



sindicato nacional dos quadros e técnicos bancários

news snqtb

74
agosto 2022



**SNQTB
INQUÉRITO DE
AVALIAÇÃO DA
SATISFAÇÃO DOS
SÓCIOS E
BENEFICIÁRIOS 2022**

94%
dos inquiridos
recomendaria a
adesão ao Sindicato a
colegas não sócios.





Tiago Teixeira

Diretor Nacional, Pelouros
Marketing e Comunicação

Dedicamos esta edição em exclusivo à análise ao inquérito de satisfação efetuado que foi enviado no passado dia 7 de julho a todos os sócios, de acordo com o RGPD. O nosso Sindicato enviou 20.122 inquéritos, tendo recebido 2.689 respostas até ao final do mês. A percentagem de resposta foi de 13,4%. Tratou-se da maior taxa de resposta até agora, o que muito vos agradecemos.

Este é o terceiro ano consecutivo em que auscultamos, por esta via e de forma aprofundada, a opinião dos sócios. Recordo que os resultados do ano passado podem ser consultados na edição da sua newsletter de novembro de 2021 e os de 2020 na sua edição de julho.

É com grande satisfação que olhamos para estes resultados. São um claro sinal de um elevado nível de satisfação dos nossos sócios com o trabalho realizado por esta direção, o que nos dá alento para continuar nesta missão.

Naturalmente, esta é uma radiografia que reflete a opinião dos inquiridos num dado momento, mas a consistência ano após ano dos números obtidos é, como referi, gratificante.

Mas, acima de tudo, este é mais um instrumento relevante, a juntar a outros, que nos permite confirmar ou infirmar a nossa própria perceção sobre o trabalho em curso e que nos alerta, porventura, para aspetos reais ou potenciais de insatisfação que não eram necessariamente evidentes para nós.

Tal como aconteceu no ano passado, o presidente do nosso Sindicato, Paulo Gonçalves Marcos, com a sua habitual frontalidade, aborda nestas páginas as questões que merecem o maior número de alertas da parte dos inquiridos. Convido-o, por isso, a ler a sua entrevista aqui publicada.

E como ocorreu também nos últimos dois anos, os resultados deste inquérito serão alvo de análise atenta pela direção do SNQTB, sendo certo que não deixarão certamente de suscitar uma reflexão atenta e eventuais ajustamentos.

Sempre com o intuito de corrigir e melhorar, dentro daquilo que é razoável e possível. É também por isto que o SNQTB e o SAMS Quadros são o melhor Sindicato e o melhor subsistema de saúde!

35%

DESCONTO

OLIVER PEOPLES



Campanha exclusiva para sócios SNQTB.
Válida de 1 a 31 de agosto de 2022.

Não acumulável com outros descontos/promoções/vouchers/protocolos.



GRAU °C = EUROS
NA COMPRA DE ÓCULOS DE SOL



APROVEITE AS ALTAS TEMPERATURAS E BENEFICIE DA CAMPANHA
DESCONTO igual à TEMPERATURA

Campanha a decorrer de 1 de julho a 31 de agosto de 2022. Não acumulável com outros descontos/promoções/vouchers/protocolos.



49%

dos sócios que responderam ao inquérito conhece as vantagens da Rede Escolha Informada e, de 1 a 5, o grau de satisfação com os serviços prestados é de 4,2.

95%

(ou 4,6) dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito com a rapidez dos reembolsos do SAMS Quadros.

- O **GRAU DE SATISFAÇÃO**, de 1 a 5, com a abrangência de acordos e diversidade no tipo de assistência é de **4,2**.
- De 1 a 5, o **GRAU DE SATISFAÇÃO COM A EMISSÃO DE TERMOS DE RESPONSABILIDADE EM FUNÇÃO DA RAPIDEZ DE RESPOSTA AO SEU PEDIDO É DE 4,3**.



DJUCL

De 1 a 5, o grau de satisfação quanto à prontidão de resposta no caso de ter apresentado uma exposição ao Departamento Jurídico e de Contencioso Laboral (DJUCL) foi de 4,1. Idêntico valor para o grau de satisfação com a informação que lhe foi comunicada pelo DJUCL.

QUALIDADE

O grau de satisfação quanto à prontidão de resposta no caso de ter apresentado uma reclamação ou exposição ao Departamento de Qualidade é de 4, numa escala de 1 a 5. O grau de satisfação com a decisão que lhe foi comunicada foi de 3,9.

REPER

O grau de satisfação geral com a atividade sindical e laboral do Sindicato foi de 4, numa escala de 1 a 5.



SERVIÇOS CENTRAIS

De 1 a 5, o grau de satisfação com o atendimento prestado, incluindo o telefónico, pelos serviços centrais do SNQTB é de

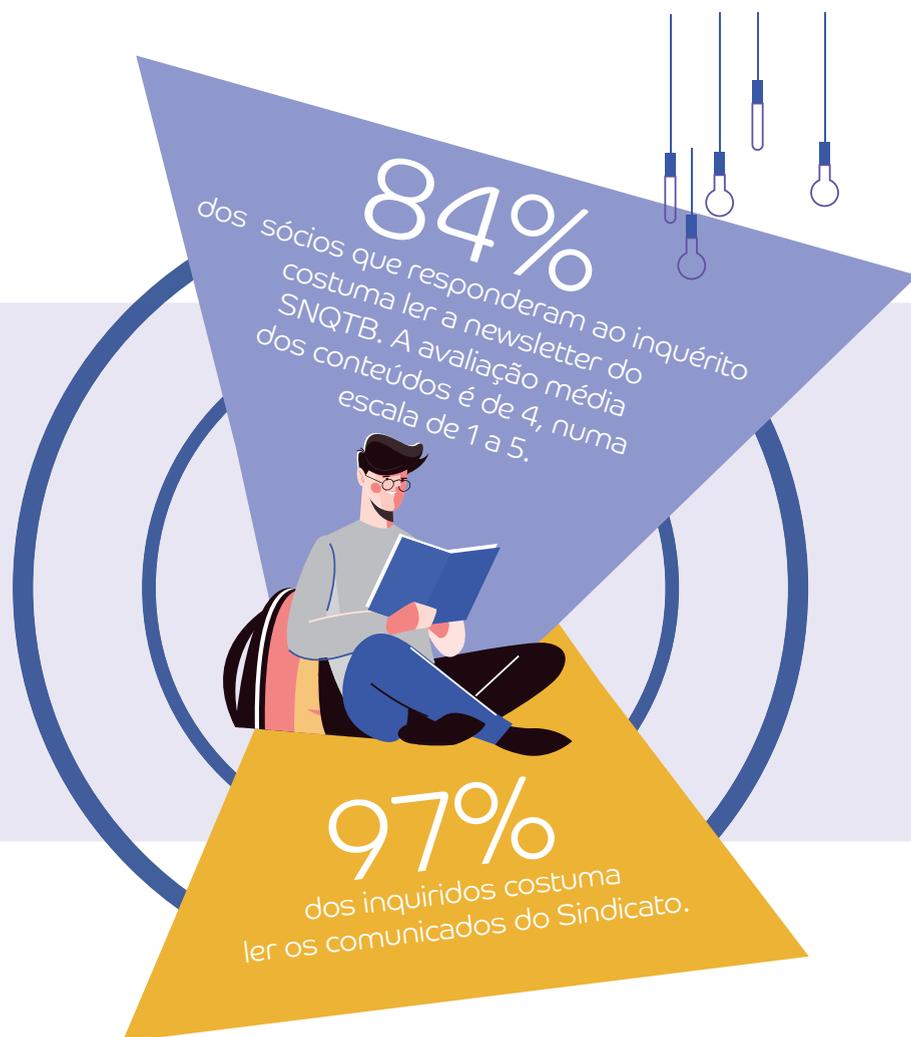
4,3.

95%

dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito com o atendimento presencial prestado pela sua delegação do SNQTB. O atendimento telefónico recebe uma avaliação média de 4,5.

85%

dos sócios que responderam ao inquérito e que participaram em atividades promovidas pelo SNQTB de cultura, recreio, desporto e lazer, ou pela Fundação Social Bancária (FSB), consideraram-nas interessantes. O grau de satisfação com essas mesmas ações foi de 4.



27%

dos inquiridos consignaram 0,5% do seu IRS à Fundação Social Bancária.



FSB
FUNDAÇÃO SOCIAL BANCÁRIA

80%

dos sócios que responderam ao inquérito sabe que o SNQTB dispõe da oferta de seguros especialmente desenvolvida para si através da Mediadora Independente de Seguros (MIS).

O grau de satisfação com o atendimento, serviço e produtos é de 4, numa escala de 1 a 5.

mis
MEDIÇÃO INDEPENDENTE DE SEGUROS

ÓTICA
SAMSQUADROS
Parceiro Ergovisão

44%

dos inquiridos já visitou uma das Óticas SAMS Quadros, em Lisboa ou no Porto, o que compara com 38% no ano anterior.

A avaliação média é de 4,3 relativamente ao atendimento e de

4,2
quanto aos produtos.

De 1 a 5, o grau de satisfação com a atuação global do SNQTB é de 4,2.
94% dos inquiridos recomendaria a adesão ao Sindicato a colegas não sócios.



“As condições permitem agora mais algumas alterações nas participações e muito em breve serão divulgadas.”

Antes de abordar o inquérito deste ano, julgo ser interessante começar por rever a nossa entrevista do ano passado. Recordo que em 2021 os comentários e sugestões dos sócios incidiam sobre três áreas:

[a] comunicação das alterações do regulamento e tabelas;

[b] participações; e

[c] atendimento telefónico.

Quer fazer um ponto de situação?

Sim. Começo pelo atendimento telefónico. Creio ter sido evidente a melhoria depois de algumas dificuldades sentidas no ano passado. As razões desses constrangimentos já os expliquei na entrevista anterior. Hoje, os dados que temos apontam para números residuais de chamadas não atendidas, sendo que, no caso das delegações, as poucas chamadas não atendidas são posteriormente alvo de retorno da nossa parte. As dificuldades estão ultrapassadas, aliás como o feedback dos sócios o confirma.



Paulo Gonçalves Marcos
Presidente da Direção do SNQTB

Quanto à comunicação das alterações ao regulamento e tabelas?

Como referi no ano passado, iria ser feito um esforço para melhorar a comunicação, como não poderia deixar de ser. Foi o que sucedeu. Hoje o tema deixou de ser um fator de ruído. Este é um bom exemplo, aliás, da importância deste inquérito anual. Não tendo nós a noção de que existia esta insatisfação, assim que dela se teve conhecimento, tal como foi por mim aqui assumido, foram adotadas medidas para assegurar maior visibilidade. Está resolvido.

O outro tema era as participações. O que nos permite fazer a ponte para o inquérito deste ano em que o tema surge uma vez mais.

É verdade. Este é um tema especialmente complexo. Repito o que aqui disse aquando do inquérito de 2021. A gestão das participações é um exercício dinâmico. Se a despesa cresce acima das receitas, como todos compreendem, é necessário salvaguardar a sustentabilidade e reequilibrar o exercício anual. Foi o que se fez no passado.

Depois de um ano muito difícil, em 2019, com um resultado líquido negativo de 1,7 milhões de euros, a direção teve de tomar medidas. Vimos, aliás, outros subsistemas de saúde a confrontarem-se com o mesmo problema. O SNQTB, entretanto, voltou a ter resultados líquidos positivos. Obviamente, nós não temos um acionista para remunerar. Portanto, se existe liquidez, ela será repassada para os sócios.

Foi o que aconteceu com a suspensão dos pagamentos adicionais?

Exatamente. A suspensão dos pagamentos adicionais foi uma primeira

medida nesse contexto. Sem querer ainda assumir publicamente outros compromissos específicos, no entanto posso garantir que haverá outras medidas ainda este ano no âmbito das participações.

Isto dito, os sócios não podem exigir ao SAMS Quadros aquilo que o subsistema não pode comportar do ponto de vista financeiro, sob pena de se voltar a resultados negativos que poderiam colocar em causa a sua sustentabilidade. Creio que todos percebemos isso. Mas, repito, as condições permitem agora mais algumas alterações nas participações e muito em breve serão divulgadas.

Um outro tema que surgiu no inquérito tem que ver com a falta de visibilidade do que é feito no âmbito sindical.

Aqui está um bom exemplo da importância deste inquérito anual. Foi para nós uma surpresa completa esta percepção de falta de informação até porque, em paralelo, temos também sócios a referirem-se ao excesso de comunicações sindicais. Vamos olhar para o tema com o cuidado que merece para tentar perceber melhor o que se poderá fazer para reforçar a comunicação neste âmbito. Fica aqui, desde já, esse compromisso.

A terminar, tal como no ano passado, muitos sócios fazem também questão de elogiar o trabalho desenvolvido.

Correndo o risco de me repetir, tal como disse também no ano passado, recebemos esses elogios com muito orgulho e é estimulante perceber que o nosso trabalho e dedicação são valorizados. Muito grato por isso. Isto dito, encaro esse feedback como um estímulo para fazer mais e melhor, aliás tal como as observações contendo reparos mais críticos. Não se é o Sindicato liderante ignorando as dificuldades e os desafios.

Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários
Rua Pinheiro Chagas, 6
1050-177 Lisboa

Diretor da Newsletter: Tiago Teixeira.
Edição, Redação e Design: SNQTB.
Impressão e Acabamento: Portofolio Lda.
Periodicidade: Mensal.
Tiragem: 22 000 exemplares.



213 581 800

213 581 888



sams.quadros@snqtb.pt

assistência médica
domiciliária e aconselhamento
médico telefónico



instagram



facebook



linkedin



youtube



website

