

Sistema de Gestão da Qualidade

**AVALIAÇÃO DA CAPACIDADE DE SATISFAÇÃO DAS NECESSIDADES E EXPETATIVAS,
POR MEIO DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO**



2014

Índice

Índice	2
1. Introdução	3
2. Avaliação de necessidades e expectativas 2013 vs Avaliação de satisfação 2014 (Clientes).....	4
2.1. Análise da comparação.....	7
2.2. Ações de Melhoria	7
3. Avaliação de necessidades e expectativas 2013 vs Avaliação de satisfação 2014 (Familiars/Significativos)	8
3.1. Análise da comparação.....	11
3.2. Ações de Melhoria	11
4. Avaliação de necessidades e expectativas 2013 vs Avaliação de satisfação 2014 (Colaboradores)	12
4.1. Análise da comparação.....	14
4.2. Ações de Melhoria	14
5. Conclusões	15

1. Introdução

Através da avaliação da satisfação das necessidades e expetativas, em confrontação com a avaliação da satisfação, pretende-se apurar se o grau de necessidades e expetativas dos stakeholders está em harmonia com o seu grau de satisfação, relativamente aos serviços que são prestados pela Instituição. E no caso de não haver essa concordância, determinar quais os itens em que tal se verifica, para, posteriormente, se tomarem medidas de melhoria, de modo a obter mais eficácia e eficiência na prestação dos serviços.

Deste modo, o presente cruzamento de dados foi efetuado tendo em consideração a avaliação de necessidades e expetativas de 2013 em confrontação com a avaliação de satisfação de 2014 relativa, unicamente, aos clientes, familiares/significativos e colaboradores. Ressalvamos também o facto de existirem algumas questões, em ambos os questionários, que não têm igual significado nem correspondência, e outras que, devido à sua similaridade de significado são agrupadas para se fazerem corresponder.

Estes constrangimentos deveram-se ao facto de os questionários terem sido revistos, em consequência de uma ação de melhoria efetuada em 2014, tendo havido alterações significativas no conteúdo e número de questões, revelando-se impossível fazer a correspondência de significado dos questionários da avaliação de necessidades e expetativas de 2013 com os questionários da avaliação da satisfação de 2014 relativos aos fornecedores e parceiros.

Não foi possível, também, efetuar a avaliação por meio da avaliação da satisfação das necessidades e expetativas, em confrontação com a avaliação da satisfação relativa aos financiadores, porque em 2013 não obtivemos respostas dos mesmos aos questionários enviados.

Face a estes constrangimentos apresenta-se, nas tabelas a seguir, os dados obtidos dos relatórios da avaliação de necessidades e expetativas de 2013 e da avaliação de satisfação de 2014 – fonte da Plataforma QualityAlive – , aplicados aos clientes, familiares/significativos e colaboradores.

Posteriormente, será efetuada uma análise da comparação dos dados, tendo em conta os valores mais baixos da avaliação. Se os valores percentuais dos itens entre a avaliação das necessidades e expetativas 2013 e a avaliação da satisfação 2014 tiverem um diferencial, igual ou superior a 10%, os mesmos itens serão alvo de ações de melhoria.

2. Avaliação de necessidades e expectativas 2013 vs Avaliação de satisfação 2014 (Clientes)

Avaliação de necessidades e expectativas 2013 (CLIENTES)	CAO	LRE	SAD	Avaliação de satisfação 2014 (CLIENTES)	CAO	LRE	SAD
COMUNICABILIDADE							
				Conheço o meu Plano Individual - PI	83,33%	77,78%	100,00%
Receber informação sobre evolução do Plano Individual	72,22%	77,94%	100,00%	Conheço os resultados da avaliação/monitorização do meu Plano Individual - PI	88,89%	86,36%	100,00%
				As pessoas responsáveis pelos serviços são acessíveis e é fácil falar com elas	80,56%	90,91%	100,00%
				Conheço o Regulamento Interno e as normas de funcionamento da Resposta Social	80,56%	81,16%	100,00%
Receber informação sobre direitos e deveres	69,44%	80,88%	50,00%	Sei quais são os meus direitos e deveres	83,33%	84,06%	100,00%
Receber informação sobre alteração dos horários dos serviços	75,00%	77,94%	83,33%	Sei sempre quando os horários e as atividades mudam	77,78%	84,72%	83,33%
Receber informação sobre ementas	63,89%	82,35%	66,67%	Sei onde está e onde posso consultar sempre a ementa	86,67%	87,88%	100,00%
Receber informação sobre estado de saúde	72,22%	85,29%	50,00%	Sou informada(o) sobre o meu estado físico, psicológico, emocional e de saúde e quais os cuidados a ter	75,76%	81,94%	100,00%
				Os Colaboradores falam comigo quando me prestam algum serviço (higiene, imagem, outro)	80,56%	80,56%	100,00%
				A minha opinião ou sugestão é devidamente respeitada, tratada e respondida	75,00%	82,61%	100,00%
Receber informação em formato e linguagem simples e clara	77,78%	86,76%	100,00%	A informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão	92,59%	85,00%	100,00%
Receber ajuda para escolher alguém que me represente ou apoie	69,44%	82,35%	50,00%	Sei como posso ter acesso a pessoas que me representem e me apoiem	83,33%	81,94%	83,33%
FIABILIDADE							
Participar e ajudar a planear e desenvolver as minhas capacidades	72,22%	80,88%	50,00%	Participo na elaboração do meu Plano Individual - PI	80,56%	75,76%	100,00%
				Os Colaboradores da ASCU DT ajudam-me a desenvolver as minhas capacidades	86,11%	88,89%	100,00%
				Tenho sempre resposta às questões que apresento	84,85%	81,82%	83,33%
Receber apoio nos cuidados de higiene	80,56%	77,94%	66,67%	Recebo todo o apoio nos cuidados de higiene pessoal que necessito	85,19%	85,96%	NA
Receber apoio nos cuidados médicos e de enfermagem	80,56%	85,29%	50,00%	Recebo todo o apoio nos cuidados médicos e de enfermagem que necessito	83,33%	88,41%	100,00%
Receber apoio nas atividades desportivas, recreativas e culturais	77,78%	80,88%	50,00%	As atividades recreativas, culturais, sociais e desportivas realizadas são importantes para mim	80,56%	82,54%	83,33%
				Os projetos Ser+Autónomo, Caninoterapia, Reiki, Jardim e Horta Biológica e Hipoterapia são importantes para mim	86,67%	88,89%	NA

Guardarem segredo sobre o que sabem de mim	86,11%	86,76%	100,00%	Os Colaboradores da ASCUDT guardam segredo sobre o que sabem de mim	80,56%	75,36%	100,00%
				As refeições estão de acordo com as minhas necessidades	80,56%	86,11%	100,00%
				Recebo todo o apoio nas atividades pessoais que preciso fazer	84,85%	88,89%	100,00%
ACESSIBILIDADE							
Cumprirem os horários previstos para os serviços	80,56%	79,41%	100,00%	Os Colaboradores prestam os cuidados de limpeza dos espaços nos horários estabelecidos	84,85%	88,89%	100,00%
				Os Colaboradores prestam os cuidados de higiene pessoal nos horários estabelecidos	88,89%	84,44%	NA
				Os Colaboradores prestam os cuidados de saúde nos horários estabelecidos	80,00%	90,48%	100,00%
Cumprirem os horários previstos para as atividades	77,78%	76,47%	50,00%	As atividades de formação são realizadas nos horários estabelecidos	88,89%	86,96%	100,00%
				As atividades sócio-culturais são realizadas nos horários estabelecidos	91,67%	85,51%	100,00%
				As refeições são tomadas nos horários estabelecidos	83,33%	91,67%	100,00%
				As visitas e atendimento ao público são realizadas nos horários estabelecidos	90,00%	92,75%	100,00%
Os equipamentos serem adequados aos meus movimentos	80,56%	85,29%	50,00%	Os equipamentos são atuais e adequados às minhas necessidades	84,85%	92,75%	83,33%
O local onde são prestados os serviços ser adequado	83,33%	83,82%	100,00%	O acesso às instalações não tem obstáculos nem desníveis	86,11%	88,41%	100,00%
Os espaços facilitarem a minha deslocação na instituição	83,33%	83,82%	50,00%	As instalações localizam-se adequadamente e facilitam a minha deslocação	86,11%	92,75%	100,00%
Sempre que necessito, ajudarem-me na resolução dos meus problemas pessoais	75,00%	83,82%	100,00%	Os Colaboradores ajudam-me a resolver assuntos pessoais	86,67%	88,41%	100,00%
HIGIENE E SEGURANÇA							
As viaturas serem adequadas às minhas dificuldades de deslocação	83,33%	88,24%	100,00%	As viaturas estão adequadas às minhas dificuldades de deslocação	87,88%	92,06%	100,00%
				Sinto-me seguro e confortável quando estou nas viaturas	83,33%	88,89%	100,00%
				Sei o que fazer em caso de catástrofe (terramoto, inundação, incêndio, etc)	83,33%	87,50%	NA
				Sei onde posso consultar o plano de emergência	90,48%	92,59%	NA
Os colaboradores nunca se esquecerem de me dar os meus medicamentos	81,25%	87,10%		A medicação é dada corretamente no horário e quantidade prevista	88,89%	97,92%	NA
Serem controladas as entradas e saídas dos clientes	77,78%	82,35%		Sei que as minhas entradas e saídas são controladas em registos	83,33%	89,86%	NA

				Sei que as entradas e saídas de familiares e visitantes são controladas em registos	85,19%	93,94%	NA
As instalações serem adequadas às minhas necessidades pessoais	83,33%	88,24%		As instalações são adequadas e considero-as confortáveis	83,33%	92,75%	100,00%
Informação disponível e visível sobre a higiene e segurança dos espaços	83,33%	88,24%	100,00%	Sei onde posso consultar o plano de higienização de espaços	85,71%	92,16%	100,00%
				As instalações têm a temperatura adequada para mim	78,79%	84,72%	100,00%
				As instalações têm níveis de ruídos adequados para mim	77,78%	88,41%	100,00%
				O estado de higiene, limpeza, conservação e arrumação das instalações são adequados	88,89%	93,06%	100,00%
IDENTIDADE							
Receber informação sobre a missão da organização	61,11%	60,29%	50,00%	Sei onde posso consultar a missão, valores e a visão da instituição	85,19%	89,47%	83,33%
Receber informação sobre as políticas da organização	61,11%	61,76%	50,00%	Sei onde posso consultar todas as políticas da instituição	85,19%	75,44%	83,33%
Receber informação sobre os resultados financeiros	58,33%	60,29%	50,00%	Tenho conhecimento dos resultados financeiros anuais da instituição	81,82%	85,71%	83,33%
Receber informação sobre os resultados de satisfação dos clientes	58,33%	61,76%	66,67%	Tenho conhecimento dos resultados da avaliação de satisfação dos clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores)	83,33%	84,21%	83,33%
Receber informação sobre os resultados das políticas da organização	61,11%	60,29%	50,00%	Tenho conhecimento dos resultados das políticas da instituição	80,00%	76,19%	83,33%
RECETIVIDADE E FLEXIBILIDADE							
Obter sempre resposta quando faço uma sugestão ou reclamação	69,44%	77,94%	83,33%	As minhas reclamações e sugestões são atendidas e dão-me sempre uma resposta	83,33%	84,72%	100,00%
Obter sempre resposta quando peço uma informação	69,44%	77,94%	83,33%	Os meus pedidos de informação são atendidos	83,33%	86,11%	100,00%
Obter sempre resposta quando peço alteração dos serviços	66,67%	76,47%	83,33%	Os meus pedidos de alteração de horários de atividades são atendidos de acordo com as minhas necessidades	84,85%	87,72%	100,00%
Obter sempre resposta quando peço alteração das atividades	63,89%	75,00%	66,67%	Os meus pedidos de alteração de atividades são atendidos de acordo com as minhas necessidades	84,85%	87,72%	83,33%
Obter sempre resposta quando peço alteração dos horários	66,67%	75,00%	66,67%	Os meus pedidos de alteração de serviços prestados são atendidos de acordo com as minhas necessidades	86,67%	87,88%	100,00%
				Os meus pedidos de alteração de horários de serviços prestados são atendidos de acordo com as minhas necessidades	84,85%	86,96%	100,00%
PARTICIPAÇÃO FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS							
Ser possível o envolvimento de familiares/responsável no diagnóstico individual	80,56%	80,88%	50,00%	Os meus familiares/significativos participam no meu diagnóstico de necessidades	79,17%	83,33%	100,00%

Ser possível o envolvimento de familiares/responsável no desenvolvimento individual	80,56%	80,88%	50,00%	Os meus familiares/significativos participam no planeamento do meu Plano Individual - PI	81,48%	85,42%	100,00%
				Os meus familiares/significativos participam na elaboração do meu Plano Individual - PI	81,48%	84,44%	100,00%
				Os meus familiares/significativos apresentam sugestões de melhoria no meu Plano Individual - PI	81,48%	85,42%	100,00%

2.1. Análise da comparação

Os dados apresentados, na tabela anterior, referentes aos resultados da avaliação das necessidades e expectativas 2013 e da avaliação da satisfação 2014 dos clientes da ASCUDT, revelam que nas respostas sociais de CAO e SAD, em todos os itens os valores da avaliação da satisfação foram sempre superiores aos valores das necessidades e expectativas, significando que as mesmas foram colmatadas e superadas positivamente. Os dados relativos à avaliação da satisfação 2014 dos clientes da resposta social de LRE, em alguns itens, apresentam valores significativamente inferiores aos da avaliação de necessidades e expectativas de 2013 que passaremos a analisar:

Item da Comunicabilidade, as questões: “Sou informada(o) sobre o meu estado físico, psicológico, emocional e de saúde e quais os cuidados a ter”; “A informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão” e “Sei como posso ter acesso a pessoas que me representem e me apoiem”, obtiveram-se, respetivamente, os valores de 3,35%; 1,76%; 0,41%;

Item da Fiabilidade as questões: “Participo na elaboração do meu Plano Individual - PI”; “Os Colaboradores da ASCUDT guardam segredo sobre o que sabem de mim”, com 5,12% e 11,40%, respetivamente.

2.2. Ações de Melhoria

Para prosseguirmos com o objetivo de satisfazer as necessidades e expectativas dos nossos clientes através da sua satisfação, o que não aconteceu no item da Fiabilidade na questão “Os Colaboradores da ASCUDT guardam segredo sobre o que sabem de mim” (11,40%), apresentando um valor significativamente superior ao da avaliação da satisfação 2014, iremos efetuar no âmbito do controlo e da Política da Confidencialidade uma acção de informação/sensibilização sobre os procedimentos no âmbito da confidencialidade e a aplicação do questionário de controlo de confidencialidade a todos os colaboradores e clientes do grupo de auto-representação.

3. Avaliação de necessidades e expectativas 2013 vs Avaliação de satisfação 2014 (Familiares/Significativos)

Avaliação de necessidades e expectativas 2013 (FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS)	CAO	LRE	SAD	Avaliação de satisfação 2014 (FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS)	CAO	LRE	SAD
COMUNICABILIDADE							
Receber informação sobre o Plano Individual do meu familiar/significativo	88,24%	72,00%	100,00%	Conheço o meu Plano Individual- PI do meu familiar/significativo	88,89%	89,47%	100,00%
				Conheço avaliação/monitorização do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	89,74%	87,72%	100,00%
				As pessoas responsáveis pelos serviços são acessíveis e é fácil falar com elas	97,44%	98,41%	100,00%
				Conheço o Regulamento Interno e as normas de funcionamento da Resposta Social do meu familiar/significativo	87,88%	84,31%	66,67%
				Sei quais são os meus direitos e deveres do meu familiar/significativo	89,74%	87,30%	100,00%
Receber informação sobre as actividades, eventos e acontecimentos da instituição	91,18%	72,92%	100,00%	Sou informada(o) sempre que os horários e as atividades do meu familiar/significativo, se alteram	91,67%	92,59%	100,00%
				Sei onde está e onde posso consultar a ementa do meu familiar/significativo	93,33%	88,33%	100,00%
Receber informação sobre o estado físico, psicológico, emocional e de saúde do meu familiar/significativo	91,18%	79,17%	100,00%	Sou informada(o) sobre o estado físico, psicológico, emocional e de saúde do meu familiar/significativo	89,74%	95,24%	100,00%
				Sei que os Colaboradores falam com o meu familiar/significativo quando lhe prestam algum serviço (higiene, imagem, outro)	90,91%	92,06%	NA
				A minha opinião ou sugestão é devidamente respeitada, tratada e respondida	89,74%	91,67%	100,00%
				A informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão	89,74%	92,06%	100,00%
				Sei que o meu familiar/significativo pode ter acesso a pessoas que o representem e o apoiem	91,67%	93,33%	100,00%
FIABILIDADE							
Poder participar no planeamento e avaliação do Plano Individual do meu familiar/significativo	85,29%	66,00%	100,00%	Participo na elaboração do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	88,89%	87,50%	100,00%
				Sei que o meu familiar/significativo conta com o apoio dos Colaboradores para fazer mais coisas e fazê-las melhor	88,89%	88,33%	100,00%
				Tenho sempre resposta às questões apresentadas por mim ou pelo meu familiar/significativo	88,89%	88,24%	100,00%
				O meu familiar/significativo recebe todo o apoio nos cuidados de higiene pessoal que necessita	88,89%	92,59%	NA
				O meu familiar/significativo recebe todo o apoio nos cuidados médicos e de enfermagem que necessita	93,94%	94,74%	100,00%
As atividades desportivas, recreativas e culturais desenvolvidas serem	85,29%	66,67%	100,00%	O meu familiar/significativo realiza atividades recreativas,	92,31%	88,24%	100,00%

adequadas ao meu familiar/significativo				culturais, sociais e desportivas importantes para ele			
				Os projetos Ser+Autónomo, Caninoterapia, Reiki, Jardim e Horta Biológica e Hipoterapia são importantes para o meu familiar/significativo	94,44%	87,50%	NA
Ser garantida a confidencialidade dos dados e a privacidade do meu familiar/significativo	90,63%	70,00%	100,00%	Os Colaboradores da ASCUDT são sigilosos sobre o que sabem do meu familiar/significativo	90,91%	80,70%	100,00%
				As refeições estão de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo	93,33%	88,89%	100,00%
				O meu familiar/significativo recebe todo o apoio nas atividades pessoais que precisa fazer	89,74%	93,33%	100,00%
ACESSIBILIDADE							
				Os Colaboradores prestam os cuidados de limpeza dos espaços nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	97,22%	91,23%	100,00%
				Os Colaboradores prestam os cuidados de higiene pessoal nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	80,95%	89,58%	NA
				Os Colaboradores prestam os cuidados de saúde nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	93,94%	87,04%	100,00%
As necessidades do meu familiar/significativo serem satisfeitas	82,35%	76,00%	100,00%	As atividades de formação são realizadas nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	88,89%	90,20%	NA
				As atividades sócio-culturais são realizadas nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	89,74%	90,20%	100,00%
				As refeições são tomadas nos horários estabelecidos e adequadas ao meu familiar/significativo	93,94%	91,67%	100,00%
O contacto telefónico e o horário de visita serem adequados	88,24%	62,00%	100,00%	As visitas e atendimento ao público são realizadas nos horários estabelecidos	96,67%	93,33%	100,00%
Os espaços e instalações terem facilidade de acesso e movimentação	94,12%	76,00%	100,00%	Os equipamentos são atuais e adequados às necessidades do meu familiar/significativo	89,74%	91,67%	NA
				O acesso às instalações não tem obstáculos nem desníveis para o meu familiar/significativo	89,74%	91,67%	100,00%
				As instalações localizam-se adequadamente e facilitam a deslocação do meu familiar/significativo	89,74%	93,33%	100,00%
Os colaboradores terem o perfil adequado ao desempenho das suas funções	82,35%	78,00%	100,00%	Os Colaboradores ajudam o meu familiar/significativo sempre que solicitados e possuem o perfil adequado à execução da sua função	92,31%	92,06%	100,00%
HIGIENE E SEGURANÇA							
As viaturas serem adequadas ao transporte do meu familiar/significativo	87,50%	70,83%	75,00%	As viaturas estão adequadas às dificuldades de deslocação do meu familiar/significativo	92,31%	92,06%	100,00%
				Sei que o meu familiar/significativo está seguro e confortável quando transportado nas viaturas	94,87%	92,98%	100,00%

				Sei o que fazer em caso de catástrofe (terramoto, inundação, incêndio, etc)	90,00%	80,95%	NA
				Sei onde posso consultar o plano de emergência da instituição	95,24%	80,95%	66,67%
				A medicação é dada corretamente no horário e quantidade prevista ao meu familiar/significativo	90,48%	91,23%	NA
Serem controladas as estradas e saídas do meu familiar/significativo na instituição	84,38%	70,00%	NA	Sei que as entradas e saídas do meu familiar/significativo são controladas em registos	96,67%	82,35%	NA
				Sei que as entradas e saídas de familiares e visitantes do meu familiar/significativo são controladas em registos	94,87%	83,33%	NA
				As instalações são adequadas e considero-as confortáveis para o meu familiar/significativo	91,67%	96,49%	66,67%
				Sei onde posso consultar o plano de higienização de espaços	90,00%	86,67%	66,67%
				As instalações têm a temperatura adequada ao meu familiar/significativo	93,94%	90,74%	NA
				As instalações têm níveis de ruídos adequados ao meu familiar/significativo	91,67%	91,23%	NA
O estado de higiene, limpeza, conservação e arrumação das instalações serem adequadas	88,24%	80,00%	75,00%	O estado de higiene, limpeza, conservação e arrumação das instalações são adequados ao meu familiar/significativo	88,89%	92,98%	66,67%
IDENTIDADE							
Conhecer as políticas, a missão, os valores e a visão da instituição	82,14%	63,64%	75,00%	Sei onde posso consultar a missão, valores e a visão da instituição	85,19%	86,67%	100,00%
				Sei onde posso consultar todas as políticas da instituição	66,67%	71,43%	NA
Conhecer os resultados financeiros e das actividades da instituição	78,57%	52,63%	75,00%	Tenho conhecimento dos resultados financeiros anuais da instituição	95,24%	73,81%	NA
				Tenho conhecimento dos resultados da avaliação de satisfação do meu familiar/significativo (e outras partes interessada: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores)	88,89%	78,57%	100,00%
				Tenho conhecimento dos resultados das políticas da instituição	76,19%	75,00%	100,00%
RECETIVIDADE E FLEXIBILIDADE							
Se quiser reclamar ou fazer uma sugestão saber como fazê-lo	90,00%	64,00%	100,00%	As minhas reclamações e sugestões são atendidas e dão-me sempre uma resposta	87,88%	88,33%	100,00%
O atendimento ser realizado de forma adequada	88,24%	68,00%	100,00%	Os meus pedidos de informação são sempre atendidos	93,94%	90,00%	100,00%
A instituição ser flexível a pedido de alterações dos serviços	88,24%	66,00%	100,00%	Os pedidos de alteração de horários de atividades são atendidos de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo	91,67%	86,27%	100,00%
				Os pedidos de alteração de atividades são atendidos de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo	92,31%	88,89%	100,00%
				Os pedidos de alteração de serviços prestados são atendidos de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo	94,87%	89,58%	100,00%

				Os pedidos de alteração de horários de serviços prestados são atendidos de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo	94,44%	91,67%	100,00%
PARTICIPAÇÃO DE FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS							
Poder participar em todo o processo do meu familiar/significativo	82,35%	64,00%	75,00%	Participo e conheço o diagnóstico de necessidades do meu familiar/significativo	84,62%	91,11%	66,67%
				Participo e conheço o planeamento do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	86,11%	84,31%	66,67%
				Participo e conheço o Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	86,11%	85,19%	66,67%
				Apresento (ou sei que o posso fazer) sugestões de melhoria no Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	86,67%	87,50%	66,67%

3.1. Análise da comparação

Os dados apresentados, na tabela anterior, referentes aos resultados da avaliação das necessidades e expectativas 2013 e da avaliação da satisfação 2014 dos familiares/significativos dos clientes da ASCU DT, revelam que na resposta social de LRE, em todos os itens os valores da avaliação da satisfação foram sempre superiores aos valores das necessidades e expectativas, significando que as mesmas foram colmatadas e superadas positivamente. Os dados relativos à avaliação da satisfação 2014 dos familiares/significativos dos clientes das respostas sociais de CAO e de SAD, em alguns itens, apresentam valores significativamente inferiores aos da avaliação de necessidades e expectativas de 2013 que passaremos a analisar: Item da Comunicabilidade, a questão: “Sou informada(o) sobre o estado físico, psicológico, emocional e de saúde do meu familiar/significativo” com 1,44%; Item da Recetividade e Flexibilidade na questão: “As minhas reclamações e sugestões são atendidas e dão-me sempre uma resposta”, com 2,12%; e Item da Participação, a questão: “Participo e conheço o planeamento do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo”, com 8,33%.

3.2. Ações de Melhoria

Embora estes resultados não sejam significativamente justificáveis para serem apresentadas medidas de melhoria, pois não se verifica o diferencial de 10% entre a avaliação das necessidades e expectativas dos familiares/significativos dos clientes de 2013 e a avaliação da satisfação dos familiares/significativos dos clientes de 2014, irão ser tidos em consideração para potenciar o grau de satisfação dos familiares/significativos dos clientes da ASCU DT.

4. Avaliação de necessidades e expectativas 2013 vs Avaliação de satisfação 2014 (Colaboradores)

Avaliação de necessidades e expectativas 2013 (COLABORADORES)	VALOR	Avaliação de satisfação 2014 (COLABORADORES)	VALOR
COMUNICABILIDADE			
Informação fornecida sobre oportunidades de desenvolvimento pessoal	90,54%	Recebo informação sobre oportunidades e facilidades para o desenvolvimento de competências pessoais e profissionais	94,74%
Informação fornecida sobre os resultados da avaliação de desempenho	90,54%	Sou informada/o sobre o resultado de avaliação de desempenho por parte da chefia	95,61%
Informação sobre oportunidades de carreira	88,89%	Sou informada/o sobre oportunidades para a progressão na carreira	89,47%
Informação prestada sobre os meus direitos e deveres	93,24%	Sou informada/o sobre os meus direitos e deveres	97,37%
Informação sobre o progresso do meu desempenho	91,89%	Sou informada/o sobre o progresso do meu desempenho entre avaliações de desempenho	95,61%
Informação de alteração das tarefas a realizar	94,59%	Sou informada/o sempre que é alterada alguma tarefa a realizar	85,96%
Informação de alteração de procedimentos, planos ou documentos	89,19%	Sou informada/o sempre que é alterado algum procedimento plano ou documento	87,72%
Informação sobre conteúdo funcional do cargo	86,11%	Tenho conhecimento sobre a minha função responsabilidades e autonomia	94,74%
Resposta dada a sugestões apresentadas	88,89%	A minha opinião ou sugestão é devidamente respeitada, tratada e respondida	92,11%
Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	93,24%	A informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão	96,49%
FIABILIDADE			
Participação no planeamento de formação e desenvolvimento pessoal	87,50%	Participo na elaboração do plano de formação e desenvolvimento pessoal	89,52%
		O meu plano de desenvolvimento pessoal é realizado	90,48%
Participação na elaboração dos PI dos clientes	90,00%	Participo na elaboração dos Planos Individuais - PI dos Clientes	92,06%
Adequação dos materiais à prestação dos serviços	94,59%	As instalações, materiais e equipamentos disponibilizados estão adequados ao exercício das minhas funções	93,69%
Adequação das instalações à prestação dos serviços	93,24%		
Adequação dos planos às capacidades de execução dos colaboradores	93,24%	Os planos de trabalho estão adequados às minhas capacidades de execução	95,50%
Dinamização da equipa pela chefia	90,54%	A/O minha/meu superior hierárquica/o tem capacidade de liderança, chefia e dinamização de equipa	92,79%
Coordenação das atividades de prestação dos serviços pela chefia	93,24%		
Condições de segurança, higiene e saúde no trabalho	95,83%	Tenho condições de segurança, higiene e saúde no trabalho	98,20%
ACESSIBILIDADE			
Adequação das instruções de trabalho emitidas	94,59%	As instruções de trabalho emitidas são adequadas	92,11%
Adequação dos horários de trabalho à melhoria do desempenho	94,59%	Os horários de trabalho são adequados à melhoria do meu desempenho	95,61%
Adequação dos horários de trabalho ao apoio à família	93,24%	Os horários de trabalho são adequados ao apoio da minha família	93,86%
Adequação ao uso do mobiliário do local de trabalho	93,24%	O mobiliário, materiais, equipamentos e instrumentos de trabalho são adequados às minhas necessidades funcionais	94,74%
Adequação ao uso dos instrumentos de trabalho	94,59%		
Adequação dos acessos aos locais de trabalho	95,95%	O acesso às instalações e espaços não tem obstáculos nem desníveis	97,37%
		As instalações localizam-se adequadamente e facilitam o meu acesso	96,49%
Disponibilidade das instruções de trabalho para executar as tarefas	95,95%	Sei onde posso consultar as instruções de trabalho e procedimentos para executar as tarefas	97,37%
Condições de uso de instrumentos e equipamentos de trabalho	93,24%	Sei como utilizar os instrumentos, materiais, produtos e equipamentos de trabalho	95,61%
Clima de trabalho na equipa	95,95%	O clima e o ambiente de trabalho são adequados	87,72%

Adequação ao uso dos documentos para registar dados do trabalho	90,54%	Os meios para registar informações do meu trabalho estão adequados às minhas necessidades (ou capacidades)	92,98%
SEGURANÇA, SAÚDE E HIGIENE			
Adequação do posto de trabalho	94,59%	Sinto um ambiente de conforto, segurança e bem-estar físico no desempenho da minha função	98,25%
Adequação das instalações	95,95%	Sinto um ambiente de conforto, segurança e bem-estar físico nas instalações onde trabalho	98,25%
		O estado de higiene, limpeza, conservação e arrumação das instalações são adequados	97,37%
Comunicação de procedimentos de segurança e planos de contingência das instalações	97,22%	Tenho conhecimento da política de segurança, higiene e saúde no trabalho e do plano de contingência das instalações	95,61%
Conhecimento das tarefas a realizar em caso de emergência	94,44%	Sei o que fazer em caso de catástrofe (terramoto, inundação, incêndio, etc.)	97,37%
		Sei as regras de evacuação de pessoas e sei quais os clientes pelos quais sou responsável	93,86%
Conhecimento da legislação relativa a condições de segurança, higiene e saúde no trabalho	95,59%	Conheço a legislação sobre as condições de segurança, higiene e saúde no trabalho	91,23%
Controlo das entradas e saídas não previstas de clientes	94,12%	Sei que as entradas e saídas dos clientes são controladas em registos	96,40%
Controlo das entradas e saídas não previstas de desconhecidos	92,86%	Sei que as entradas e saídas de familiares e visitantes são controladas em registos	96,19%
Adequação das temperaturas das instalações	93,06%	As instalações têm temperatura adequada à execução das minhas funções	94,74%
Adequação dos níveis de ruídos das instalações	91,67%	As instalações têm níveis de ruídos adequados à execução das minhas funções	94,59%
IDENTIDADE			
Conhecimento disponibilizado sobre a missão, visão e valores da organização	95,83%	Sei onde posso consultar a missão, valores e visão da instituição	96,49%
Conhecimento disponibilizado sobre as políticas da organização	91,67%	Sei onde posso consultar todas as políticas da instituição	96,49%
		Tenho conhecimento do contributo da minha função para garantir e atingir os objetivos da política da qualidade	97,30%
Conhecimento disponibilizado sobre os resultados financeiros da organização	90,00%	Tenho conhecimento dos resultados financeiros anuais da instituição	92,11%
Conhecimento disponibilizado sobre os resultados da satisfação dos colaboradores	94,44%	Tenho conhecimento dos resultados da avaliação de satisfação dos colaboradores (e outras partes interessadas)	95,10%
Conhecimento disponibilizado sobre os resultados da satisfação dos clientes	95,83%		
Conhecimento disponibilizado sobre os resultados da motivação dos colaboradores	94,44%	Tenho conhecimento dos resultados da avaliação de motivação dos colaboradores	94,95%
Conhecimento disponibilizado sobre os resultados das políticas da organização	91,67%	Tenho conhecimento dos resultados das políticas da instituição	94,44%
PERFORMATIVA			
Atividades de gestão emocional dos colaboradores	91,89%	Na instituição participo em atividades de gestão emocional e de stress	85,29%
		Na instituição participo em atividades comemorativas e eventos	95,61%
Atividades de avaliação psicológica dos colaboradores	90,54%	Na instituição participo em atividades de avaliação psicológica	94,29%
Avaliação de desempenho dos colaboradores	90,54%	Na instituição participo em atividades de avaliação de desempenho	95,50%
Reconhecimento do desempenho dos colaboradores	91,67%	O meu desempenho, dedicação e esforço, realizado no trabalho, é reconhecido e avaliado de forma correta	93,86%
Atividades de formação contínua para melhoria do desempenho	94,44%	Frequento atividades de formação contínua para melhoria do meu desempenho	94,44%
Estímulo ao desenvolvimento de conhecimentos e competências	95,95%	A instituição promove o estímulo do trabalho em equipa, bem como das minhas competências e conhecimentos	95,61%
		A minha função, responsabilidades e autonomia estão definidas em documento próprio e	96,49%

		acessível	
		Participo na negociação interna de objetivos e planos da equipa	88,57%
Participação em atividades de melhoria contínua	91,89%	Conheço as formas de participação nas ações de melhoria e inovação da instituição	90,99%

4.1. Análise da comparação

Os dados apresentados, na tabela anterior, referentes aos resultados da avaliação das necessidades e expectativas 2013 e da avaliação da satisfação 2014 dos colaboradores da ASCU DT, revelam que na maioria dos itens os valores da avaliação da satisfação foram quase sempre superiores aos valores das necessidades e expectativas, significando que parte destas últimas, foram colmatadas e superadas positivamente. No entanto, importa referir que alguns itens e questões relativas à avaliação da satisfação 2014 dos colaboradores da ASCU DT, apresentam valores significativamente inferiores aos da avaliação de necessidades e expectativas de 2013 que passaremos a analisar: Item da Comunicabilidade, as questões: “Sou informada/o sempre que é alterada alguma tarefa a realiza” e “Sou informada/o sempre que é alterado algum procedimento plano ou documento”, obtiveram, respetivamente, os valores de 8,63% e de 1,41%;

Item da Acessibilidade, a questão: “O clima e o ambiente de trabalho são adequados” teve o valor de 8,23%;

Item da Segurança, Saúde e Higiene, as questões: “Tenho conhecimento da política de segurança, higiene e saúde no trabalho e do plano de contingência das instalações” e “Conheço a legislação sobre as condições de segurança, higiene e saúde no trabalho”, obtiveram respetivamente os valores 1,61% e de 4,36%;

Item da Performativa, as questões: “Na instituição participo em atividades de gestão emocional e de stress”; “A instituição promove o estímulo do trabalho em equipa, bem como das minhas competências e conhecimentos” e “Conheço as formas de participação nas ações de melhoria e inovação da instituição”, obtiveram, respectivamente os valores de 6,6%; 0,34% e 0,99%.

4.2. Ações de Melhoria

Embora estes resultados não sejam significativamente justificáveis para serem apresentadas medidas de melhoria, pois não se verifica o diferencial de 10% entre a avaliação das necessidades e expectativas dos colaboradores de 2013 e a avaliação da satisfação dos colaboradores de 2014, irão ser tidos em consideração para potenciar o seu grau de satisfação.

5. Conclusões

De uma maneira geral o ser humano tende a valorizar mais as suas necessidades e expetativas face a aspirações que tenham na vida do que valorizar o seu estado de satisfação perante as condições pessoais e profissionais atuais. É um ser ambicioso e querer sempre atingir outro nível de progressão e de melhoria de condições de vida pessoal e profissional.

Já Maslow na sua teoria da motivação refere que as necessidades humanas estão organizadas e dispostas em níveis, numa hierarquia de importância e de influência, em cuja base estão as necessidades mais baixas, necessidades fisiológicas ou básicas e no topo, as necessidades mais elevadas as necessidades de auto realização. Claro que quando são supridas algumas necessidades e ficamos satisfeitos queremos atingir as imediatamente de nível superior.

No nosso entender, é a melhor explicação que encontramos para justificar algumas discrepâncias significativas entre os valores obtidos nos resultados dos questionários de necessidades e expectativas e os valores obtidos em alguns itens e questões dos questionários de satisfação dos clientes, familiares/significativos e dos colaboradores da ASCUDT.

No entanto, iremos ter em consideração os resultados desta comparação e efetuar a medida de melhoria referida anteriormente.

Este documento foi elaborado pela DS em 20-11-2014 e verificado pela GQ a 21-11-2014.