

COMUNICAÇÃO DE RESULTADOS ANUAIS

RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE SATISFAÇÃO 2012, 2013 e 2014

Pretendemos com os questionários da avaliação da satisfação, à semelhança dos anos anteriores, avaliar a satisfação de todas as partes interessadas, visando melhoria contínua dos serviços prestados. Os resultados a seguir apresentados refletem os níveis de satisfação global das diferentes respostas sociais dos últimos 3 anos:

PARTES INTERESSADAS	RESULTADOS – Nível de Satisfação		
	2012	2013	2014
Pessoas Apoiadas CAO I	100%	100%	100%
Pessoas Apoiadas CAO II	96,67%	100%	100%
Pessoas Apoiadas LRE	96,66%	85,3%	100%
Média global:	97,78%	95,1%	100%
Colaboradores	97,3%	97,78%	84,09%
Parceiros	95,3%	97,62%	100%

GESTÃO DE SUGESTÕES E RECLAMAÇÕES – 2012, 2013 e 2014

2012	CAO I	CAO II	LRE	GERAL	TOTAL
Nº de sugestões	28	13	9	8	58
Nº de medidas de melhoria implementadas e eficazes	25	13	9	8	55
Nº de reclamações	0	0	2	0	2
Nº de ações corretivas implementadas e eficazes	0	0	2	0	2
2013	CAO I	CAO II	LRE	GERAL	TOTAL
Nº de sugestões	34	30	11	23	98
Nº de medidas de melhoria implementadas e eficazes	34	29	11	20	94
Nº de reclamações	0	0	0	0	0
Nº de ações corretivas implementadas e eficazes	0	0	0	0	0
2014	CAO I	CAO II	LRE	GERAL	TOTAL
Nº de sugestões	25	20	13	12	70
Percentagem de medidas de melhoria aceites para implementação	92%	100%	100%	91,67%	95,92%
Nº de reclamações	0	0	2	1	3
Percentagem de ações corretivas consequentes de reclamações, implementadas e eficazes	0	0	50%	100%	75%

**Nº DE REGISTOS DE OCORRÊNCIAS NO ÂMBITO DO CONTROLO DE MAUS TRATOS,
ABUSOS, NEGLIGÊNCIA E DISCRIMINAÇÃO**

ANO	Nº DE REGISTOS DE OCORRÊNCIAS	RESPOSTA SOCIAL
2012	1	LRE
2013	0	—
2014	0	—

RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO DOS COLABORADORES

MÉDIA DA AVALIAÇÃO DE DESEMPENHO POR GRUPO FUNCIONAL (escala de 1 a 4 valores)					
Ano	Coordenação	Técnico	Técnico-Profissional	Auxiliar	Suporte
2012	3	3,05	3	2,56	2,97
2013	3,56	3,37	3,1	2,68	2,79
2014	3,9	3,6	3	3,1	3,5

GRAU DE CONCRETIZAÇÃO DO PLANO ANUAL DE ATIVIDADES

ANO	GRAU DE CONCRETIZAÇÃO
2012	87,5%
2013	84,72%
2014	76,92%

GRAU DE CONCRETIZAÇÃO DO PLANO DE MELHORIA DA QUALIDADE

ANO	GRAU DE CONCRETIZAÇÃO
2012	50%
2013	70%
2014	72%

GRAU DE CONCRETIZAÇÃO DO PLANO ANUAL DE FORMAÇÃO

ANO	GRAU DE CONCRETIZAÇÃO
2012	60%
2013	41,67%
2014	78,57%