



# ACASO

## RELATÓRIO

ESTUDO DE POSICIONAMENTO

E

REVISÃO DA MISSÃO, VISÃO E VALORES



[www.ipss-acaso.org](http://www.ipss-acaso.org)



## ENQUADRAMENTO

A fim de pensar o futuro aumentando também a diversidade de oferta de serviços, na ACASO procuramos entender onde estamos agora, isto é, como somos vistos e reconhecidos na nossa área de influência.

Para além disso, acreditamos que uma cultura corporativa forte confere identidade aos membros da instituição e, através da partilha de uma visão de futuro e comportamentos esperados, juntos estaremos direcionados para o alcance dos nossos objetivos, por mais desafiadores que sejam.

No âmbito das comemorações dos 90 anos da ACASO foram promovidas várias dinâmicas que envolveram as equipas, utentes e associados da instituição na revisão de conceitos-chave da estrutura da instituição.

Neste relatório serão apresentados os resultados de duas dinâmicas: O processo de revisão do posicionamento da instituição e a revisão da sua missão, visão e valores.

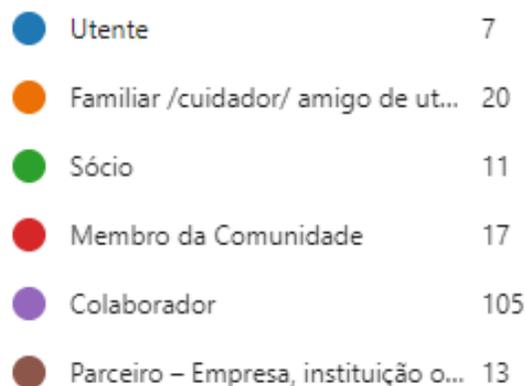
Foram analisadas mais de 270 respostas no conjunto das duas dinâmicas tendo os dados sido recolhidos através de dois questionários *online* utilizando a ferramenta Microsoft Forms.



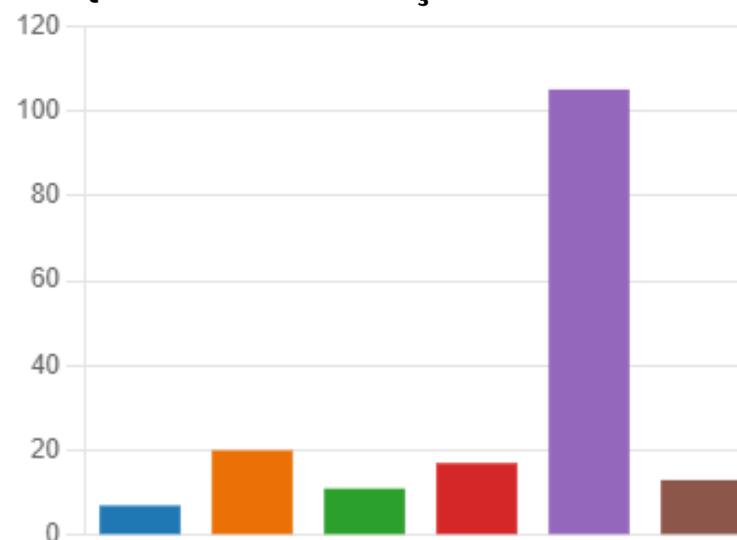
# ESTUDO DE POSICIONAMENTO

O estudo de posicionamento teve 180 respostas tendo sido considerados as respostas dos 173 inquiridos que responderam “sim” à pergunta de seleção “Conhece a ACASO?”.

Em termos de tipos de relação com a instituição, a maioria das respostas recolhidas (aproximadamente 61%) foram de colaboradores da ACASO.



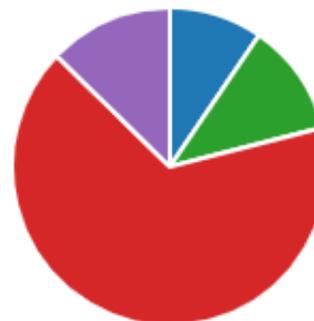
### QUAL A SUA RELAÇÃO COM A ACASO?



Observou-se ainda que, tal como representado no gráfico abaixo, a maioria dos respondentes (aproximadamente **58%**) conheceu a ACASO através de **pessoas conhecidas**, que pode ser justificado pelo facto de ser uma instituição com 90 anos de existência e que nalgum momento direta ou indiretamente pode ter intervindo junto de elementos do círculo de convivência dos inquiridos.

## COMO TOMOU CONHECIMENTO DA NOSSA INSTITUIÇÃO?

● Internet	15
● Media	0
● Atividades desenvolvidas	18
● Pessoas conhecidas	104
● Outro	20

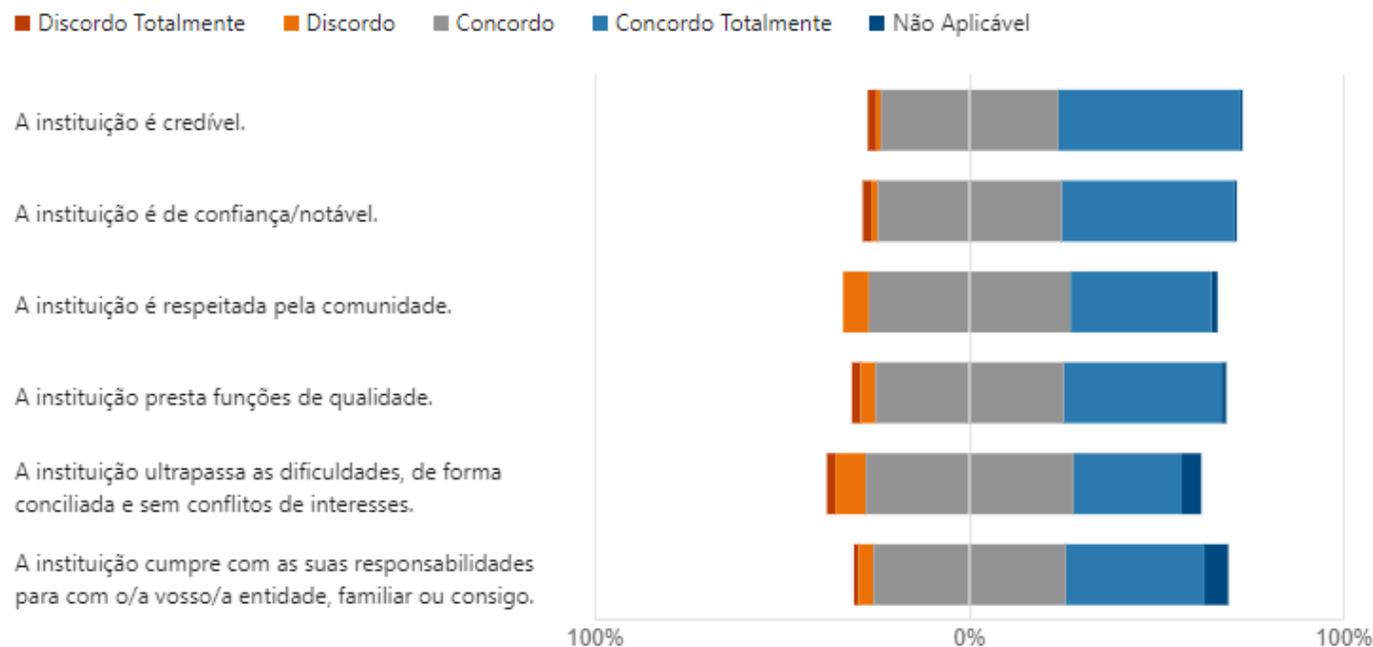


Neste estudo, observou-se que é muito raro a ACASO se relacionar de forma pontual/ocasional com os inquiridos, como apresentado no gráfico abaixo. São na sua maioria (aproximadamente **42%**) relações de mais de 10 anos o que mostra mais uma vez que a ACASO está presente no caminho da comunidade há muito tempo, um resultado esperado tratando-se de uma das maiores IPSS's do concelho de Olhão.

● Relação Pontual/Ocasional	3
● Menos de 1 ano	18
● Entre 1 e 5 anos	44
● Entre 5 e 10 anos	26
● Mais de 10 anos	65



## IMAGEM GLOBAL DA INSTITUIÇÃO

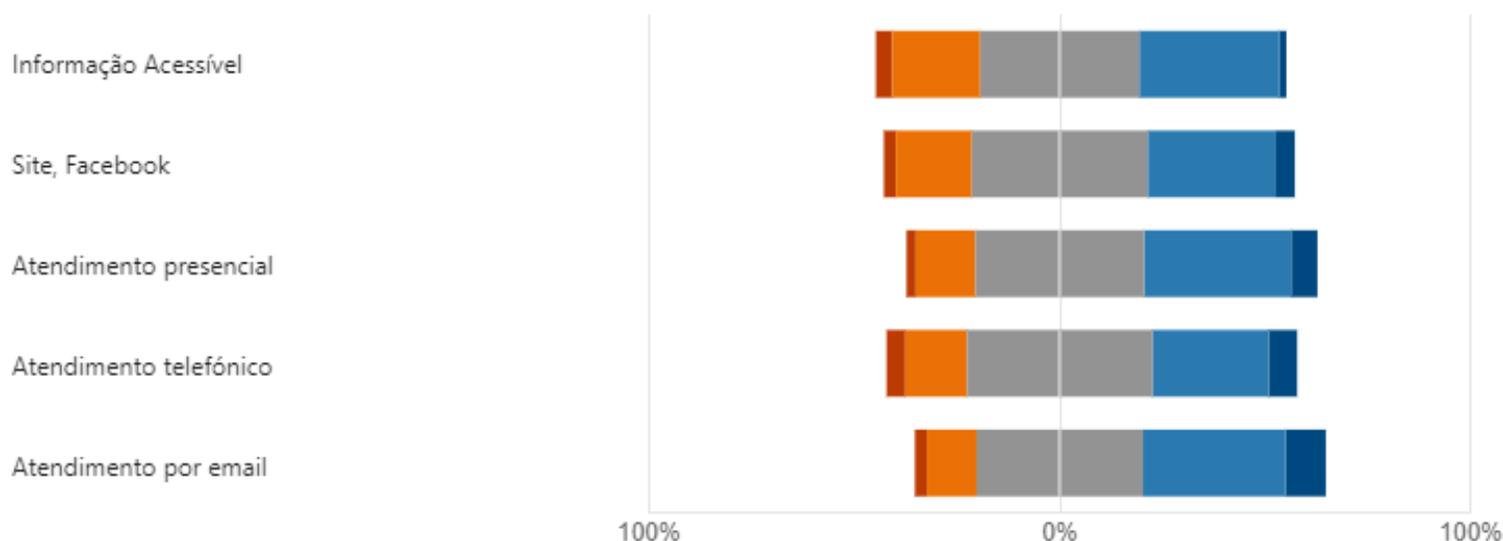


Quanto à imagem da instituição junto dos inquiridos observou-se que de uma forma geral os inquiridos vêem a ACASO como uma instituição **credível, de confiança/notável, respeitada** pela comunidade, que presta funções de **qualidade, transparente** e que cumpre com a sua palavra. Apenas 3,5% dos inquiridos discorda da afirmação “A instituição é de confiança/notável”.

No que à **informação disponível** diz respeito, com recurso ao gráfico abaixo é possível concluir que para **96%** dos inquiridos é **suficiente, boa ou muito boa**. Observou-se ainda que o atendimento presencial é a fonte de informação melhor avaliada e o atendimento telefónico a fonte com maior margem de melhoria (Insuficiente-4,6%, suficiente-15%, bom-45,1%, muito bom-28,3%, Não se aplica – 6,9%), como se verifica no gráfico abaixo.

## INFORMAÇÃO

■ Insuficiente ■ Suficiente ■ Bom ■ Muito Bom ■ Não aplicável

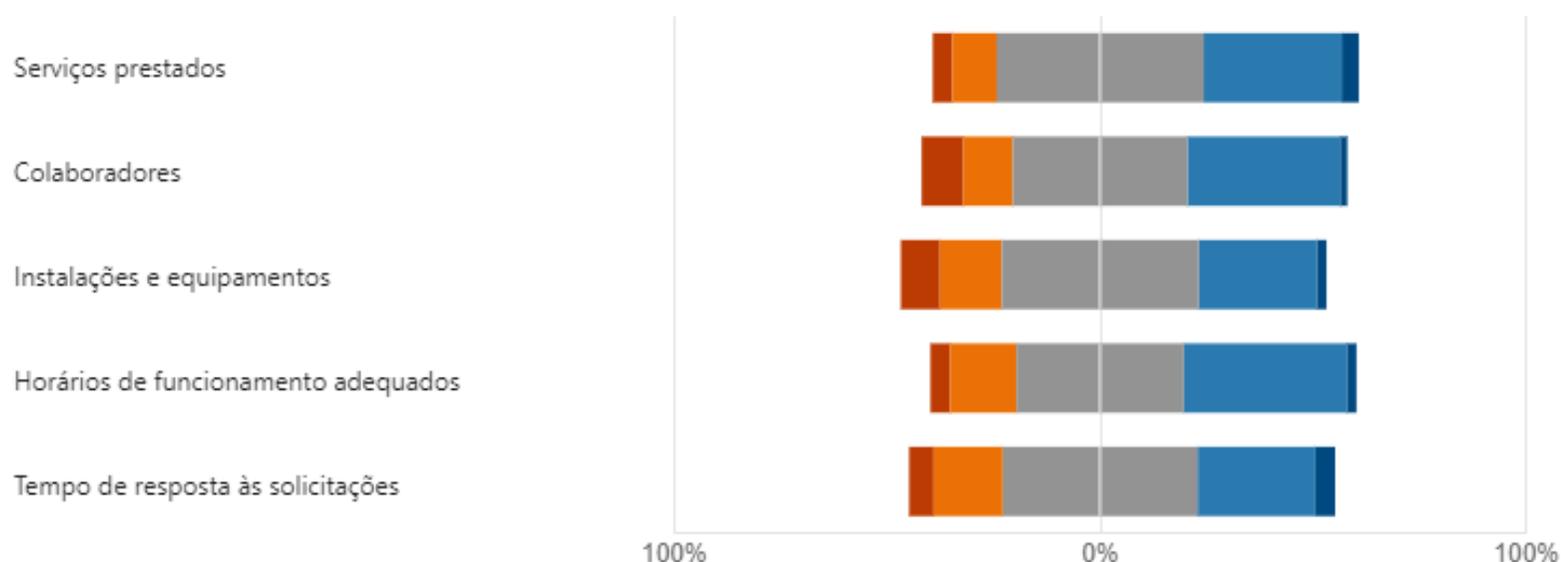


Relativamente à **qualidade dos colaboradores e serviços prestados** pela ACASO, é possível verificar analisando o gráfico abaixo que 81% e 76,8% respetivamente dos inquiridos consideram ser **boa** ou **muito**

**boa**. Acreditando 9,2% que a qualidade das instalações e equipamentos insuficiente. Observou-se ainda que os **horários de funcionamento** são percebidos como **adequados** para a maioria dos indivíduos e o tempo de resposta a solicitações para 5,8% dos inquiridos como pouco adequados.

## SERVIÇOS

■ Insuficiente ■ Suficiente ■ Bom ■ Muito Bom ■ Não aplicável



Quando questionados acerca da **relevância da atuação** da ACASO, apenas 1% dos inquiridos não consideraram **importante** o trabalho desenvolvido pela ACASO. No entanto, 14% considera que a informação e divulgação das entidades desenvolvidas não é regular. Neste sentido, considera-se uma

oportunidade a elaboração de um plano de comunicação que permita a divulgação e disponibilize informação nos diferentes canais existentes.

**DO QUE CONHECE, CONSIDERA  
IMPORTANTE O TRABALHO  
DESENVOLVIDO PELA ACASO?**



**CONSIDERA QUE EXISTE  
DIVULGAÇÃO/INFORMAÇÃO REGULAR DAS  
ATIVIDADES DESENVOLVIDAS PELA ACASO?**



Procurou-se ainda perceber quais as necessidades da comunidade relativamente a respostas sociais que ainda não existam. Para além do alerta para a necessidade de criação de **mais vagas em Jardim de Infância** e **estruturas de apoio a idosos**, nomeadamente ERPI's, serviços de apoio domiciliário com horário alargado, para os inquiridos seria importante a criação de estruturas nas áreas: ATL/Colónia de férias para crianças com deficiência; Clube desportivo para **pessoas com deficiência**; Encaminhamento de jovens e adultos com deficiência no que diz respeito ao emprego; **Intervenção precoce**; Apoio às **pessoas em condição de sem abrigo**; **Lar residencial** para doentes mentais; **Clínica** solidária; **cuidados paliativos**; **unidade promoção e autonomia** e **formação** para cuidadores informais. Para 21% dos inquiridos as respostas

sociais atualmente detidas pela ACASO “já abrange a maior parte da comunidade” ou “não falta nada”. De um modo global, e considerando todos os aspetos todos os inquiridos estão **satisfeitos** (92%) com a sua relação com a instituição. Os restantes 8% consideram que a má qualidade da alimentação, os baixos salários e o mau acompanhamento dos utentes são dificuldades que levam à sua **insatisfação**.

## SUGESTÕES DE MELHORIA

- Diminuição dos dias de encerramento do CEDI Porta Mágica;
- Dinamização área cultural;
- Formações entre os parceiros no que diz respeito à partilha de experiência profissional para melhorarmos/evoluirmos desde as nossas capacidades aos conhecimentos;
- Melhoria da qualidade dos recursos humanos;
- Melhora das instalações, materiais e serviço de manutenção de espaços;
- Melhoria da qualidade das refeições;
- Aumento de salários;
- Melhoria da comunicação externa;
- Melhoria da capacidade no atendimento telefónico e resposta a emails;
- Melhoria da situação financeira;
- Modernização da frota de transportes;
- Dinamização do site;
- Aumentar o nº de atividades;



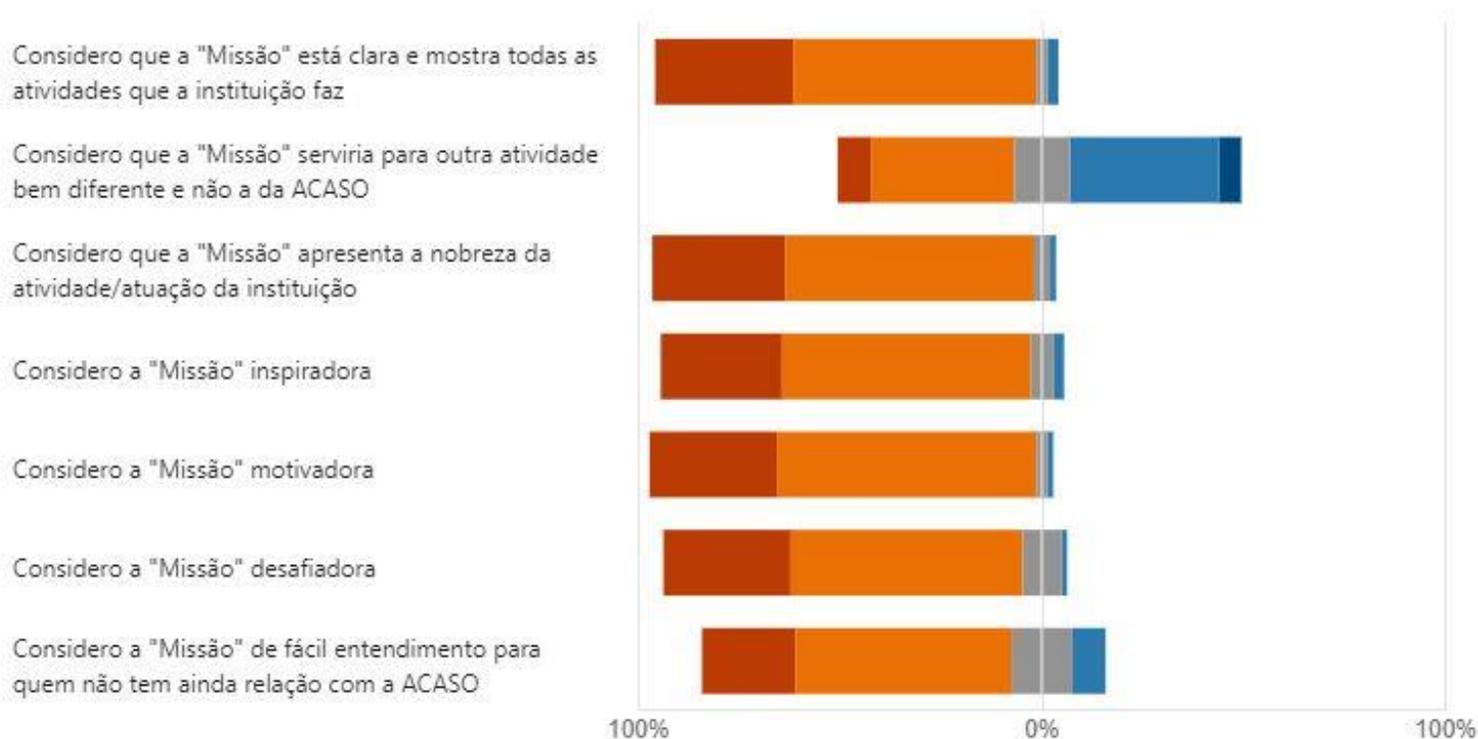
# REVISÃO DA MISSÃO, VISÃO E VALORES



Entrando numa **análise interna** da instituição e da qual se esperavam reitrar melhorias e sugestões de mudança para **atualização de aspetos chaves** que guiam a forma de atuação da ACASO, nesta dinâmica foram inquiridos 73 membros da instituição entre eles membros da Direção, sócios e colaboradores das diferentes respostas sociais.

## Missão

■ Concordo Totalmente ■ Concordo ■ Não concordo nem discordo ■ Discordo ■ Discordo Totalmente



Como é possível observar no gráfico acima, para a maioria dos inquiridos, a **missão** da ACASO está **clara**, é representativa das atividades que desenvolve, inspiradora, motivadora, desafiadora e de **fácil entendimento**. Apesar destas opiniões, para 44% dos inquiridos, a atual missão da ACASO “serviria para outra atividade bem diferente e não a da ACASO”. O que mostra que apesar de, em geral, a missão ser considerada adequada para quase metade da amostra a missão pode ser muito genérica e pouco explícita no que às atividades que desenvolve diz respeito.

No presente questionário foi disponibilizado um campo para que os inquiridos sugerissem de forma voluntária alguma sugestão de melhoria relativamente à atual missão da ACASO. Tendo em consideração que a atual missão da ACASO é:

"Procurar de forma permanente e em articulação com os parceiros sociais, contribuir para a valorização e desenvolvimento da sociedade, em geral, no concelho de Olhão, através de atividades socioculturais, que promovam o bem-estar dos seus utentes de forma contínua, sempre com o objetivo de prestar serviços de elevada qualidade e profissionalismo."

Foi sugerido pelos inquiridos:

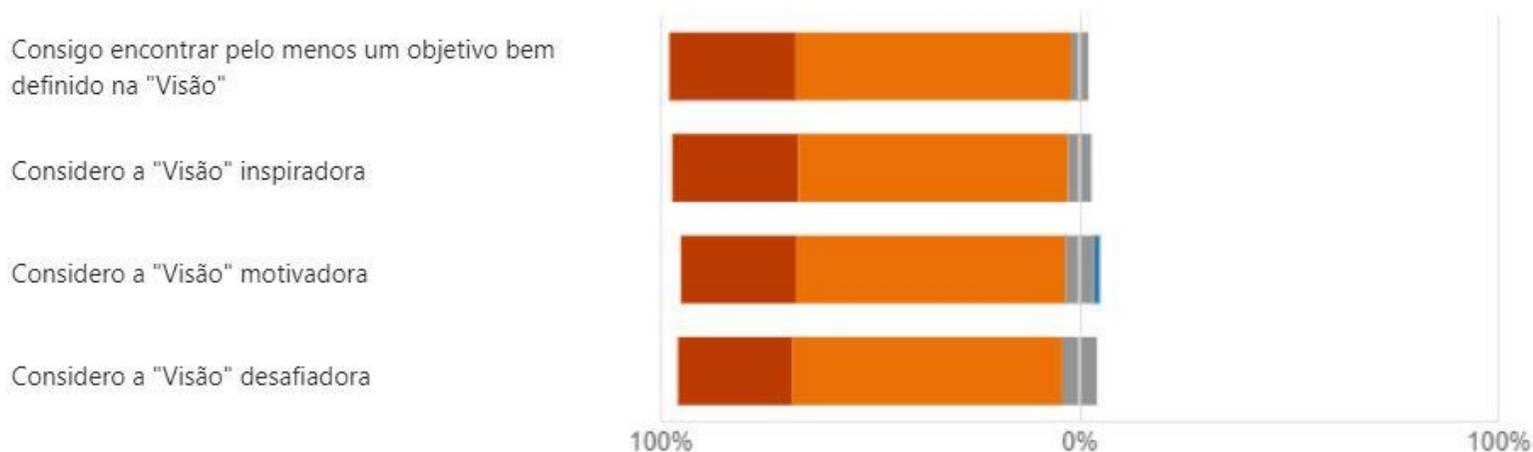
- A redução do texto para que a missão fosse de leitura mais rápida;
- A alteração do excerto “no concelho de Olhão” para “no Algarve”;

- A alteração do excerto “em geral, no concelho de Olhão” para “em particular no concelho de Olhão”;
- A consideração de outras áreas como a desenvolvimento/capacitação/crescimento dos utentes, na missão da ACASO. Atualmente a missão só faz referência ao bem-estar;
- A dinamização da informação acerca do trabalho desenvolvido pela ACASO, divulgando de forma criativa a missão para que todos (internamente e externamente) a assimilem;
- A missão deveria ser mais explicativa;
- A missão deveria ter em consideração a valorização dos colaboradores com alguns anos de trabalho e os superiores andarem mais no terreno;

No que à **visão** da ACASO diz respeito, é possível concluir no gráfico abaixo que é possível detetar pelo menos um objetivo bem definido, é **inspiradora**, desafiadora e **motivadora**. Apenas 1,6% dos inquiridos não se sente motivado pela visão atual da instituição.

## Visão

■ Concordo Totalmente ■ Concordo ■ Não concordo nem discordo ■ Discordo ■ Discordo Totalmente



Tal como para a recolha de sugestões de melhoria da missão da ACASO, foi disponibilizado um campo para que os inquiridos se manifestassem. Tendo em consideração que a atual missão da ACASO é:

"Ser a instituição de referência no setor da cultura, saúde e apoio social do concelho de Olhão, com prestígio regional, reconhecida pela sua forte ligação à comunidade e excelência na sua capacidade de intervenção."

Os inquiridos consideram que:

- A visão está clara e objetiva;
- A visão da ACASO deve prosseguir;
- Incluir o trabalho colaborativo com as instituições escolares para integração e valorização do que a ACASO faz e promove;
- A ACASO não deve desistir da dinamização de uma rede de relações (pessoais, funcionais, etc.) que possa ser capilar na sociedade;
- A visão deverá considerar mais apoio na área da saúde

Relativamente aos **valores** que guiam atualmente as **ações e comportamentos** daqueles que fazem parte da ACASO, é possível observar com recurso ao gráfico abaixo que de um modo geral, para os inquiridos, os valores atuais **refletem a forma de estar das equipas**, podem ser considerados nas avaliações de desempenho dos colaboradores, são uma fonte de inspiração, podem ser praticados por todos e os utentes e familiares sentem estes valores quando os colaboradores lhes prestam serviços.

No entanto, para aproximadamente 7% dos inquiridos, os valores atuais da ACASO não são suficientes para mostrar a quem inicia funções o que lhes é esperado. Tal pode mostrar uma oportunidade para uma tentativa de partilhar no início das funções quais os valores da instituição e de que forma serão importantes para um bom desempenho das funções de novos colaboradores.

## Valores

■ Concordo Totalmente  
 ■ Concordo  
 ■ Não concordo nem discordo  
 ■ Discordo  
 ■ Discordo Totalmente

Considero que os nossos utentes/familiares sentem estes valores na prestação do nosso serviço

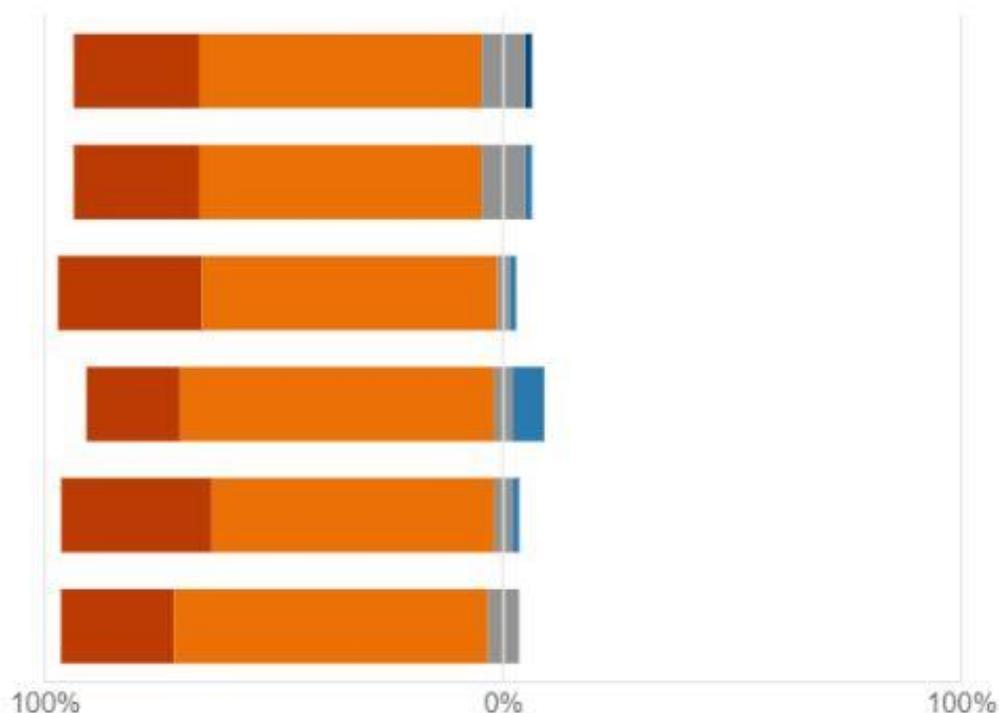
Considero que é uma fonte de inspiração

Considero que pode ser praticado por todos na instituição

Considero que é suficiente para mostrar a quem inicia funções o que lhes é esperado

Considero que pode ser usado na avaliação dos colaboradores

Considero que reflete a forma de estar da equipa onde me insiro



A fim de perceber quais os valores mais importantes para os inquiridos, pediu-se que ordenassem os valores atuais da ACASO por ordem crescente de importância, deixando na sua posição aquele que considerassem mais importante.

Analisando esquema abaixo é possível concluir que, para os inquiridos, o valor atual que consideram **mais importante** é o **profissionalismo**, seguido da **responsabilidade**. E os valores menos importantes, a proatividade e a modernização/ inovação.



Para rever e procurar melhorias neste tópico, foi também no presente questionário disponibilizado um campo para que os inquiridos sugerissem de forma voluntária sugestões relativamente aos atuais valores da ACASO.

Os inquiridos consideram que:

- Os valores atuais definem a instituição;
- Deveriam integrar a lista de valores:
  - Sensibilidade
  - Empatia
  - Humildade
  - Disciplina
  - Resiliência
  - Respeito
  - Lealdade;
  - Ética, isto é, trabalhar de forma transparente assumindo o compromisso de ter sempre em consideração valores morais considerados fundamentais a todos aqueles que com a instituição se relacionam;

## **CONSIDERAÇÕES FINAIS**

Estas duas dinâmicas foram criadas no âmbito das comemorações dos 90 anos da ACASO e pretende-se desenvolver esta modalidade de pesquisa de forma mais regular para que seja possível não só responder às necessidades da comunidade como também traçar de forma mais eficaz a estratégia da instituição através da utilização eficiente de recursos.

Estes dados permitem conhecer e ter uma visão diferente de como a instituição, os seus colaboradores, os serviços que presta são percebidos e se tal vai ao encontro dos objetivos traçados a curto e longo prazo.

Para saber mais sobre a ACASO. Visite o nosso site: [www.ipss-acaso.org](http://www.ipss-acaso.org)