

ASCUDT - Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes

Sistema de Gestão da Qualidade

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



(março2017)

Índice

Índice.....	2
1. Introdução /Enquadramento.....	Erro! Marcador não definido.
2. Avaliação de necessidades e expetativas 2017 vs Avaliação de satisfação 2016 (Clientes)	Erro! Marcador não definido.
2.1. Análise da comparação.....	9
3. Avaliação de necessidades e expetativas 2017 vs Avaliação de satisfação 2016 (Colaboradores)	Erro! Marcador não definido.
3.1. Análise da comparação.....	Erro! Marcador não definido.
4. Avaliação de necessidades e expetativas 2017 vs Avaliação de satisfação 2016 (Familiars/Significativos)	Erro! Marcador não definido.
4.1. Análise da comparação.....	Erro! Marcador não definido.
5. Avaliação de necessidades e expetativas 2017 vs Avaliação de satisfação 2016 (Finaciadores).....	14
5.1. Análise da comparação.....	14
6. Avaliação de necessidades e expetativas 2017 vs Avaliação de satisfação 2016 (Fornecedores).....	15
6.1. Análise da comparação.....	16
7. Avaliação de necessidades e expetativas 2017 vs Avaliação de satisfação 2016 (Parceiros).....	14
7.1. Análise da comparação	17
8. Plano de ação	Erro! Marcador não definido.
9. Conclusões.....	Erro! Marcador não definido.

1. Introdução /Enquadramento

Identificar e avaliar as **Necessidades e Expetativas** (NE) dos stakeholders é considerado um processo de melhoria (integrado no Gestão da Qualidade) que a ASCUDT tem vindo a cumprir, de dois em dois anos, aplicando um inquérito aos seus Colaboradores, Clientes, Familiares/Significativos, Financiadores, Fornecedores e Parceiros.

O questionário aplicado é constituído por questões semelhantes às do inquérito da avaliação da satisfação, pretendendo-se assim com a presente análise, verificar, analisar e avaliar se a ASCUDT tem superado as NE dos seus stakeholders, através da comparação com os resultados da avaliação da satisfação.

Assim sendo, se os resultados de satisfação forem mais elevados que os resultados das necessidades e expetativas, conclui-se que o desempenho da ASCUDT tem superado as expetativas da parte interessada e vice-versa, se, pelo contrário, os resultados forem inferiores aos das necessidades e expetativas, a instituição não as superou, tornando-se necessária e pertinente a implementação de ações de melhoria.

Posteriormente, será efetuada uma análise comparativa dos resultados, salientando-se os valores percentuais de satisfação inferiores aos das NE, tendo em conta que se os resultados dos indicadores entre ambas as avaliações tiverem um diferencial igual ou superior a 10%, os parâmetros/indicadores serão alvo de ações de melhoria.

2. Avaliação de necessidades e expectativas 2017 vs Avaliação de satisfação 2016 (Clientes)

Avaliação de necessidades e expetativas 2017 (CLIENTES)	CAO	LRE	SAD	Avaliação de satisfação 2016 (CLIENTES)	CAO	LRE	SAD
COMUNICABILIDADE							
Conhecimento do meu Plano Individual - PI	66,67 %	77,78 %	50,00 %	Conheço o meu Plano Individual - PI	95,56 %	90,80 %	100,00 %
Conhecimento dos resultados da avaliação/monitorização do meu Plano Individual - PI	66,67 %	79,63 %	50,00 %	Conheço os resultados da avaliação/monitorização do meu Plano Individual - PI	95,56 %	83,33 %	100,00 %
Facilidade em falar com as pessoas responsáveis pelos serviços	59,09 %	79,63 %	66,67 %	As pessoas responsáveis pelos serviços são acessíveis e é fácil falar com elas	95,56 %	97,70 %	100,00 %
Conhecimento do Regulamento Interno e das normas de funcionamento da Resposta Social	58,33 %	75,93 %	50,00 %	Conheço o Regulamento Interno e as normas de funcionamento da Resposta Social	91,11 %	92,31 %	100,00 %
Informação sobre os meus direitos e deveres	62,50 %	83,33 %	66,67 %	Sei quais são os meus direitos e deveres	95,56 %	93,10 %	100,00 %
Informação sobre alteração de horários e atividades	58,33 %	65,38 %	66,67 %	Sei sempre quando os horários e as atividades mudam	95,56 %	85,71 %	100,00 %
Informação e acessibilidade da ementa	54,17 %	62,96 %	66,67 %	Sei onde está e onde posso consultar sempre a ementa	95,24 %	92,31 %	100,00 %
Informação sobre o meu estado físico, psicológico, emocional e de saúde e quais os cuidados a ter	66,67 %	85,19 %	83,33 %	Sou informada(o) sobre o meu estado físico, psicológico, emocional e de saúde e quais os cuidados a ter	97,78 %	98,85 %	100,00 %
Comunicação dos Colaboradores aquando a prestação de serviços (higiene, imagem, outro)	68,18 %	84,62 %	50,00 %	Os Colaboradores falam comigo quando me prestam algum serviço (higiene, imagem, outro)	100,00 %	98,67 %	100,00 %
Respeito, tratamento e resposta de opinião ou sugestão	59,09 %	77,78 %	100,00 %	A minha opinião ou sugestão é devidamente respeitada, tratada e respondida	95,56 %	96,55 %	100,00 %

Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	58,33 %	73,68 %	66,67 %	A informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão	100,00 %	93,06 %	100,00 %
Conhecimento sobre como ter acesso a pessoas que me representem e me apoiem	75,00 %	87,04 %	100,00 %	Sei como posso ter acesso a pessoas que me representem e me apoiem	93,33 %	94,05 %	100,00 %
Média por domínio	69,89%			Média por domínio	96,31%		
FIABILIDADE							
Participação na elaboração do meu Plano Individual - PI	70,83 %	85,19 %	50,00 %	Participo na elaboração do meu Plano Individual - PI	91,11 %	94,25 %	100,00 %
Desenvolvimento das minhas competências	62,50 %	79,63 %	50,00 %	Os Colaboradores da ASCUDT ajudam-me a desenvolver as minhas capacidades	97,78 %	97,70 %	100,00 %
Resposta às questões que apresento	62,50 %	75,93 %	100,00 %	Tenho sempre resposta às questões que apresento	91,11 %	91,95 %	100,00 %
Apoio nos cuidados de higiene pessoal que necessito	64,29 %	77,78 %	N.A	Recebo todo o apoio nos cuidados de higiene pessoal que necessito.	93,33 %	96,30 %	N.A
Apoio nos cuidados médicos e de enfermagem que necessito	66,67 %	92,59 %	83,33 %	Recebo todo o apoio nos cuidados médicos e de enfermagem que necessito	100,00 %	98,81 %	100,00 %
Atividades recreativas, culturais, sociais e desportivas realizadas	70,83 %	75,00 %	50,00 %	As atividades recreativas, culturais, sociais e desportivas realizadas são importantes para mim	95,56 %	85,06 %	88,89 %
Importância dos projetos Ser+Autónomo, Caninoterapia, Reiki, Jardim e Horta Biológica e Hipoterapia para mim	54,17 %	73,91 %	N.A	Os projetos Ser+Autónomo, Caninoterapia, Reiki, Jardim e Horta Biológica e Hipoterapia são importantes para mim	97,62 %	94,44 %	100,00 %
Segredo por parte dos Colaboradores, sobre o que sabem de mim	66,67 %	75,00 %	100,00 %	Os Colaboradores da ASCUDT guardam segredo sobre o que sabem de mim	93,33 %	94,25 %	100,00 %
Adequação das refeições às minhas necessidades	62,50 %	83,33 %	100,00 %	As refeições estão de acordo com as minhas necessidades	91,11 %	85,06 %	88,89 %
Apoio nas atividades pessoais que preciso fazer	70,83 %	72,22 %	100,00 %	Recebo todo o apoio nas atividades pessoais que preciso fazer	100,00 %	97,70 %	100,00 %
Média por domínio	74,47%			Média por domínio	95,39%		
ACESSIBILIDADE							
Prestação dos cuidados de limpeza dos espaços nos horários estabelecidos	50,00 %	75,93 %	83,33 %	Os Colaboradores prestam os cuidados de limpeza dos espaços nos horários estabelecidos	93,33 %	96,55 %	100,00 %
Prestação dos cuidados de higiene pessoal nos horários estabelecidos	62,50 %	82,50 %	100,00 %	Os Colaboradores prestam os cuidados de higiene pessoal nos horários estabelecidos	93,33 %	96,08 %	N.A
Prestação dos cuidados de saúde nos horários estabelecidos	62,50 %	85,19 %	75,00 %	Os Colaboradores prestam os cuidados de saúde nos horários estabelecidos	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Realização de atividades de formação nos horários estabelecidos	50,00 %	53,85 %	100,00 %	As atividades de formação são realizadas nos horários estabelecidos	97,78 %	94,05 %	83,33 %
Realização de atividades sócio-culturais nos horários estabelecidos	54,17 %	56,25 %	50,00 %	As atividades sócio-culturais são realizadas nos horários estabelecidos	100,00 %	95,40 %	100,00 %

Toma das refeições nos horários estabelecidos	54,17 %	81,48 %	66,67 %	As refeições são tomadas nos horários estabelecidos	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Visitas e atendimento ao público nos horários estabelecidos	50,00 %	61,11 %	66,67 %	As visitas e atendimento ao público são realizadas nos horários estabelecidos	100,00 %	97,62 %	100,00 %
Adequação dos equipamentos às minhas necessidades	70,83 %	87,04 %	50,00 %	Os equipamentos são atuais e adequados às minhas necessidades	100,00 %	98,85 %	100,00 %
Acessibilidade às instalações sem obstáculos nem desníveis	66,67 %	85,19 %	50,00 %	O acesso às instalações não tem obstáculos nem desníveis	97,78 %	97,70 %	100,00 %
Localização das instalações adequada à minha deslocação	66,67 %	85,19 %	50,00 %	As instalações localizam-se adequadamente e facilitam a minha deslocação	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Apoio dos Colaboradores na resolução dos meus assuntos pessoais	79,17 %	82,69 %	75,00 %	Os Colaboradores ajudam-me a resolver assuntos pessoais	97,62 %	95,24 %	100,00 %
Média por domínio	68,78%			Média por domínio	97,97%		
SEGURANÇA. SAÚDE E HIGIENE							
Adequação das viaturas às minhas dificuldades de deslocação	66,67 %	76,92 %	50,00 %	As viaturas estão adequadas às minhas dificuldades de deslocação	100,00 %	94,25 %	100,00 %
Segurança e conforto das viaturas	66,67 %	76,92 %	50,00 %	Sinto-me seguro e confortável quando estou nas viaturas	100,00 %	94,25 %	100,00 %
Conhecimento sobre o que fazer em caso de catástrofe (terramoto, inundação, incêndio, etc)	91,67 %	96,30 %	50,00 %	Sei o que fazer em caso de catástrofe (terramoto, inundação, incêndio, etc.)	93,33 %	87,65 %	100,00 %
Conhecimento sobre o plano de emergência	87,50 %	96,30 %	50,00 %	Sei onde posso consultar o plano de emergência	91,11 %	87,88 %	77,78 %
Administração correta, no horário e quantidade prevista, da medicação	81,25 %	92,31 %	50,00 %	A medicação é dada corretamente no horário e quantidade prevista	100,00 %	100,00 %	100,00 %
Controlo das minhas entradas e saídas	50,00 %	61,54 %	50,00 %	Sei que as minhas entradas e saídas são controladas em registos	97,78 %	97,33 %	88,89 %
Controlo das entradas e saídas de familiares e visitantes	50,00 %	59,26 %	50,00 %	Sei que as entradas e saídas de familiares e visitantes são controladas em registos	97,62 %	98,61 %	88,89 %
Adequação e conforto das instalações	58,33 %	83,33 %	50,00 %	As instalações são adequadas e considero-as confortáveis	100,00 %	98,85 %	100,00 %
Conhecimento sobre o plano de higienização de espaços	58,33 %	81,48 %	50,00 %	Sei onde posso consultar o plano de higienização de espaços	85,71 %	88,41 %	88,89 %
Adequação da temperatura das instalações	58,33 %	88,89 %	50,00 %	As instalações têm a temperatura adequada para mim	93,33 %	89,66 %	100,00 %
Adequação dos níveis de ruídos das instalações	54,17 %	79,63 %	50,00 %	As instalações têm níveis de ruídos adequados para mim	88,89 %	94,05 %	100,00 %
Adequação da higiene, limpeza, conservação e arrumação das instalações.	62,50 %	90,74 %	50,00 %	O estado de higiene, limpeza, conservação e arrumação das instalações são adequados	95,56 %	96,55 %	100,00 %
Média por domínio	65,80%			Média por domínio	94,87%		
IDENTIDADE							
Conhecimento sobre a missão, valores e a visão da instituição	59,09 %	72,00 %	50,00 %	Sei onde posso consultar a missão, valores e a visão da instituição	90,48 %	85,51 %	100,00 %
Conhecimento sobre todas as políticas da instituição	38,89 %	48,00 %	50,00 %	Sei onde posso consultar todas as políticas da instituição	83,33 %	85,51 %	100,00 %

Conhecimento dos resultados financeiros anuais da instituição	50,00 %	58,00 %	50,00 %	Tenho conhecimento dos resultados financeiros anuais da instituição	75,56 %	80,95 %	100,00 %
Conhecimento dos resultados da avaliação de satisfação dos clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores)	50,00 %	58,00 %	50,00 %	Tenho conhecimento dos resultados da avaliação de satisfação dos clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores)	80,00 %	81,25 %	100,00 %
Conhecimento dos resultados das políticas da instituição	38,89 %	50,00 %	50,00 %	Tenho conhecimento dos resultados das políticas da instituição	75,56 %	76,19 %	100,00 %
Média por domínio	51,52%			Média por domínio	87,62%		
RECETIVIDADE E FLEXIBILIDADE							
Resposta a reclamações e sugestões	58,33 %	70,37 %	100,00 %	As minhas reclamações e sugestões são atendidas e dão-me sempre uma resposta	93,33 %	91,95 %	100,00 %
Atendimento nos meus pedidos de informação	58,33 %	69,23 %	100,00 %	Os meus pedidos de informação são atendidos	95,56 %	91,67 %	100,00 %
Atendimento aos meus pedidos de alteração de horários de atividades de acordo com as minhas necessidades	58,33 %	68,18 %	50,00 %	Os meus pedidos de alteração de horários de atividades são atendidos de acordo com as minhas necessidades	90,91 %	80,39 %	100,00 %
Atendimento aos meus pedidos de alteração de atividades de acordo com as minhas necessidades	58,33 %	68,18 %	50,00 %	Os meus pedidos de alteração de atividades são atendidos de acordo com as minhas necessidades	90,91 %	85,19 %	100,00 %
Atendimento aos meus pedidos de alteração de serviços prestados de acordo com as minhas necessidades	58,33 %	67,86 %	66,67 %	Os meus pedidos de alteração de serviços prestados são atendidos de acordo com as minhas necessidades	95,56 %	92,31 %	100,00 %
Atendimento aos meus pedidos de alteração de horários de serviços prestados de acordo com as minhas necessidades	58,33 %	67,86 %	66,67 %	Os meus pedidos de alteração de horários de serviços prestados são atendidos de acordo com as minhas necessidades	95,56 %	92,31 %	100,00 %
Média por domínio	66,38%			Média por domínio	94,20%		
PARTICIPAÇÃO DE FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS							
Participação dos meus familiares/significativos no meu diagnóstico de necessidades	54,55 %	73,91 %	N.A	Os meus familiares/significativos participam no meu diagnóstico de necessidades	100,00 %	96,97 %	88,89 %
Participação dos meus familiares/significativos no planeamento do meu Plano Individual - PI	54,55 %	72,73 %	N.A	Os meus familiares/significativos participam no planeamento do meu Plano Individual - PI	97,62 %	95,45 %	88,89 %
Participação dos meus familiares/significativos na elaboração do meu Plano Individual - PI	54,55 %	72,73 %	N.A	Os meus familiares/significativos participam na elaboração do meu Plano Individual - PI	97,62 %	96,83 %	88,89 %
Participação meus familiares/significativos em sugestões de melhoria no meu Plano Individual - PI	54,55 %	70,45 %	N.A	Os meus familiares/significativos apresentam sugestões de melhoria no meu Plano Individual - PI	97,62 %	96,83 %	88,89 %
Média por domínio	63,50%			Média por domínio	94,54%		

2.1 Análise da comparação

Da análise dos dados transcritos anteriormente podemos verificar resultados da avaliação da satisfação são superiores aos das necessidades e expectativas: comunicabilidade com 96,31% (2015=60,87%); fiabilidade com 95,39% (2015=64,11%); acessibilidade com 97,97% (2015=63,79%); segurança,

saúde e higiene com 94,87% (2015=67,40%); identidade com 87,62% (2015=58,24%); recetividade e flexibilidade com 94,20% (2015=60,54%) e participação de familiares/significativos com 94,54% (2015=57,17%).

Dos dados obtidos, no presente ano, podemos concluir que o desempenho da instituição superou em grande as NE dos clientes, com exceção dos indicadores relativos à área da fiabilidade no item “*adequação das refeições às minhas necessidades*”, onde as necessidades e expectativas em SAD são mais elevadas (100%) do que a satisfação (88,89%), comparativamente a 2015, obtivemos 75% de NE e 66,67% de satisfação, verificando-se um diferencial de 10,11%, que comparativamente a 2015 revela um desvio de -1,78% (8,33% em 2015).

E ainda na área da acessibilidade no parâmetro da acessibilidade, relativo ao item da “*realização de atividades de formação nos horários estabelecidos*” que constata na resposta social de SAD, necessidades e expectativas (100%) superiores à satisfação (83,33%), verificando-se um diferencial de 16,67% em 2015 entre os 50% de NE e NA de Satisfação.

3. Avaliação de necessidades e expectativas 2017 vs Avaliação de satisfação 2016 (Colaboradores)

Avaliação de necessidades e expectativas 2017 (COLABORADORES)	VALOR	Avaliação de satisfação 2016 (COLABORADORES)	VALOR
COMUNICABILIDADE			
Informação sobre oportunidades e facilidades para o desenvolvimento de competências pessoais e profissionais	91,86%	Recebo informação sobre oportunidades e facilidades para o desenvolvimento de competências pessoais e profissionais	86,32%
Informação sobre o resultado de avaliação de desempenho, por parte da chefia	92,05%	Sou informada/o sobre o resultado de avaliação de desempenho por parte da chefia	94,02%
Informação sobre oportunidades para a progressão na carreira	93,02%	Sou informada/o sobre oportunidades para a progressão na carreira	82,41%
Informação prestada sobre os meus direitos e deveres	96,51%	Sou informada/o sobre os meus direitos e deveres	90,60%
Informação sobre o progresso do meu desempenho entre avaliações de desempenho	92,05%	Sou informada/o sobre o progresso do meu desempenho entre avaliações de desempenho	90,35%
Informação sobre alteração de tarefa a realizar	90,91%	Sou informada/o sempre que é alterada alguma tarefa a realizar	84,62%
Informação sobre alteração de algum procedimento, plano ou documento	93,18%	Sou informada/o sempre que é alterado algum procedimento plano ou documento	82,91%
Conhecimento sobre a minha função, responsabilidades e autonomia	93,18%	Tenho conhecimento sobre a minha função responsabilidades e autonomia	91,45%
Respeito, tratamento e resposta à minha opinião ou sugestão	90,70%	A minha opinião ou sugestão é devidamente respeitada, tratada e respondida	84,62%
Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	89,77%	A informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão	91,45%
Média por domínio	92,32%	Média por domínio	88,05%
FIABILIDADE			
Participação na elaboração do plano de formação e desenvolvimento pessoal	93,02%	Participo na elaboração do plano de formação e desenvolvimento pessoal	87,62%
Realização do meu plano de desenvolvimento pessoal	91,86%	O meu plano de desenvolvimento pessoal é realizado	86,32%
Participação na elaboração dos Planos Individuais - PI dos Clientes	84,62%	Participo na elaboração dos Planos Individuais - PI dos Clientes	83,87%
Adequação das instalações, materiais e equipamentos disponibilizados ao exercício das minhas funções	93,02%	As instalações, materiais e equipamentos disponibilizados estão adequados ao exercício das minhas funções	87,18%
Adequação dos planos de trabalho às minhas capacidades de execução	90,70%	Os planos de trabalho estão adequados às minhas capacidades de execução	89,74%
Capacidade de liderança, chefia e dinamização de equipa da/o minha/meu superior hierárquico	94,32%	A/O minha/meu superior hierárquico/o tem capacidade de liderança, chefia e dinamização de equipa	93,86%
Condições de segurança, higiene e saúde no trabalho	93,18%	Tenho condições de segurança, higiene e saúde no trabalho	90,35%
Média por domínio	91,53%	Média por domínio	88,42%

ACESSIBILIDADE			
Adequação das instruções de trabalho emitidas	92,05%	As instruções de trabalho emitidas são adequadas	88,03%
Adequação dos horários de trabalho à melhoria do meu desempenho	91,67%	Os horários de trabalho são adequados à melhoria do meu desempenho	89,74%
Adequação dos horários de trabalho ao apoio da minha família	91,46%	Os horários de trabalho são adequados ao apoio da minha família	87,18%
Adequação do mobiliário, materiais, equipamentos e instrumentos de trabalho às minhas necessidades funcionais	89,29%	O mobiliário, materiais, equipamentos e instrumentos de trabalho são adequados às minhas necessidades funcionais	87,72%
Acesso às instalações e espaços sem obstáculos nem desníveis	88,37%	O acesso às instalações e espaços não tem obstáculos nem desníveis	92,31%
Localização adequada das instalações à minha deslocação	86,59%	As instalações localizam-se adequadamente e facilitam o meu acesso	93,16%
Acesso a instruções de trabalho e procedimentos para executar as tarefas	90,70%	Sei onde posso consultar as instruções de trabalho e procedimentos para executar as tarefas	93,16%
Utilização de instrumentos, materiais, produtos e equipamentos de trabalho	90,91%	Sei como utilizar os instrumentos, materiais, produtos e equipamentos de trabalho	92,31%
Adequação do clima e ambiente de trabalho	88,37%	O clima e o ambiente de trabalho são adequados	79,82%
Adequação dos meios para registar informações do meu trabalho, às minhas necessidades (ou capacidades)	90,91%	Os meios para registar informações do meu trabalho estão adequados às minhas necessidades (ou capacidades)	92,11%
Média por domínio	90,03%	Média por domínio	89,55%
SEGURANÇA, SAÚDE E HIGIENE			
Conforto, segurança e bem-estar físico no desempenho da minha função	95,45%	Sinto um ambiente de conforto, segurança e bem-estar físico no desempenho da minha função	88,89%
Conforto, segurança e bem-estar físico nas instalações onde trabalho	95,35%	Sinto um ambiente de conforto, segurança e bem-estar físico nas instalações onde trabalho	89,74%
Conhecimento da política de segurança, higiene e saúde no trabalho e do plano de contingência das instalações	90,91%	Tenho conhecimento da política de segurança, higiene e saúde no trabalho e do plano de contingência das instalações	91,45%
Conhecimento do que fazer em caso de catástrofe (terramoto, inundação, incêndio, etc)	89,77%	Sei o que fazer em caso de catástrofe (terramoto, inundação, incêndio, etc,)	89,74%
Conhecimento da legislação sobre as condições de segurança, higiene e saúde no trabalho	87,50%	Conheço a legislação sobre as condições de segurança, higiene e saúde no trabalho	86,32%
Controlo de entradas e saídas dos clientes	86,59%	Sei que as entradas e saídas dos clientes são controladas em registos	93,16%
Controlo de entradas e saídas de familiares e visitantes	87,50%	Sei que as entradas e saídas de familiares e visitantes são controladas em registos	92,31%
Regras de evacuação de pessoas e quais os clientes pelos quais sou responsável	91,86%	Sei as regras de evacuação de pessoas e sei quais os clientes pelos quais sou responsável	92,79%
Adequação da temperatura das instalações à execução das minhas funções	89,77%	As instalações têm temperatura adequada à execução das minhas funções	91,45%
Adequação dos níveis de ruídos das instalações à execução das minhas funções	91,86%	As instalações têm níveis de ruídos adequados à execução das minhas funções	88,89%
Adequação da higiene, limpeza, conservação e arrumação das instalações	88,64%	O estado de higiene, limpeza, conservação e arrumação das instalações são adequados	91,45%
Média por domínio	90,47%	Média por domínio	90,56%
IDENTIDADE			
Conhecimento sobre a missão, valores e a visão da instituição	91,86%	Sei onde posso consultar a missão, valores e visão da instituição	94,02%
Conhecimento sobre todas as políticas da instituição	86,36%	Sei onde posso consultar todas as políticas da instituição	93,16%
Conhecimento do contributo da minha função para garantir e atingir os objetivos da política da qualidade	92,05%	Tenho conhecimento do contributo da minha função para garantir e atingir os objetivos da política da qualidade	92,31%
Conhecimento dos resultados financeiros anuais da instituição	88,10%	Tenho conhecimento dos resultados financeiros anuais da instituição	90,35%
Conhecimento dos resultados da avaliação de satisfação dos colaboradores (e outras partes interessadas)	90,48%	Tenho conhecimento dos resultados da avaliação de satisfação dos colaboradores (e outras partes interessadas)	89,47%
Conhecimento dos resultados da avaliação de motivação dos colaboradores	91,67%	Tenho conhecimento dos resultados da avaliação de motivação dos colaboradores	90,60%
Conhecimento dos resultados das políticas da instituição	88,10%	Tenho conhecimento dos resultados das políticas da instituição	91,23%
Média por domínio	89,80%	Média por domínio	91,59%
PERFORMATIVA			
Participação em atividades de gestão emocional e de stress	87,21%	Na instituição participo em atividades de gestão emocional e de stress	82,46%

Participação em atividades comemorativas e eventos	83,72%	Na instituição participo em atividades comemorativas e eventos	90,60%
Participação em atividades de avaliação psicológica	83,33%	Na instituição participo em atividades de avaliação psicológica	83,84%
Participação em atividades de avaliação de desempenho	89,53%	Na instituição participo em atividades de avaliação de desempenho	91,23%
Reconhecimento e avaliação correta do meu desempenho, dedicação e esforço realizado no trabalho	89,77%	O meu desempenho, dedicação e esforço, realizado no trabalho, é reconhecido e avaliado de forma correta	84,62%
Atividades de formação contínua para melhoria do meu desempenho	90,70%	Frequento atividades de formação contínua para melhoria do meu desempenho	90,60%
Promoção do estímulo do trabalho em equipa, bem como das minhas competências e conhecimentos	89,53%	A instituição promove o estímulo do trabalho em equipa, bem como das minhas competências e conhecimentos	83,76%
Definição da minha função, responsabilidades e autonomia em documento próprio e acessível	88,37%	A minha função, responsabilidades e autonomia estão definidas em documento próprio e acessível	89,74%
Participação na negociação interna de objetivos e planos da equipa	89,29%	Participo na negociação interna de objetivos e planos da equipa	79,80%
Conhecimento das formas de participação nas ações de melhoria e inovação da instituição	88,37%	Conheço as formas de participação nas ações de melhoria e inovação da instituição	88,60%
Média por domínio	87,98%	Média por domínio	86,53%

3.1. Análise da comparação

Da análise dos resultados transcritos anteriormente podemos verificar que em quase todos os indicadores a satisfação dos colaboradores é mais alta do que as necessidades e expectativas apresentadas nos mesmos, com as seguintes duas exceções, considerando, aqui, valores iguais ou superiores em 10% de diferença, informação sobre oportunidades para a progressão na carreira (como em 2015); informação sobre alteração de algum procedimento, plano ou documento. Este último indicador, em 2015 não registou resultado diferencial negativo.

Refira-se que as médias gerais por domínios, concernentes às necessidades e expectativas dos colaboradores superam as obtidas na satisfação: nos âmbitos da Comunicabilidade (NE=92,32%; S=88,05%); Fiabilidade (NE=91,53%, S =88,42%), Acessibilidade (NE=90,03%, S = 86,53%) e Performativa (NE=87,98%, S= 86,53%). Nos âmbitos da Segurança, Saúde e Higiene e Identidade, as médias gerais obtidas na satisfação suplantam as obtidas nas necessidades e expectativas, assinalando-se respetivamente os seguintes valores: (NE=90,47%, S= 90,56%) e (NE = 89,80%, Satisfação =86,53%). Comparando estes valores com os alcançados em 2015, mencione-se que em todos os domínios, a média geral da satisfação dos colaboradores superou os das NE.

4. Avaliação de necessidades e expectativas 2017 vs Avaliação de satisfação 2016 (Familiares/Significativos)

Avaliação de necessidades e expectativas 2017 (FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS)	CAO	LRE	SAD	Avaliação de satisfação 2016 (FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS)	CAO	LRE	SAD
COMUNICABILIDADE							
Conhecimento do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	75,00 %	63,64 %	75,00 %	Conheço o Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	85,19 %	83,33 %	100,00 %
Conhecimento dos resultados da avaliação/monitorização do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	83,33 %	77,27 %	75,00 %	Conheço a avaliação/monitorização do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	85,19 %	83,33 %	100,00 %
Facilidade em falar com as pessoas responsáveis pelos serviços	75,00 %	81,82 %	75,00 %	As pessoas responsáveis pelos serviços são acessíveis e é fácil falar com elas	92,59 %	92,31 %	100,00 %

Conhecimento do Regulamento Interno e das normas de funcionamento da Resposta Social do meu familiar/significativo	83,33 %	68,18 %	50,00 %	Conheço o Regulamento Interno e as normas de funcionamento da Resposta Social do meu familiar/significativo	88,89 %	90,48 %	100,00 %
Informação sobre os direitos e deveres do meu familiar/significativo	75,00 %	75,00 %	50,00 %	Sei quais são os direitos e deveres do meu familiar/significativo	88,89 %	90,48 %	100,00 %
Informação sobre alteração de horários e atividades do meu familiar/significativo	58,33 %	63,64 %	75,00 %	Sou informada(o) sempre que sobre alteração de horários e atividades do meu familiar/significativo, se alterem	87,50 %	84,62 %	100,00 %
Informação e acessibilidade da ementa	50,00 %	60,00 %	75,00 %	Sei onde está e onde posso consultar a ementa do meu familiar/significativo	88,89 %	88,10 %	100,00 %
Informação sobre o estado físico, psicológico, emocional e de saúde do meu familiar/significativo	100,00 %	90,91 %	75,00 %	Sou informada(o) sobre o estado físico, psicológico, emocional e de saúde do meu familiar/significativo	91,67 %	92,86 %	100,00 %
Comunicação dos Colaboradores aquando a prestação de serviços (higiene, imagem, outro) do meu familiar/significativo	66,67 %	77,27 %	50,00 %	Sei que os Colaboradores falam com o meu familiar/significativo quando lhe prestam algum serviço (higiene, imagem, outro)	100,00 %	94,44 %	100,00 %
Respeito, tratamento e resposta de opinião ou sugestão	66,67 %	80,00 %	100,00 %	A minha opinião ou sugestão é devidamente respeitada, tratada e respondida	85,19 %	87,18 %	100,00 %
Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	62,50 %	77,78 %	75,00 %	A informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil com	91,67 %	89,74 %	100,00 %
Conhecimento sobre como ter acesso a pessoas que representem e apoiem o meu familiar/significativo	75,00 %	81,82 %	50,00 %	Sei que o meu familiar/significativo pode ter acesso a pessoas que o representem e o apoiem	85,71 %	94,44 %	100,00 %
Média por domínio		72,03%		Média por domínio		92,85%	
FIABILIDADE							
Participação na elaboração do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	58,33 %	75,00 %	75,00 %	Participo na elaboração do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	83,33 %	86,11 %	83,33 %
Desenvolvimento das capacidades do meu familiar/significativo	75,00 %	75,00 %	50,00 %	Sei que o meu familiar/significativo conta com o apoio dos Colaboradores para fazer mais coisas e fazê-las melhor	92,59 %	90,48 %	83,33 %
Resposta às questões apresentadas por mim ou pelo meu familiar/significativo	70,00 %	77,27 %	100,00 %	Tenho sempre respostas às questões apresentadas por mim, ou pelo meu familiar/significativo	85,19 %	83,33 %	100,00 %
Apoio nos cuidados de higiene pessoal que necessita o meu familiar/significativo	100,00 %	94,44 %	N.A	O meu familiar/significativo recebe todo o apoio nos cuidados de higiene pessoal que necessita	93,33 %	92,31 %	N.A
Apoio nos cuidados médicos e de enfermagem que necessita o meu familiar/significativo	60,00 %	100,00 %	100,00 %	O meu familiar/significativo recebe todo o apoio nos cuidados médicos e de enfermagem que necessita	88,89 %	94,87 %	100,00 %
Atividades recreativas, culturais, sociais e desportivas realizadas pelo meu familiar/significativo	66,67 %	75,00 %	50,00 %	O meu familiar/significativo realiza atividades recreativas, culturais, sociais e desportivas importantes para ele	91,67 %	88,10 %	N.A
Importância dos projetos Ser+Autónomo, Caninoterapia, Reiki, Jardim e Horta Biológica e Hipoterapia para o meu familiar/significativo	90,00 %	88,89 %	50,00 %	Os projetos Ser+Autónomo, Caninoterapia, Reiki, Jardim e Horta Biológica e Hipoterapia são importantes para o meu familiar/significativo	80,95 %	87,18 %	N.A
Sigilo por parte dos Colaboradores, sobre o que sabem sobre o meu familiar/significativo	100,00 %	80,00 %	100,00 %	Os Colaboradores da ASCUDT são sigilosos sobre o que sabem do meu familiar/significativo	88,89 %	87,18 %	100,00 %
Adequação das refeições às necessidades do meu familiar/significativo	80,00 %	85,00 %	100,00 %	As refeições estão de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo	88,89 %	78,57 %	100,00 %

Apoio prestado nas atividades pessoais do meu familiar/significativo	70,00 %	81,82 %	75,00 %	O meu familiar/significativo recebe todo o apoio nas atividades pessoais que precisa fazer	83,33 %	83,33 %	83,33 %
Média por domínio	78,92%			Média por domínio	84,96%		
ACESSIBILIDADE							
Prestação dos cuidados de limpeza dos espaços nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	83,33 %	72,73 %	75,00 %	Os Colaboradores prestam os cuidados de limpeza dos espaços nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	93,33 %	92,86 %	100,00 %
Prestação dos cuidados de higiene pessoal nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	75,00 %	77,78 %	N.A	Os Colaboradores prestam os cuidados de higiene pessoal nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	83,33 %	89,74 %	N.A
Prestação dos cuidados de saúde nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	66,67 %	75,00 %	50,00 %	Os Colaboradores prestam os cuidados de saúde nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	88,89 %	90,91 %	100,00 %
Realização de atividades de formação nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	50,00 %	55,56 %	N.A	As atividades de formação são realizadas nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	88,89 %	92,31 %	N.A
Realização de atividades sócio-culturais nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	60,00 %	55,56 %	50,00 %	Realização de atividades sócio-culturais em horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	88,89 %	92,86 %	N.A
Toma das refeições nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	50,00 %	81,82 %	100,00 %	As refeições são tomadas nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	90,48 %	90,48 %	100,00 %
Visitas e atendimento ao público nos horários estabelecidos	50,00 %	72,73 %	75,00 %	As visitas e atendimento ao público são realizadas nos horários estabelecidos	86,67 %	90,48 %	N.A
Adequação dos equipamentos às necessidades do meu familiar/significativo	70,00 %	85,00 %	100,00 %	Os equipamentos são atuais e adequados às necessidades do meu familiar/significativo	91,67 %	9,86 %	100,00 %
Acessibilidade às instalações sem obstáculos nem desníveis	66,67 %	90,00 %	50,00 %	O acesso às instalações não tem obstáculos nem desníveis para o meu familiar/significativo	91,67 %	90,48 %	100,00 %
Localização das instalações adequada à deslocação do meu familiar/significativo	66,67 %	86,36 %	75,00 %	As instalações localizam-se adequadamente e facilitam a deslocação do meu familiar/significativo	88,89 %	92,86 %	100,00 %
Apoio dos Colaboradores na resolução de assuntos pessoais do meu familiar/significativo	83,33 %	85,00 %	75,00 %	Os Colaboradores ajudam o meu familiar/significativo sempre que solicitados e possuem o perfil adequado à execução da sua função	92,59 %	90,48 %	100,00 %
Média por domínio	71,32%			Média por domínio	93,68%		
HIGIENE E SEGURANÇA							
Adequação das viaturas às dificuldades de deslocação do meu familiar/significativo	83,33 %	71,43 %	50,00 %	As viaturas estão adequadas às dificuldades de deslocação do meu familiar/significativo	83,33 %	94,44 %	100,00 %
Segurança e conforto do meu familiar/significativo nas viaturas	66,67 %	81,25 %	50,00 %	Sei que o meu familiar/significativo está seguro e confortável quando transportado nas viaturas	83,33 %	94,44 %	100,00 %
Conhecimento sobre o que fazer em caso de catástrofe (terramoto, inundação, incêndio, etc)	70,00 %	88,89 %	50,00 %	Sei o que fazer em caso de catástrofe (terramoto, inundação, incêndio, etc)	77,78 %	81,82 %	66,67 %
Conhecimento sobre o plano de emergência	100,00 %	94,44 %	50,00 %	Sei onde posso consultar o plano de emergência da instituição	91,67 %	84,85 %	N.A
Administração correta, no horário e quantidade prevista da medicação ao meu familiar/significativo	100,00 %	94,44 %	50,00 %	A medicação é dada corretamente no horário e quantidade prevista ao meu familiar/significativo	93,33 %	90,48 %	N.A

Controlo das entradas e saídas do meu familiar/significativo	100,00 %	70,00 %	50,00 %	Sei que as entradas e saídas do meu familiar/significativo são controladas em registos	83,33 %	90,48 %	N.A
Controlo das entradas e saídas de familiares e visitantes	66,67 %	60,00 %	N.A	Sei que as entradas e saídas de familiares e visitantes do meu familiar/significativo são controladas em registos	80,00 %	90,48 %	N.A
Adequação e conforto das instalações ao meu familiar/significativo	100,00 %	80,00 %	50,00 %	As instalações são adequadas e considero-as confortáveis para o meu familiar/significativo	85,19 %	90,48 %	N.A
Conhecimento sobre o plano de higienização de espaços	60,00 %	60,00 %	50,00 %	Sei onde posso consultar o plano de higienização de espaços	86,67 %	90,91 %	N.A
Adequação da temperatura das instalações às necessidades do meu familiar/significativo	75,00 %	75,00 %	50,00 %	As instalações têm a temperatura adequada ao meu familiar/significa	81,48 %	94,87 %	N.A
Adequação dos níveis de ruídos das instalações às necessidades do meu familiar/significativo	60,00 %	80,00 %	50,00 %	As instalações têm níveis de ruídos adequados ao meu familiar/significativo	90,48 %	94,87 %	N.A
Adequação da higiene, limpeza, conservação e arrumação das instalações às necessidades do meu familiar/significativo	70,00 %	85,00 %	75,00 %	O estado de higiene, limpeza, conservação e arrumação das instalações são adequados ao meu familiar/significativo	88,89 %	88,10 %	N.A
Média por domínio		69,98%		Média por domínio		88,29%	
IDENTIDADE							
Conhecimento sobre a missão, valores e a visão da instituição	80,00 %	65,00 %	75,00 %	Sei onde posso consultar a missão, valores e visão da instituição	83,33 %	83,33 %	100,00 %
Conhecimento sobre todas as políticas da instituição	80,00 %	38,89 %	50,00 %	Sei onde posso consultar todas as políticas da instituição	75,00 %	80,56 %	100,00 %
Conhecimento dos resultados financeiros anuais da instituição	60,00 %	60,00 %	75,00 %	Tenho conhecimento dos resultados financeiros anuais da instituição	80,00 %	87,88 %	100,00 %
Conhecimento dos resultados da avaliação de satisfação do meu familiar/significativo (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores)	70,00 %	65,00 %	75,00 %	Tenho conhecimento dos resultados da avaliação de satisfação do meu familiar/significativo (e outras partes interessada: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores)	85,19 %	86,11 %	100,00 %
Conhecimento dos resultados das políticas da instituição	50,00 %	60,00 %	50,00 %	Tenho conhecimento dos resultados das políticas da instituição	88,89 %	86,11 %	100,00 %
Média por domínio		63,59%		Média por domínio		89,09%	
RECETIVIDADE E FLEXIBILIDADE							
Resposta a reclamações e sugestões	58,33 %	72,73 %	100,00 %	As minhas reclamações e sugestões são atendidas e dão-me sempre uma resposta	80,95 %	86,11 %	100,00 %
Atendimento aos pedidos de informação	58,33 %	70,00 %	100,00 %	Os meus pedidos de informação são sempre atendidos	83,33 %	84,62 %	100,00 %
Atendimento nos pedidos de alteração de horários de atividades de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo	75,00 %	64,29 %	100,00 %	Os pedidos de alteração de horários de atividades são atendidos de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo.	83,33 %	83,33 %	100,00 %
Atendimento nos pedidos de alteração de atividades de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo	75,00 %	64,29 %	100,00 %	Os pedidos de alteração de atividades são atendidos de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo	83,33 %	83,33 %	100,00 %
Atendimento nos pedidos de alteração de serviços prestados de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo	58,33 %	68,75 %	100,00 %	Os pedidos de alteração de serviços prestados são atendidos de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo	87,50 %	84,85 %	100,00 %

Atendimento nos pedidos de alteração de horários de serviços prestados de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo	50,00 %	68,75 %	100,00 %	Os pedidos de alteração de horários de serviços prestados são atendidos de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo	90,48 %	86,67 %	100,00 %
Média por domínio	76,88%			Média por domínio	89,88%		
PARTICIPAÇÃO DE FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS							
Participação no diagnóstico de necessidades do meu familiar/significativo	91,67 %	72,22 %	100,00 %	Participo e conheço o diagnóstico de necessidades do meu familiar/significativo	87,50 %	93,33 %	100,00 %
Participação no planeamento do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	91,67 %	78,57 %	100,00 %	Participo e conheço o planeamento do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	87,50 %	86,67 %	100,00 %
Participação na elaboração do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	91,67 %	83,33 %	100,00 %	Participo e conheço o Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	87,50 %	86,67 %	100,00 %
Participação em sugestões de melhoria no Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	91,67 %	83,33 %	100,00 %	Apresento (ou sei que o posso fazer) sugestões de melhoria no Plano Individual - PI do meu familiar/significativo.	87,50 %	87,88 %	100,00 %
Média por domínio	90,34%			Média por domínio	92,04%		

4.1. Análise da comparação

Tendo em conta a análise comparativa, podemos verificar que os resultados da avaliação da satisfação são superiores aos das necessidades e expectativas em todos os domínios, excecionando 3 indicadores: comunicabilidade com 92,85% (2015=66,08%); fiabilidade com 84,96% (2015=68,74%); acessibilidade com 93,68% (2015=62,04%); segurança, saúde e higiene com 88,29% (2015=62,78%); identidade com 89,09% (2015=56,23%); recetividade e flexibilidade com 89,88% (2015=61,93%) e participação de familiares/significativos com 92,04% (2015=61,05%).

Neste sentido, o desempenho da instituição superou as NE dos familiares/significativos dos clientes, com as seguintes três exceções, considerando valores iguais ou superiores em 10% de diferença: área da fiabilidade no item relativo ao “*sigilo por parte dos colaboradores, sobre o que sabem sobre o meu familiar/significativo*” constatam-se que as necessidades e expectativas em CAO são mais elevadas (100%) do que a satisfação (83,89%), comparativamente a 2015 (63,64% de NE e 97,44% de satisfação) verificando-se atualmente um diferencial de 16,11%, -16,97 face a 2015 (33,08%).

E ainda na área da higiene saúde e segurança nos itens relativos ao “*controlo das entradas e saídas do meu familiar/significativo*” onde as necessidades e expectativas em CAO são mais elevadas com (100%) do que a satisfação com (83,33%), tendo em comparação os resultados de 2015, com 63,64% de NE e 94,87% de satisfação, havendo atualmente um diferencial de 16,67%, -14,56 face a 2015 (31,23%); e no item relativo à “*adequação e conforto das instalações ao meu familiar/significativo*” com um valor de 100% de necessidades e expectativas em CAO e 85,19% de satisfação, revelando um diferencial de 14,81%, que comparativamente a 2015 revela (50% de NE e 92,86% de satisfação), verificando-se um desvio de -21,05% (42,86% em 2015).

5. Avaliação de necessidades e expetativas 2017 vs Avaliação de satisfação 2016 (Financiadores)

Avaliação de necessidades e expetativas 2017 (FINANCIADORES)	VALOR	Avaliação de satisfação 2016 (FINANCIADORES)	VALOR
COMUNICABILIDADE			
Informação sobre as atividades da ASCUDT	50,00 %	Sou informada/o sobre as atividades da ASCUDT	66,67%
Informação sobre a execução do conteúdo da parceria (aplicável apenas aos parceiros)	50,00 %	Sou informada/o sobre a execução do conteúdo da parceria (aplicável apenas aos parceiros)	66,67%
Informação sobre o desempenho das políticas da ASCUDT	50,00 %	Sou informada/o sobre o desempenho das políticas da ASCUDT	66,67%
Informação sobre os resultados da avaliação de satisfação dos clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT	100,00%	Sou informada/o sobre os resultados da avaliação de satisfação dos clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT	33,33%
Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	50,00 %	A informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão	100,00%
Respeito, tratamento e resposta a opiniões e sugestões	50,00 %	A minha opinião ou sugestão é respeitada, devidamente tratada e respondida	66,67%
Média por domínio	58,33%	Média por domínio	66,67%
FIABILIDADE			
Participação na elaboração das políticas da ASCUDT	NA	Participo na elaboração das políticas da ASCUDT	66,67%
Participação no desenvolvimento de novos serviços ou programas da ASCUDT	50,00 %	Participo no desenvolvimento de novos serviços ou programas da ASCUDT	66,67%
Avaliação periódica do grau de concretização dos objetivos estabelecidos	50,00 %	Periodicamente é efetuada uma avaliação do grau de concretização dos objetivos estabelecidos	66,67%
Cumprimento de responsabilidades da ASCUDT para com a nossa instituição/empresa	100,00%	A ASCUDT cumpre com as suas responsabilidades para com a nossa instituição/empresa	33,33%
Prestação, controlo e melhoria contínua dos serviços da ASCUDT para com os parceiros, fornecedores e financiadores	50,00 %	A ASCUDT presta, controla e melhora continuamente a prestação de serviços para com os parceiros, fornecedores e financiadores	66,67%
Média por domínio	50,00 %	Média por domínio	60,00%
ACESSIBILIDADE			
Acesso aos resultados de desempenho da ASCUDT	100,00%	Recebo ou tenho acesso aos resultados de desempenho da ASCUDT	33,33%
Acesso aos resultados de monitorização do plano de parcerias da ASCUDT	50,00 %	Recebo ou tenho acesso aos resultados de monitorização do plano de parcerias da ASCUDT	33,33%
Acesso aos resultados de avaliação de satisfação de clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT	100,00%	Recebo ou tenho acesso aos resultados de avaliação de satisfação de clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT	66,67%
Acesso a informação sobre projetos e programas da ASCUDT	50,00 %	Recebo ou tenho acesso a informação sobre projetos e programas da ASCUDT	66,67%
Acesso a informação sobre atividades da ASCUDT (p.e. quando há eventos importantes ser oficialmente convidado)	50,00 %	Recebo ou tenho acesso a informação sobre atividades da ASCUDT (p.e. quando há eventos importantes, sou oficialmente convidado)	66,67%
Média por domínio	68,89%	Média por domínio	53,33%

5.1 Análise da comparação

Da análise dos resultados registados podemos verificar que, em alguns indicadores, os resultados da avaliação da satisfação são inferiores aos obtidos na análise das NE do financiador, nomeadamente nos seguintes: a) “Sou informada/o sobre os resultados da avaliação de satisfação dos clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT”, no âmbito da Comunicabilidade, em que as NE =100,00% e

a S= 33,33%; b) “A ASCUDT cumpre com as suas responsabilidades para com a nossa instituição/empresa”, no âmbito da Fiabilidade, em que as NE = 100,00% e a S = 33,33%; c) “Recebo ou tenho acesso aos resultados de desempenho da ASCUDT”, no âmbito da Acessibilidade, em que as NE = 100,00% e a S= 33,33%; d) “Recebo ou tenho acesso aos resultados de avaliação de satisfação de clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT”, igualmente no âmbito da Acessibilidade, em que as NE= 100,00% e a S= 66,67%. Relativamente aos restantes indicadores, todos os valores da satisfação são superiores aos das necessidades e expetativas.

Atinentes às médias gerais por domínios obtiveram-se os seguintes resultados: Comunicabilidade NE = 58,33% e S = 66,67% (em 2015 NE =66,67% e S= 61,11%); Fiabilidade NE= 50,00 % e S= 60,00% (em 2015 NE= 80,00% e S= 55,66%), Acessibilidade NE= 68,89% e S= 53,33% (em 2015 NE= 60,00% e S= 40,00%), tendo sido neste domínio a única média geral de NE superior à da Satisfação. Comparativamente com os valores alcançados em 2015, em que todas as médias dos domínios das NE foram superiores aos da satisfação, o ano em análise, 2017, reflete a constatação que o desempenho da ASCUDT conseguiu superar a maior fatia das expetativas do seu principal financiador, inferindo-se que os valores de 2017 são muito superiores aos obtidos em 2015.

6. Avaliação de necessidades e expetativas 2017 vs Avaliação de satisfação 2016 (Fornecedores)

Avaliação de necessidades e expetativas 2017 (FORNECEDORES)	VALOR	Avaliação de satisfação 2016 (FORNECEDORES)	VALOR
COMUNICABILIDADE			
Informação sobre as atividades da ASCUDT	68,92%	Sou informada/o sobre as atividades da ASCUDT	91,89%
Informação sobre a execução do conteúdo da parceria (aplicável apenas aos parceiros)	100,00%	Sou informada/o sobre a execução do conteúdo da parceria (aplicável apenas aos parceiros)	100,00%
Informação sobre o desempenho das políticas da ASCUDT	62,86%	Sou informada/o sobre o desempenho das políticas da ASCUDT	85,59%
Informação sobre os resultados da avaliação de satisfação dos clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT	62,16%	Sou informada/o sobre os resultados da avaliação de satisfação dos clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT	87,39%
Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	77,63%	A informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão	90,99%
Respeito, tratamento e resposta a opiniões e sugestões	80,26%	A minha opinião ou sugestão é respeitada, devidamente tratada e respondida	91,89%
Média por domínio	75,31%	Média por domínio	91,29%
FIABILIDADE			
Participação na elaboração das políticas da ASCUDT	61,43%	Participo na elaboração das políticas da ASCUDT	78,10%
Participação no desenvolvimento de novos serviços ou programas da ASCUDT	70,59%	Participo no desenvolvimento de novos serviços ou programas da ASCUDT	80,18%
Avaliação periódica do grau de concretização dos objetivos estabelecidos	75,00%	Periodicamente é efetuada uma avaliação do grau de concretização dos objetivos estabelecidos	79,05%
Cumprimento de responsabilidades da ASCUDT para com a nossa instituição/empresa	90,28%	A ASCUDT cumpre com as suas responsabilidades para com a nossa instituição/empresa	92,79%
Prestação, controlo e melhoria contínua dos serviços da ASCUDT para com os parceiros, fornecedores e financiadores	83,33%	A ASCUDT presta, controla e melhora continuamente a prestação de serviços para com os parceiros, fornecedores e financiadores	90,99%
Média por domínio	76,13%	Média por domínio	84,22%
ACESSIBILIDADE			
Acesso aos resultados de desempenho da ASCUDT	64,29%	Recebo ou tenho acesso aos resultados de desempenho da ASCUDT	85,59%
Acesso aos resultados de monitorização do plano de parcerias da ASCUDT	63,24%	Recebo ou tenho acesso aos resultados de monitorização do plano de parcerias da ASCUDT	94,44%
Acesso aos resultados de avaliação de satisfação de clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT	67,14%	Recebo ou tenho acesso aos resultados de avaliação de satisfação de clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT	86,49%

Acesso a informação sobre projetos e programas da ASCUDT	66,22%	Recebo ou tenho acesso a informação sobre projetos e programas da ASCUDT	88,29%
Acesso a informação sobre atividades da ASCUDT (p.e. quando há eventos importantes ser oficialmente convidado)	66,67%	Recebo ou tenho acesso a informação sobre atividades da ASCUDT (p.e. quando há eventos importantes, sou oficialmente convidado)	89,19%
Média por domínio	65,51%	Média por domínio	88,80%

6.1. Análise da comparação

Da análise dos dados transcritos na tabela acima, podemos verificar que todos os resultados da avaliação da satisfação são superiores aos obtidos na análise das NE dos fornecedores.

Em todos os domínios, a média geral no âmbito da avaliação da satisfação supera as da avaliação das NE, Comunicabilidade com 91,29% (em 2015 70,86%), Fiabilidade com 84,22% (em 2015, 68,49%) e Acessibilidade com 88,80% (em 2015, 64,32%), concluindo-se que o desempenho da instituição tem superado largamente as NE dos seus fornecedores, não se vislumbrando medidas de melhoria. Dos resultados alcançados, para além de se concluir que a satisfação é superior às necessidades e expetativas, infere-se igualmente, que os valores de 2017 são muito superiores aos obtidos em 2015.

7. Avaliação de necessidades e expetativas 2017 vs Avaliação de satisfação 2016 (Parceiros)

Avaliação de necessidades e expetativas 2017 (PARCEIROS)	VALOR	Avaliação de satisfação 2016 (PARCEIROS)	VALOR
COMUNICABILIDADE			
Informação sobre as atividades da ASCUDT	71,05%	Sou informada/o sobre as atividades da ASCUDT	82,54%
Informação sobre a execução do conteúdo da parceria (aplicável apenas aos parceiros)	84,21%	Sou informada/o sobre a execução do conteúdo da parceria (aplicável apenas aos parceiros)	79,37%
Informação sobre o desempenho das políticas da ASCUDT	55,56%	Sou informada/o sobre o desempenho das políticas da ASCUDT	78,95%
Informação sobre os resultados da avaliação de satisfação dos clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT	63,89%	Sou informada/o sobre os resultados da avaliação de satisfação dos clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT	79,37%
Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	73,68%	A informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão	87,88%
Respeito, tratamento e resposta a opiniões e sugestões	80,56%	A minha opinião ou sugestão é respeitada, devidamente tratada e respondida	80,30%
Média por domínio	71,49%	Média por domínio	81,40%
FIABILIDADE			
Participação na elaboração das políticas da ASCUDT	56,67%	Participo na elaboração das políticas da ASCUDT	78,57%
Participação no desenvolvimento de novos serviços ou programas da ASCUDT	66,67%	Participo no desenvolvimento de novos serviços ou programas da ASCUDT	78,95%
Avaliação periódica do grau de concretização dos objetivos estabelecidos	61,76%	Periodicamente é efetuada uma avaliação do grau de concretização dos objetivos estabelecidos	80,00%
Cumprimento de responsabilidades da ASCUDT para com a nossa instituição/empresa	80,56%	A ASCUDT cumpre com as suas responsabilidades para com a nossa instituição/empresa	85,51%
Prestação, controlo e melhoria contínua dos serviços da ASCUDT para com os parceiros, fornecedores e financiadores	78,95%	A ASCUDT presta, controla e melhora continuamente a prestação de serviços para com os parceiros, fornecedores e financiadores	84,21%
Média por domínio	68,92%	Média por domínio	81,45%
ACESSIBILIDADE			
Acesso aos resultados de desempenho da ASCUDT	52,94%	Recebo ou tenho acesso aos resultados de desempenho da ASCUDT	82,35%

Acesso aos resultados de monitorização do plano de parcerias da ASCUDT	58,33%	Recebo ou tenho acesso aos resultados de monitorização do plano de parcerias da ASCUDT	81,48%
Acesso aos resultados de avaliação de satisfação de clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT	61,11%	Recebo ou tenho acesso aos resultados de avaliação de satisfação de clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT	83,33%
Acesso a informação sobre projetos e programas da ASCUDT	75,00%	Recebo ou tenho acesso a informação sobre projetos e programas da ASCUDT	85,00%
Acesso a informação sobre atividades da ASCUDT (p.e. quando há eventos importantes ser oficialmente convidado)	80,56%	Recebo ou tenho acesso a informação sobre atividades da ASCUDT (p.e. quando há eventos importantes, sou oficialmente convidado)	82,54%
Média por domínio	65,59%	Média por domínio	82,94%

7.1. Análise da comparação

Da análise dos resultados transcritos podemos verificar que, em todos os indicadores, os resultados da avaliação da satisfação são superiores aos obtidos na análise das NE dos parceiros, o que significa que a ASCUDT ultrapassou copiosamente a satisfação das necessidades e expectativas desta parte interessada.

Constata-se assim, que em todos os domínios, a média geral no âmbito da avaliação da satisfação suplanta a média obtida nas NE, Fiabilidade com 81,45% (em 2015, 76,49%), Comunicabilidade com 81,40% (em 2015, 77,05%) e Acessibilidade com 82,49% (em 2015, 75,25%). Comparativamente com os resultados obtidos no inquérito congénere em 2015, todas as médias deste ano lhe são superiores.

A ASCUDT deve continuar a apostar no seu bom desempenho e alcançar a satisfação em todas as partes interessadas.

8. Plano de Ação

Clientes:

- No âmbito da fiabilidade, é visível um elevado grau de expectativas dos clientes de SAD, no que concerne às refeições. Através de registo de reclamações/sugestões é notória a exigência face à confecção e escolha de refeições, justificado por traços de personalidade, problemas de saúde, etc. As refeições estão de acordo com as necessidades dos clientes, devendo dar-se continuidade ao processo de substituição de frituras, temperos, doces, salgados, para estes clientes.

- No que concerne à acessibilidade, o plano de formação interna dos clientes, é elaborado tendo em conta um diagnóstico de necessidades visíveis em sessões de técnicos, avaliações, monitorizações dos Pl's, acontecimentos diários, etc. Os clientes de SAD apesar de informados, não consideram pertinente assistirem a estas sessões, não se justificando os valores apresentados. Assim, não se revela pertinente implementar uma ação de melhoria, mas sim dar continuidade à informação das formações internas aos clientes de SAD, e deixar a sua presença ao critério de cada um. Como ação de correção, numa próxima avaliação de necessidades e expectativas e/ou avaliação, os indicadores que não são aplicáveis a estes clientes, estarão bloqueados ao seu preenchimento, de forma a não causar confusão ao inquirido ([AC nova a inserir no processo G104](#)).

Colaboradores:

- No que se refere ao parâmetro da comunicabilidade, apuram-se expectativas superiores à satisfação relativas à receção da informação sobre oportunidades para a progressão na carreira. Este resultado vem revelar a importância de comunicar efetivamente as oportunidades de carreira (sejam elas formativas ou profissionais), continuando a enviar por email a divulgação de formações, informando sobre a abertura de vagas internas e enviando a todos os colaboradores o Boletim do Trabalho e Emprego, onde consta a informação respeitante a progressão na carreira (AM nova a inserir no processo G104). A informação sobre alteração de algum procedimento, plano ou documento, evidenciada na análise dos resultados de satisfação de 2016, deve continuar a ser enviado por email para os colaboradores, nomeadamente quando se procede à alteração de um documento.

Familiares:

- No que concerne ao sigilo por parte dos colaboradores (fiabilidade) sobre o que sabem sobre os clientes, deverá dar-se continuidade aos à avaliação do procedimento da confidencialidade, por parte dos representantes dos clientes (ação mencionada na análise dos resultados de satisfação de 2016).

Relativamente ao controlo de entradas e saídas dos clientes, este deverá ser continuamente realizado, de forma cada vez mais rigorosa e registados nos processos R37 e 38 da plataforma informática.

9. Conclusões

Clientes		Colaboradores		Familiares/Significativos		Financiadores		Fornecedores		Parceiros	
NE	S	NE	S	NE	S	NE	S	NE	S	NE	S
67,12%	91,11%	90,33%	89,14%	73,80%	91,42%	63,33%	61,11%	72,70%	88,70%	68,84%	82,56%

Da tabela acima infere-se que o grau de satisfação superou em grande as necessidades e expectativas, no que concerne aos clientes em (23,99%) e nos familiares/significativos em (17,62%). Permitindo-nos concluir que a instituição está a trabalhar em pleno, implementando serviços de qualidade aos seus clientes.

Relativamente aos outros stakeholders, concluem-se os resultados que se seguem.

Colaboradores: NE= 90,33% e S= 89,14% que reflete que as NE são superiores à S em 1,19%, valor que não atinge a diferença de 10,00%, considerado o limite a partir do qual provoca o estabelecimento de ações de melhoria.

Financiadores: NE= 63,33% e S= 61,11%, demonstrando que as NE são superiores à S em 2,22%, mas não atingindo a diferença de 10,00%.

Fornecedores: NE= 72,70% e S= 88,70%, demonstrando que a Satisfação é superior às NE, em 16,00%, revelando um bom desempenho da instituição em relação a esta parte interessada.

Parceiros: NE= 68,84% e S= 82,56%, revelando igualmente um ótimo cumprimento das responsabilidades da ASCUDT para com os seus parceiros, já que as NE são suplantadas largamente pela satisfação em 13,72%.

Este documento foi elaborado pela GF e DTCAO em 24-03-2017, verificado pela GQ a 04-04-2017, corrigido pela GF e DTCAO em 05-04-2017, verificado pela GQ a 10-04-2017, ampliado e corrigido pela GF em 31-07-2017, e aprovado pela DS a 02-08-2017