

## Resultados inquéritos de satisfação Colaboradores

### Ações a implementar - Lares Residenciais

#### 1. Introdução:

A melhoria contínua dos serviços prestados deverá estar na base de toda a ação da Instituição, de forma a ajustar as respostas/serviços às necessidades de todas as partes interessadas, em particular os utentes. Neste processo os colaboradores desempenham um papel de extrema relevância, pelo que a sua auscultação regular permitirá:

- Identificar lacunas no funcionamento dos serviços, potencialmente geradoras de medidas corretivas e/ou de melhoria;
- Aumentar o envolvimento, sentido de pertença e motivação dos colaboradores;
- Promover a melhoria do apoio prestado, aumentando a satisfação de todas as partes interessadas;

No âmbito do sistema de gestão de qualidade, segundo a norma ISO9001, que a Instituição se encontra a implementar, foram auscultados os colaboradores através de inquéritos, respondidos na sua generalidade *online*.

No sentido de identificar as questões suscetíveis de intervenção em cada um dos Lares foram produzidos 3 relatórios, um por estrutura. O presente documento pretende constituir uma síntese dos mesmos, no sentido de identificar aspetos positivos e negativos comuns.

#### 2. Enquadramento e população abrangida

Ao nível da Resposta de Lar Residencial a APPACDM de Aveiro possui atualmente três estruturas a funcionar, apoiando no seu conjunto 38 residentes, nomeadamente:

- Lar de Santiago: Dois apartamentos de tipologia T3, localizados na Rua de Espinho, Bloco 2, r/ch “C” e “D”, Glória, Aveiro, com ocupação de 9 residentes. Foi inaugurado em 1994.
- Lar de S. Bernardo: Inaugurado em 1998, com ocupação de 10 residentes. Moradia localizada na Rua Sociedade Musical St<sup>a</sup> Cecília, 116, freguesia de S. Bernardo, nesta cidade.

- Lar da Costa do Valado: Em dezembro de 2006 foi inaugurado este Lar, localizado na Rua do Braçal, nº 85, Costa do Valado, freguesia de Oliveirinha concelho de Aveiro. Com ocupação para 19 residentes, trata-se de uma construção de raiz.

Ao nível dos colaboradores abrangidos no presente procedimento, foram abordados 32 elementos. Este número é superior ao quadro de colaboradores previstos para a resposta de Lar, uma vez que há colaboradores afetos ao CAO que desde março de 2020 prestam serviço nesta resposta. Tal deve-se ao facto de, à data dos inquéritos, os residentes dos Lares e São Bernardo e Costa do Valado se manterem confinados nos Lares Residenciais.

### 3. Questões formuladas

Para além da identificação da estrutura a que se reportam as respostas, foram colocadas as seguintes questões

1	Relativamente às refeições: Qualidade dos alimentos servidos	16	Temperatura interior no Inverno
2	Relativamente às refeições: Quantidade dos alimentos servidos	17	Iluminação
3	Relativamente ao mobiliário: Adequação à utilização / Facilidade de utilização	18	Facilidade de acesso aos diferentes espaços
4	Relativamente ao mobiliário: Quantidade Disponível	19	Limpeza das instalações
5	Relativamente ao mobiliário: Resistência geral do mobiliário / Estado de conservação	20	Conservação/manutenção
6	Relativamente aos meios informáticos (se necessários à suas funções): Quantidade Disponível	21	Disponibilidade e acessibilidade dos superiores hierárquicos
7	Relativamente aos meios informáticos (se necessários à suas funções): Adequação à utilização / Facilidade de utilização	22	Disponibilidade e apoio dos outros elementos da equipa
8	Relativamente aos meios informáticos (se necessários à suas funções): Estado de conservação	23	Adequação dos horários às necessidades de funcionamento da Instituição
9	Relativamente às ajudas técnicas (se necessárias à suas funções, ex. cadeiras de rodas, elevadores, etc.): Quantidade Disponível	24	Formação proporcionada (adequação da formação às necessidades)

10	Relativamente às ajudas técnicas (se necessárias à suas funções, ex. cadeiras de rodas, elevadores, etc.): Adequação à utilização / Facilidade de utilização	25	Reconhecimento do seu trabalho
11	Relativamente às ajudas técnicas (se necessárias à suas funções, ex. cadeiras de rodas, elevadores, etc.): Estado de conservação	26	Gosto nas ações que profissionalmente executa.
12	Relativamente às viaturas: Quantidade Disponível	27	Imagem que sente que a APPACDM tem no exterior.
13	Relativamente às viaturas: Adequação à utilização / Facilidade de utilização	28	A sua opinião sobre a qualidade do trabalho que a APPACDM desenvolve em benefício das pessoas com deficiência/incapacidade.
14	Relativamente às viaturas: Estado de conservação	29	Satisfação com a disponibilização de EPI - Equipamentos de Proteção Individual, face à pandemia COVID19.
15	Temperatura interior no Verão	30	Satisfação com a segurança que sente relativamente às medidas adotadas, face à pandemia COVID19.

Foi ainda adicionada uma questão final de resposta aberta, em que os colaboradores poderiam referir o que entendessem sobre o funcionamento da Instituição.

No final do questionário a identificação era facultativa.

#### 4. Metodologia de análise das respostas

A escala de valoração para cada resposta foi definida em três níveis aos quais foram atribuídos pontuação de 1 a 4, nos seguintes termos:

Muito insatisfeito	1
Insatisfeito	2
Satisfeito	3
Muito satisfeito	4

Às respostas “não sei/não se aplica” foi atribuído a pontuação de 0.

As percentagens finais, traduzida no gráfico, relacionam o somatório da pontuação alcançada com o total possível, sendo este o número 4 multiplicado pelo número total de respostas (excluindo “não sei não se aplica”).

## 5. Resultados e sua eventual explicação

Globalmente os Lares residenciais obtiveram as seguintes percentagens de satisfação (média das respostas):

Costa do Valado: 75,56%

São Bernardo: 69,56%

Santiago: 66,39%

No que respeita às respostas com percentagem mais elevada destacam-se:

2 - Relativamente às refeições: Quantidade dos alimentos servidos

26 - Gosto nas ações que profissionalmente executa

No que se refere às respostas menos valorizadas são identificadas, de seguida, aquelas que foram apontadas em dois, ou nos três Lares como mais negativas. Note-se que:

- a) poderão existir respostas com percentagens inferiores, mas terão maior predominância apenas num Lar, pelo que o baixo valor obtido neste influencia o resultado dos três.
- b) A maior parte das colaboradoras respondeu “não sei/não se aplica” às perguntas relativas às viaturas (12, 13 e 14) pelo que não se consideram relevantes nesta análise.

Ao nível da quantidade dos alimentos o bom resultado obtido (80,49%) contrasta com as respostas respeitantes à qualidade dos mesmos, pontuadas significativamente de forma mais baixa (67,92%). Num dos lares é inclusivamente um dos aspetos menos valorizado.

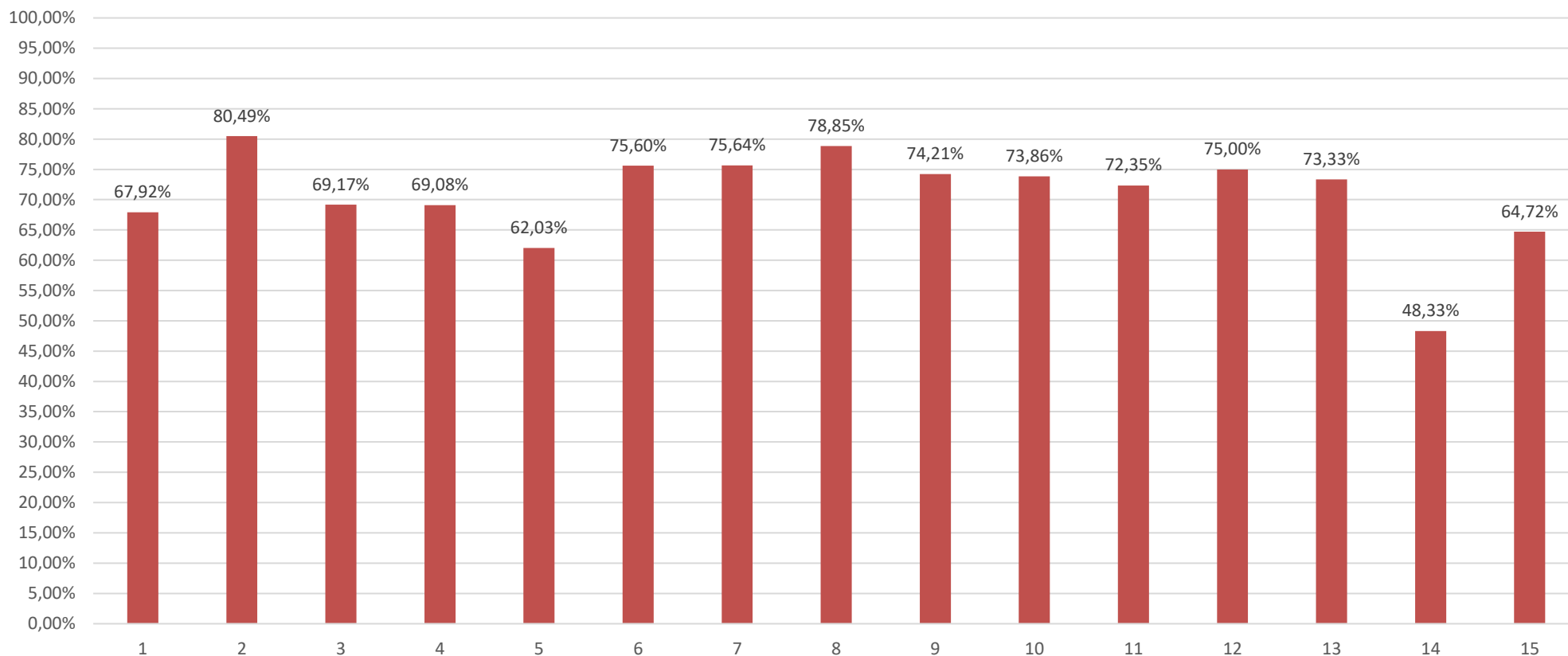
A temperatura interior no inverno foi um dos aspetos negativos referidos nos três Lares (média 48,02%) e merece atenção particular nos relatórios por estrutura, uma vez que as causas e ações a implementar diferem de Lar para Lar.

Outro aspeto comum aos três Lares é a falta de formação profissional das colaboradoras (média 56,02%). A este problema não é estranho a situação de pandemia que o país atravessa desde março de 2020, que limitou, ou impossibilitou, a realização de formação presencial. Para o presente ano preconiza-se a atualização do Plano de Formação e implementação das ações possíveis, sempre condicionadas pela evolução pandémica.

Outro aspeto negativo relaciona-se com a conservação/manutenção das Instalações (61,26%). Tal facto relaciona-se com a idade das Instalações e também, no caso do Lar de Santiago, com o tipo de construção do Lar. Deverá ser atualizado o “Plano de manutenção e reparações” tendo em vista minimizar este constrangimento.

Finalmente outro aspeto comum apontado foi ao nível do “Reconhecimento das Colaboradoras” (média 63,57%). Nesta matéria está em curso a implementação de um sistema de avaliação de competências/desempenho cujo objetivo é, por um lado, identificar oportunidades de melhoria de desempenho profissional, através da aplicação de ações concretas e, por outro, identificar os colaboradores que se destacam entre os pares, tendo em vista o seu reconhecimento.

### Resultados inquérito satisfação colaboradores Lares 1/2



### Resultados inquérito satisfação colaboradores Lares 2/2

