

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



## **Sistema de Gestão da Qualidade**

# **RELATÓRIO GLOBAL AVALIAÇÃO DE NECESSIDADES E EXPETATIVAS - STAKEHOLDERS**



**(janeiro de 2015)**

## 1. Índice Geral

1. ÍNDICE GERAL	2
2. INTRODUÇÃO	2
3. METODOLOGIA	3
4. RESULTADOS OBTIDOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO: COLABORADORES	4
4.1. CARACTERIZAÇÃO (COLABORADORES)	4
4.2. AVALIAÇÃO GLOBAL (COLABORADORES)	4
5. RESULTADOS OBTIDOS DA AVALIAÇÃO DE NECESSIDADES E EXPETATIVAS: CLIENTES	5
5.1. CARACTERIZAÇÃO (CLIENTES)	5
5.3. AVALIAÇÃO GLOBAL (CLIENTES)	6
6. RESULTADOS OBTIDOS DA AVALIAÇÃO DAS NECESSIDADES E EXPETATIVAS: FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS	6
6.1. CARACTERIZAÇÃO (FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS)	6
6.2. AVALIAÇÃO GLOBAL (FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS)	7
7. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FINANCIADORES	8
7.1. CARACTERIZAÇÃO (FINANCIADOR)	8
7.2. AVALIAÇÃO GLOBAL (FINANCIADORES)	8
8. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS FORNECEDORES	9
8.1. CARACTERIZAÇÃO (FORNECEDORES)	9
8.2. AVALIAÇÃO GLOBAL (FORNECEDORES)	9
9. AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS	9
9.1. CARACTERIZAÇÃO (PARCEIROS)	9
9.2. AVALIAÇÃO GLOBAL (PARCEIROS)	10
10. CONCLUSÕES (PLANO DE AÇÃO)	10

## 2. Introdução

Um dos elementos básicos para a gestão da qualidade é a identificação das necessidades e expetativas dos clientes e todas as outras partes interessadas.

A ASCUDT implementa processos elaborados a partir das necessidades nomeadamente dos clientes. Neste sentido, a identificação das necessidades dos atuais e potenciais clientes é essencial para o desenvolvimento de programas e para a prestação dos serviços. As alterações das exigências requerem igualmente uma resposta adequada a essas mudanças, para que a prestação dos serviços permita atender às futuras necessidades dos clientes.

A necessidade é um estado no qual a pessoa sente privação de algo, que deseja colmatar. Podem ser fisiológicas, sociais, de segurança, de estima e de autorrealização. As necessidades humanas não têm todas a mesma prioridade para quem as apresenta, estabelecendo-se uma espécie de hierarquia entre elas, em que se dá prioridade às mais básicas e que carecem de uma resposta imediata.

Expetativas são ocorrências cuja probabilidade de acontecer é antecipada pela pessoa, em resultado do seu desempenho. As expetativas dos colaboradores, por exemplo, podem ser básicas ou mais elaboradas mas têm de ser devidamente acompanhadas pelas chefias, de modo a prever o comportamento dos seus subordinados, em consequência dos resultados alcançados. Da mesma forma, os clientes/familiares e significativos criam uma determinada imagem sobre aquilo

que poderão esperar dos serviços que a instituição lhes presta e a sua satisfação plena dependerá da qualidade e prontidão com que esses serviços lhes são assegurados.

Outro exemplo de necessidades e expetativas, neste caso relativas aos fornecedores, estão estritamente relacionadas com o tipo de bem ou serviço que fornecem à instituição, assim como às quantidades adquiridas, prazos de pagamento e satisfação demonstrada. Também os parceiros demonstram necessidades e expetativas, relacionadas com as atividades e as políticas da organização e a forma como se processa o conteúdo da parceria. Os financiadores definem determinados objetivos que a instituição deverá atingir, de modo a que o financiamento seja orientado na direção previamente projetada.

A avaliação de necessidades e expetativas assume um papel fundamental na estruturação de uma política de qualidade ativa que proporciona satisfação dos atores indicados.

O presente relatório tem como finalidade compilar, tratar, analisar, interpretar e apresentar os resultados da avaliação de necessidades e expetativas das partes interessadas durante o ano de 2015 (cujos resultados finais do tratamento dos inquéritos, inseridos na Plataforma Informática QA, se encontram anexados), contribuindo para um melhor conhecimento interno e externo da instituição, das suas necessidades, fraquezas, potencialidades e oportunidades, permitindo ir ao encontro da satisfação das partes interessadas, bem como melhorar os pontos críticos identificados por estas.

### 3. Metodologia

A metodologia adotada foram os inquéritos por questionário, constituídos por respostas fechadas e uma aberta, aplicados ao universo dos Stakeholders.

A recolha de opiniões foi realizada tendo como base inquéritos, que foram disponibilizados e recolhidos pelas seguintes vias: Correio, email, em mão e em visita domiciliária.

Apenas para os fornecedores foi realizada uma amostra de acordo com as características da instituição, descritas na análise ao longo do presente documento. Depois de devolvidos, os dados foram inseridos na plataforma informática QualityAlive em uso na ASCUDT.

As escalas de avaliação utilizadas variaram em função dos destinatários. A cada resposta qualitativa foi associado um algarismo de forma a obtermos valores percentuais, ou seja, o índice de satisfação para cada item. Este índice é obtido ponderando o peso de cada resposta no total das respostas válidas. O valor médio global obtido resulta da média do conjunto das respostas.

A informação relativa aos destinatários e escalas utilizadas é:

Escala de necessidades e expetativas			
Grau	Valor	Conta para cálculo	Percentagem
Muito Importante	3	Sim	100,00 %
Importante	2	Sim	50,00 %
Sem Importância	1	Sim	0,00 %
Sem opinião	0	Não	-----
Não aplicável	0	Não	-----

## 4. Resultados obtidos da avaliação da satisfação: Colaboradores

### 4.1. Caracterização (Colaboradores)

Data de aplicação dos inquéritos: 20 de janeiro de 2015

Escala utilizada: 6 Indicadores - Escala Qualitativa (Muito Importante (MI); Importante (I); Sem Importância (SI); Sem Opinião (SO); Não Aplicável (NA))

Número de questões: 56

Inquéritos enviados: 40

Inquéritos recebidos: 40

Inquéritos não recebidos: 0

Taxa de resposta: 100%

Parâmetros: Comunicabilidade; Fiabilidade; Acessibilidade; Segurança, Saúde e Higiene; Identidade, Performativa.

Procedimentos: O questionário foi aplicado a todos os colaboradores com vínculo contratual institucional, exceto dois colaboradores que se encontravam de baixa médica. Os colaboradores que possuem contratos temporários, estágios profissionais, bem como contratos inferiores a 1 ano não responderam ao presente questionário.

Tratamento e Análise: Gestora de Formação da ASCUDT.

### 4.2. Avaliação global (Colaboradores)

A gestão estratégica dos recursos humanos da ASCUDT assenta na confiança e na solidariedade dos seus colaboradores que, constituindo o seu principal pilar, representam os valores e a missão da instituição, onde o trabalho de cada um é movido por um ideal partilhado.

Após a análise e interpretação dos resultados obtidos através da aplicação destes inquéritos aos colaboradores, podemos verificar, de um modo geral, que existem altos níveis de necessidades e expectativas em todos os grupos de questões.

A questão que teve um valor mais alto de muito importante (90%) diz respeito à comunicabilidade, ou seja, às necessidades e expectativas que os colaboradores possuem relativamente à informação sobre o resultado de avaliação de desempenho, por parte da chefia, o que demonstra uma grande valorização em relação a este indicador, que poderá influir diretamente na motivação de cada um.

Ainda relativo ao mesmo grupo de questões, destaca-se o segundo valor mais alto de muito importante (87,50%) concernente às necessidades e expectativas sentidas quanto ao conhecimento sobre a função, responsabilidades e autonomia que cabem a cada colaborador, donde se depreende o sentido de profissionalismo que a grande maioria dos recursos humanos da ASCUDT possui.

Comparativamente com os valores obtidos nos questionários similares aplicados aos colaboradores em 2013, cumpre dizer que aqueles foram revistos e alterados, em consequência de uma ação de melhoria efetuada em 2014, tendo surgido alterações significativas no conteúdo, grupo e número de questões, revelando-se difícil fazer uma análise comparativa fidedigna e valorativa.

Em 2013, o indicador considerado muito importante, como percentagem mais elevado, incide na área da acessibilidade, relativo à disponibilidade das instruções de trabalho para executar as tarefas (99%), evidenciando-se no atual ano, um decréscimo de -34% das necessidades e expectativas face a este item (65%).

Em 2015, destaca-se, no âmbito da Comunicabilidade, 90% dos colaboradores, consideraram o indicador “*informação sobre o resultado de avaliação de desempenho, por parte da chefia*” alvo de maior percentagem, considerado muito importante. Este indicador, em termos de valores percentuais, revela um aumento de +8% em relação ao ano de 2013 (81%).

O grau médio de necessidades e expetativas dos colaboradores é de **85,52%**, menos 6,06% que a última avaliação (2013 - 91,58%).

As necessidades ou os motivos constituem as fontes internas de motivação do colaborador. Um dos maiores desafios da direção é motivar as pessoas. Torná-las decididas, confiantes e comprometidas intimamente a alcançar os objetivos propostos. Fica claro, com a presente análise, que os colaboradores da instituição mantêm altas expetativas em relação aos indicadores questionados, podendo inferir-se que a ASCUDT tende a adotar estratégias eficazes, que vão ao encontro da satisfação da necessidade e expectativa, vendo estas, como forças dinâmicas e persistentes que provocam comportamentos na equipa laboral.

Conclui-se que a tendência do colaborador para agir de uma certa maneira depende da força da necessidade e expectativa. Em termos práticos, a instituição tem um sistema de recompensas, bastante completo, que deve servir como estratégia motivacional e ir ao encontro da satisfação, nomeadamente das expetativas.

As necessidades são colmatadas diariamente, através da melhoria contínua e tendem sempre a ir ao encontro do evidenciado pelo colaborador, exemplo disso é a gestão de sugestões. Claramente, que a instituição será sempre alvo de expetativas e necessidades, porém tem vindo a desenvolver um trabalho de equipa, não no sentido destas serem inexistentes, mas sim de serem satisfeitas.

## 5. Resultados obtidos da avaliação de Necessidades e Expetativas: Clientes

### 5.1. Caracterização (Clientes)

Período de avaliação: 16 de janeiro de 2015

Escala utilizada: 5 Indicadores - Escala Qualitativa: Muito importante (MI); Importante (I); Sem Importância (SI); Sem opinião (SO); Não aplicável (NA)

Número de questões: 61

Inquéritos aplicados: 56

Inquéritos recebidos: 43

Inquéritos não recebidos: 13

Taxa de resposta: 77%

Parâmetros: Comunicabilidade; Fiabilidade; Acessibilidade; Segurança, Saúde e Higiene; Identidade, Recetividade e Flexibilidade; Participação de Familiares/Significativos

Procedimentos: O questionário foi divulgado a todos os clientes 56, sendo que 13 clientes não responderam ao mesmo devido ao elevado comprometimento cognitivo e analfabetismo, que não permite uma interpretação e capacidade de resposta.

Tratamento e Análise: Diretora Técnica CAO, SAD e RA I da ASCUDT

## 5.2. Avaliação global (Clientes)

Garantir aos clientes o acesso a serviços de qualidade, adequados à satisfação das suas necessidades e expectativas, é um desafio que implica o envolvimento e empenho de todas as partes interessadas. Os clientes são um ativo precioso de qualquer instituição, pelo que a avaliação referente ao ano de 2015, revela necessidades e expectativas significativas, sendo que todo o trabalho institucional tende a ir ao encontro da satisfação das mesmas.

Da análise aos resultados obtidos, concluiu-se que a média de importância é de **62%**, nomeadamente, obteve-se por resposta social, em CAO (75,29%), em LRE (56,86%) e em SAD (53,65%), tendo-se verificado um decréscimo significativo na média de importância de **- 14,23%** que no ano de 2013 (76,23%).

Reportando-nos aos valores do ano de 2013, os indicadores, relativamente aos quais, os clientes demonstraram uma maior importância foi no campo da acessibilidade “ *o local onde são prestados os serviços ser adequados*” (83,33% CAO) e em (LRE 88,24%) no campo da higiene, segurança e saúde no item: “*as viaturas serem adequadas às minhas necessidades*”, em (SAD 100%), na área da acessibilidade no item referente “*sempre que necessito ajudarem-me na resolução dos meus problemas pessoais*”. No entanto, em 2015, todos estes indicadores evidenciam um decréscimo de - 33,33%, - 21,57% e - 50% respetivamente, o que evidencia que a instituição trabalha continuamente, no sentido de satisfazer as necessidades e expectativas dos seus clientes.

Todavia, em 2015, as áreas e itens com maior percentagem em CAO, temos com um grau de importante (100%), na área da fiabilidade, no item relativo ao “*apoio nos cuidados de higiene pessoal que necessito*”. Em LRE, os indicadores que revelam um maior grau de importância (87,50%) são referentes aos itens da recetividade e flexibilidade, “*atendimento aos meus pedidos de alteração de horários de serviços prestados de acordo com as minhas necessidades*” e “*atendimento aos meus pedidos de alteração de atividades de acordo com as minhas necessidades*”, respetivamente. Em SAD, o grau de importante é predominante em todas as áreas de avaliação.

Podemos concluir que, comparativamente, entre 2013 e 2015 houve um decréscimo significativo de **-14,23%** das necessidades e expectativas dos clientes da ASCUDT.

Neste sentido, sendo um dos principais objetivos do sistema de gestão da qualidade a melhoria continua, pretendemos responder às necessidades e expectativas dos nossos clientes, promovendo medidas eficazes para a sua satisfação.

## 6. Resultados obtidos da avaliação das Necessidades e Expetativas: Familiares/Significativos

### 6.1. Caracterização (Familiares/Significativos)

Período de avaliação: 09-01-2015 a 10-02-2015

Escala utilizada: 6 Indicadores - Escala Qualitativa

Muito importante (MI); Importante (I); Sem Importância (SI); Sem opinião (SO); Não aplicável (NA)

Número de questões: 61

Inquéritos enviados: 58

Inquéritos recebidos: 34

Inquéritos não recebidos: 24

Taxa de resposta: 59%

Parâmetros: Comunicabilidade; Fiabilidade; Acessibilidade; Segurança Saúde e Higiene; Identidade, Recetividade e Flexibilidade; Participação de Familiares/Significativos

Procedimentos: O questionário foi enviado por carta a alguns familiares/significativos que se encontram fora do país ou a uma distância geográfica considerável, que os impossibilita de vir à instituição. Foram também efetuadas visitas domiciliárias e entregues pessoalmente os inquéritos para o seu preenchimento, sendo apenas validados 34, pois os restantes não foram reenviados à instituição, por motivos que ultrapassam a mesma.

Tratamento e Análise: Diretora Técnica CAO, SAD e RA I da ASCUDT

### 6.32. Avaliação global (Familiares/Significativos)

Os familiares/significativos são considerados parte relevante para a instituição, sendo que a avaliação das suas necessidades e expectativas é de extrema importância para a melhoria dos serviços prestados aos clientes.

A avaliação referente ao ano de 2015, revela necessidades e expectativas significativas, sendo que todo o trabalho institucional tende a ir ao encontro e satisfação das mesmas. Tendo-se obtido a média de importância de **59,06%**, nomeadamente, nas respostas sociais de CAO 60,33%; de LRE 66,34% e de SAD 50,53%, verificando-se um decréscimo significativo de **-17,17%** relativamente à média de importância no ano de 2013 (76,23).

Enquanto que em 2013, em CAO, os familiares/significativos responderam como importante, na área da Fiabilidade, no item “*apoio nos cuidados de higiene pessoal que necessita o meu familiar*”, com 100%, em 2015, apresenta 66,67%, existindo um decréscimo de **-33,33%**. Já em LRE, os familiares/significativos responderam como importante, na área da Higiene, Segurança dos Espaços”, o item “*as viaturas serem adequadas às necessidades de deslocação do meu familiar*”, com 88,24%, enquanto que em 2015, apresenta 70%, existindo um decréscimo de **-18,24%**. Relativamente ao SAD, em 2013, os familiares/significativos responderam com uma escala de muito importante, em todas as áreas e itens, com 100%, em 2015, o grau predominante é de importante em todas as áreas de avaliação, tendo diminuído o grau de importância de muito importante para importante.

Contudo, em 2015, as áreas e itens com maior percentagem em CAO, com um grau de importante foi na área da acessibilidade, nos itens “*realização de atividades de formação nos horários estabelecidos e adequados às necessidades do meu familiar*” e na área da identidade, o item “*conhecimento sobre todas as políticas da instituição*”, ambas com 100%. Já em LRE, em 2015, a área com maior grau de importância, foi na identidade, com 82,35%, relativamente ao item “*conhecimento dos resultados das políticas*”.

Concluimos que comparativamente os resultados de 2013 para os de 2015 houve um decréscimo significativo de - 17,17% das necessidades e expetativas dos familiares/significativos.

Constata-se, ainda, que os familiares/significativos consideram mais importante todas as questões que envolvam diretamente os clientes, nomeadamente, quanto aos serviços prestados, desvalorizando toda a informação atinente à instituição, quer em flyers, querem na internet, sobre a organização, políticas, valores, missão e princípios da ASCUDT.

Neste sentido, como um dos objetivos principais do sistema de gestão da qualidade é a melhoria contínua, pretendemos responder às necessidades e expetativas dos familiares/significativos, promovendo medidas eficazes para a sua satisfação.

## 7. Avaliação da satisfação dos financiadores

### 7.1. Caracterização (financiador)

Período de avaliação: 8 a 23 de janeiro de 2015

Escala utilizada: 6 Indicadores - Escala Qualitativa: (Muito Importante (MI); Importante (I); Sem Importância (SI); Sem Opinião (SO); Não Aplicável (NA))

Número de questões: 17

Inquéritos enviados: 1

Inquéritos recebidos: 1

Inquéritos inválidos: 0

Taxa de resposta: 100%

Parâmetros: Comunicabilidade; Fiabilidade e Acessibilidade.

Tratamento e análise: Gestora da Formação da ASCUDT.

### 7.2. Avaliação global (Financiadores)

Todos os indicadores questionados no âmbito da comunicabilidade, fiabilidade e acessibilidade foram respondidos sempre como muito importante ou importante.

Este facto denota, por um lado, que o respondente tem necessidades e expetativas definidas em consonância com as questões colocadas, e por outro, que existe uma relação muito próxima entre a instituição e este *stakeholder*.

Em relação ao inquérito por questionário aplicado ao financiador, analisando as respostas dadas por este inquirido, a média de necessidades e expetativas é de **68,75%**, valor incomparável, porque foi o primeiro ano que o financiador foi avaliado neste âmbito.

A ASCUDT pretende manter os mesmos níveis de parâmetros para com o seu financiador de forma a poder dar resposta às necessidades e expetativas por ele demonstradas neste questionário.

## 8. Avaliação da satisfação dos Fornecedores

### 8.1. Caracterização (Fornecedores)

Período de avaliação: 8 a 23 de janeiro de 2015

Escala utilizada: 6 Indicadores - Escala Qualitativa: (Muito Importante (MI); Importante (I); Sem Importância (SI); Sem Opinião (SO); Não Aplicável (NA))

Número de questões: 17

Inquéritos enviados (amostra): 20

Inquéritos recebidos: 20

Inquéritos inválidos: 0

Taxa de resposta: 100%

Parâmetros: Comunicabilidade; Fiabilidade e Acessibilidade.

Tratamento e análise: Gestora da Formação da ASCUDT.

### 8.2. Avaliação global (Fornecedores)

Os inquéritos aplicados por questionários aos fornecedores tiveram por base uma seleção prévia dos mesmos (50% do total) por meio de amostra aleatória simples, tendo em conta os seguintes critérios: frequência das operações efetuadas (superior 1 por mês) e áreas de maior consumo.

Depois de analisados os questionários aplicados aos fornecedores pode constatar-se que a média final foi de **64,29%**. Como consequência de uma ação de melhoria efetuada em 2014, tendo havido alterações significativas no conteúdo e número de questões, revelou-se impossível fazer a correspondência de significado dos questionários da avaliação de necessidades e expetativas de 2015, com os questionários congêneres aplicados em 2012 aos fornecedores. Contudo, o questionário de 2012 e respetivo *Report* (produzido em 08-10-2012 está arquivado em dossier na instituição para possível consulta).

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o indicador que obteve um maior grau de importância foi “acesso aos resultados de desempenho da ASCUDT”, com 81,25%, pertencente ao parâmetro da acessibilidade.

## 9. Avaliação da satisfação dos Parceiros

### 9.1. Caracterização (Parceiros)

Período de avaliação: 8 a 26 de janeiro de 2015

Escala utilizada: 6 Indicadores - Escala Qualitativa: (Muito Importante (MI); Importante (I); Sem Importância (SI); Sem Opinião (SO); Não Aplicável (NA))

Número de questões: 17

Inquéritos enviados: 26

Inquéritos recebidos: 13

Inquéritos inválidos: 0

Taxa de resposta: 50%

Parâmetros: Comunicabilidade; Fiabilidade e Acessibilidade.

Tratamento e análise: Gestora de Formação da ASCUDT.

## 9.2. Avaliação global (Parceiros)

Com o intuito de perceber os pontos fortes e as áreas de melhoria tendo em consideração as variáveis de análise, de forma a avaliar o desempenho como organização, na perspetiva dos parceiros foram enviados inquéritos por questionário a todos os parceiros da instituição.

O valor mais alto apurado diz respeito à fiabilidade, onde 83,33% dos parceiros consideram como muito importante a necessidade e expectativa de a ASCUDT cumprir para com eles, as responsabilidades assumidas.

Não é possível comparar os resultados obtidos com este questionário, com os resultados obtidos em 2012, pelo facto de o questionário ter sido alvo de melhoria e ter sido alterado, não nos possibilitando aceder a resultados comparáveis com os deste ano. Adianta-se que o *report* dos resultados (produzido em 8-10-2012) encontra-se arquivado em dossier, para consulta caso seja necessário.

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o grau de necessidades e expectativas é de **76,31%**.

## 10. Conclusões (Plano de Ação)

Após a análise e interpretação dos resultados obtidos dos questionários e fazendo uma súmula do estudo desenvolvido deve salientar-se as principais conclusões e consequente plano de ação a ser implementado:

Convém realçar as seguintes informações comparativas, entre o ano de 2013 e 2015 e que posteriormente neste relatório serão alvo de reflexão:

- ▮ O grau de necessidades e expectativas dos colaboradores diminui ligeiramente (de 91,58% para 85,52%).
- ▮ O grau de necessidades e expectativas dos clientes apresenta uma diminuição (de 76,23% para 62%).
- ▮ O grau de necessidades e expectativas dos familiares/significativos revela uma diminuição (de 76,23% para 62%).
- ▮ O grau de necessidades e expectativas dos financiadores obteve o grau de 68,75%, não sendo alvo de comparação com anos anteriores.
- ▮ O grau de necessidades e expectativas dos fornecedores obteve o grau de 64,29%, não sendo alvo de comparação com anos anteriores.
- ▮ O grau de necessidades e expectativas dos parceiros obteve o grau de 76,31%, não sendo alvo de comparação com anos anteriores.

É de salientar que a parte interessada que indica maiores expectativas e necessidades são os colaboradores.

Stakeholders	Índice de Nec e Exp 2013	Índice de Nec e Exp 2015
Colaboradores	91,58%	85,52%

Clientes	76,23%	62,00%
Familiars/Significativos	76,23%	59,06%
Financiadores	---	68,75%
Fornecedores	---	64,29%
Parceiros	---	76,31%

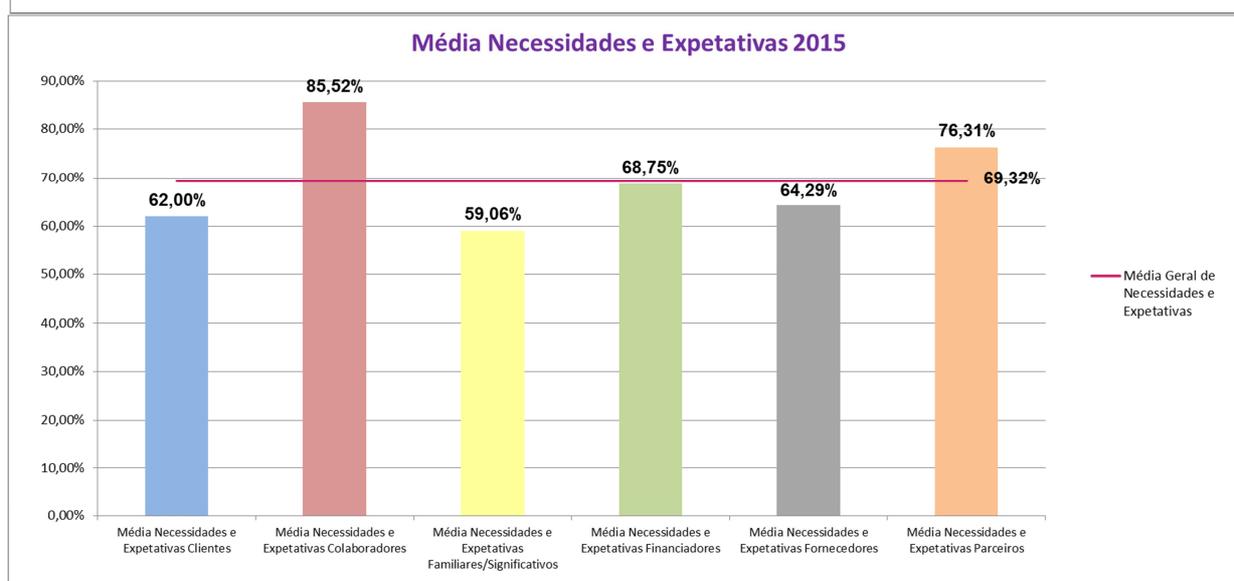


Gráfico 58 – Média de satisfação referentes aos anos de 2013 e 2015

- Os índices médios de necessidades e expetativas diminuiram significativamente (-15,02%) entre a avaliação efetuada em 2013 e de 2015 , relativamente às partes interessadas avaliadas, possíveis de comparação.
- A ASCUDT deve dar prioridade e atenção aos indicadores que apresentam um índice mais alto, adotando ações de melhoria (caso se justifique). De uma forma geral podemos verificar que as partes interessadas apresentam em 2015 necessidades e expectativas significativas, sendo a média de **66,32%**.

Tendo em conta os valores que revelaram um grau de muita importância mais alto e tendo em conta as práticas institucionais, elaboramos o seguinte plano de ação, no sentido de implementar as seguintes melhorias. Importa apenas acrescentar que, no plano de melhoria, contam melhorias já existentes, que porém devem ser complementadas e implementadas. Com as ações de melhoria que se seguem, parcialmente realizadas pretende-se aumentar o nível de envolvimento, participação e satisfação dos stakeholders, indo ao encontro da posterior satisfação de todas as partes interessadas e à realização e alcance das suas necessidades e expetativas:

### 10.1. Comunicabilidade:

**Colaboradores:** A avaliação de desempenho é realizada pela diretora de serviços, que após o término da mesma convoca individualmente o colaborador para transmitir o resultado da avaliação, sendo que como evidência o profissional rubrica o documento impresso da tarefa, como prova de concordância e tomada de conhecimento, não se justificando nenhuma ação de melhoria.

**Clientes:** Manter a ementa em local acessível e responsabilizar as cozinheiras para informarem na hora da refeição alguma alteração a ser realizada à posteriori.

**Familiares/Significativos:** Continuar a entregar, aquando a admissão de novo cliente, o regulamento interno ao familiar/significativo, cujo registo ficará como evidência do mesmo. Todos os documentos devem continuar a ser redigidos em linguagem simples e acessível.

**Financiadores, Fornecedores e Parceiros:** Continuar a divulgar os resultados de avaliação de satisfação e a ata de revisão do sistema através do email institucional, para além da publicitação no website e no facebook da instituição.

### 10.2. Fiabilidade:

**Colaboradores:** Dever-se-ão manter as condições proporcionadas pela instituição, bem como continuar a promover as ações de formação, que de resto são sempre anuais, e que satisfazem a necessidade de conhecimentos para que os colaboradores reúnam as condições de como se manterem em segurança, cumprirem com as regras de higiene e manterem a sua saúde no trabalho em boas condições, não se justificando nenhuma ação de melhoria, mas sim a continuidade das práticas existentes.

**Clientes:** Continuar a convocar todos os clientes com discernimento cognitivo a participarem ativamente na avaliação, monitorização e revisão dos planos individuais, constando a evidência desta participação em registos de reunião e PI assinado.

**Familiares/Significativos:** Dar continuidade à implementação dos cuidados médicos e de enfermagem, bem como o desenvolvimento das capacidades do cliente.

**Financiadores, Fornecedores e Parceiros:** Aquando visitas e reuniões, entregar o flyer institucional, onde constam os valores, missão, visão, objetivos e políticas institucionais. Continuar a solicitar à parte interessada, via email, o seu envolvimento na elaboração das políticas, programas e serviços.

### 10.3. Acessibilidade:

**Colaboradores:** As dinâmicas de grupo implementadas e realizadas trimestralmente pela psicóloga da instituição deverão ter continuidade, não se refletindo a necessidade de implementação de nenhuma ação de melhoria.

**Clientes:** A equipa multidisciplinar da ASCUDT deve continuar a auxiliar, orientar e prestar, em horário planeado, cuidados de higiene e saúde.

**Familiares/Significativos:** Dar continuidade à boa prestação de serviços.

**Financiadores e Fornecedores:** Continuar a divulgar eventos, atividades e documentos como a ata de revisão do sistema através do email institucional, para além da publicitação no website e no facebook da instituição.

### 10.4. Segurança, Saúde e Higiene:

**Colaboradores:** Evidencia-se como sendo muito importante existirem regras de evacuação de pessoas e saber quais os clientes pelos quais cada colaborador é responsável, o que denota o sentido arregado de responsabilidade que os colaboradores possuem relativamente aos clientes da ASCUDT. Assim, as ações de formação “Plano de Segurança Interno” e “Simulacro” promovidas anualmente pela instituição devem continuar a realizar-se. Não se fundamenta a criação de nenhuma ação de melhoria.

**Clientes/Familiares/Significativos:** Dar continuidade ao cumprimento da implementação do plano de higienização e ao cumprimento da administração da medicação.

### 10.5. Identidade:

**Colaboradores:** Neste âmbito salienta-se que a maior parte dos colaboradores considera como muito importante terem conhecimento sobre a missão, valores e visão da instituição, pelo que o dossier de gestão da qualidade deverá manter-se na receção da ASCUDT, para ser consultado pelos colaboradores sempre que necessitarem. Como ação de melhoria, alguns documento (de conhecimento geral), poderão ser enviados pela GQ.

**Clientes/Familiares/Significativos:** Continuar a divulgar a lista de políticas através de reuniões, ações de sensibilização e informação, site, facebook, dossier de gestão da qualidade, portas de entradas principais e placar’s institucionais.

### 10.6. Performativa:

**Colaboradores:** Dar continuidade a dinâmicas de grupo, implementadas pela psicóloga da instituição, com o objetivo de colmatar dificuldades relacionais e gerir o stress laboral e numa próxima avaliação psicológica explicar que a mesma está relacionada com um indicador da avaliação de satisfação. Não se justificam ações de melhoria.

### 10.7. Recetividade e Flexibilidade:

**Clientes/Familiars/Significativos:** Continuar a responder aos pedidos de informação breve e prontamente, informando, orientando ou encaminhando o cliente.

Dar continuidade à implementação rigorosa da instrução de trabalho (ITG.13.01 v2) denominada “gestão de sugestões/reclamações”, criada em novembro de 2012.

### 10.8. Participação de Familiares/Significativos:

**Clientes/Familiars/Significativos:** Continuar a envolver as famílias/significativos na elaboração e monitorização dos PI’s.

De uma forma geral, as ações corretivas e preventivas que poderiam ser criadas, foram elaboradas no ano anterior, tendo em conta os resultados de satisfação existentes na instituição, não se justificando a elaboração e implementação de novas, mas sim a continuidade do trabalho e implementação mais rigorosa das existentes.

Para concluir, tendo como base os princípios indicados e de forma a responder aos requisitos do referencial “EQUASS – Assurance”, a instituição desenvolveu mais um ano o processo de auscultação de todas as “Partes Interessadas” cujos resultados globais são bastante positivos e revelam o trabalho diariamente efetuado.

*Este documento foi elaborado pela GQ em 16-02-2015, com base nas análises da DT e GF e aprovado pela DS em 17-03-2015.*