

DADOS REFERENTES AO ANO 2022



CENTRO SOCIAL NOSSA SENHORA DO EXTREMO

-X-

LAPI NORTE

TOURENCINHO, 2024



ÍNDICE

Relatório de Benchmarking referente à avaliação da satisfação de Clientes; Colaboradores e Parcerias	3
Relatório de Benchmarking referente à avaliação de Desempenho dos Processos	10

RELATÓRIO DE *BENCHMARKING*

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO



DADOS REFERENTES AO ANO 2022

CENTRO SOCIAL NOSSA SENHORA DO EXTREMO



LAPI NORTE

TOURENCINHO, 2024



INTRODUÇÃO

O *benchmarking* representa um dos instrumentos de gestão mais úteis na melhoria do desempenho das empresas face às restantes no mercado. Este instrumento consiste na análise das práticas de empresas concorrentes através de um método de pesquisa sistemático, para avaliar produtos, serviços e métodos de trabalho, com o objetivo de melhorar o funcionamento organizacional. O referencial do *benchmarking* pode ser interno ou externo à organização, isto é, servindo-se de equipas internas ou de outras organizações como termo de comparação.

Deste modo, o presente relatório de *benchmarking*, representa um meio para apoiar o processo de melhoria contínua do Centro Social Nossa Senhora do Extremo, constituindo-se como uma forma de aprendizagem e permitindo a comparação da performance da instituição e respetivas funções/ processos face ao que é considerado o melhor nível, proporcionando a melhoria contínua dos processos e do Sistema de Gestão de Qualidade, o que se traduz na melhoria geral da performance e influenciando de forma positiva os resultados da Instituição.

O exercício engloba a apresentação dos resultados, a sua representação gráfica e posterior análise de resultados, acerca da avaliação de questionários de satisfação, aplicados a Colaboradores/as (CL), Clientes e/ou Pessoa Próxima (C/PP), referentes ao ano de 2022, comparando-os com os dados enviados pela LAPI Norte.

METODOLOGIA

Para comparação dos dados entre o CSNSE e a LAPI, os resultados da avaliação da satisfação das partes interessadas foram convertidos de percentagem para a escala de *Likert* (1 a 5), sendo o 1 nada satisfatório e o 5 muito satisfatório. Os dados são tratados com Intervalo de Confiança de 90% e margem de erro de 10% por se tratar de amostras de tamanho reduzido. Para classificação quantitativa das pontuações, os valores serão agrupados com as seguintes classificações:

Pontuação	Classificação
0,0-1,49	Nada satisfatório
1,50-2,49	Pouco satisfatório
2,50-3,99	Satisfatório
4,00-5,00	Muito satisfatório

ANÁLISE COMPARATIVA

• Satisfação Clientes

Relativamente ao grau de satisfação dos/as Clientes, os parâmetros de avaliação foram agrupados pelos domínios aproximadas que cada um deles avalia. Neste sentido, como é possível verificar na Tabela 1, no domínio instalações, equipamentos e sinalética, ambas as Instituições apresentam 4,7. Nos serviços prestados (que a LAPI classifica como participação no planeamento dos serviços, serviço dos colaboradores e apoio na realização das atividades pessoais, o CSNSE teve uma satisfação de 4,9 e a Fundação LAPI de 4,19 (média).

No desempenho/competência técnica, o CSNSE teve 5,0 e a LAPI teve 4,43 (valor médio que engloba os resultados dos domínios 'disponibilidade dos colaboradores de apoio; simpatia, colaboração e atenção dos colaboradores; comportamento dos colaboradores; respeito da LAPI pelas suas decisões e opções; espaço para apresentar sugestões e disponibilidade dos colaboradores para ouvirem'. Por último, no domínio Segurança/confidencialidade, o CSNSE teve uma pontuação de 4,9 e a LAPI de 4,2 (média dos domínios 'reclamações ouvidas e respondidas e alterações e mudanças na organização'.

Em termos médios, o grau de satisfação dos/as Clientes do CSNSE é de 4,8 (muito satisfatório) e da LAPI é de 4,4 (muito satisfatório).

Tabela 1. Comparação de dados relativos à Satisfação dos/as Clientes

CSNSE		LAPI NORTE	
Parâmetros de Avaliação	Pontuação	Pontuação	Parâmetros de Avaliação
Instalações, equipamentos e sinalética	4,7	4,7	Facilidade de acesso, circulação e movimentação
Serviços Prestados	4,9	4,17	Participação no planeamento dos serviços
		4,22	Em relação ao serviço dos colaboradores
		4,17	Apoio na realização das atividades pessoais
Desempenho/Competência Técnica	5	4,17	Disponibilidade dos colaboradores de apoio
		4,43	Simpatia, colaboração e atenção dos colaboradores
		4,57	Em relação ao comportamento dos colaboradores
		4,55	Respeito da LAPI pelas suas decisões e opções
		4,39	Espaço para apresentar sugestões
		4,48	Disponibilidade dos colaboradores para ouvirem
Confidencialidade/Segurança	4,9	4,39	Reclamações ouvidas e respondidas
		4,04	Alterações e mudanças na organização

Quanto à recomendação da resposta social, 95,6% dos/as Clientes da LAPI e 91,6% do CSNSE recomendariam a resposta social a um/a amigo/a.

Quanto à mudança de Instituição, 95,6% dos Clientes da LAPI e 100% do CSNSE referem que não mudariam de Instituição.

• Satisfação Colaboradores

Quanto a avaliação da satisfação dos/as Colaboradores/as (Tabela 2), foram comparados os parâmetros passíveis de comparação entre ambas as Instituições. No domínio Instalações e Posto de Trabalho, o CSNSE obteve uma pontuação de 4,7 e a LAPI de 3,1. No domínio da Autonomia Pessoal e Profissional, o CSNSE teve uma média de 4,2 e a LAPI teve uma pontuação média de 3,2. No domínio Reconhecimento, Cooperação e Comunicação, o CSNSE obteve uma pontuação de 4,1 e a LAPI de 3,2. No domínio da Formação, o CSNSE obteve uma pontuação de 4,6 e a LAPI de 3,3. No domínio Mudança e Inovação, o CSNSE obteve uma pontuação de 4,7 e a LAPI de 4,8.

De um modo global, o CSNSE apresenta uma satisfação de 4,4 (muito satisfatória) e a LAPI de 3,2 (satisfatória).

Tabela 2. Comparação de dados relativos à Satisfação dos/as Colaboradores/as

CSNSE		LAPI NORTE	
Parâmetros de Avaliação	Pontuação	Pontuação	Parâmetros de Avaliação
Instalações e Posto de trabalho	4,7	3,1	Ambiente, conforto e bem-estar físico no trabalho
Autonomia Pessoal e Profissional	4,2	3,2	Promoção, estímulo e apoio à criatividade
Reconhecimento, Cooperação e Comunicação	4,1	3,3	Receção e Partilha de Informação
		2,9	Progressão na carreira
		3,4	Reconhecimento da dedicação, esforço e trabalho
		3,2	Ambiente de trabalho sem conflitos
Supervisão e Desempenho Funcional	4,0		
Formação	4,6	3,3	Obtenção de formação e aquisição de competências
Qualidade	4,3		
Política e Estratégia	4,8		
Mudança e Inovação	4,7	4,8	Organização inovadora e em permanente melhoria

• Satisfação Parcerias

Na avaliação da satisfação das Parcerias (Tabela 3), no que diz respeito à relação institucional, o CSNSE obteve uma pontuação de 4,4 e a LAPI de 4,25. No domínio Cooperação, o CSNSE obteve 4 e a LAPI 5 pontos. Na Comunicação, o CSNSE teve 4,25 pontos e a LAPI 5 pontos.

No que diz respeito à Operacionalidade e à Responsabilidade, ambas as Instituições obtiveram uma pontuação de 4,25.

No seu global, o CSNSE apresenta uma pontuação de 4,23 (Muito satisfatório), e a LAPI uma pontuação de 4,6 pontos (Muito satisfatório).

Tabela 3. Comparação de dados relativos à Satisfação das Parcerias

CSNSE		LAPI NORTE	
Parâmetros de Avaliação	Pontuação	Pontuação	Parâmetros de Avaliação
Relação Institucional	4,4	4,25	Avaliação conjunta do grau de concretização dos objetivos estabelecidos
		5	Objetivos da parceria são claramente estabelecidos
		3,5	Informação sobre as atividades da Organização
Cooperação	4	5	Atuação em parceria com as instituições da comunidade
Comunicação	4,25	5	Comunicações fluidas corretas e atempadas
Operacionalidade	4,25	4,25	Participação dos parceiros ao nível da gestão
Responsabilidade	5	5	Cumprimento atempado com as responsabilidades e compromissos
Mudança e Inovação	3,5		

CONCLUSÕES

Avaliação da satisfação dos/as Clientes

Pontos máximos: no CSNSE, os pontos máximos, ou seja, com elevado nível de satisfação prendem-se com a área de atendimento e o acesso à área de atendimento, com a identificação dos/as CL, as atividades, as refeições fornecidas, a assistência medicamentosa, os cuidados de saúde prestados, a capacidade de trabalho dos/as CL e o respeito pela privacidade e confidencialidade dos/as C (ERPI). No SAD, os pontos máximos são o perfil dos/as CL e a forma humanizada como prestam os serviços. Na LAPI, os pontos máximos são a facilidade de acesso e deslocação e o comportamento dos/as CL.

Pontos mínimos: no CSNSE são considerados pelos/as C: a higiene e conforto das instalações, a limpeza e conforto das viaturas, a temperatura das refeições e o apoio psicossocial (ERPI). No SAD, são considerados pontos mínimos: a dieta e a apresentação das refeições, o tratamento de roupas, a assistência medicamentosa e o uso da chave do domicílio. Na LAPI, os pontos mínimos considerados pelos/as C são: as alterações/mudanças na organização; a participação no planeamento dos serviços; o apoio na realização das AVD's e a disponibilidade dos/as CL.

Tendência Geral: Em ambas as Instituições, a taxa de satisfação por parte dos/as CL é muito elevada: 4,8 no CSNSE e 4,4 na LAPI.

Avaliação da satisfação dos/as Colaboradores/as

Pontos máximos: no CSNSE, as questões que apresentam maior nível de satisfação dizem respeito à higiene, conforto e segurança das instalações (taxa de satisfação de 94%), à política e estratégia da Instituição, o que engloba a missão, os valores e a importância do trabalho para o cumprimento dos objetivos globais (taxa de satisfação de 97,6%) e à oferta formativa disponibilizada e à abertura por parte da Instituição para o/a CL frequentar formações fora do contexto de trabalho (taxa de satisfação de 92,9%). Na LAPI, os pontos máximos extraídos da satisfação dos/as CL são o reconhecimento, dedicação e esforço no trabalho; a obtenção de formação e aquisição de competências; a receção e partilha da informação.

Pontos mínimos: quanto às questões com uma taxa significativa de insatisfação no CSNSE, verifica-se que os/as CL tendem a demonstrar maior nível de insatisfação relativamente ao reconhecimento e valorização do seu trabalho por parte do/a superior hierárquico/a e por parte dos/as colegas de trabalho; à ajuda, colaboração e companheirismo entre colegas; à comunicação realizada de forma clara e atempada e à informação regular, por parte do/a superior hierárquico/a relativamente à avaliação de desempenho. Na LAPI, os/as CL tendem a demonstrar maior insatisfação relativamente à progressão na carreira e ao ambiente, conforto e bem-estar físico.

Tendência Geral: Em ambas as Instituições, a taxa de satisfação é muito satisfatória e/ou satisfatória respetivamente: CSNSE é de 4,4 e na LAPI de 3,2. Verificou-se tendência muito díspar na análise dos pontos máximos e mínimos. Enquanto no CSNSE o bem-estar e a satisfação pelos equipamentos e infraestruturas é muito elevado, na LAPI é considerado um ponto mínimo. A mesma tendência, mas de forma inversa acontece quanto ao mínimo do reconhecimento e valorização (enquanto na LAPI é um ponto máximo, no CSNSE é considerado um ponto mínimo).

Avaliação da satisfação das Parcerias

Pontos máximos: Os parâmetros com maior grau de satisfação relativamente às parcerias são os objetivos definidos no acordo de parceria; a receção, acesso e partilha da informação necessária ao desempenho da Parceria; a forma de comunicação/articulação com o parceiro; a perceção da qualidade e utilidade dos serviços prestados pela instituição e a capacidade para cumprir os objetivos definidos no acordo de parceria (CSNSE). Na LAPI, os pontos máximos são a comunicação fluida, concreta e atempada; a definição clara de objetivos; e o respeito e implementação das decisões tomadas em parcerias.

Pontos mínimos: no CSNSE, os pontos mínimos são o contributo para a elaboração do Plano Anual de Atividades do CSNSE; a regularidade de receção de informação sobre atividades gerais da instituição; a informação, comunicação e disseminação da estratégia, políticas e objetivos da organização; a periodicidade da avaliação em conjunto do grau de concretização dos objetivos estabelecidos; o conhecimento dos objetivos operacionais do CSNSE; e a promoção, estímulo e apoio à criatividade. Na LAPI, os pontos mínimos são a informação sobre as atividades da organização; a participação dos parceiros ao nível da gestão e a avaliação conjunta do grau de concretização dos objetivos.

Tendência Geral: em ambas as Instituições, a taxa de satisfação relativamente às parcerias é significativamente elevada: o CSNSE com 4,2 e a LAPI com 4,6. Os pontos máximos e mínimos de ambas as Instituições são muito semelhantes. Ambas as Instituições apresentam como pontos máximos a comunicação, partilha de informação e definição de objetivos e como pontos mínimos a participação dos parceiros na organização de atividades e ao nível da gestão.

RELATÓRIO DE *BENCHMARKING*

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS PROCESSOS



DADOS REFERENTES AO ANO 2022

CENTRO SOCIAL NOSSA SENHORA DO EXTREMO



LAPI

TOURENCINHO, 2024



O *benchmarking* representa um dos instrumentos de gestão mais úteis na melhoria do desempenho das empresas face às restantes no mercado. Este instrumento consiste na análise das práticas de empresas concorrentes através de um método de pesquisa sistemático, para avaliar produtos, serviços e métodos de trabalho, com o objetivo de melhorar o funcionamento organizacional. O referencial do *benchmarking* pode ser interno ou externo à organização, isto é, servindo-se de equipas internas ou de outras organizações como termo de comparação.

Deste modo, o presente relatório de *benchmarking*, representa um meio para apoiar o processo de melhoria contínua do Centro Social Nossa Senhora do Extremo, constituindo-se como uma forma de aprendizagem e permitindo a comparação da performance da instituição e respetivas funções/ processos face ao que é considerado o melhor nível, proporcionando a melhoria contínua dos processos e do Sistema de Gestão de Qualidade, o que se traduz na melhoria geral da performance e influenciando positivamente os resultados da Instituição.

O exercício diz respeito à comparação de resultados entre o Centro Social Nossa Senhora do Extremo e a LAPI englobando a apresentação dos resultados, a sua representação gráfica e análise de resultados, acerca do desempenho de processos semelhantes e passíveis de serem comparados, durante o ano de 2022.

Para a realização do exercício de *benchmarking*, foram agrupados os indicadores que medem o mesmo processo, mesmo que sejam em diferentes domínios (Tabela 1). Verificou-se que a LAPI utiliza como indicadores o nº de reclamações para alguns dos processos-chave, nomeadamente para o PC02, PC03, PS01 e PS05. Para análise comparativamente para os mesmos processos, no caso do CSNSE, utilizou-se o grau de satisfação.

- **PC01 – Candidatura e Admissão:** ambas as Instituições cumpriram com a meta estabelecida, com 100%;
- **PC03 – Gestão das Atividades de Intervenção:** ambas as Instituições cumpriram com a meta estabelecida, tendo o CSNSE obtido um resultado de 85,10% e a LAPI de 100%;
- **PS03 – Cuidados Pessoais e de Saúde:** ambas as Instituições cumpriram com a meta estabelecida, o CSNSE com um resultado de 81,90% e a LAPI de 83%;
- **PS04 – Gestão Administrativa e Financeira:** ambas as Instituições cumpriram com as metas estabelecidas: o CSNSE com 80% e a LAPI com 100%;
- **PS05 – Gestão de Compras:** ambas as Instituições cumpriram com a meta estabelecida, tendo o CSNSE obtido um resultado de 85,5% e a LAPI de 100%;
- **PS01 – Recursos Humanos:** ambas as Instituições cumpriram com a meta estabelecida, tendo o CSNSE obtido um resultado de 91,65% e a LAPI de 100%;
- **PS03 – Gestão de Instalações e Equipamentos:** ambas as Instituições cumpriram com a meta estabelecida, tendo o CSNSE obtido um resultado de 75,5% e a LAPI de 100%;
- **PC04 – Nutrição e Alimentação:** ambas as Instituições cumpriram com a meta estabelecida, tendo o CSNSE obtido um resultado de 84,35% e a LAPI de 100%;

-
- **PGM01 – Sistema de Gestão da Qualidade:** ambas as Instituições cumpriram com a meta estabelecida, tendo o CSNSE obtido um resultado de 88% e a LAPI de 100%

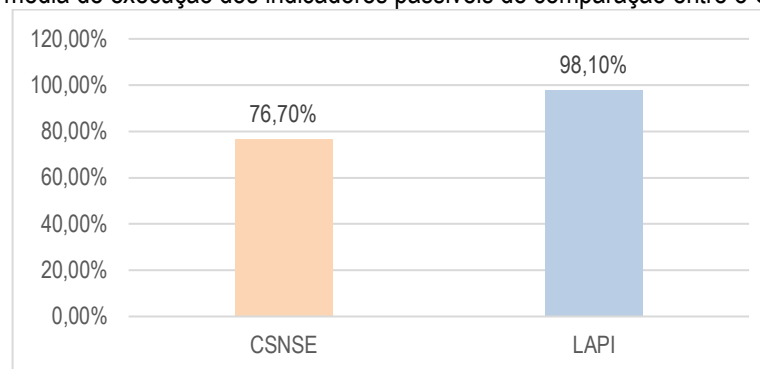
CSNSE				LAPI			
Processo	Indicador	Meta	Resultado	Resultado	Meta	Indicador	Processo
PC01. Candidatura e Admissão	% de rescisões por inadaptação	≥85%	100%	100%	100%	% de rescisão de contratos	PC02
	Grau de satisfação do Cliente ou PP relativamente ao acolhimento (ERPI)	≥85%	100%	0	≤2	Nº de Clientes Inadaptados	
PC03. Gestão das Atividades de Intervenção						Nº de reclamações no processo de admissão	PC03
	Grau de satisfação relativamente ao PADPS	≥85%	88,50%	0	3	% de reclamações relativas ao Plano de Desenvolvimento Individual	
PS03 - Cuidados Pessoais e de Saúde	Grau de execução face aos objetivos previstos		81,70%	0	3	% de reclamações relativas ao PADP	
				90%	90%	Grau de cumprimento do PI	
	Grau de execução das atividades de saúde	≥60%	81,90%	5%	20%	úlceras de Pressão	
PS04 - Gestão Administrativa e Financeira	Nº de não conformidades associadas ao processo	≤5	1	7%	12%	Risco de desnutrição	PS01
PS05 - Gestão de Compras	Nº de fornecedores a manter	≥70%	87,50%	2	5	Quedas	
	Nº de fornecedores a excluir	≤10%	8,30%	0%	5%	% de reclamações do serviço administrativo e financeiro	PS02
PS01 - Recursos Humanos	Cumprimento do Plano de Formação	≥60%	83,30%	100%	80%	% de fornecedores avaliados	
	% de colaboradores com nota positiva na avaliação de eficácia de formação/ação de sensibilização	≥85%	100%	40%	40%	Nº médio de horas de formação a 10% dos/as CL	PS03
PS03 - Gestão de Instalações e Equipamentos	Tempo médio de paragem dos equipamentos por avaria	≤20	4,9	100%	90%	% de ações de formação eficazes	
PC04 - Nutrição e Alimentação	Nº de não conformidades detetadas em auditoria HACCP	≤3	1	95%	85%	Taxa de manutenção dos equipamentos	PS05
	% de Clientes satisfeitos com o processo alimentação e nutrição	≥85%	91%	10	0	Nº de reclamações no processo de Alimentação	

PGM 01. Sistema de Gestão da Qualidade	Grau de eficácia das ações corretivas	≥70%	76%	100%	88%	Nº de objetivos dos processos do SGQ cumpridos	PG01
	Nº de não conformidades detetadas relacionadas com o risco	≤3	0				

Tabela 1. Indicadores dos processos-chave com as respetivas metas e valores obtidos do CSNSE e LAPI

Quanto ao grau médio de execução dos indicadores comparados entre as Instituições, verificou-se que a LAPI apresenta um resultado superior, com 98,10%, comparativamente ao CSNSE, com 76,7% (Figura 2).

Gráfico 1: % média de execução dos indicadores passíveis de comparação entre o CSNSE e a LAPI



CONCLUSÕES

O exercício de Benchmarking entre o CSNSE e a LAPI revela que, existem indicadores que monitorizam de forma idêntica o desempenho dos processos, como por exemplo a % de rescisão de contratos; o cumprimento dos Planos Individuais e/ou a % de ações de formação eficazes.

Por outro lado, existem processos que são avaliados de forma díspar por ambas as Instituições. Enquanto o CSNSE utiliza a % de Clientes satisfeitos, a LAPI utiliza o nº de reclamações associadas a cada processo.

Como recomendação, embora não sejam indicadores passíveis de comparação com o CSNSE, a Instituição pode refletir sobre a inclusão de indicadores como o Rácio de Fundo de Maneio e/ou o Rácio de Liquidez Imediata.

Tourencinho, 23 de fevereiro, 2024

Responsável:



(Joana Isabel Martins Monteiro)