

FUNDAÇÃO COI

1. Visto
2. Reunião CA
3. Divulgação

24.04.2018

Myaly

RELATÓRIO: BENCHMARKING EXTERNO FUNDAÇÃO COI/ LIGA DOS AMIGOS DA QUINTA DO CONDE

2017

Instituição Particular de Solidariedade Social
Pinhal Novo, 1980



ÍNDICE

1. Introdução	5
2. Metodologia	7
3. Análise dos resultados (Ano 2017)	8
3.1. Processo de Recursos Humanos	8
3.2. Análise comparativa do plano de formação	8
4. Processo de avaliação do desempenho e Melhoria	8
4.1. Análise comparativa do grau de satisfação dos clientes, colaboradores e parceiros	8
5. Conclusão	10

1. INTRODUÇÃO

À semelhança dos anos transatos e na sequência do Sistema de Gestão implementado na Fundação COI, nomeadamente Norma Portuguesa ISO 9001:2008 e Manuais da Qualidade do Instituto de Segurança Social, IP., nível A, na prestação de serviços realizados aos nossos clientes, na área social, pelo quarto ano consecutivo efetuamos externamente o benchmarking e benchlearning entre duas Instituições.

A Instituição parceria Liga dos Amigos da Quinta do Conde, (adiante designada por LAQC), que pelo segundo ano consecutivo disponibilizou os seus resultados do sistema de gestão implementado e certificado.

Assim, o presente relatório foi elaborado com base nos dados fornecidos pela Instituição suprarreferida.

Há sete anos que a Fundação realiza o benchmarking interno (desde 2010), nomeadamente entre as respostas sociais da área do acolhimento, da área dos idosos e da área da deficiência.

Por considerarmos o método de benchmarking e benchlearning uma mais-valia ao sistema, este também promove o desenvolvimento de melhores práticas organizacionais, nos diferentes locais da Instituição, auxiliando no desenvolvimento da eficiência do desempenho dos processos.

A Fundação COI ao utilizar este método tem por objetivo o aperfeiçoamento da prestação dos serviços e do melhoramento da qualidade do bem estar físico, psicológico e emocional do(s) cliente(s) e conjuntamente, identificar aspetos que possam promover melhores resultados ao nível da sustentabilidade económico-financeira da Instituição.

A LAQC forneceu o resultado de desempenho dos processos definidos relativos à sua área de intervenção, nomeadamente da área pedagógica (Creche e Pré-Escolar) e dados relativos a avaliação de satisfação de colaboradores, clientes e parceiros. Disponibilizou ainda, os resultados obtidos do grau de cumprimento do plano de formação interno.

A Liga dos Amigos da Quinta do Conde é uma Instituição Particular de Solidariedade Social (IPSS), criada por iniciativa de um grupo de amigos, que no decorrer do ano de 2001, se juntaram preocupados com os problemas da Quinta do Conde (área urbanística de grande dimensão de génese ilegal). Imbuídos pelo sentimento do dever para com seus concidadãos, impelidos pelos problemas sentidos pela população, decidem congregar esforços com o objetivo de defender os interesses desta comunidade.

A Liga com as valências de Creche e Pré-Escolar para um numero superior a 150 crianças e cerca de 25 colaboradoras nos diversos sectores da Instituição, que tem como principal objetivo o desenvolvimento integral da criança, para que esta se desenvolva equilibradamente nos vários domínios: físico motor, aprendizagem e cognição, pessoal e social, higiene, saúde e segurança.

A (LAQC) iniciou o processo de implementação do sistema de gestão da qualidade na resposta social de creche em setembro de 2012, efetuando a reconversão da Norma da NP ISO 9001:2015 no ano passado. A resposta social de Creche foi certificada pelos manuais da qualidade do Instituto de Segurança Social, I.P, com nível A.

2. METODOLOGIA

- **Amostra:** Resultados obtidos nos processos pela FCOI e os resultados fornecidos/enviados pela LAQC.
Os dados utilizados e sujeitos a comparação de desempenho, são aqueles cujos objetivos e indicadores dos processos, são semelhantes.
- **Indicadores:** Fundação COI:
- Os indicadores do processo de recursos humanos:
 - Grau de cumprimento do plano de formação é $\geq 30\%$;
- Os indicadores do processo de medição, análise e melhoria:
 - Avaliação de satisfação dos colaboradores é $\geq 80\%$;
 - Avaliação de satisfação dos clientes creche é $\geq 80\%$;
 - Avaliação de satisfação dos clientes pré-escolar é $\geq 80\%$;
 - Avaliação de satisfação de parceiros é $\geq 80\%$;
 - Nº de reclamações creche, a contabilizar;
 - Nº de reclamações pré-escolar, a contabilizar;
 - Tempo de resposta a clientes é ≤ 10 dias úteis.
- **Indicadores:** Liga dos Amigos da Quinta do Conde:
- Os indicadores do processo gestão de recursos:
 - Grau de cumprimento das ações no plano de formação é $\geq 100\%$;
- Os indicadores do processo de avaliação / satisfação das partes interessadas:
 - Avaliação de satisfação dos colaboradores é $\geq 75\%$;
 - Avaliação de satisfação dos clientes creche é $\geq 80\%$;
 - Avaliação de satisfação dos clientes pré-escolar é $\geq 80\%$;
 - Avaliação de satisfação de parceiros é $\geq 75\%$;
 - Nº de reclamações creche, a contabilizar;
 - Nº de reclamações pré-escolar, a contabilizar;
 - Tempo de resposta a clientes é ≤ 10 dias úteis.

- **Tratamento dos dados:** Considerados os resultados obtidos nos questionários de avaliação de satisfação dos colaboradores, clientes (creche e pré-escolar), parceiros, nº de reclamações, tempo de resposta às reclamações, Plano de Formação e os indicadores dos processos entre as duas Instituições, foi efetuada a comparação entre os resultados obtidos.

3. ANÁLISE DOS RESULTADOS (Ano 2017)

3.1. Processo de Recursos Humanos

3.2. Análise comparativa do plano de formação

As duas Instituições têm definido no sistema de gestão o indicador do processo dos recursos humanos, nomeadamente grau de cumprimento do plano de formação.

Verifica-se que a FCOI ficou a 1% de atingir a meta definida, ou seja, obteve o resultado de 29% de cumprimento. A LAQC ficou abaixo da meta definida, ou seja 73% de cumprimento.

Contudo, a FCOI na sequência do resultado obtido definiu estratégias de melhoria, à semelhança do ocorrido no ano passado.

Indicador	FUNDAÇÃO COI		LIGA DOS AMIGOS DA QUINTA DO CONDE	
	Meta	2017	Meta	2017
Grau de cumprimento do plano de formação	30%	29%	100%	73%

Tabela 1. Análise comparativa de desempenho do processo de recursos humanos.

4. PROCESSO DE AVALIAÇÃO DO DESEMPENHO E MELHORIA

4.1. Análise comparativa do grau de satisfação dos clientes, colaboradores e parceiros

Na seguinte tabela é possível observar que a FCOI obteve maior percentagem de avaliação de satisfação de colaboradores, face à LAQC. Assim, o grau de satisfação dos colaboradores, parceiros e clientes de creche na FCOI ficou acima dos resultados obtidos pela LAQC.

A FCOI apresenta uma diferença de (+6%) de resultado de desempenho do processo de avaliação de satisfação de creche, relativamente aos resultados obtidos pela LAQC.

Excetua-se os resultados atingidos na avaliação de satisfação de clientes pré-escolar que a LAQC obteve melhores resultados.

Relativamente ao desempenho de avaliação de satisfação de clientes de Pré-escolar, apresenta uma diferença de (-4%), face à LAQC.

Os resultados da avaliação de satisfação de parceiros da LAQC não foram disponibilizados, pelo que não permite a comparação.

No que concerne às reclamações recebidas pela FCOI registou-se uma reclamação na Creche e uma outra no Pré-Escolar, no ano transato. Em contrapartida a LAQC obteve três reclamações no total, todas na resposta social de Creche.

O tempo de resposta aos clientes da FCOI que efetuaram reclamação ficou dentro do prazo definido ≤ 10 dias. Quanto à LAQC atingiu a meta definida em processo de 4 dias de tempo de resposta aos clientes.

Indicador	FUNDAÇÃO COI		LIGA DOS AMIGOS DA QUINTA DO CONDE	
	Meta	2017	Meta	2017
Avaliação de Satisfação de Colaboradores	80%	91%	75%	88%
Avaliação de Satisfação de Parceiros	80%	91%	75%	Sem dados
Avaliação de Satisfação de Clientes - Creche	80%	90%	80%	84%
Avaliação de Satisfação de Clientes - Pré-escolar	80%	89%	80%	93%
Nº de reclamações Creche	A contabilizar	1	A contabilizar	0
Nº de reclamações Pré-Escolar	A contabilizar	1	A contabilizar	0
Tempo de resposta a clientes	≤ 10 dias úteis	4	4	4

Tabela 2. Análise comparativa de desempenho de processo de avaliação do desempenho e melhoria.

5. CONCLUSÃO

Após a análise dos dados disponibilizados pela Liga dos Amigos da Quinta do Conde, conseguimos efetuar a comparação dos resultados de desempenho do processo de avaliação de satisfação dos clientes, colaboradores e parceiros.

A LAQC apenas intervém na área da infância, nomeadamente Creche e Pré-Escolar que em contrapartida, a FCOI tem um vasto leque de intervenção social e de certificação do Sistema de Gestão. Contudo, verificamos que os resultados são positivos para ambas as Instituições nos diferentes processos analisados.

Assim, conseguimos perceber que as duas Instituições apresentam resultados de monitorização dos indicadores semelhantes e que se consideram positivos.

Esta parceria e outras que possam surgir, permitem realizar e conhecer outras práticas institucionais, nesta área de intervenção social e através destas estabelecer-se melhores métodos de intervenção e de melhoria dos sistemas implementados e ainda da manutenção da sustentabilidade económico-financeira das Instituições.



SEDE

Av. Zeca Afonso 2955-220 Pinhal Novo

Tel: 212 362 302

Fax: 212 387 741

Email: fundacao@fundacao-coi.pt

www.fundacao-coi.pt

www.facebook.com/fundacaocoi

FUND

de
com

AO SERVIÇO