

newsnqtb

Sindicato Nacional dos Quadros e Técnicos Bancários

85

JULHO 2023

Excellent



Verry Good



Good



Nice



Not Bad



Customer Reviews

5



SNQTB
Inquérito de Avaliação
da Satisfação dos Sócios
e Beneficiários 2023

97%

97% dos inquiridos
recomendaria a adesão ao
Sindicato a colegas não sócios.



Tiago Teixeira
Diretor Nacional, Pelouros
Marketing e Comunicação

Liderar também pelo exemplo!

Pelo terceiro ano consecutivo dedicamos um número da nossa newsletter em exclusivo à apresentação dos resultados obtidos no inquérito de avaliação da satisfação dos sócios. Este ano agregamos também os resultados dos anos anteriores para se ter melhor uma perspetiva da evolução conseguida.

É com enorme orgulho que tenho de realçar que, pelo que conheço, nenhum outro sindicato convoca os sócios para que se pronunciem transversalmente sobre o seu funcionamento e apresenta publicamente os resultados dessa grande consulta.

Importa realçar também que este ano o inquérito teve a maior percentagem de respostas de sempre, tendo respondido 18,8% dos sócios inquiridos (3963 respostas). Sobre a representatividade deste inquérito não restará qualquer dúvida!

Muito agradecemos o tempo que os sócios dedicaram a responder ao inquérito porque este é um instrumento de análise muito importante para nós.

Nos anos anteriores, e como poderá ler na entrevista nesta edição com o presidente do SNQTB, Paulo Gonçalves Marcos, os resultados destes inquéritos permitiram introduzir melhorias que foram ao encontro de chamadas de atenção dos sócios. O mesmo sucederá certamente este ano.

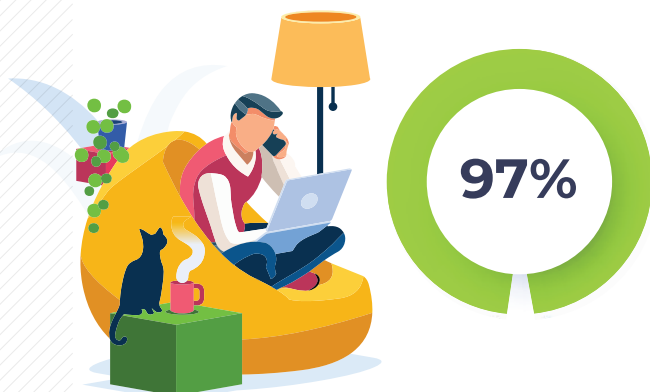
Mas falemos dos resultados obtidos. Foi com enorme satisfação que, uma vez encerrado o inquérito, constatámos que na esmagadora maioria das questões os resultados obtidos este ano foram iguais ou melhores do que em 2022.

No ano em que alcançámos a fasquia dos 22 mil sócios, de enfatizar também que 97% dos inquiridos recomendaria a colegas não sócios a adesão ao SNQTB.

Sim. Nós somos o Sindicato liderante, com muito orgulho e fruto de muito trabalho diário. Significa isto que vamos descansar à sombra dos louros?

Em circunstância alguma. Tal não faz parte do nosso ADN. Uma vez mais, vamos olhar com atenção para os resultados obtidos este ano. E da leitura mais fina, que se seguirá, certamente resultarão novas melhorias.

Por todos, com todos e para todos.



97% dos inquiridos recomendaria a adesão ao Sindicato a colegas não sócios.

	SIM	NÃO
2023	97%	3%
2022	94%	6%
2021	95%	5%
2020	96%	4%



Sindicato Nacional dos Quadros e
Técnicos Bancários

Rua Pinheiro Chagas, 6 - 1050-177 Lisboa

Diretor: Tiago Teixeira.
Edição, redação e design: SNQTB.
Periodicidade: mensal.
Tiragem: 22.000 exemplares.

- 213 581 800 - Linha de Apoio ao Sócio
- 213 581 888 - Assistência Domiciliária e Aconselhamento Médico Telefónico
- 213 581 880 - Serviço de Vídeo-Consulta
- 213 581 855 - Serviço de Orçamentos
- 213 581 818 - DJUCL - Departamento Jurídico e de Contencioso Laboral
- 239 838 745 - Apartamentos FSB
- 213 581 855 - Rede Escolha Informada

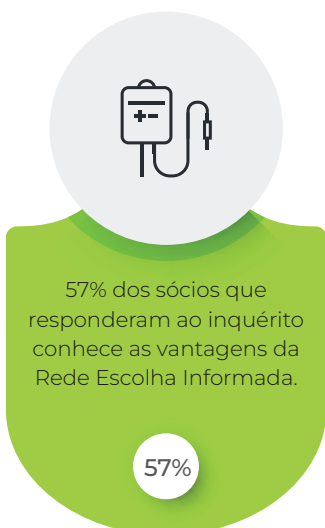
CONTACTOS DAS DELEGAÇÕES:

- Aveiro**
234 383 267 – aveiro@snqtb.pt
- Braga**
253 613 351 – braga@snqtb.pt
- Coimbra**
239 838 745 – coimbra@snqtb.pt
- Covilhã**
275 314 290 – covilha@snqtb.pt
- Faro**
289 882 538 – faro@snqtb.pt
- Funchal**
291 238 980 – funchal@snqtb.pt
- Leiria**
244 813 563 – leiria@snqtb.pt
- Lisboa**
213 581 870 – lisboa@snqtb.pt
- Ponta Delgada**
296 286 118 – pdelgada@snqtb.pt
- Porto**
222 076 600/8 – porto@snqtb.pt
- Ribatejo/Oeste**
243 093 030 – ribatejo.oeste@snqtb.pt
- Setúbal**
265 091 000 – setubal@snqtb.pt
- Viseu**
232 093 100 – viseu@snqtb.pt

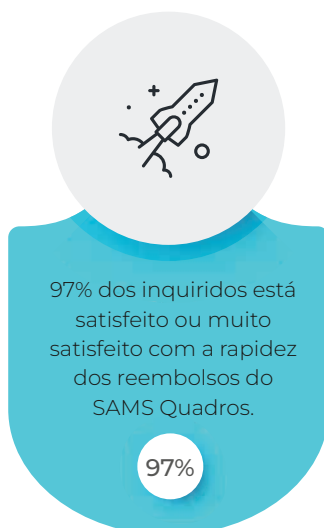
Dias úteis das 9h às 18h.
Chamada para a rede fixa nacional.

www.snqtb.pt
www.facebook.com/snqtb
www.instagram.com/sindicato_snqtb





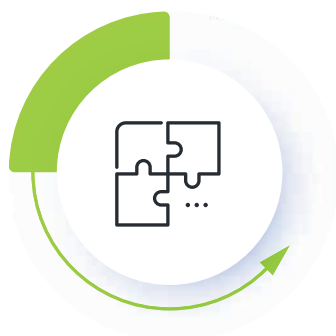
	SIM	NÃO
2023	57%	43%
2022	49%	51%
2021	48%	52%
2020	45%	55%



2023	97%
2022	95%
2021	94%
2020	95%



	SIM	NÃO
2023	87%	13%
2022	86%	14%
2021	83%	17%
2020	86%	14%



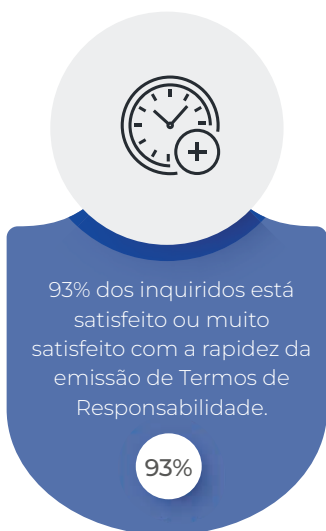
87% dos sócios que responderam ao inquérito consideram interessantes as atividades promovidas pelo SNQTB de cultura, recreio, desporto e lazer, ou pela Fundação Social Bancária (FSB), consideraram-nas interessantes.

	SIM	NÃO
2023	18%	82%
2022	14%	86%
2021	11%	89%
2020	16%	84%



	SIM	NÃO
2023	89%	11%
2022	84%	16%
2021	85%	15%
2020	87%	13%

	SIM	NÃO
2023	98%	2%
2022	97%	3%
2021	96%	4%
2020	97%	3%



Ano	Porcentagem
2023	93%
2022	90%
2021	88%
2020	86%



98% dos inquiridos recorreu e usufruiu do SAMS Quadros nos últimos 12 meses.

	SIM	NÃO
2023	98%	2%
2022	98%	2%
2021	95%	5%
2020	97%	3%



REPER

63% dos sócios que responderam ao inquérito reconhece que dispõe de uma Representação Permanente (REPER) da negociação dos Instrumentos de Regulação Coletiva de Trabalho (IRCT).

	SIM	NÃO
2023	63%	37%
2022	64%	36%
2021	60%	40%
2020	68%	32%



DJUCL

81% dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito quanto à informação que lhe foi comunicada pelo ao Departamento Jurídico e de Contencioso Laboral (DJUCL).

2023	81%
2022	79%

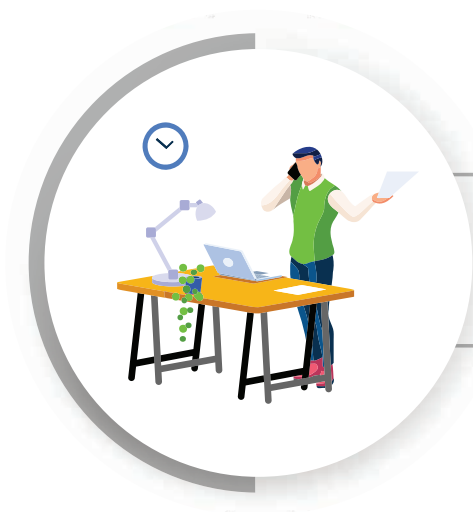
QUALIDADE

87% dos sócios está satisfeito ou muito satisfeito quanto à prontidão de resposta no caso de ter apresentado uma reclamação ou exposição ao Departamento de Qualidade.

2023	87%
2022	79%
2021	70%
2020	72%

GAD

94% dos inquiridos que recorreu ao GAD – Gabinete de Apoio Oncológico, Crónico e Degenerativo está satisfeito ou muito satisfeito com o apoio prestado.



95% dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito com o atendimento presencial prestado pelos serviços centrais do SNQTB e 94% com o atendimento telefónico.

	Pres.	Tel.
2023	95%	94%
2022	92%	89%
2021	89%	85%
2020	91%	89%

97% dos inquiridos está satisfeito ou muito satisfeito com o atendimento presencial prestado pela sua delegação do SNQTB e 96% com o atendimento telefónico.

	Pres.	Tel.
2023	97%	96%
2022	95%	94%
2021	94%	92%
2020	94%	79%

32% dos inquiridos consignaram 0,5% do seu IRS à Fundação Social Bancária (FSB).

	SIM	NÃO
2023	32%	68%
2022	27%	73%
2021	29%	71%
2020	25%	75%

81% dos inquiridos sabe que o SNQTB dispõe da oferta de seguros especialmente desenvolvida para si através da Mediadora Independente de Seguros (MIS).

	SIM	NÃO
2023	81%	19%
2022	80%	20%
2021	77%	23%
2020	83%	17%

44% dos sócios que responderam ao inquérito já visitou uma das Óticas SAMS Quadros, em Lisboa ou no Porto.

	SIM	NÃO
2023	44%	56%
2022	44%	56%
2021	38%	62%
2020	30%	70%

97% dos sócios que responderam ao inquérito utiliza o Portal do Sócio.

	SIM	NÃO
2023	97%	3%
2022	97%	3%
2021	95%	5%
2020	94%	6%

93% está satisfeito ou muito satisfeito com os seus conteúdos e funcionalidades.

2023	93%
2022	92%
2021	90%
2020	90%



Paulo Gonçalves Marcos
Presidente da Direção do SNQTB

“Há algumas observações que surgiram no inquérito e que têm ocorrido também noutros espaços. Iremos visitar essas matérias e refletir sobre a sua razão de ser.”

Este ano registou-se a maior taxa de participação de sempre neste inquérito. Os sócios têm vindo a aderir e a participar de forma crescente. Tem alguma explicação para isso?

A forma de divulgação tem sido igual desde que instituímos este inquérito no seu atual formato. Como sabe, no modelo atual este é o quarto ano consecutivo. Portanto, desse ponto de vista, nada mudou. Isto dito, ano após ano, a taxa de resposta tem crescido de forma sistemática, tendo atingido os 18,8% este ano.

Não tenho inteira certeza de saber a razão desta evolução. Talvez existisse algum ceticismo inicial. No princípio, porventura, os sócios pensariam que este inquérito não teria grande utilidade. A sua participação tem aumentado à medida que se foram apercebendo da sua relevância. É a explicação que encontro.

Tal como no passado, o feedback dos sócios vai voltar a ser alvo de atenção cuidada?

Claro que sim. Vamos por partes. Com todo o respeito, há observações ou reparos dos sócios que não têm razão de ser ou que não são exequíveis. Depois há solicitações mais objetivas e razoáveis. Neste âmbito, interessam-nos em particular os grandes blocos temáticos. Aqueles que agregam o maior número de referências. As participações, por exemplo.

Um tema presente no inquérito deste ano, uma vez mais.

Os sócios gostariam de ter sempre maiores níveis de participação. Infelizmente não é possível ir muito mais além. Ainda assim, recordo que este ano renovámos a suspensão dos pagamentos adicionais pelos beneficiários e que revimos o regime de complementaridade para até 80% (em vez de 60%) do valor da tabela base, medida que abrangeu a complementaridade interna, bem como os beneficiários/cônjuges apenas com SNS. Estas duas medidas têm um imenso impacto financeiro. Por isso mesmo serão revistas no final do ano, altura em que teremos de olhar para os resultados operacionais e se os mesmos permitem, de novo, a sua renovação.

A sustentabilidade, como não me canso de salientar, não pode ser hipotecada e, nessa medida, os sócios têm de compreender que não se pode sacrificar o futuro a favor do presente.

Para além de muitos comentários simpáticos, de incentivo e de enaltecimento do nosso trabalho, os resultados registados, pergunta a pergunta, apontam para um reforço generalizado dos níveis de satisfação. É algo que muito nos orgulha.

Os sócios destacam a necessidade de se rever as participações nas áreas da oftalmologia e estomatologia. Áreas que, por sinal, foram revistas recentemente.

Houve, de facto, em fevereiro deste ano, uma melhoria das tabelas nalguns aspetos pontuais na área da oftalmologia. Nessa mesma altura, foi igualmente feita uma revisão profunda das tabelas – e das regras – no domínio da estomatologia. Num caso, como no outro, o nosso Sindicato reviu globalmente em alta as participações. No entanto, admito que alguns dos sócios que indicaram este ponto não tenham submetido participações recentemente.

Além das participações, os sócios abordam outras questões.

Não me quero antecipar a uma discussão que envolverá a Direção Executiva do Conselho Diretivo do SAMS Quadros (DE/CDSQ). No entanto, há algumas observações que surgiram no inquérito e que têm ocorrido também noutros espaços. Iremos visitar essas matérias e refletir sobre a sua razão de ser.

A terminar, este é o terceiro ano consecutivo em que aqui aborda os resultados anuais destes inquéritos. Em 2023 os resultados são particularmente simpáticos e estimulantes.

É verdade. Para além de muitos comentários simpáticos, de incentivo e de enaltecimento do nosso trabalho, os resultados registados, pergunta a pergunta, apontam para um reforço generalizado dos níveis de satisfação. É algo que muito nos orgulha. Isto dito, como sempre, continuaremos a trabalhar para, se possível, os resultados serem ainda melhores nas diversas áreas de intervenção do nosso Sindicato. É esse o nosso leitmotiv.