

sindicato nacional dos quadros e técnicos bancários

news snqtb

49

julho 2020

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

INQUÉRITO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS SÓCIOS E BENEFICIÁRIOS

A satisfação dos sócios e beneficiários é um tema central e uma constante prioridade dos órgãos sociais, dos serviços centrais, das delegações e das comissões sindicais. Dito de forma muito clara, a razão de existir do SNQTB é o sócio e o foco do Sindicato é a satisfação das aspirações dos associados, naturalmente obedecendo sempre a uma lógica de sustentabilidade.

No seu dia a dia, o SNQTB tem múltiplos canais para recolher o feedback dos associados e, sempre que necessário, intervir para resolver potenciais pontos de atrito ou problemas que, infelizmente, não foi possível detetar em tempo oportuno.

Isto dito, nada substitui a consulta direta aos associados, uma prática que o SNQTB vai promovendo com alguma regularidade. Assim, no final de maio deste ano, o SNQTB enviou a todos os sócios um inquérito através do qual se pretendia avaliar o seu grau de satisfação. Entre 28 de maio e 3 de junho, o SNQTB recebeu 1830 respostas.

Os resultados apurados nesta consulta alargada, para a qual todos os sócios foram convocados, são os que de seguida se descrevem e se abordam pelos diversos diretores nacionais do SNQTB.



Paulo Rodrigues

O SAMS Quadros tem vindo a efetuar um esforço no alargamento da sua oferta de prestadores da área da saúde, dando claro ênfase a modelos que acomodem princípios de preços compreensivos. A Rede Escolha Informada (REI), tem sido o exemplo mais evidente desse esforço. Um conjunto significativo de novas entidades com quem foram negociados centenas de atos em regime de preço fechado, cumprindo com o desiderato de apresentarmos uma oferta sustentável e com contornos de previsibilidade, permite uma substancial capilaridade associada a uma robusta oferta ao dispor dos sócios.



96% dos inquiridos revelaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos (1661 respostas) com a qualidade dos serviços das entidades prestadoras SAMS Quadros.



95% dos inquiridos revelaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos (1518 respostas) com os serviços prestados pela entidade prestadora SAMS Quadros à qual recorreu.

Sem nunca comprometer o princípio da liberdade de escolha, através do seu serviço de orçamentos, os sócios podem hoje obter informações adicionais, não só em relação às entidades selecionadas assim como em relação a alternativas para os casos em que considerem obter segundas opiniões médicas.



55% dos inquiridos revelaram que conhecem as vantagens da Rede Escolha Informada.

10% dos inquiridos revelaram que já recorreram à Rede Escolha Informada.

86% dos inquiridos revelaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos (159 respostas) com os serviços prestados na Rede Escolha Informada.

O inquérito de satisfação realizado junto dos sócios permite-nos observar duas nuances deveras importantes e que devem ser exaltadas. A amplitude no índice de recurso a esta rede tem uma margem expressiva para progressão, pois apenas 10% dos inquiridos recorreu a uma entidade da REI; mas o mais relevante é o esmagador sentido de satisfação na utilização, quando observamos que, dos 159 inquiridos, 86% ficaram muito satisfeitos ou satisfeitos com a experiência. Estes dados são claramente indicadores de que a solução construída para os sócios é válida e reconhecida, que acrescenta valor em várias dimensões e que tem merecidamente o seu lugar de destaque na panóplia de oferta SAMS Quadros.



Leonor Cunha

Este inquérito permitiu-nos aferir a sensibilidade dos sócios para a rapidez de resposta na comparticipação de despesas de saúde e para a emissão de Termos de Responsabilidade. Assim, verificámos que 95% dos sócios que nos responderam estão muito satisfeitos ou satisfeitos com a rapidez de resposta no reembolso de despesas de saúde. O resultado muito positivo decorre do esforço que tem sido feito pela equipa que trata os pedidos de reembolso em melhorar sistematicamente os níveis de serviço, indo ao encontro das necessidades dos associados.



95% dos inquiridos revelaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos (1698 respostas) em termos de rapidez dos reembolsos do SAMS Quadros.



86% dos inquiridos revelaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos (1196 respostas) em termos de rapidez na emissão de Termos de Responsabilidade.

Quanto à rapidez na emissão de Termos de Responsabilidade, 86% dos sócios que responderam à pergunta estão muito satisfeitos ou satisfeitos. E neste aspeto é referida pelos associados a demora emissão do Termos de Responsabilidade. Apesar do contínuo esforço que temos vindo a fazer para que os níveis de serviço satisfaçam os sócios, importa lembrar que a demora sentida por vezes decorre da complexidade de muitos atos clínicos que nos são submetidos, dada a necessidade de análise, em sede de Conselho Clínico, de toda a documentação associada ao processo, e em alguns casos em sede de Comissão Diretiva do SAMS Quadros.



Henriqueta Sousa

Em boa hora foi lançada esta iniciativa, a qual nos permite conhecer o impacto da nossa atividade junto dos sócios e, em particular, o que mudou no dia a dia com a disponibilização dos novos ativos digitais do SNQTB.

Uma imagem mais atual e apelativa, bem como uma utilização simplificada, foram fatores que estiveram desde a primeira hora no projeto das novas plataformas.

Com agrado, confirmamos uma percentagem elevada no uso de funcionalidades recorrentes, as quais vieram facilitar, por exemplo, a apresentação de despesas de saúde por parte dos sócios.

Neste contexto, na continuação da melhoria contínua, poderemos adiantar que, a curto prazo, iremos desmaterializar alguns processos em linha com a simplificação de funcionalidades.

A significativa percentagem de satisfação relativamente aos conteúdos apresentados mostra não só que estamos alinhados com os interesses dos sócios, mas também que existe ainda um espaço significativo de melhoria pela frente.



Roger Loureiro



94% dos inquiridos revelaram que são utilizadores do Portal do Sócio.



90% dos inquiridos revelaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos com os conteúdos e funcionalidades do Portal (1548 respostas).

A avaliação média de 4,2% deixa-nos muito satisfeitos, agradecidos e motivados para continuar.

As 13 delegações do SNQTB existentes em todo o território continental (Aveiro, Braga, Coimbra, Covilhã, Faro, Leiria, Lisboa, Porto, Santarém, Setúbal e Viseu) e também nos Açores e na Madeira, são um canal privilegiado na relação entre o sindicato e o SAMS Quadros e os seus sócios e beneficiários, não descurando o papel fundamental desempenhado pelas comissões sindicais nos respetivos bancos, junto dos nossos sócios no ativo.

É objetivo de cada uma das delegações ter uma atitude proativa junto dos sócios e beneficiários que acompanha e procurar responder de uma forma assertiva às questões que lhe são colocadas. Alcançar as melhores soluções nas diversas áreas de atuação do SNQTB é uma preocupação constante, nomeadamente na saúde, no apoio jurídico e na área sindical.



94% dos inquiridos revelaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos (1335 respostas) com o atendimento prestado pela sua delegação do SNQTB.



94% dos inquiridos revelaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos (1251 respostas) com o atendimento telefónico das delegações do SNQTB.

Os 94% dos nossos associados que revelaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos são a evidência de que estamos no "Rumo Certo".

Na área da saúde, é importante destacar o apoio dado pelas delegações na prestação de informações sobre a Rede de Escolha Informada, sobre a emissão de Termos de Responsabilidade, sobre as vantagens do Cartão Família, entre outras matérias.

Por último, é de salientar o papel igualmente relevante e proativo das delegações no aconselhamento de soluções vantajosas para os sócios e beneficiários na área dos seguros, através da sua participada Mediação Independente de Seguros (MIS) e na promoção de atividades culturais e recreativas, cujo acolhimento pelos nossos sócios e beneficiários tem sido cada vez mais entusiástico.



Ana Conceição



Raul Rosa

Pague 1, OFERTA do 2º par!

Na compra dos seus óculos de sol, oferecemos os segundos óculos de sol. Na compra dos seus óculos graduados, oferecemos o 2º par de lentes graduadas brancas ou coloridas.

Ótica SAMS Quadros Porto

Rua Júlio Dinis, n.º 935 R/C Dto. 4050-327 Porto
Tel.: 221 119 739

Ótica SAMS Quadros Lisboa

Av. António Augusto de Aguiar, n.º 142 A 1050-099 Lisboa
Tel.: 215 825 128

2ª a 6ª feira das 11h às 19h e sábado das 10h às 18h30.

Não acumulável com outras campanhas, descontos, protocolos, talões ou vouchers. Consulte as condições numa Ótica SAMS Quadros.



Além de propostas anuais de revisão das tabelas salariais, de pensões de reforma e sobrevivência, e demais cláusulas de expressão pecuniária (diuturnidades, ajudas de custo, subsídios), tem o SNQTB vindo a promover, através da Representação Permanente para a negociação de Instrumentos de Regulação Coletiva de Trabalho (REPER-IRCT), a revisão global do clausulado nos diversos acordos em vigor (ACT e AE's).

Fizemo-lo na CGD e no EuroBic, negociações encerradas no início de 2020 e onde já ficaram consagrados aumentos salariais para o ano em curso. Também na Fenacam, Parvalorem e no Grupo BCP, onde mantemos negociações em curso. Pretendemos igualmente concluir no BNP Paribas após finalização e entrega da proposta.

Acompanhando a evolução da legislação laboral e das sugestões recebidas por parte dos associados, conseguimos ter hoje em vigor, em diversos acordos, cláusulas que introduzem benefícios e direitos superiores aos consagrados no Código de Trabalho, como sejam o subsídio de nascimento ou a possibilidade de acompanhar os filhos no primeiro dia de escola do 1º e 2º ciclos do ensino básico.

Este ano efetuámos propostas para introdução nos acordos em vigor de novas cláusulas relativas ao teletrabalho, ao assédio, à regulamentação da utilização, em ambiente de trabalho, de ferramentas digitais e, no sentido de impedir que as atualizações salariais negociadas sejam absorvidas por redução de outras parcelas remuneratórias.

Redobrámos a preocupação em melhorar cláusulas já existentes, nomeadamente, com proposta de promoções acima do nível 10, melhoria da compensação monetária por utilização de viatura própria na ausência de transportes públicos, possibilidade de transferência de local de trabalho em casos de violência doméstica e, possibilidade de faltas justificadas para apoio na assistência inadiável a parente ou afins ascendentes.

Por último, salientamos o facto de estas negociações estarem ainda muito marcadas por um contexto muito difícil do setor em Portugal, após a intervenção da troika. Recordamos que em 2011 ocorreu a denúncia do ACT e entre esse ano e 2015 não ocorreram aumentos salariais.

Os bancários, como classe que está na linha da frente de apoio à economia e aos portugueses, justificam respeito e a melhoria das suas condições remuneratórias e condições de trabalho em linha com o empenho e dedicação que têm revelado.



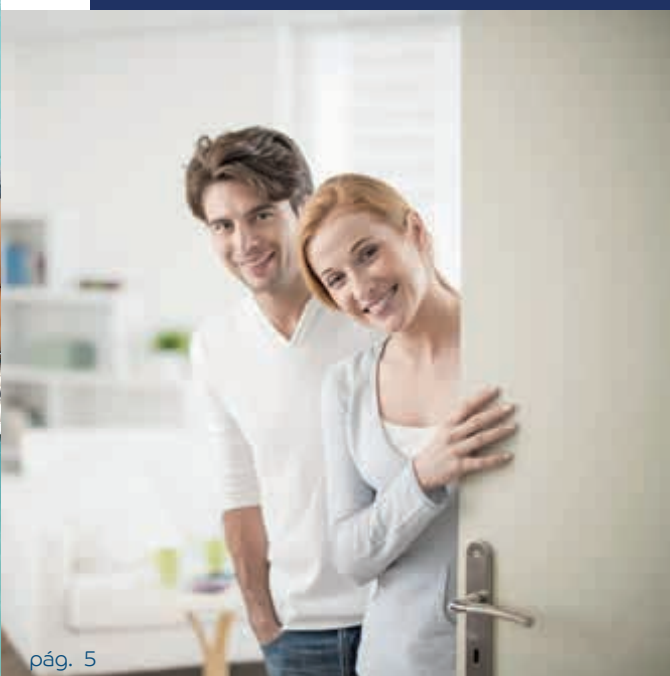
Pedro Brito



68% dos inquiridos revelaram ter conhecimento de que o SNQTB dispõe de uma Representação Permanente (REPER) da negociação dos Instrumentos de Regulação Coletiva de Trabalho (IRCT).



80% dos inquiridos revelaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos (986 respostas) com a atividade sindical e laboral do SNQTB.



mis
MEDIÇÃO INDEPENDENTE DE SEGUROS

Seguro de Vida Crédito Habitação

O Seguro de Vida que o protege a si e aos seus projetos pessoais e familiares. Associado ao seu crédito à habitação, garante o pagamento do capital em dívida à entidade credora em caso de Morte ou Invalidez.

Quer aprender como poupar com o seu Seguro de Vida Crédito Habitação

simule em www.snqtb.pt

SNQTB - SINDICATO NACIONAL DOS QUADROS E TÉCNICOS BANCÁRIOS

Liderança, Rigor, Sustentabilidade.

Com 37 anos de existência, o Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários assegura uma gestão rigorosa do SAMS Quadros há quase 30 anos e mantém uma intervenção sindical liderante em defesa dos bancários. Com rigor, no presente preparamos o futuro.





Tiago Teixeira

Esta newsletter, cuja edição começou no mandato anterior e que está quase a atingir as 50 edições mensais, é o exemplo prático mais visível da revolução empreendida na área da comunicação, interna e externa, que foi implementada no SNQTB pela equipa do "Novo Rumo", entre 2015 e 2019, e que agora tem tido a devida continuidade com a equipa renovada do "Rumo Certo".

Através das suas newsletters, circulares, comunicados, artigos nos jornais e presença ativa na comunicação social e nas redes sociais (como é o caso do Instagram, LinkedIn, Facebook), o SNQTB tem procurado potenciar uma comunicação eficaz de proximidade. De forma estrategicamente enquadrada, tem sido o nosso objetivo reforçar a capacidade de informar os associados, mas também os bancários em geral. Com uma dupla vertente interna/externa, cujas fronteiras nem sempre são estanques, a estratégia de comunicação do SNQTB tem pretendido também difundir as suas posições junto de um público mais vasto e, por essa via, tem sido nosso propósito dialogar com a comunidade em geral.



87% dos inquiridos revelaram que costumam ler a newsletter do SNQTB.



88% dos inquiridos revelaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos (1385 respostas) com os conteúdos da newsletter do SNQTB.



97% dos inquiridos revelaram que costumam ler os comunicados emitidos pelo SNQTB.

Naturalmente, é com muito agrado que registamos o feedback positivo dos associados que responderam ao inquérito, mas humildemente nunca esquecendo que é sempre possível fazer mais e melhor. É isso que os nossos associados nos exigem e merecem, e é com essa abordagem que trabalhamos todos os dias com o propósito de ir ao encontro das suas necessidades e que procuramos, noutros patamares comunicacionais, salvaguardar seus os interesses.

Os resultados obtidos revelam que a maioria dos sócios inquiridos se encontra satisfeita com a rapidez de resposta e resolução dos problemas apresentados.



72% dos inquiridos revelaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos (515 respostas) com a rapidez de resposta e vontade aplicada na resolução de problema ou reclamação.



António Rodrigues

Esta área tem sido assegurada pelo Departamento de Qualidade que, para além de rececionar as reclamações dos nossos associados, recebe também sugestões e opiniões fundamentais para a melhoria contínua dos serviços prestados.

Constatamos ainda que a maioria das comunicações dos sócios são na realidade exposições ou pedidos de esclarecimento, os quais procuramos responder de forma rigorosa e esclarecedora em tempo útil e com elevado nível de serviço.

O Departamento de Qualidade tem vindo a assumir um papel cada vez mais predominante no dia a dia do SAMS Quadros, assumindo muitas vezes a sua vertente de mediador entre o associado e as diversas áreas administrativas, delegações e comissões sindicais.

Através das várias interações entre todas as partes envolvidas e consequente resolução dos assuntos e temas que nos são colocados, procuramos contribuir e promover a melhoria da qualidade do serviço que é prestado. A nossa preocupação principal é a satisfação do sócio.

Para finalizar, gostaríamos de referir que o tratamento das reclamações é uma das áreas que todos os anos é sujeita a auditorias na área da qualidade e no âmbito da certificação de serviço atribuída por uma entidade especializada.



Paulo Gonçalves Marcos
Presidente da Direção do SNQTB



93% dos inquiridos revelaram estar muito satisfeitos ou satisfeitos (1675 respostas) com a atuação global do SNQTB.



96% dos inquiridos revelaram que recomendariam a adesão ao SNQTB a colegas não sócios.

Os resultados que aqui se divulgam, relativos ao inquérito de avaliação do grau de satisfação dos associados, são uma radiografia detalhada que reflete a opinião dos inquiridos num determinado momento. Naturalmente, mantemos os pés muito bem assentes no chão, mas com igual realismo não podemos ignorar os resultados globais que aqui se detalham.

Por isso, registamos com agrado o grau de satisfação com a atuação global, bem como o elevado número de associados que recomendaria a colegas bancários, que não são nossos sócios, a sua adesão ao SNQTB.

Como se verifica, estamos no “Rumo Certo”, num exercício cuja finalidade diária passa por assegurar uma gestão eficaz, por garantir ao sócio o máximo retorno nas diversas esferas em que o SNQTB intervém e, numa perspetiva mais longa, por salvaguardar a sustentabilidade deste projeto.

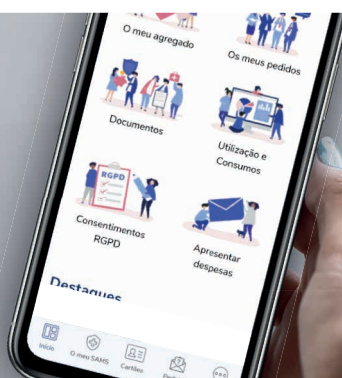
Como tenho referido em diversas intervenções, todos os dias trabalhamos para reforçar a nossa capacidade de intervenção sindical, salvaguardar os direitos laborais dos associados e oferecer a melhor relação custo/benefício na área dos cuidados de saúde.

Naturalmente, a realidade é dinâmica. Os desafios evoluem e exigem da nossa parte capacidade de adaptação e de resposta. Também por isso o feedback dos sócios é importante, na medida em que nos confirma, ou nos alerta, para novas expectativas que teremos de avaliar nos processos de decisão.

Aliás, os resultados deste inquérito já foram alvo de uma primeira análise pela direção do SNQTB e serão motivo de uma avaliação mais pormenorizada nas semanas seguintes. Longe de ser um exercício isolado, esta será uma prática a que seguramente voltaremos no futuro. Sempre com o intuito de informar, corrigir e melhorar.

A todos os que participaram, o nosso agradecimento pelo seu precioso contributo.

app snqtb
o seu sindicato na sua mão.



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



sams.quadros@snqtb.pt

213 581 888

assistência médica
domiciliária e aconselhamento
médico telefónico



instagram



facebook



linkedin



youtube



website