

RELATÓRIO DE *BENCHMARKING*

DADOS REFERENTES AO ANO 2021



CENTRO SOCIAL NOSSA SENHORA DO EXTREMO

-X-

FUNDAÇÃO COI

TOURENCINHO, 2022



ÍNDICE

Relatório de Benchmarking referente à avaliação da satisfação de Clientes e Colaboradores	3
Relatório de Benchmarking referente à avaliação de desempenho dos/as colaboradores	35
Relatório de Benchmarking referente à avaliação de Desempenho dos Processos	42

RELATÓRIO DE *BENCHMARKING*

AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO



DADOS REFERENTES AO ANO 2021

CENTRO SOCIAL NOSSA SENHORA DO EXTREMO



FUNDAÇÃO COI

TOURENCINHO, 2022



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 2021, comparando-os com os dados enviados pela Fundação COI.

METODOLOGIA

Procedimento

Na seleção da amostra dos(as) CL, o CSNSE aplica questionários à totalidade (100%), uma vez que é uma população com uma dimensão de N=33. No caso da Fundação COI, uma vez que a sua dimensão é superior a 30, o questionário é aplicado a 33% dos(as) colaboradores(as), tendo estabelecido no processo de desempenho e melhoria o preenchimento dos questionários por $\geq 30\%$ dos colaboradores(as). As categorias de resposta utilizadas por ambas as Instituições é a Escala de Likert, permitindo mais duas opções de resposta (Tabela 1): "não sabe ou não responde" e "não se aplica" (CSNSE) e "não sei" e "não se aplica" (Fundação COI). O grau de satisfação dos(as) colaboradores foi obtido mediante o cálculo da média ponderada em cada uma das questões, sendo efetuada análise comparativa com os dados agrupados em duas categorias: "Muito satisfeito ou Satisfeito" e "Pouco ou Nada Satisfeito/Não sabe/ Não se aplica".

Tabela 1: Categorias de resposta nos questionários de satisfação dos CL no CSNSE e Fundação COI

Denominação das categorias	CSNSE	Fundação COI
MT/S	Muito Satisfeito	Totalmente satisfeito
	Satisfeito	Satisfeito
PS/NS	Pouco Satisfeito	Pouco Satisfeito
	Nada Satisfeito	Nada satisfeito
NA/NS/NR	Não Sabe/ Não Responde	Não Sei
	Não se Aplica	Não se Aplica

Para a realização de análise comparativa conforme o método *benchmark*, os domínios de análise foram agrupados em variáveis, considerando as questões de cada um dos questionários. O questionário de satisfação dos/as CL é composto por 37 questões fechadas e está agrupado em 8 domínios de análise. Quanto ao questionário da Fundação COI, é composto por 15 questões, agrupadas em 7 domínios de análise. O domínio "Política e Estratégia" não foi analisado em termos comparativos, por não haver dados para a análise (Tabela 2).

Tabela 2: Domínios de resposta de ambas as Instituições para a avaliação da satisfação dos/as CL.

Variáveis CSNSE	Variáveis COI
Instalações e posto de trabalho	Segurança e higiene de Instalações e Equipamentos
Autonomia profissional e pessoal	Competência, responsabilidade e estabilidade profissional
Reconhecimento, cooperação e comunicação	Relacionamento profissional da equipa de trabalho e trabalho em equipa
Supervisão e Desempenho funcional	Avaliação de desempenho
Formação	Formação
Política e Estratégia	
Mudança e Inovação	Contribuição com novas ideias
Qualidade	Prestígio da organização

Satisfação Colaboradores

	Valências	Nº Colaboradores	Nº Participantes
Fundação COI	SAD, Residência de Idosos, RSI, Administrativo/Sede, CliniCOI, Casa Abrigo, Quinta Pedagógica, Manutenção, Lar de Crianças e Jovens, Lar Residencial, Residência Autónoma e CAO, CAT (0-6 anos), Pedagógico, Lavandaria/Limpeza	166	55 (33%)
CSNSE	ERPI+SAD+RSI	30	30 (100%)

PARTICIPAÇÃO DOS/AS COLABORADORES/AS

No que diz respeito à participação dos(as) CL no questionário (Figura 1), o CSNSE aplicou-o a todo o quadro de pessoal afeto à Instituição, uma vez que a amostra é inferior ou igual a 30. Assim, 100% dos(as) CL afetos à Instituição pelo menos há 6 meses e 1 dia no ano anterior, preencheram o questionário de satisfação. Quanto à Fundação COI, uma vez que o quadro de pessoal é significativamente superior a 30, a organização utiliza uma amostra representativa da população, tendo aplicado o questionário a 33% dos(as) seus(suas) CL.

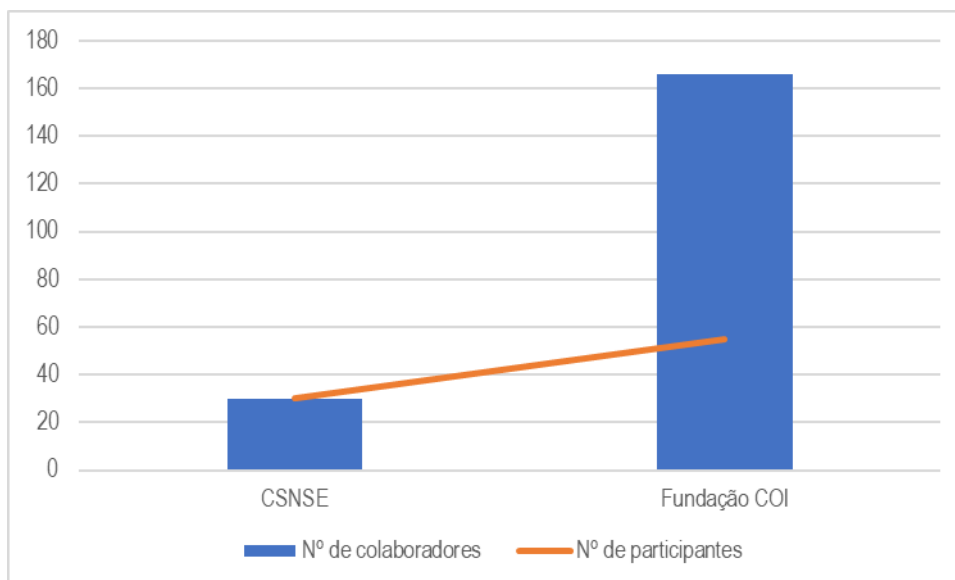


Figura 1: Nº de colaboradores e tamanho da amostra do CSNSE e da Fundação COI

No que diz respeito ao grau de satisfação com as condições de higiene e segurança das instalações, meios e equipamentos, o grau de satisfação é de 90% na Fundação COI e de 96% no CSNSE. Quanto ao grau de insatisfação, não resposta ou não aplicável, é de 10% na Fundação COI e de 4% no CSNSE (Figura 2).

Quanto à autonomia profissional, competência, estabilidade e profissionalismo, a taxa de satisfação no CSNSE é de 89% e da Fundação COI é de 88,7%. A taxa de insatisfação no CSNSE é de 6% e na Fundação COI é de 1,3% (Figura 3).

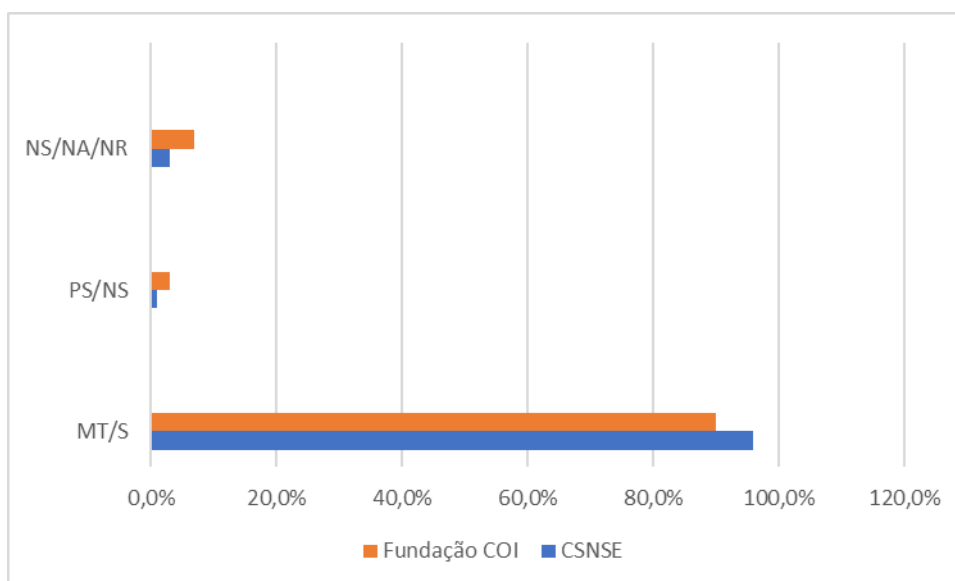


Figura 2: Segurança e Higiene das Instalações e Equipamentos

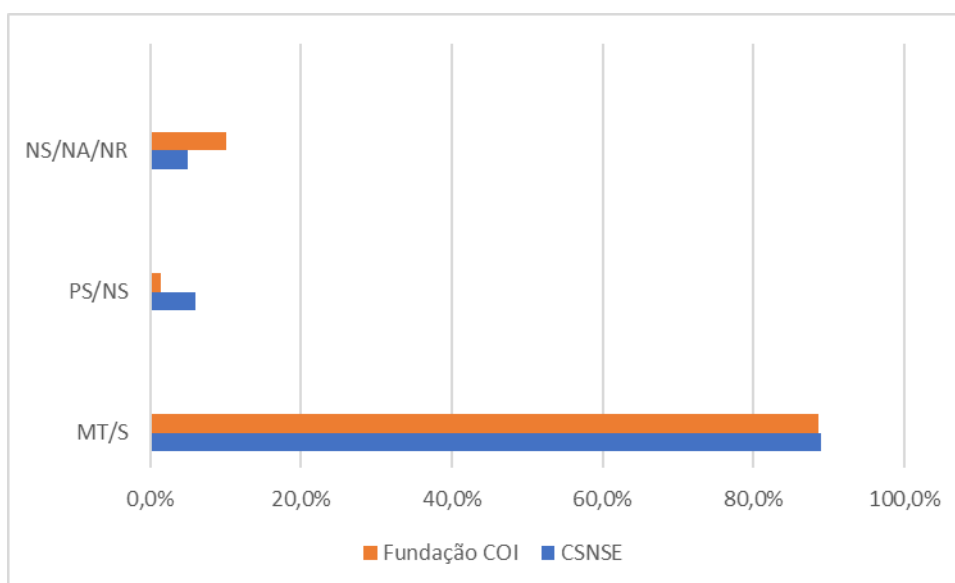


Figura 3: Autonomia profissional, competência técnica e responsabilidade

No que diz respeito ao reconhecimento, cooperação e comunicação, o CSNSE apresenta uma taxa de satisfação de 86% e a Fundação COI de 88,7% (Figura 4). No que diz respeito à supervisão, desempenho funcional e avaliação de desempenho, a taxa de satisfação no CSNSE é de 88% e na Fundação COI é de 84%.

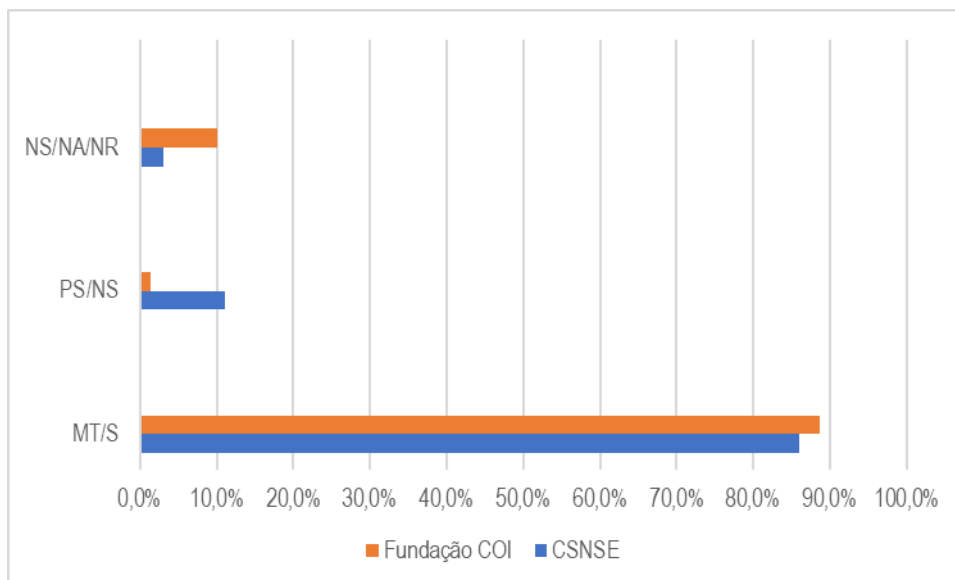


Figura 4: Reconhecimento, cooperação e comunicação

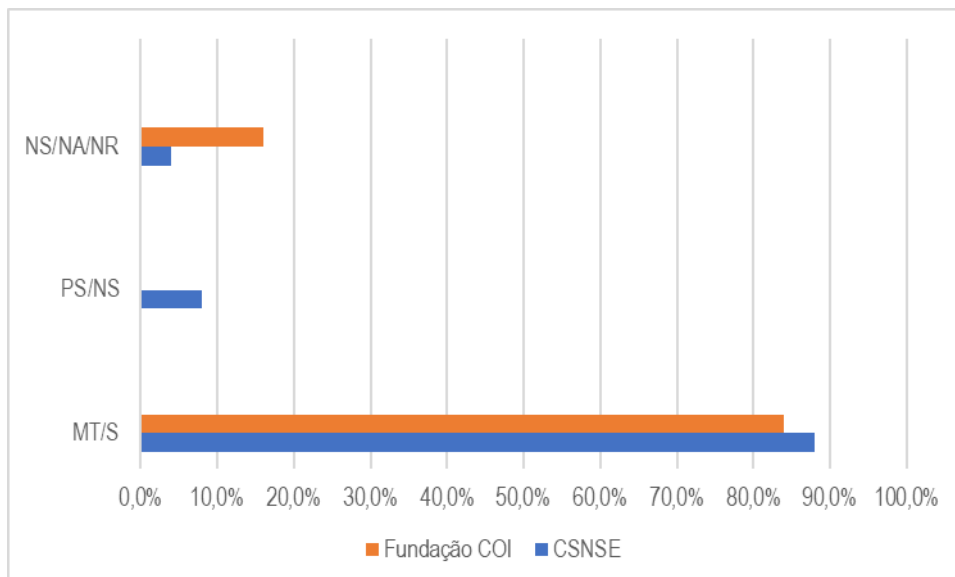


Figura 5: Supervisão, desempenho funcional e avaliação de desempenho

No domínio Formação, 91% dos/as CL do CSNSE encontra-se satisfeito/a ou muito/a satisfeito/a e 82% dos/as CL da Fundação COI encontra-se satisfeito/a ou muito satisfeito/a (Figura 6).

No domínio Mudança e Inovação 100% dos/as CL do CSNSE e 90% dos/as CL da Fundação COI encontram-se satisfeitos/as (Figura 7).

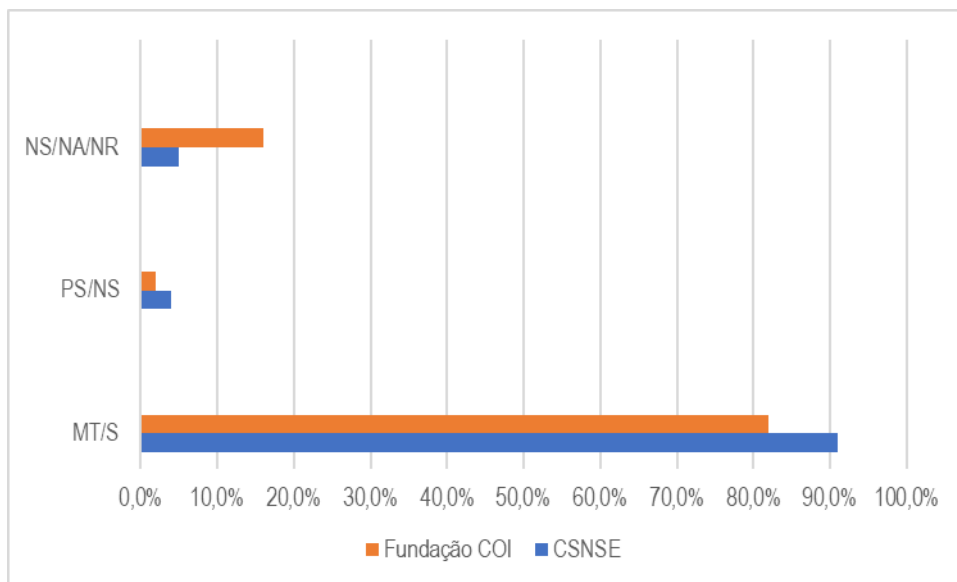


Figura 6: Formação

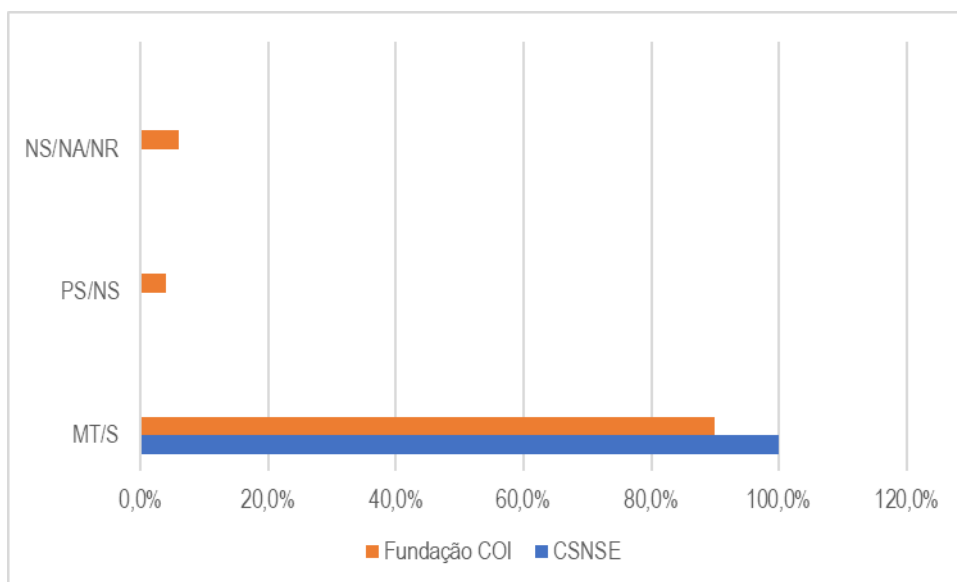


Figura 7: Mudança e inovação

Quanto à Qualidade e Prestígio da Organização, a taxa de satisfação no CSNSE e na Fundação COI elevada, contando com 91% e 94%, respetivamente (Figura 8).

A Taxa de satisfação geral em ambas as Instituições é superior a 80%, contando com 91% no CSNSE e de 89% na Fundação COI (Figura 9).

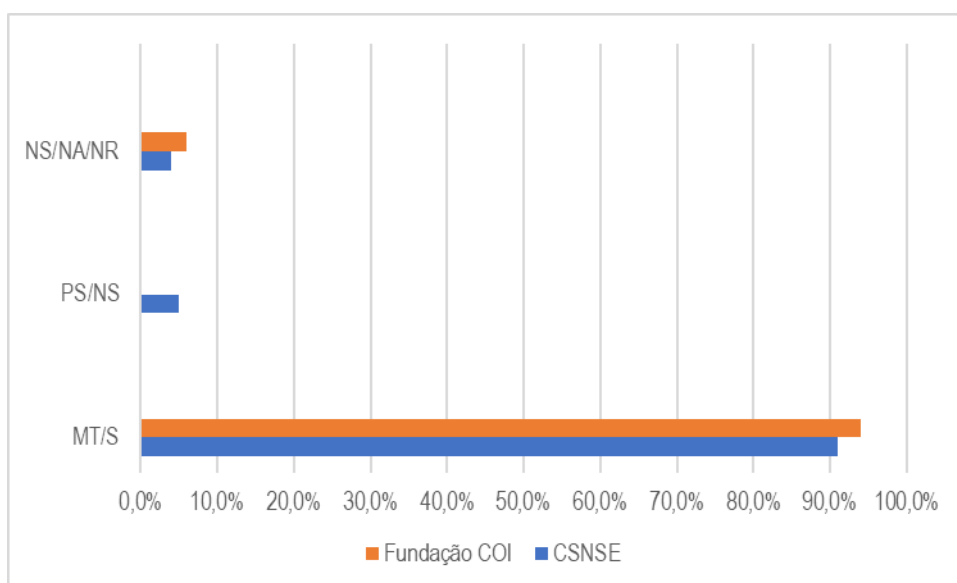


Figura 8: Qualidade e prestígio da Organização

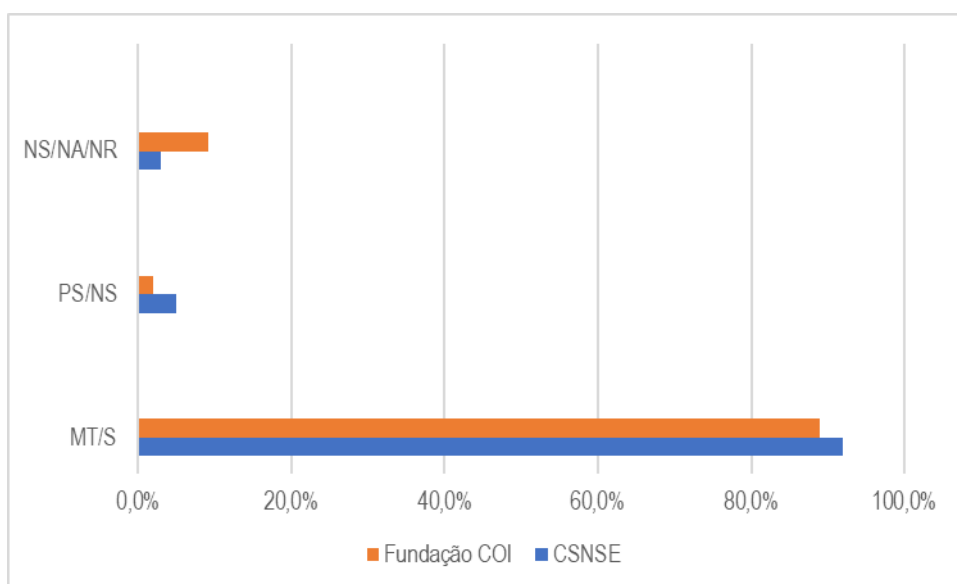


Figura 9: Taxa de satisfação Geral

DISCUSSÃO DE RESULTADOS

CENTRO SOCIAL NOSSA SENHORA DO EXTREMO

Pontos máximos: As questões que apresentam maior nível de satisfação dizem respeito à higiene, conforto e segurança das instalações, à capacidade da chefia, à abertura para frequentar formações e, de um modo geral, a todo o domínio da Mudança e Inovação, considerando que é prestigiante ser membro da Instituição, com perspectivas de futuro e que são prestados contributos positivos na comunidade onde se insere.

Pontos mínimos: Quanto às questões com uma taxa significativa de insatisfação ($\geq 10\%$), verifica-se que os(as) colaboradores(a) tendem a demonstrar maior nível de insatisfação relativamente ao reconhecimento do trabalho por parte dos colegas, à ajuda, companheirismo e colaboração entre colegas, à forma como o trabalho em equipa é estimulado, à comunicação clara e atempada e à disponibilização de informação regular sobre o processo de desempenho anual por parte do superior hierárquico.

Tendência Geral: Os/As CL sentem-se, na sua maioria, satisfeitos/as, havendo uma % significativa com elevada satisfação – 27,3% considera-se muito satisfeito(a) e 63,6% considera-se satisfeito(a). Quanto ao nível de insatisfação, 9,1% dos(as) CL considera-se insatisfeito(a).

FUNDAÇÃO COI

Pontos máximos: As questões que apresentam maior nível de satisfação dizem respeito ao trabalho em equipa; a competência técnica, o relacionamento profissional, a integração e aceitação grupal, a comunicação e a avaliação de desempenho.

Pontos mínimos: Quanto às questões com uma taxa significativa de insatisfação, verifica-se que os(as) colaboradores(a) tendem a demonstrar maior nível de insatisfação relativamente às Instalações, meios e equipamentos disponíveis; Benefícios complementares fornecidos pela Instituição e usufruto de regalias sociais,

Tendência Geral: Os/As CL sentem-se, na sua maioria, satisfeitos/as, havendo uma % significativa com elevada satisfação (89% encontra-se muito satisfeito/a ou satisfeito/a), sobretudo com o posto de trabalho e com a relação entre pares e chefia. 11% dos/as CL encontra-se pouco ou nada satisfeito/a e ou não sabe, não responde ou considera que não se aplica.

Satisfação Clientes

	Valências	Nº Clientes	Nº Participantes
Fundação COI	Residência de Idosos	28	8 (29%)
	SAD	30	11(37%)
CSNSE	ERPI	23	13 (57%)
	SAD	65	33 (50%)

PARTICIPAÇÃO DOS/AS CLIENTES -ERPI

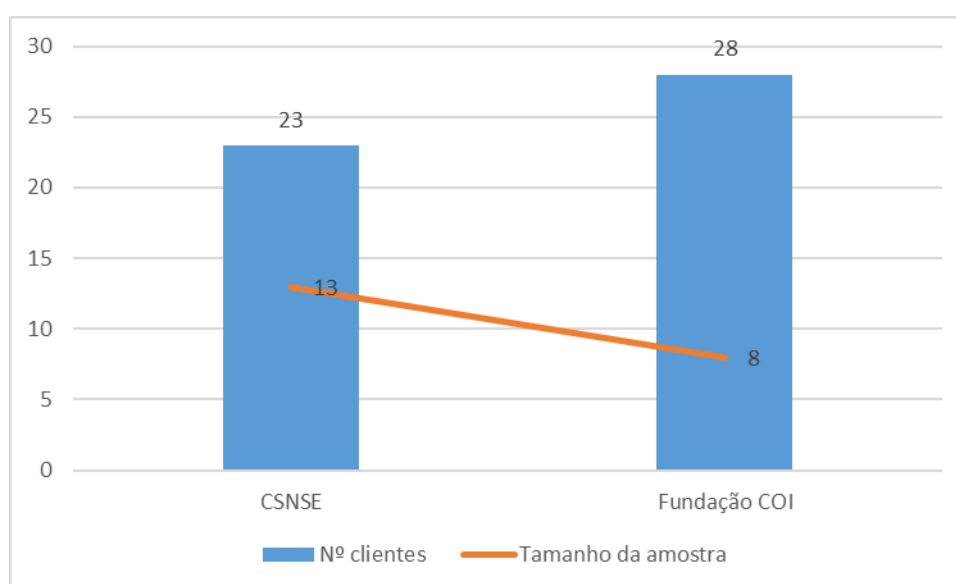


Figura 10: Taxa de Participação dos Clientes de ERPI do CSNSE e Fundação COI

Conforme Figura 10, a taxa de participação dos C/PP de ERPI da CSNSE é muito superior comparativamente aos CI da Fundação COI. 57% dos/as C/PP do CSNSE e 29% dos/as Clientes da Fundação COI das ERPI's participaram na avaliação.

Tabela 3: Perguntas do questionário de satisfação dos Clientes do CSNSE x Fundação COI

CSNSE	Fundação COI
Acesso à área de atendimento. Gabinete de atendimento. Higiene e conforto das instalações. Limpeza das viaturas. Conforto das viaturas.	5. Instalações, meios e equipamentos disponíveis
Identificação dos/as Colaboradores/as. A forma de vestir dos colaboradores/as de acordo com a sua função	
O meu plano individual (identificação e planeamento das necessidades e expectativas - atividades de intervenção acordadas).	12. O plano Individual (quando aplicável)
O plano de atividades de desenvolvimento pessoal e sociocultural. O apoio psicossocial (acompanhamento do cliente relativamente às suas necessidades emocionais e afetivas).	7. Qualidade das atividades desenvolvidas
As refeições que me são fornecidas. A dieta fornecida de acordo com as indicações médicas. A apresentação das refeições. Temperatura das refeições.	11. Serviço de refeições (quando aplicável)
O serviço de acompanhamento ao exterior.	10. Serviço de transporte (quando aplicável)
Os horários das atividades programadas. A realização das atividades programadas de acordo com o planeado.	4. Horários praticados
O perfil dos/as Colaboradores/as face ao desempenho das suas funções. Os conhecimentos demonstrados pelos/as colaboradores/as.	2. Disponibilidade em contactar a equipa auxiliar
A forma humanizada e profissional como são prestados os serviços. O desempenho dos profissionais que prestam cuidados de saúde. O serviço de tratamento de roupas. O serviço de higiene habitacional e/ou espaço individual. Os cuidados de saúde prestados. A assistência medicamentosa.	6. Qualidade com o tratamento/atendimento
A forma como é respeitada a minha privacidade e intimidade.	8. Respeito pela privacidade

A confidencialidade que é prestada em todos os serviços	
A forma como sou informado/a antecipadamente quando não é possível realizar uma atividade programada.	3. Disponibilidade de informação
A forma como é divulgado o Regulamento Interno.	
A resolução apresentada face aos problemas apresentados por mim.	9. Rapidez na resolução de reclamações e problemas
A disponibilidade prestada para ouvirem os meus problemas.	
O/a responsável pelo serviço responde prontamente às minhas solicitações.	1. Disponibilidade em contactar a equipa técnica
Considerando todos os aspetos, estou satisfeito/a com os serviços que me prestam.	13. Satisfação global em relação os serviços

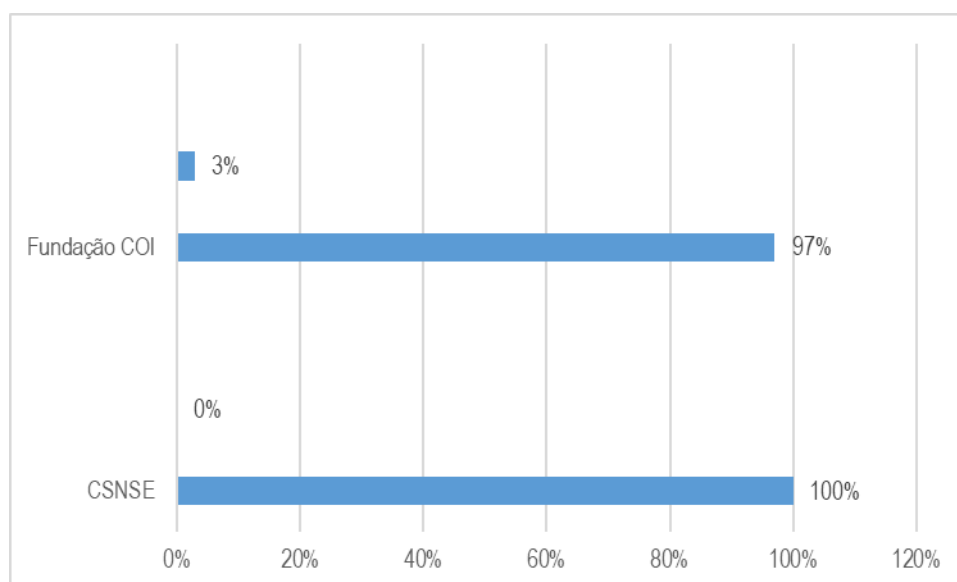


Figura 11: Instalações, Meios e Equipamentos

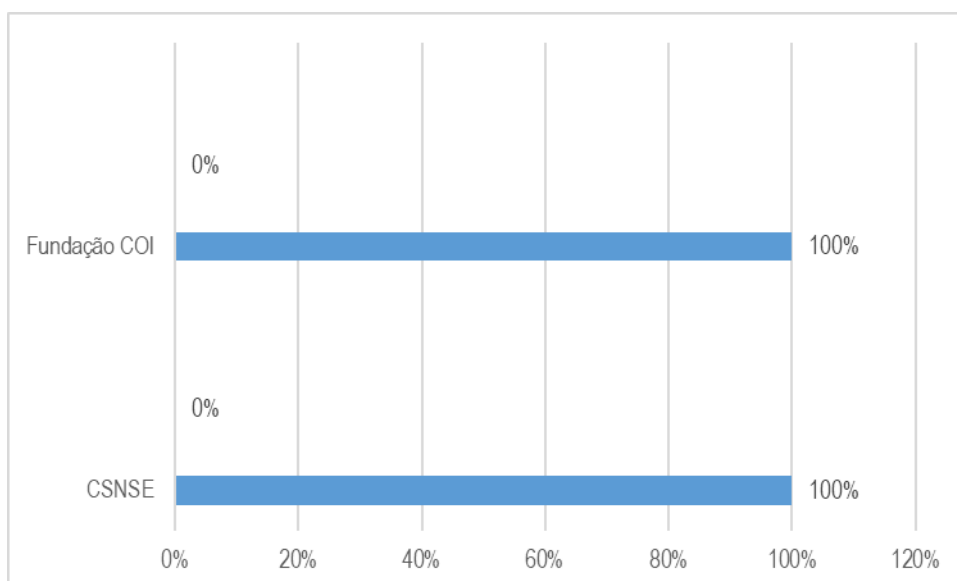


Figura 12: Plano Individual

Nos domínios Instalações, Meios e Equipamentos e Plano Individual (Figura 11 e 12), ambas as Instituições apresentam uma taxa de satisfação muito significativa (>95%).

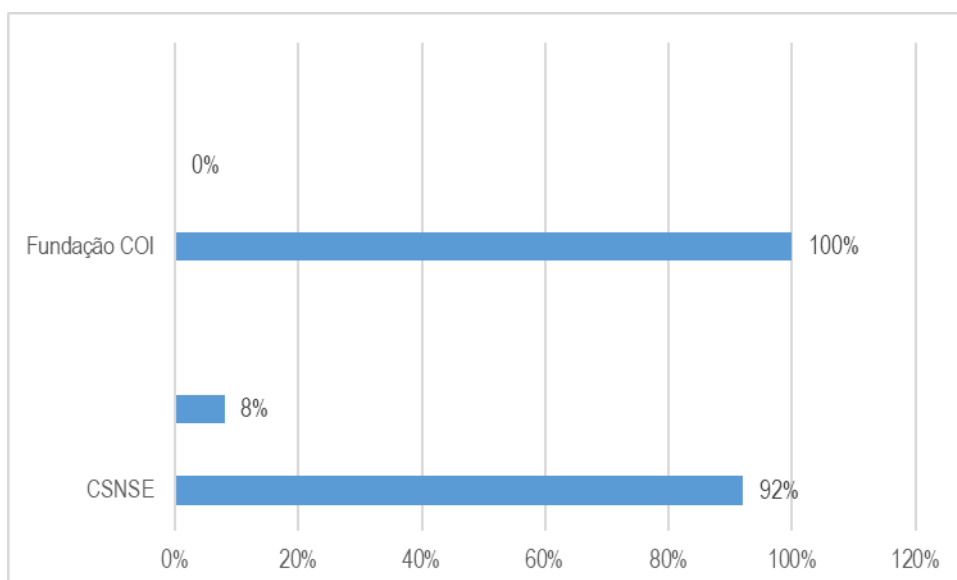


Figura 13: Qualidade das atividades desenvolvidas

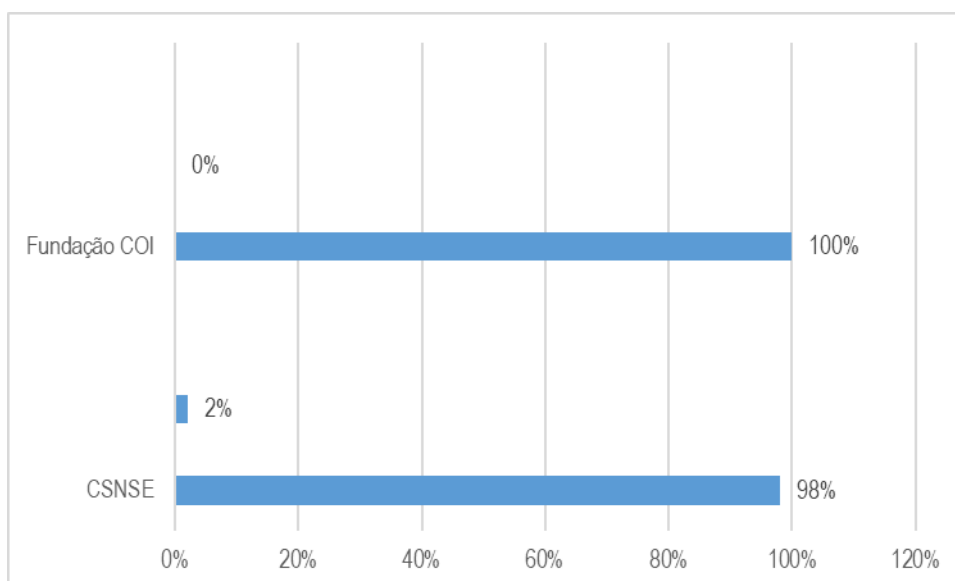


Figura 14: Serviço de refeições

Na qualidade das atividades desenvolvidas (Figura 13), o CSNSE apresenta uma taxa de satisfação de 92% e 8% estão pouco ou nada satisfeitos/as ou não sabem e/ou não respondem. A Fundação COI apresenta uma taxa de satisfação de 100%. No que diz respeito às refeições (Figura 14), 98% dos/as C/PP do CSNSE encontra-se muito satisfeito/a ou satisfeito/a. No caso da Fundação COI, 100% dos/as C encontra-se muito satisfeito/a ou satisfeito/a com o serviço de refeição.

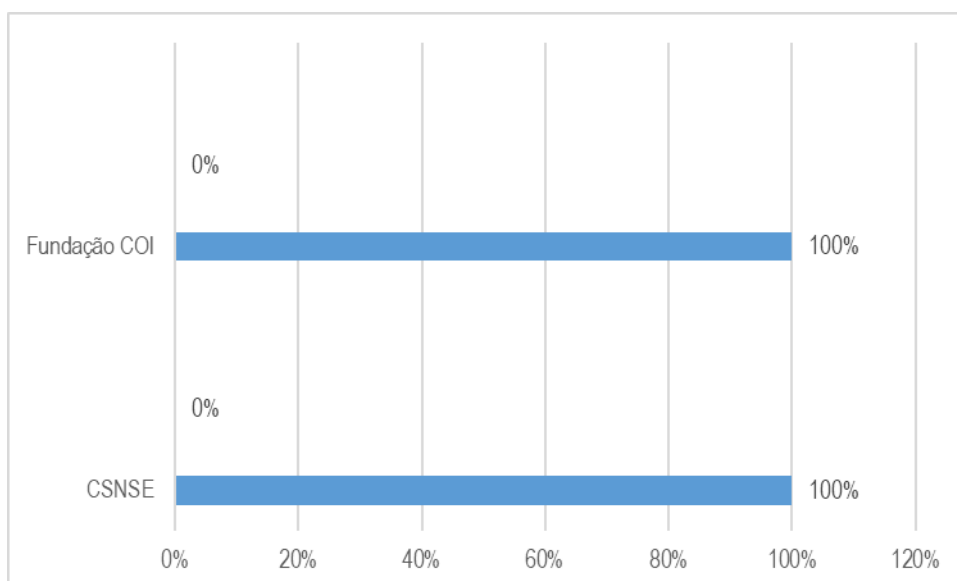


Figura 15: Serviço de transporte

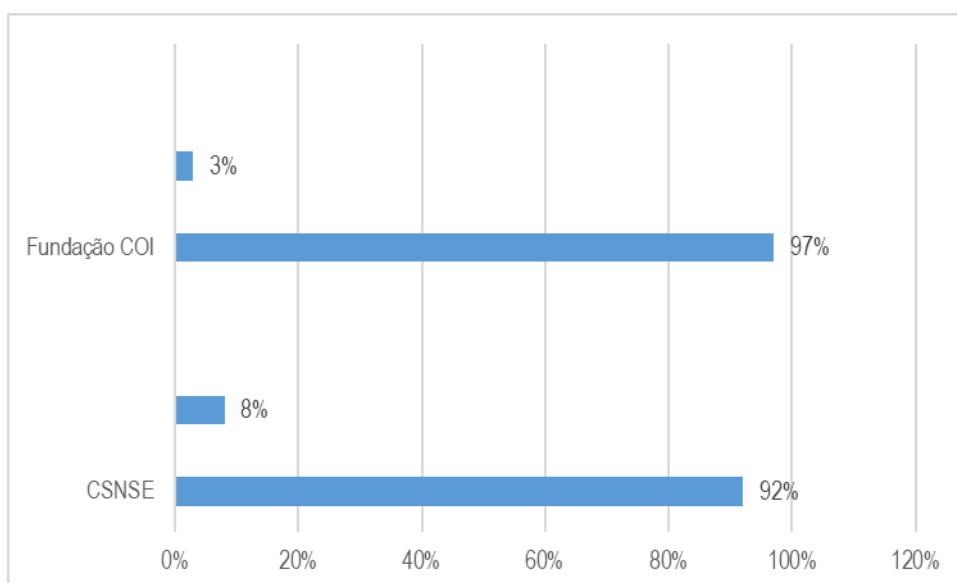


Figura 16: Horários Praticados

Quanto ao serviço de transporte (Figura 15), 100% dos/as C/PP de ERPI do CSNSE e da Fundação COI encontra-se muito satisfeito/a ou satisfeito/a. Quanto aos horários praticados (Figura 16), 92% dos/as C do CSNSE e 97% dos/as C da Fundação COI encontra-se satisfeito/a ou muito satisfeito/a.

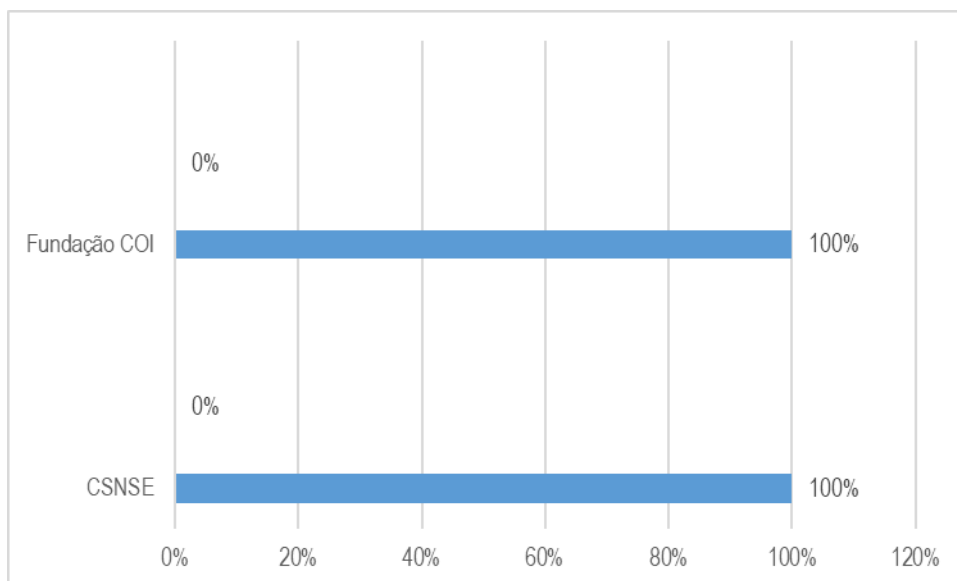


Figura 17: Disponibilidade da Equipa Auxiliar

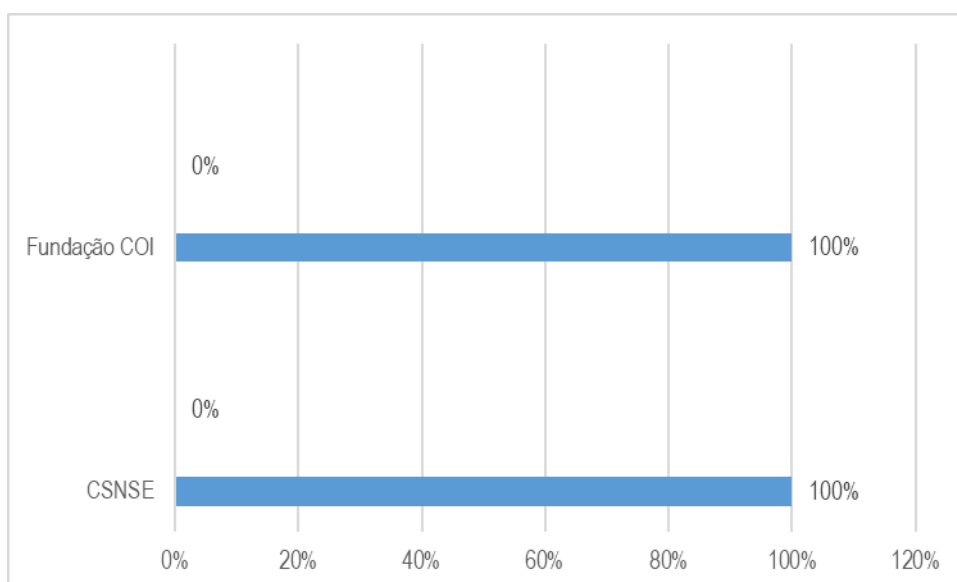


Figura 18: Qualidade com o Atendimento

Quanto à disponibilidade da equipa auxiliar (Figura 17) e qualidade com o atendimento (Figura 18), 100% dos/as C/PP de ambas as Instituições estão satisfeitos/as ou muito satisfeitos/as.

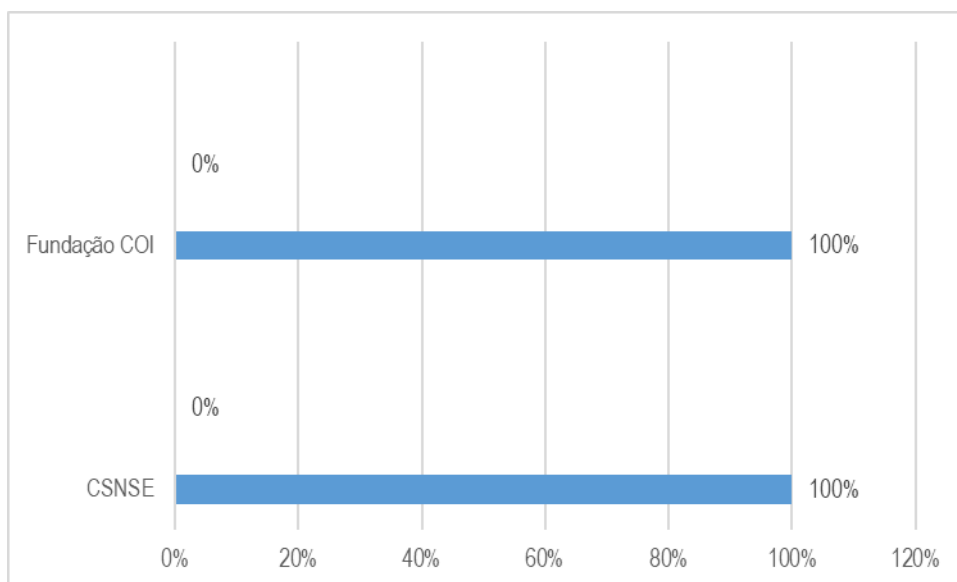


Figura 19: Respeito pela privacidade

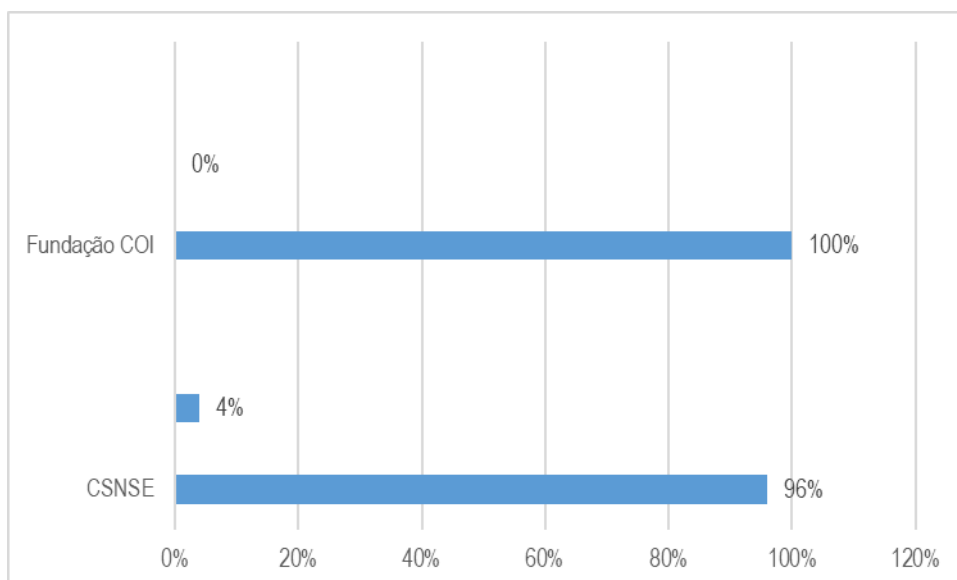


Figura 20: Disponibilidade de informação

No domínio Respeito pela privacidade (Figura 19), ambas as Instituições apresentam uma taxa de satisfação de 100%. No caso da Disponibilidade de Informação (Figura 20), o CSNSE apresenta uma taxa de satisfação de 96%.

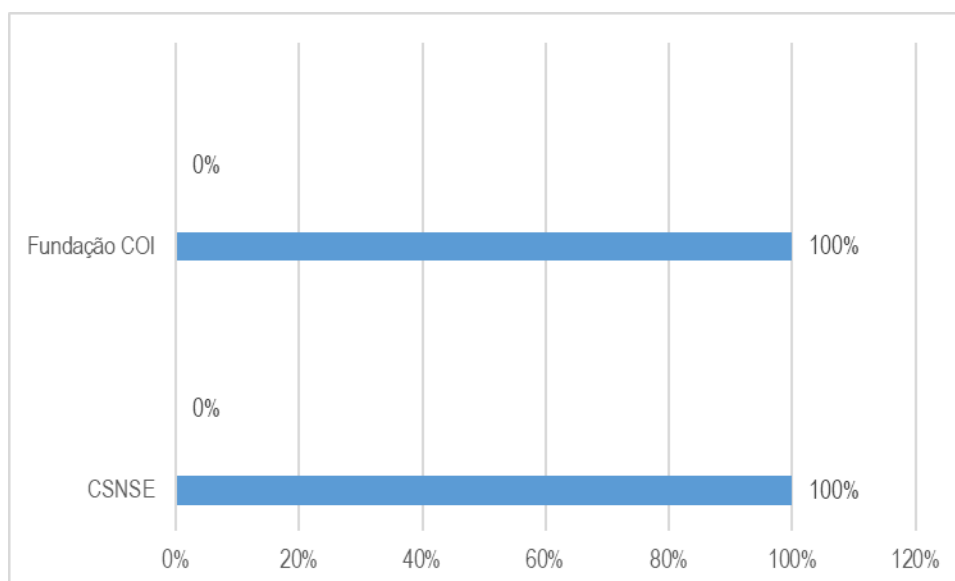


Figura 21: Rapidez na resolução de reclamações e problemas

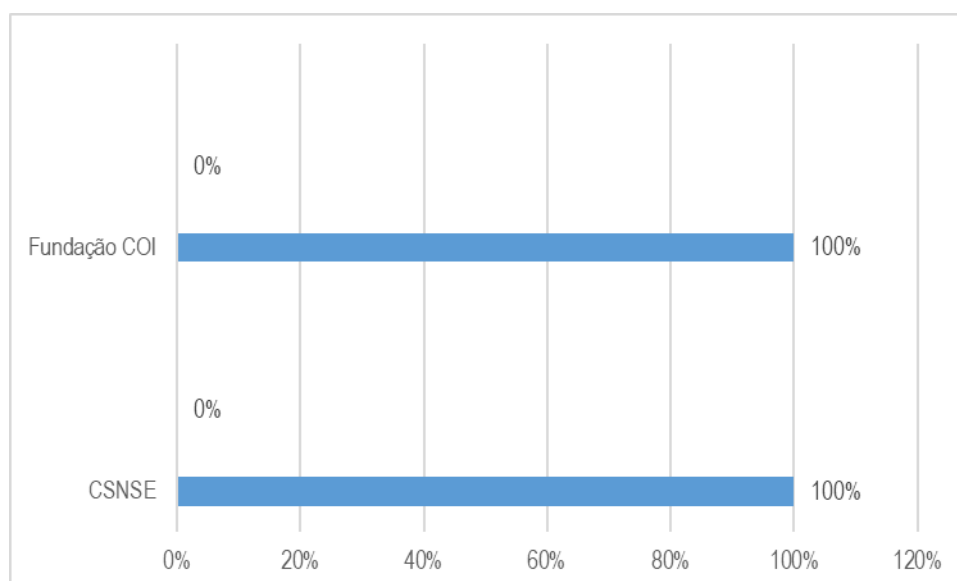


Figura 22: Disponibilidade em contactar a Equipa Técnica

No que diz respeito à Rapidez na Resolução de problemas e à disponibilidade em contactar com a Equipa técnica (Figura 21 e 22), 100% dos/as C de ambas as Instituições se encontra satisfeito/a.

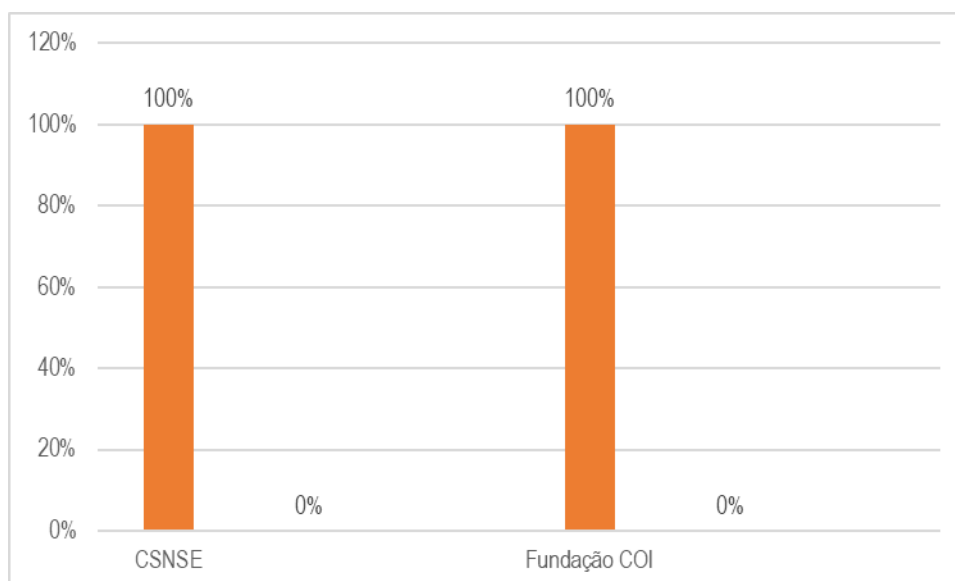


Figura 23: Nível de satisfação, tendo em conta todos os aspetos

Em ambas as Instituições, a taxa de satisfação é de 100% no CSNSE e na Fundação COI.

PARTICIPAÇÃO DOS/AS CLIENTES -SAD

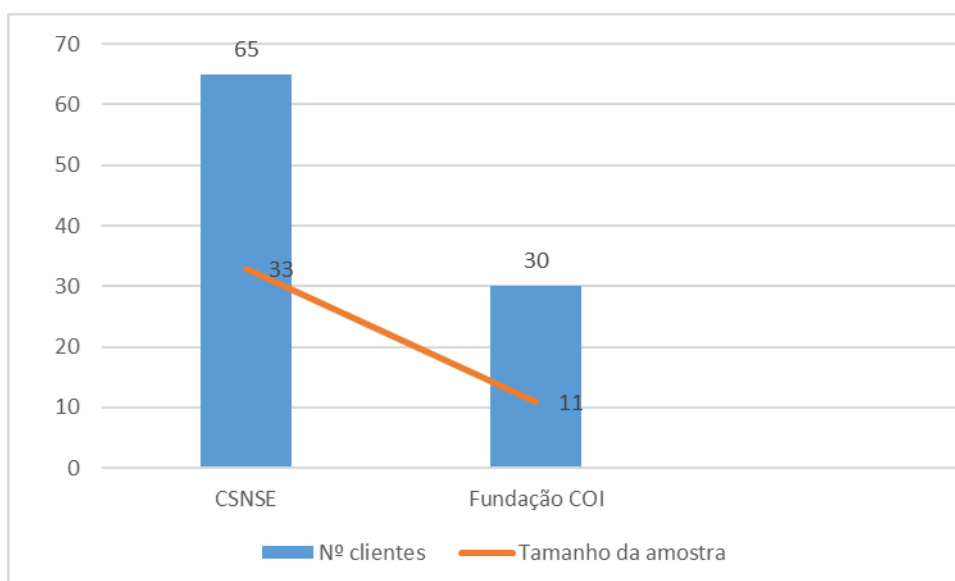


Figura 24. Taxa de Participação dos Clientes de SAD do CSNSE e Fundação COI

Em termos de participação, 50% dos/as C/PP de SAD do CSNSE e 37% de C da Fundação COI participaram nos questionários de satisfação.

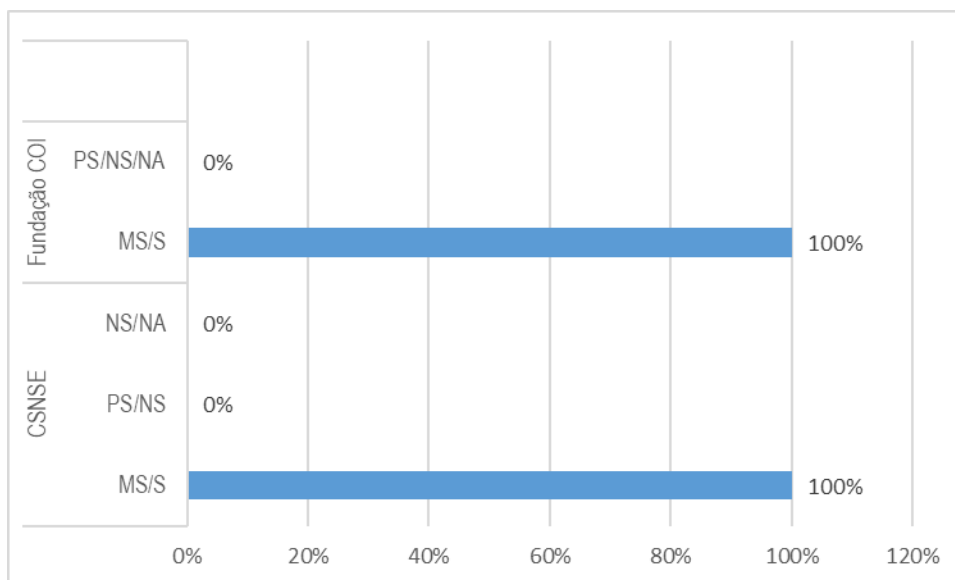


Figura 25. Instalações, meios e equipamentos disponíveis

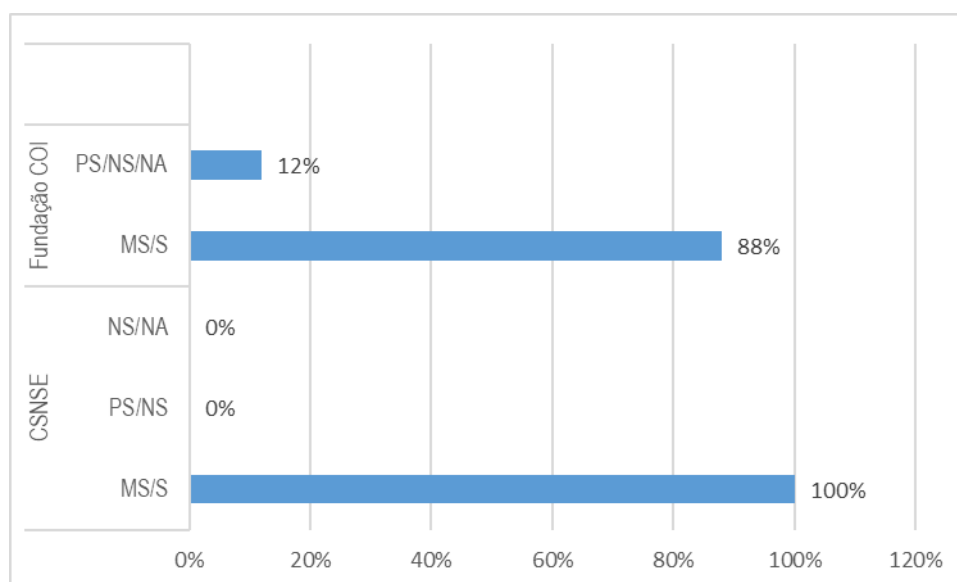


Figura 26. Plano Individual

100% dos/as C/PP de SAD do CSNSE e Fundação COI encontra-se muito satisfeito/a e/ou satisfeito com Instalações, meios e equipamentos disponíveis (Figura 25) e 100% dos/as C do CSNSE e 88% dos/as C da Fundação encontra-se muito satisfeito/a ou satisfeito/a com o Plano individual (Figura 26).

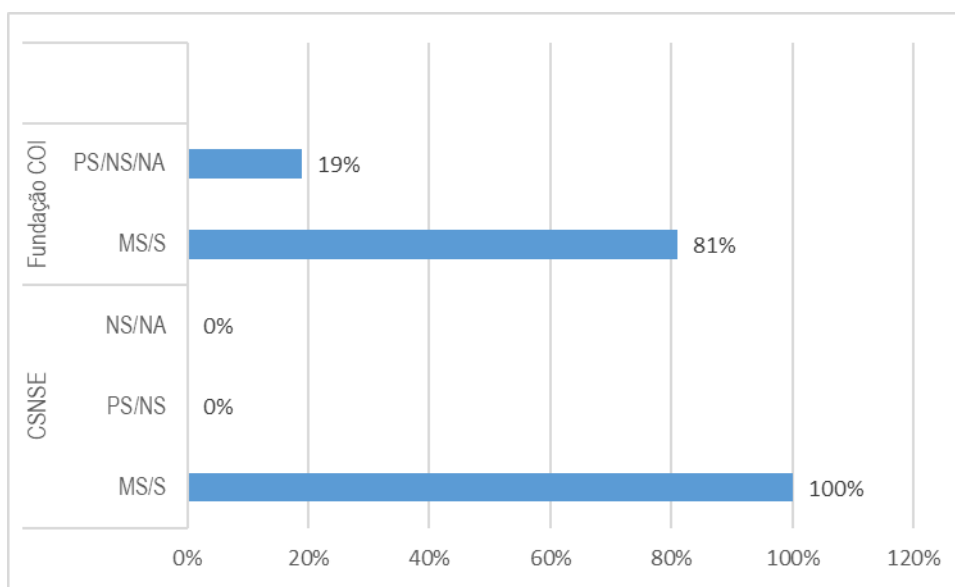


Figura 27: Qualidade das atividades desenvolvidas

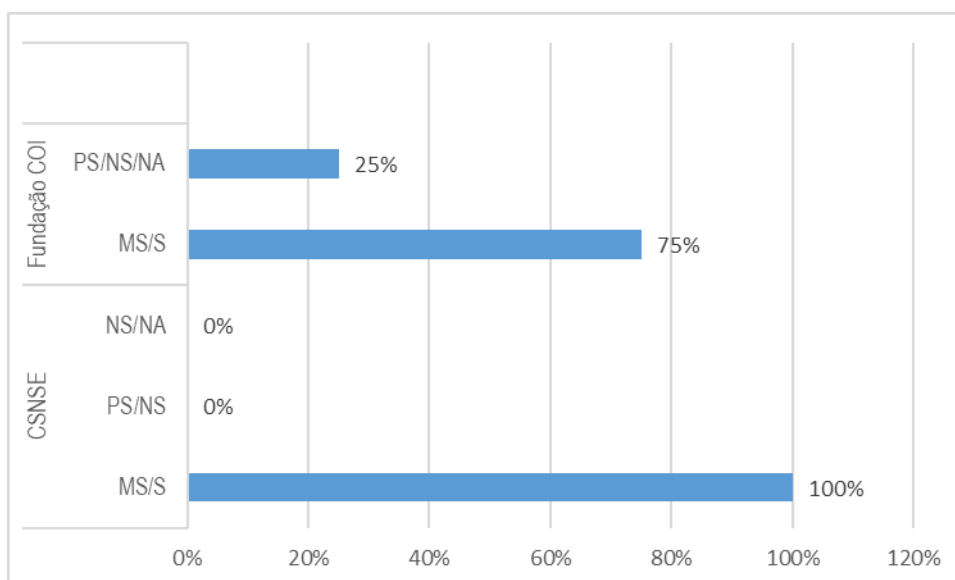


Figura 28: Serviço de refeições

Quanto à qualidade das atividades desenvolvidas (Figura 27), verifica-se que 100% dos/as C/PP do CSNSE e 81% dos/as C da Fundação COI se encontra muito satisfeito/a ou satisfeito/a. Quanto ao serviço de refeições (Figura 28), 100% dos/as C do CSNSE e 75% da Fundação COI encontra-se satisfeito/a ou muito satisfeito/a.

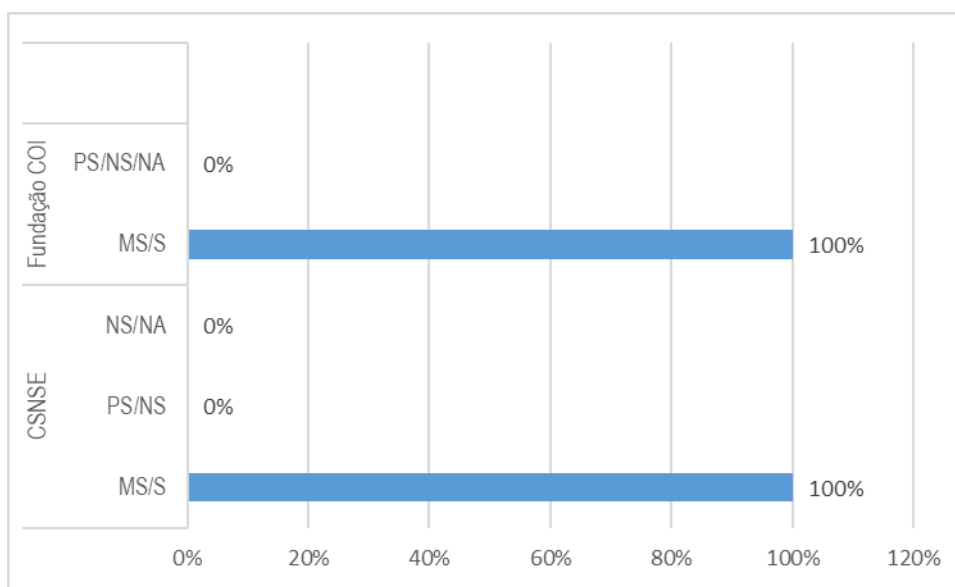


Figura 29: Serviço de transporte

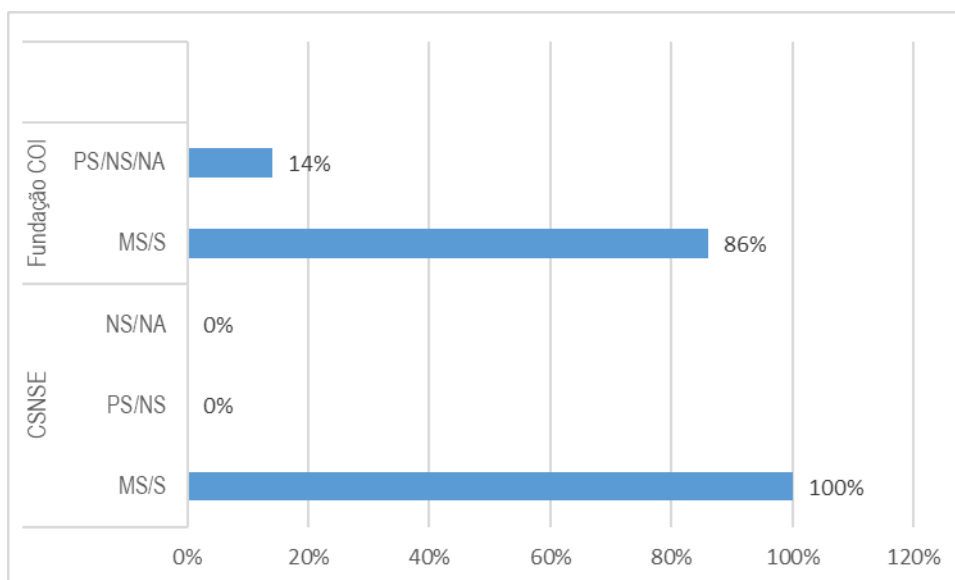


Figura 30: Horários praticados

Quanto ao serviço de transporte 100% dos C de SAD de ambas as Instituições se encontram satisfeitos/as ou muito satisfeitos/as (Figura 29). Quanto aos horários praticados (Figura 30), 100% (CSNSE) e 86% (Fundação COI) estão satisfeitos/as ou muito satisfeitos/as.

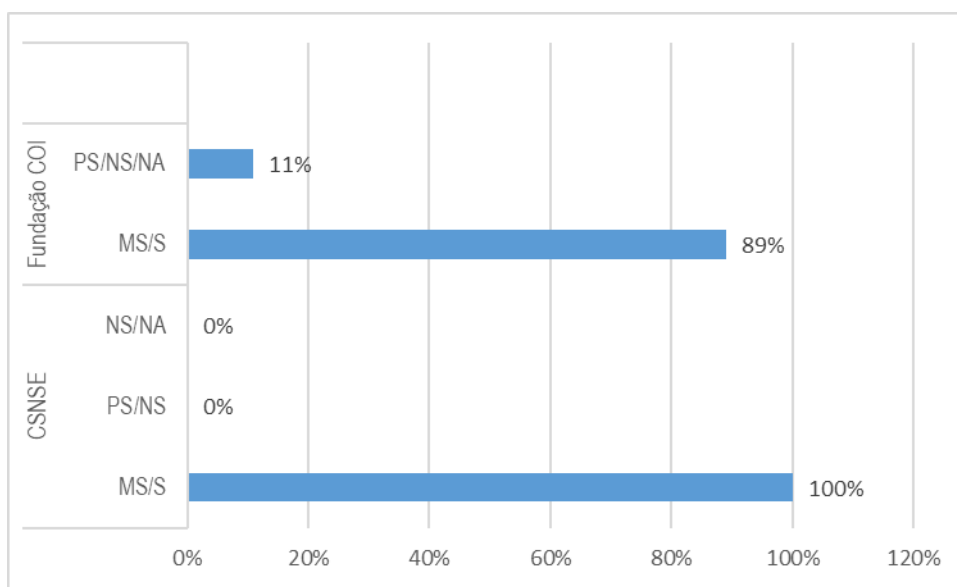


Figura 31: Disponibilidade em contactar a equipa auxiliar

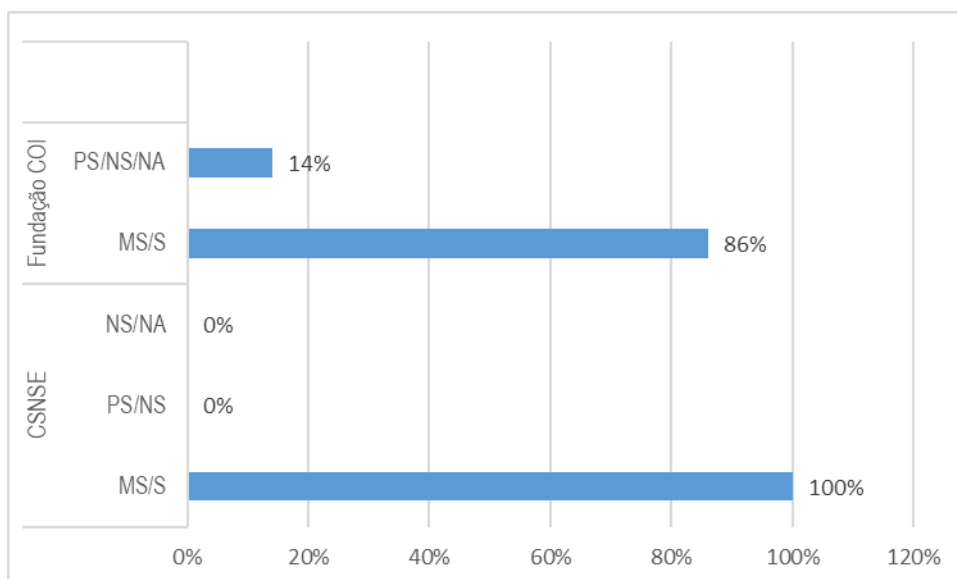


Figura 32: Qualidade de atendimento

Quanto à disponibilidade em contactar a equipa auxiliar (Figura 31), 100% dos/as C/PP do CSNSE e 89% dos/as C da Fundação COI encontram-se muito satisfeitos/as ou satisfeitos/as. No que diz respeito à qualidade do atendimento, 86% (Fundação COI) e 100% (CSNSE) encontram-se muito satisfeitos/as ou satisfeitos/as.

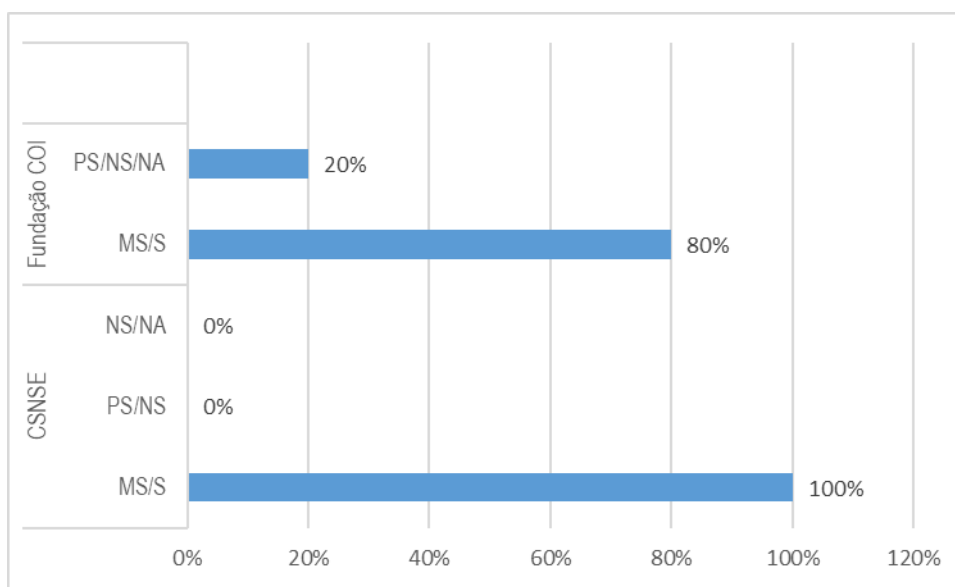


Figura 33: Respeito pela privacidade

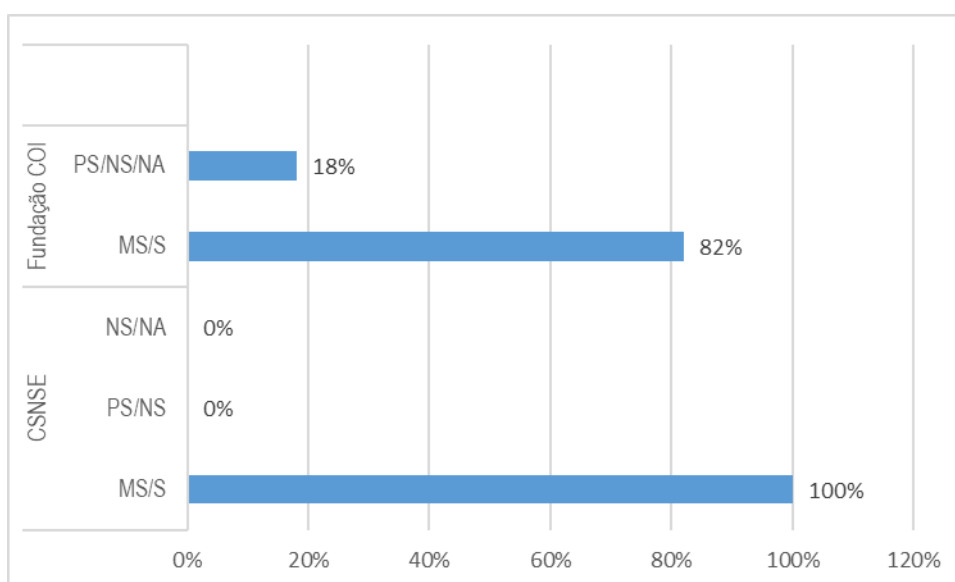


Figura 34: Disponibilidade de informação

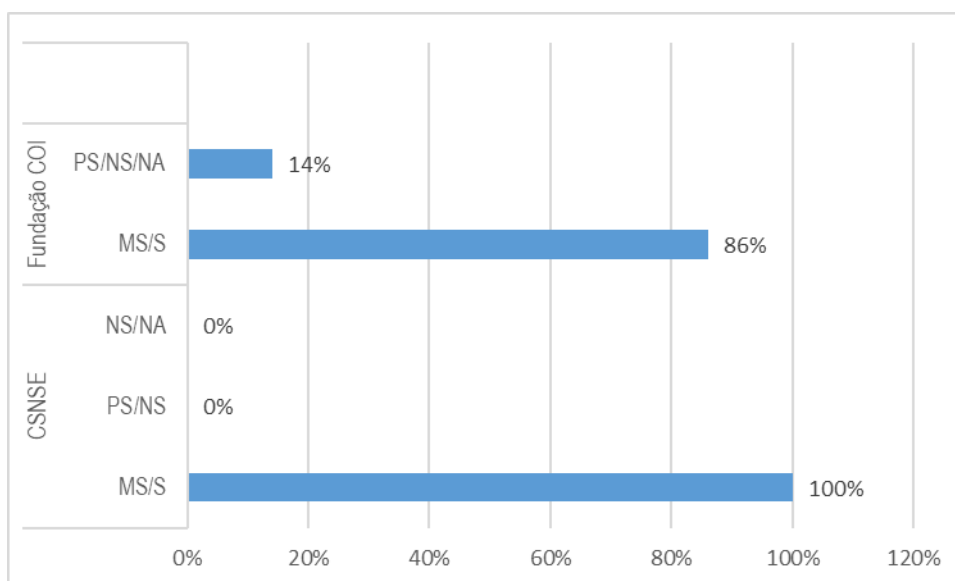


Figura 35: Rapidez na resolução de problemas

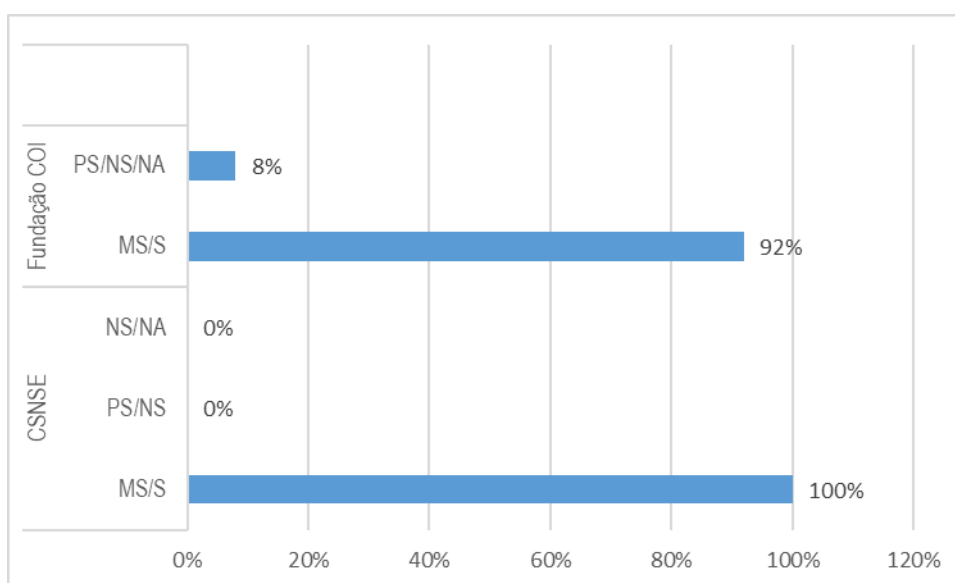


Figura 36: Disponibilidade em contactar a Equipa Técnica

No que diz respeito à rapidez na resolução de problemas (Figura 35), 100% dos C/PP do CSNSE e 86% encontram-se muito satisfeitos/as ou satisfeitos e na Disponibilidade para contactar a equipa técnica, a taxa de satisfação no CSNSE mantém-se e na Fundação COI, aumenta para 92% (Figura 36).

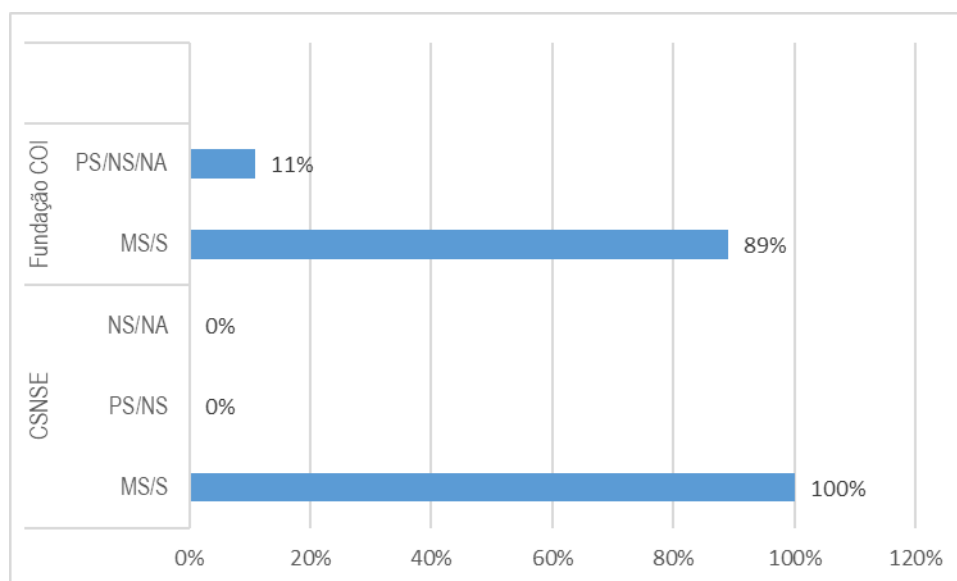


Figura 37: Nível de satisfação, tendo em conta todos os aspetos

No que diz respeito ao nível de satisfação, tendo em conta todos os aspetos, verifica-se que 100% dos/as C/PP do SAD no CSNSE encontra-se satisfeito/a ou muito satisfeito/a. No caso da Fundação COI, a taxa de satisfação dos/as C de SAD é de 89%.

CONCLUSÕES

Avaliação da satisfação dos/as Colaboradores/as

No caso do CSNSE a taxa de satisfação é mais elevada em relação à higiene, conforto e segurança das instalações, à capacidade da chefia, à abertura para frequentar formações e, de um modo geral, a todo o domínio da Mudança e Inovação, considerando que é prestigiante ser membro da Instituição, com perspectivas de futuro e que são prestados contributos positivos na comunidade onde se insere. Na Fundação COI a taxa de satisfação dos/as CL é mais elevada em relação ao trabalho equipa; competências exigidas no exercício das funções; relacionamento profissional; integração e aceitação e comunicação de resultados.

No CSNSE, a taxa de satisfação é mais baixa em relação reconhecimento do trabalho por parte dos colegas, à ajuda, companheirismo e colaboração entre colegas, à forma como o trabalho em equipa é estimulado, à comunicação clara e atempada e à disponibilização de informação regular sobre o processo de desempenho anual por parte do superior hierárquico. Na Fundação COI, a taxa de insatisfação é mais baixa em relação aos meios, equipamentos e instalações disponíveis; benefícios complementares e regalias sociais.

Avaliação da satisfação dos/as Clientes de ERPI

No caso dos/as C/PP do CSNSE, os parâmetros com maior nível de satisfação são o acesso à área de atendimento, gabinete de atendimento, higiene e conforto das instalações, identificação dos/as CL fornecimento das refeições, serviço de acompanhamento ao exterior e prestação de cuidados de saúde. Com menor nível de satisfação, está o parâmetro regulamento interno.

No caso da Fundação COI, os/as C de ERPI estão satisfeitos com todos os domínios avaliados (100%), sendo que a taxa de satisfação é mais baixa nos domínios dos horários, meios, equipamentos e instalações disponíveis (97%).

Avaliação da satisfação dos/as Clientes de SAD

No CSNSE, os/as C/PP de SAD tendem a estar mais satisfeitos/as com todos os parâmetros avaliados, com enfoque no serviço de roupa e higiene habitacional nos/as C/PP de SAD, o fornecimento das refeições, serviço de acompanhamento ao exterior e prestação de cuidados de saúde.

No caso dos/as C de SAD Fundação COI, a taxa de satisfação é mais elevada no caso dos meios, equipamentos e instalações disponíveis e serviços de transporte. A taxa de satisfação é mais baixa no serviço de refeições e qualidade das atividades desenvolvidas.

RELATÓRIO DE *BENCHMARKING*

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DE COLABORADORES



DADOS REFERENTES AO ANO 2021

CENTRO SOCIAL NOSSA SENHORA DO EXTREMO

-X-

FUNDAÇÃO COI

TOURENCINHO, 2022



INTRODUÇÃO

O *benchmarking* é uma técnica aplicável a várias áreas da gestão organizacional, que consiste num exercício consciente de procura de exemplos de excelência a perseguir ou padrões com que se comparar. É uma ferramenta de avaliação, mas, essencialmente, serve para orientar a aprendizagem da organização. 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. O exercício engloba a apresentação dos resultados, a sua representação gráfica e posterior análise de resultados, acerca da do Desempenho de Colaboradores/as do Centro Social Nossa Senhora do Extremo, comparando-os com a Fundação COI.

PROCEDIMENTOS

No Centro Social Nossa Senhora do Extremo, os colaboradores(as) são avaliados numa escala de **1 a 5**, enquanto na Fundação COI, são avaliados(as) numa escala de **1 a 10**, pelo que se converteu esta última na mesma escala utilizada pelo CSNSE. Deste modo, dada a utilização de escalas díspares, o intervalo de confiança pode ser menor e, por consequência, a margem de erro maior (Tabela 1).

Quanto à identificação dos/as colaboradores/as (CL) avaliados, os nomes foram substituídos por números para salvaguardar a confidencialidade dos dados pessoais.

CSNSE	Fundação COI	Escala de avaliação modificada
Desempenho inadequado (1.0 – 2.9)	1,0 – 3,99 (Muito fraco) 4,00 – 5,99 (Fraco)	Insuficiente (1.0 – 2.9)
Desempenho Adequado (3.0 – 4.4)	6,00 – 6,99 (Suficiente) 7,00 – 8,99 (Bom)	Desempenho adequado, suficiente ou bom (3.0 - 4.4)
Desempenho relevante (4.5 - 5.0)	9,00 – 10,00 (Muito Bom)	Desempenho relevante, muito bom (4.5 – 5.0)

Tabela 1: Escala de avaliação modificada

METODOLOGIA

Objetivos	Orientações superiores Prazos estabelecidos Prazos estabelecidos para a realização de procedimentos definidos no posto de trabalho para com os clientes Avaliação do sistema de gestão da qualidade Aplicação do sistema de gestão da qualidade Dos procedimentos definidos para a Resposta social Das atividades/tarefas definidas para a função	Cumprimento
	No posto de trabalho Em outros locais de trabalho da fundação	Disponibilidade de quando solicitado
Competências comportamentais	Adaptação melhoria contínua Frequência Eficácia da formação no desempenho do posto de trabalho	Formação
	Iniciativa e autonomia No posto de trabalho Atividades transversais	Disponibilidade espontânea
	Orientação para os resultados No posto de trabalho Na equipa de trabalho Para resolução de problemas inesperados	Contribuição efetiva em termos de eficácia
	Relação com o Cliente Relacional com os Clientes	Comportamento

	Responsabilidade e compromisso com o serviço	No posto de trabalho Na equipa de trabalho Para resolução de problemas inesperados Contribuição efetiva em termos de eficácia	Contribuição efetiva em termos de eficácia
	Trabalho em equipa e cooperação	Relacional no grupo Relacional com o/s superior/es hierárquico/s Relacional com a Fundação	Comportamento
	Planeamento e organização	Sem correspondência	
	Capacidade de comunicação		
Competências técnicas	Conhecimentos especializados e experiência Desenvolvimento e aquisição de novos conhecimentos	Perfil Profissional Desempenho do perfil profissional Cargo que desempenha	Competência
Competências pessoais	Ser assíduo e pontual	Assiduidade Pontualidade	Cumprimento
	Atitude pessoal e controlo emocional	Adaptação a situações distintas e variadas em diferentes respostas sociais Adaptação eficaz a pessoas diferentes	Flexibilidade

	Adaptação eficaz à pressão	
	Flexibilidade	
	Dinamismo e empenho	

Tabela 2: Análise comparativa das competências avaliadas no CSNSE e na Fundação COI

RESULTADOS

Quanto à avaliação de desempenho realizada no CSNSE, como é possível analisar na Figura 1, verifica-se que a média dos resultados se situa em 4,29, revelando um desempenho adequado (suficiente ou bom) dos(as) colaboradores(as). Em termos categóricos, 10 CL apresentam um desempenho relevante (entre 4,5 e 5), sendo que apenas 1 apresenta nota máxima (5,0). Os/as restantes 14 CL apresentam um desempenho adequado. Nenhum/a CL apresentou um desempenho inadequado. Quanto à avaliação de desempenho dos/as CL da Fundação COI, não se registam CL com desempenho inadequado, sendo que a média da avaliação de desempenho é de 7,9. Os/as CL com a categoria de técnico superior tendem a ter as notas mais elevadas.

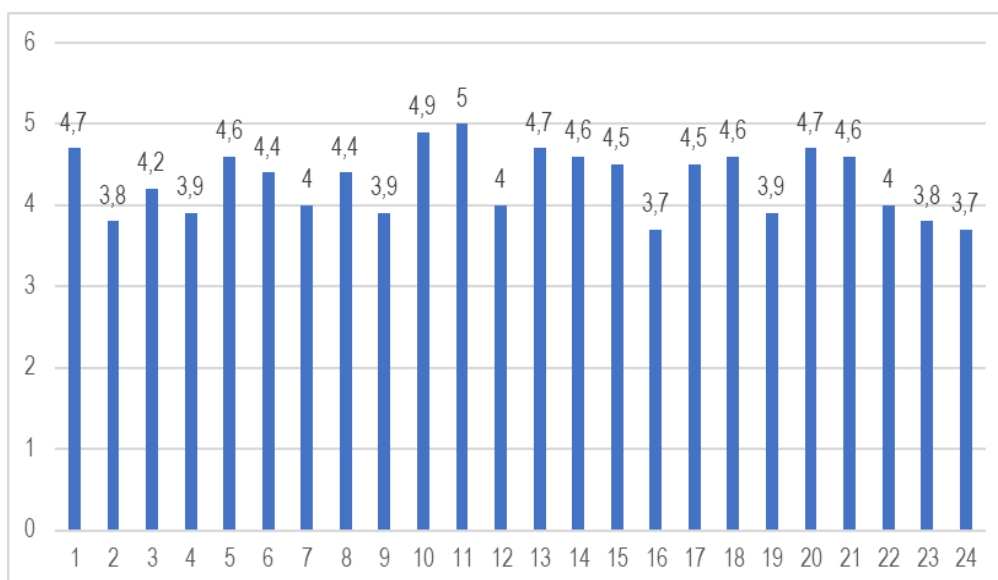


Figura 1. Resultados da avaliação de desempenho dos/as colaboradores/as do CSNSE

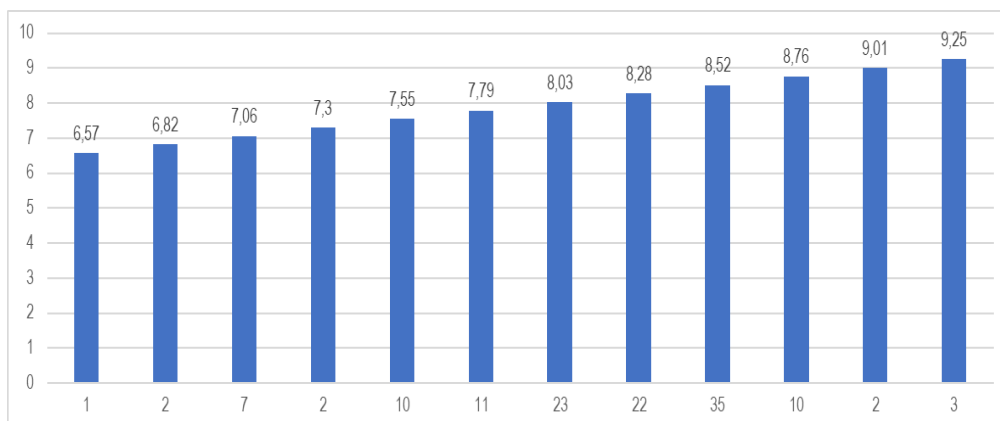


Figura 2. Resultados da avaliação de desempenho dos/as colaboradores/as da Fundação COI

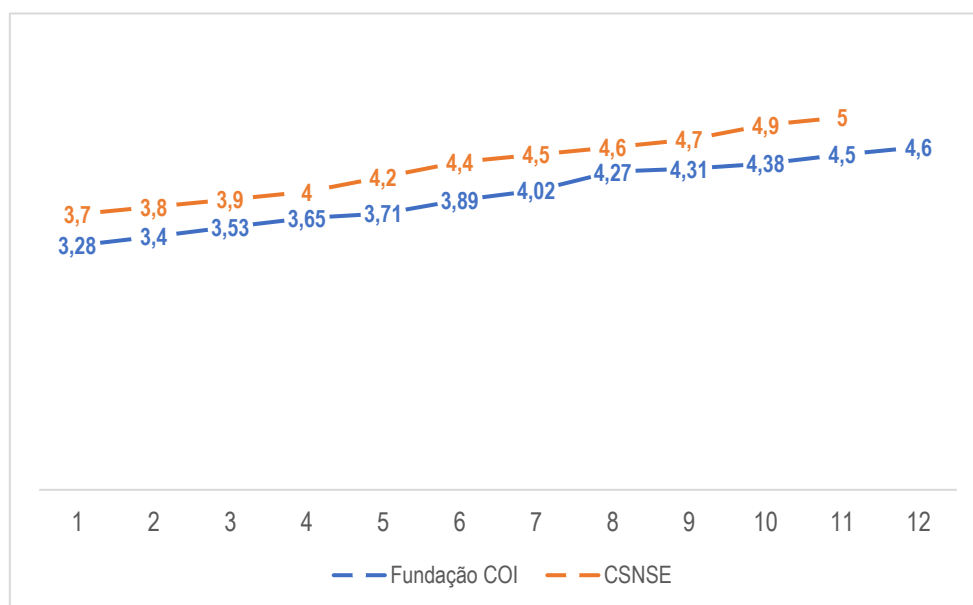


Figura 3. Evolução da Avaliação de Desempenho de ambas as Instituições.

Em termos comparativos, as notas acompanham a mesma tendência com intervalos pouco significativos em termos de diferença [3.7-5.00 do CSNSE] e [3.28-4.6 da Fundação COI].

CONCLUSÃO

Através do exercício de *benchmarking* realizado à avaliação de desempenho dos(as) colaboradores(as), verifica-se que a Fundação COI inclui um maior número de domínios no questionário, comparativamente ao CSNSE que avalia quatro variáveis, não se verificando diferenças significativas ao nível dos resultados obtidos. De facto, as médias da avaliação de desempenho registam uma ligeira diferença: Fundação COI apresenta uma avaliação de desempenho média de 3,96 (escala ajustada) e o CSNSE de 4,33. Em ambas as Instituições, não foram detetadas situações de avaliação de desempenho muito fraco, fraco ou inadequado.

No âmbito da valorização dos recursos humanos da Organização, o Conselho de Administração da Fundação COI atribui um Diploma de Mérito aos cinco melhores Colaboradores que cumpram dois critérios: (1) desempenho de funções durante 3 anos consecutivos e; (2) avaliação de desempenho com pelo menos dois Bons nos últimos 3 anos, sendo que a última avaliação tem de ser Bom. Também é dada possibilidade de progressão na carreira para os Colaboradores que obtenham a classificação de Muito Bom (10 pontos), nos últimos três anos consecutivos.

No caso do Centro Social Nossa Senhora do Extremo, todos/as Colaboradores/as com desempenho relevante (acima de 4,5), são reconhecidas verbalmente. De igual modo, é fornecido um cabaz de alimentos no Natal a todos /as colaboradores/as, mais recheado para aqueles/as com nota acima dos 4,5.

RELATÓRIO DE *BENCHMARKING*

AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO DOS PROCESSOS



DADOS REFERENTES AO ANO 2021

CENTRO SOCIAL NOSSA SENHORA DO EXTREMO



FUNDAÇÃO COI

TOURENCINHO, 2022



O *benchmarking* representa um dos instrumentos de gestão mais uteis 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 Fundação COI 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 2021.

Instituição	Processos Chave	Indicadores	Meta	Valor obtido	Desvio face à meta
CSNSE	PC.01 Candidatura e Admissão	Grau de satisfação do Candidato ou PP relativamente ao atendimento (ERPI)	≥85%	100%	Positivo
		Grau de satisfação do Cliente ou PP relativamente ao acolhimento (ERPI)	≥85%	100%	Positivo
		Grau de satisfação do Cliente ou PP relativamente ao acolhimento (SAD)	≥85%	100%	Positivo
		% de rescisões de contratos por inadaptação	≤4	0	Positivo
Fundação COI	Processo de avaliação de desempenho e melhoria	Avaliação da satisfação do Cliente - SAD	≥80%	88%	Positivo
		avaliação da satisfação do Cliente - Residência de Idosos	≥80%	99%	Positivo
CSNSE	PC.02 Gestão das atividades de intervenção	Grau de execução dos objetivos previstos dos C (SAD)	≥80%	94,83%	Positivo
		Grau de execução dos objetivos previstos dos C (ERPI)	≥80%	79,12%	Positivo
		Grau de satisfação dos C face às atividades propostas no PADPS	≥85%	95,83%	Positivo
Fundação COI	Processo Serviço de Apoio Domiciliário	% de Cumprimento do Plano de Desenvolvimento Individual	≥85%	97,00%	Positivo
	Processo Residência para Idosos	Cumprimento dos Planos Individuais dos Clientes	≥80%	99,0%	Positivo
		Cumprimento do Plano de Atividades	≥80%	100,0%	Positivo
CSNSE	PC03 - Cuidados Pessoais e de Saúde	% de satisfação dos C e/ou PP relativa aos cuidados pessoais e de saúde prestados	≥80%	99,16%	Positivo
		Grau de execução das atividades de saúde (ERPI)	≥60%	83,21%	Positivo
	x				
CSNSE	PC04 - Nutrição e Alimentação	% de satisfação dos/as C com a alimentação/nutrição	≥85%	100,00%	Positivo
		Nº de não conformidades detetadas em auditoria ao sistema de HACCP	≤4	0%	Positivo
	x				

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

Processos de gestão e melhoria					
CSNSE	PGM01 - Sistema de Gestão da Qualidade	% C satisfeitos	≥88%	96,76%	Positivo
		Grau de eficácia das ações corretivas	≥70%	73,33%	Positivo
		Número de reclamações das Partes Interessadas	≤3	0%	Positivo
		Grau de satisfação da comunidade face ao trabalho e atividades desenvolvidas pela Instituição	≥85%	100%	Positivo
		nº de elogios	≥50	197	Positivo
		Grau de satisfação das Partes Interessadas com a imagem e comunicação	≥85%	92%	Positivo
		Taxa de divulgação das atividades de relevo	≤2	4	Positivo
		Nº de sugestões das Partes Interessadas	≥6	3	Negativo
		Nº de menções da comunicação social	≥3	11	Positivo
		Nº de não conformidades detetadas em auditoria relacionadas com o risco	≤4	0	Positivo
Fundação COI	Processo de Avaliação de Desempenho e Melhoria	Nº de reclamações aceites	quantificar	6	não medido
		Avaliação da satisfação do Cliente - Residência de Idosos	≥80%	88%	Positivo
		Avaliação da satisfação do Cliente - SAD	≥80%	99%	Positivo
		Avaliação da satisfação do Cliente - Parceiros	≥80%	93%	Positivo
		Avaliação da satisfação do Cliente - Colaboradores	≥80%	89%	Positivo
		Média da eficácia das atividades inerentes aos processos	≥80%	100%	Positivo
		Nº de sugestões	quantificar	0	não medido
CSNSE	PGM02 - Gestão de Parcerias	% de Parceiros satisfeitos com o CSNSE	≥90%	87,60%	Negativo
		% da Satisfação da Instituição perante as parcerias	≥90%	100%	Positivo
		Nº de parcerias formalizadas	≥1	1	Positivo
		Cumprimento dos requisitos/ objetivos acordados cumpridos	≥92%	100%	Positivo
Fundação COI	Processo de Avaliação de Desempenho e Melhoria	Avaliação da satisfação do Cliente - Parceiros	≥80%	93%	Positivo
CSNSE	PGM03 Gestão Ambiental	% de resíduos reciclados	≤60%	71,90%	Positivo
		Nº de atividades realizadas com material reciclado/reutilizado	≥10	10,00%	Positivo
		Quantidade de desperdício alimentar	≥2,3	2,21	Positivo
		X			

Tabela 2. Indicadores dos processos de suporte com as respetivas metas e valores obtidos do CSNSE e Fundação COI

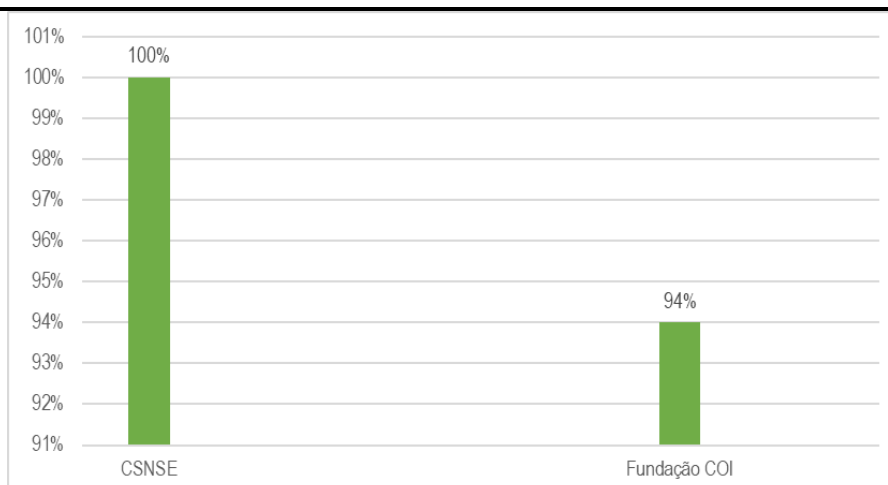
Processos de suporte					
CSNSE	PS01 - Recursos Humanos	% de Colaboradores/as satisfeitos/as	≥85%	92,08%	Positivo
		% de Colaboradores/as que obtiveram Desempenho Relevante na avaliação de desempenho	≥30%	42,31%	Positivo
		% de Colaboradores/as que tiveram nota positiva na avaliação da eficácia da formação/ação de sensibilização	≥85%	100%	Positivo
		% Taxa de absentismo ou doença	≤10%	10,75%	Negativo
		Índice de rotatividade (turnover)	≤10%	0,00%	Positivo
		Cumprimento do plano de formação	≥60%	76,92%	Positivo
Fundação COI	Processo de Recursos Humanos	Eficácia das ações de formação	≥70%	76%	Positivo
		N.º de horas de formação	≥40 horas / ≥35 horas de formação contínua a 10% dos CL	8145 (28%)	Positivo
		Disponibilidade dos Colaboradores para a Formação (faltas e não presenças)	≥70%	100%	Positivo
		Nível de assiduidade	≥90%	99%	Positivo
		Nível médio de desempenho dos colaboradores	≥7,5	8,03	Positivo
		% de contratações de estagiários pela Fundação COI no final do estágio profissional	≥20%	100%	Positivo
		% de estágios curriculares concluídos	≥80%	100%	Positivo
		Grau de cumprimento do plano de formação	≥70%	não medido	Não medido
CSNSE	PS02 - Gestão Documental	N.º de não conformidades detetadas em auditoria relacionadas com o processo	≤4	0	Positivo
x					
CSNSE	PS03 - Gestão das Instalações e Equipamentos	N.º de não conformidades associadas ao processo aquando das auditorias	≤4	0	Positivo
		Tempo médio de paragem dos equipamentos por avaria	≤25	5,45	Positivo
Fundação COI	Processo de gestão do património, higiene e segurança no trabalho	Cumprimento do Plano de Manutenção de edifícios e equipamentos	≥80%	93%	Positivo
		Cumprimento do Plano de Manutenção da frota (manutenção corretiva)	≥100%	100%	Positivo
CSNSE	PS04 - Gestão Administrativa e Financeira	Número de não conformidades associadas ao processo	≤5	0	Positivo
		% de Redução dos gastos energéticos	≥2%	-1%	Negativo
		Valor monetário angariado em fundos	≥5000€	16 800,00 €	Positivo
		Número de candidaturas realizadas a projetos de financiamento	≥2	5	Positivo
		Custo de manutenção corretiva por viatura	≤800,00€	581,80 €	Positivo
Fundação COI	Processo Gestão Financeira	Equilíbrio financeiro (resultado líquido do exercício)	≥ 0 euros	37 778,21 €	Positivo
	Processo de gestão do património, higiene e segurança no trabalho	Gastos com os recursos humanos	≤60%	62,00%	Negativo
		Consumos energéticos	≤7.1% (eletricidade); 112% (gás); 127% (água)	76% (eletricidade); 91% (gás) e 119% (água)	Parcialmente positivo
CSNSE	PS05 - Gestão de compras	N.º de não conformidades associadas ao processo detetadas aquando das auditorias	≤4	0	Positivo
		Número de fornecedores com qualificação negativa	≤1	0	Positivo
		Número de fornecedores com qualificação máxima	≥10	12	Positivo
Fundação COI	Processo de Compras	Desempenho dos fornecedores de produtos	≥70%	100%	Positivo
		Desempenho dos fornecedores de serviços	≥70%	100%	Positivo
		Desempenho de subcontratados	≥70%	100%	Positivo

Tabela 3. Indicadores dos processos de gestão e melhoria com as respetivas metas e valores obtidos do CSNSE e Fundação COI

			
PROCESSO: PC01 Candidatura e Admissão			
Nº DE INDICADORES: 4			
100%	100%	100%	0

	
PROCESSO: Processo de Avaliação de Desempenho e Melhoria	
Nº DE INDICADORES: 2	
88%	99%

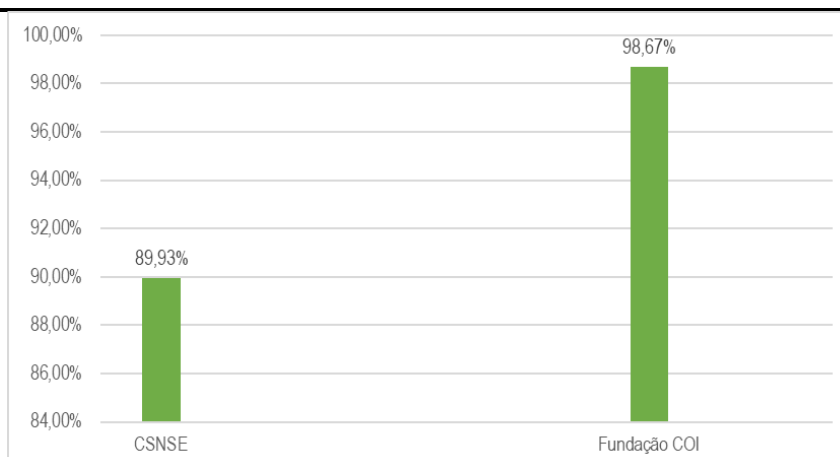
O CSNSE obteve os quatros indicadores positivos no Processo-Chave "Candidatura e Admissão", com um valor de 100%. Quanto à Fundação COI, a média é de 94%, com os dois indicadores positivos.



		
PROCESSO: PC02 Gestão das Atividades de Intervenção		
Nº DE INDICADORES: 3		
94,83%	79,12%	95,83%

		
PROCESSO: Processo Serviço de Apoio Domiciliário / Processo Residência de Idosos		
Nº DE INDICADORES: 3		
97%	99%	100%

No processo Gestão de Atividades de Intervenção, o CSNSE teve os três indicadores positivos, com uma média de 89,93%. A Fundação COI teve os três indicadores positivos nos Processos de Serviço de Apoio Domiciliário e Residência de Idosos, com uma média de 98,67%.





PROCESSO: PS01 Recursos Humanos

Nº DE INDICADORES: 6

92,08%	42,31%	100%	10,75%	0,0%	76,92%
--------	--------	------	--------	------	--------



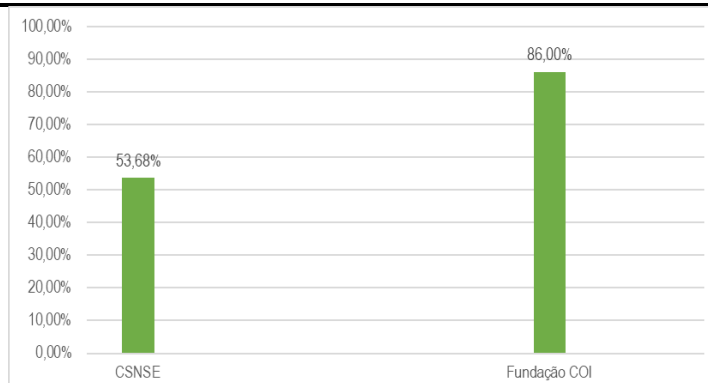
PROCESSO: Processo de recursos humanos

Nº DE INDICADORES: 8

76%	28%	100%	99%	8,03	100%	100%	Não medido
-----	-----	------	-----	------	------	------	------------

No CSNSE, o processo Recursos Humanos tem seis indicadores, com resultado positivo à exceção da taxa de absentismo dos/as CL. A média dos indicadores é de 53,68%

Na Fundação COI, todos os indicadores são positivos, à exceção do grau de cumprimento da formação, que não foi medido. O resultado médio dos indicadores é 86,0%.





PROCESSO: PS03 Gestão das Instalações e Equipamentos

Nº DE INDICADORES: 2

0

5,45



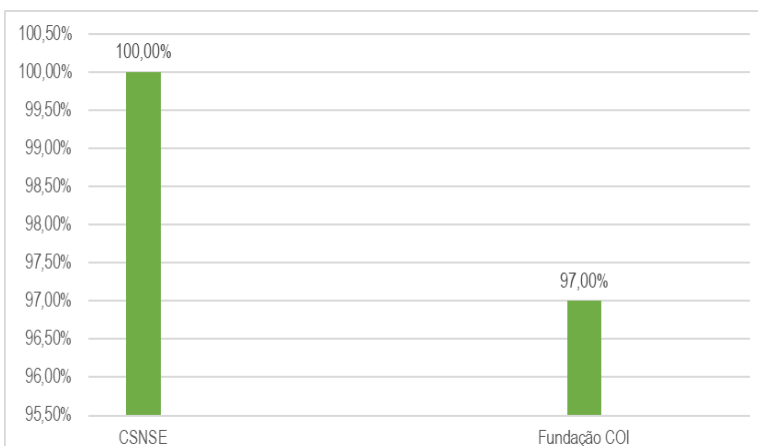
PROCESSO: Processo de gestão do património, higiene e segurança no trabalho

Nº DE INDICADORES: 2

93%

100%

No processo Gestão das Instalações e Equipamentos, ambos os indicadores são positivos (100%) no CSNSE. Na Fundação COI, os indicadores do processo de Gestão do Património, Higiene e Segurança no trabalho são ambos positivos (97%).





PROCESSO: PS04 Gestão Administrativa e Financeira

Nº DE INDICADORES: 5

0	-1%	16 800,00€	5	581,80 €
---	-----	------------	---	----------

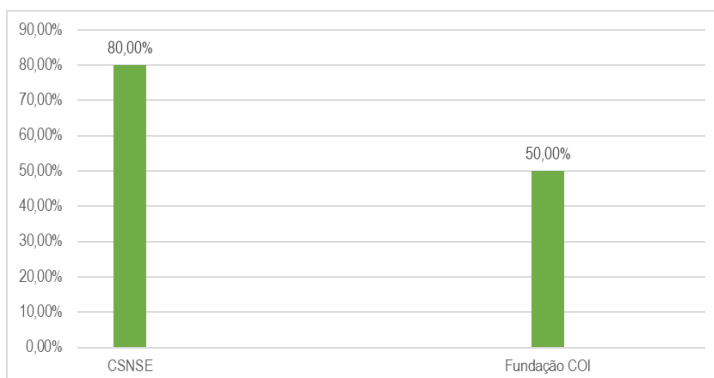


PROCESSO: Gestão Financeira

Nº DE INDICADORES: 3

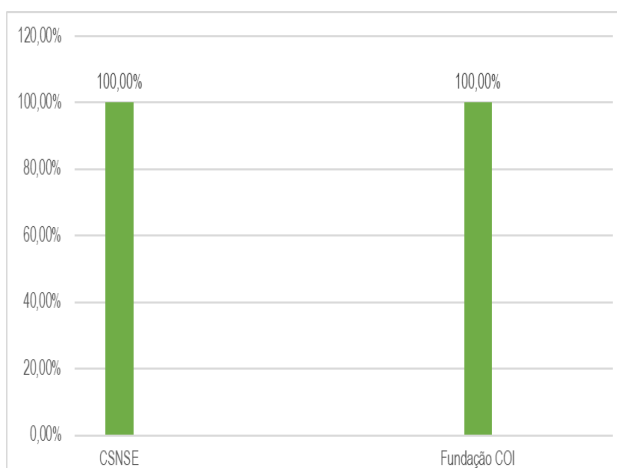
37 778,21 €	62%	76% (eletricidade); 91%(gás) e 119% (água)
-------------	-----	--

No CSNSE, no Processo Gestão Administrativa e Financeira, quatro dos cinco indicadores são positivos, o indicador negativo diz respeito à redução do gasto energético (80%). Na Fundação COI, o processo de Gestão Financeira tem três indicadores, um positivo, um negativo e um parcialmente negativo (50%).



		
PROCESSO: PS05 Gestão de Compras		
Nº DE INDICADORES: 3		
0	0	12
		
PROCESSO: Compras		
Nº DE INDICADORES: 3		
100%	100%	100%

Em ambas as Instituições, os indicadores que medem os indicadores do Processo de Compras são positivos, com uma média de 100%.





PROCESSO: PGM01 Sistema de Gestão da Qualidade

Nº DE INDICADORES: 10

96,76%	73,33%	0	100%	197	92%	4	3	11	0
--------	--------	---	------	-----	-----	---	---	----	---

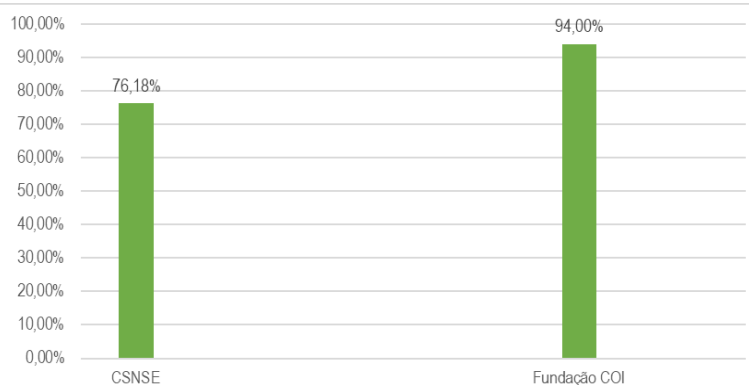


PROCESSO: Processo de Avaliação de Desempenho e Melhoria

Nº DE INDICADORES: 7

Não medido	88%	99%	93%	89%	100%	Não medido
------------	-----	-----	-----	-----	------	------------

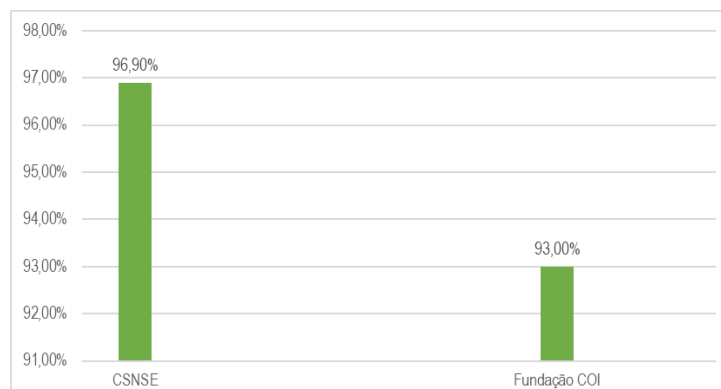
No CSNSE, o processo Sistema de Gestão da Qualidade tem nove indicadores positivos e um negativo (76,18%). Na Fundação COI, o processo de Avaliação de Desempenho e Melhoria possui sete indicadores (94%), cinco deles positivos e dois não medidos.



			
PROCESSO: Gestão de Parcerias			
Nº DE INDICADORES: 4			
87,60%	100%	1	100%

	
PROCESSO: Processo de Avaliação de Desempenho e Melhoria	
Nº DE INDICADORES: 1	
93%	

No CSNSE, o processo Gestão de Parcerias tem quatro indicadores, três deles positivos e um negativo (96,90%). Na Fundação COI, este processo é medido com um indicador, que se apresenta positivo (93%).



Missão: "Cuidar e promover a qualidade de vida, com dedicação, partilhando com amor."

Tourencinho, 06 de dezembro, 2022

Responsável:


(Joana Isabel Martins Monteiro)