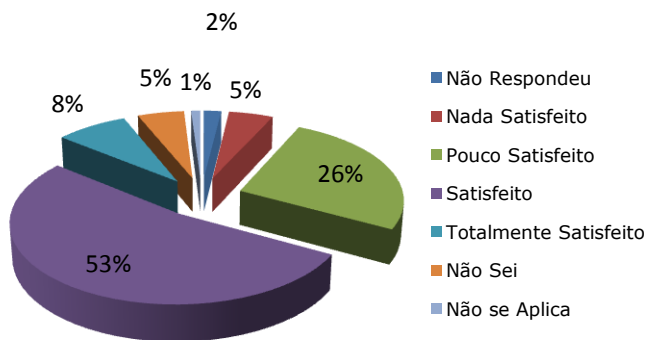


Respostas das ENTIDADES TUTELARES



Tendo em conta as respostas dadas **por 4 entidades tutelares** da APPACDM de Santarém, verificamos **que 67% das respostas dadas estão situadas no satisfeito**, de realçar que **29% das respostas se encontram no totalmente satisfeito** e que **apenas 4% das respostas estão situadas no não sei**.

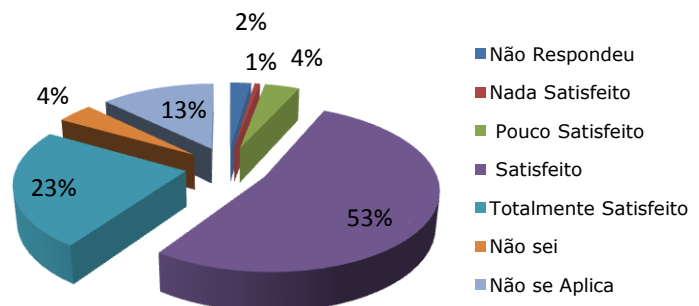
Respostas dos COLABORADORES



Tendo em conta as respostas dadas **por 84 dos 100 colaboradores** da APPACDM de Santarém e a **descrição feita acima por categorias**, verificamos **que 53% das respostas dadas estão situadas no satisfeito**, de realçar que **26% das respostas se encontram no pouco satisfeito**.

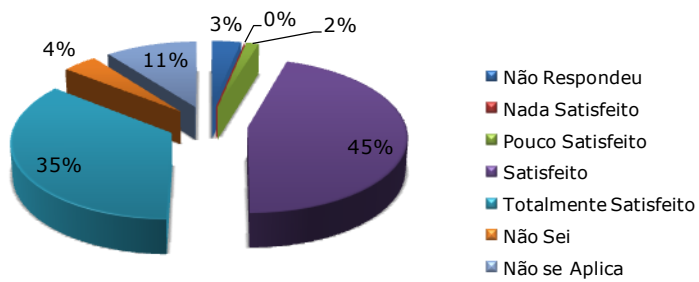
Respostas dos CLIENTES

Tendo em conta as respostas dadas **por 77 clientes** da APPACDM de Santarém e a **descrição feita acima por categorias**, verificamos **que 53% das respostas dadas estão situadas no satisfeito**, de realçar que **23% das respostas se encontram no totalmente satisfeito**.



Respostas dos SIGNIFICATIVOS

Grau de Satisfação dos Significativos



Tendo em conta as respostas dadas por **42 dos significativos** da APPACDM de Santarém e a **descrição feita acima por categorias**, verificamos que **45% das respostas dadas estão situadas no satisfeito**, de realçar que **35% das respostas se encontram no totalmente satisfeito**.