

Sistema de Gestão da Qualidade

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



(março2016)

Índice

Índice.....	2
1. Introdução /Enquadramento	3
2. Avaliação de necessidades e expetativas 2015 vs Avaliação de satisfação 2015 (Clientes).....	4
2.1. Análise da comparação.....	9
3. Avaliação de necessidades e expetativas 2015 vs Avaliação de satisfação 2015 (Colaboradores)	8
3.1. Análise da comparação.....	10
4. Avaliação de necessidades e expetativas 2015 vs Avaliação de satisfação 2015 (Familiars/Significativos)	10
4.1. Análise da comparação.....	14
5. Avaliação de necessidades e expetativas 2015 vs Avaliação de satisfação 2015 (Financiadores)	15
5.1. Análise da comparação.....	16
6.Avaliação de necessidades e expetativas 2015 vs Avaliação de satisfação 2015 (Fornecedores)	16
6.1. Análise da comparação.....	17
7. Avaliação de necessidades e expetativas 2015 vs Avaliação de satisfação 2015 (Parceiros)	15
7.1. Análise da comparação	19
7. Plano de ação.....	19
8. Conclusões.....	19

1. Introdução /Enquadramento

Identificar e avaliar as Necessidades e Expetativas (NE) dos stakeholders é um dos processos de 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 inquérito aplicado é constituído por questões semelhantes às do inquérito da Avaliação da Satisfação. Com a presente análise pretendemos verificar, analisar e avaliar se a ASCUDT tem superado as Necessidades e Expetativas dos seus stakeholders, através da comparação com os resultados da Avaliação da Satisfação. Assim sendo, se os resultados da Avaliação da Satisfação forem mais elevados que os resultados das NE, conclui-se que o desempenho da instituição tem superado as expetativas das partes interessadas, se, pelo contrário, os resultados forem inferiores aos das Necessidades e Expetativas, conclui-se que a instituição não as superou, tornando-se necessário e pertinente a implementação de ações de melhoria.

Seguidamente, será apresentada uma tabela com a análise da comparação dos dados e, sempre que os valores percentuais entre a Satisfação e as Necessidades e Expetativas tiverem um diferencial igual ou inferiores a 10%, os mesmos indicadores serão alvo de ações de melhoria.

2. Avaliação de necessidades e expetativas 2015 vs Avaliação de satisfação 2015 (Clientes)

Avaliação de necessidades e expetativas 2015(CLIENTES)	CAO	LRE	SAD	Avaliação de satisfação 2015 (CLIENTES)	CAO	LRE	SAD
COMUNICABILIDADE							
Conhecimento do meu Plano Individual - PI	71,43%	53,70%	50,00%	Conheço o meu Plano Individual - PI	95,83%	95,24%	88,89%
Conhecimento dos resultados da avaliação/monitorização do meu Plano Individual - PI	78,57%	52,00%	50,00%	Conheço os resultados da avaliação/monitorização do meu Plano Individual - PI	93,33%	93,33%	88,89%
Facilidade em falar com as pessoas responsáveis pelos serviços	82,14%	61,11%	75,00%	As pessoas responsáveis pelos serviços são acessíveis e é fácil falar com elas	91,23%	89,66%	88,89%
Conhecimento do Regulamento Interno e das normas de funcionamento da Resposta Social	67,86%	56,00%	50,00%	Conheço o Regulamento Interno e as normas de funcionamento da Resposta Social.	91,67%	92,75%	100,00%
Informação sobre os meus direitos e deveres	78,57%	51,85%	50,00%	Sei quais são os meus direitos e deveres	91,67%	92,75%	100,00%
Informação sobre alteração de horários e atividades	71,43%	50,00%	50,00%	Sei sempre quando os horários e as atividades mudam	96,30%	93,06%	88,89%
Informação e acessibilidade da ementa	60,71%	53,70%	50,00%	Sei onde está e onde posso consultar sempre a ementa	95,56%	96,97%	88,89 %
Informação sobre o meu estado físico, psicológico, emocional e de saúde e quais os cuidados a ter	71,43%	63,46%	50,00%	Sou informada(o) sobre o meu estado físico, psicológico, emocional e de saúde e quais os cuidados a ter	88,24%	89,33%	100,00%
Comunicação dos Colaboradores aquando a prestação de serviços (higiene, imagem, outro)	75,00%	62,00%	50,00%	Os Colaboradores falam comigo quando me prestam algum serviço (higiene, imagem, outro).	98,25%	96,43%	100,00%
Respeito, tratamento e resposta de opinião ou sugestão	75,00%	56,25%	75,00%	A minha opinião ou sugestão é devidamente respeitada, tratada e respondida	90,20 %	84,62%	88,89%
Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	71,43%	54,17%	50,00%	A informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão	89,74%	91,67%	88,89%
Conhecimento sobre como ter acesso a pessoas que me representem e me apoiem	71,43%	52,00%	50,00%	Sei como posso ter acesso a pessoas que me representem e me apoiem	92,16%	93,33%	100,00%
Média por domínio		60,87		Média por domínio		92,93%	
FIABILIDADE							
Participação na elaboração do meu Plano Individual - PI	78,57%	54,00%	50,00%	Participo na elaboração do meu Plano Individual - PI	93,75%	93,65%	88,89%
Desenvolvimento das minhas competências	75,00%	55,56%	50,00%	Os Colaboradores da ASCUDT ajudam-me a desenvolver as minhas capacidades	98,25%	95,40%	88,89%
Resposta às questões que apresento	71,43%	57,69%	50,00%	Tenho sempre resposta às questões que apresento	92,59%	91,67%	100,00%
Apoio nos cuidados de higiene pessoal que necessito	50,00%	68,18%	50,00%	Recebo todo o apoio nos cuidados de higiene pessoal que necessito.	97,62%	97,22%	100,00%
Apoio nos cuidados médicos e de enfermagem que necessito	85,71%	66,00%	50,00%	Recebo todo o apoio nos cuidados médicos e de enfermagem que necessito.	96,30%	96,43%	100,00%
Atividades recreativas, culturais, sociais e desportivas realizadas	82,14%	56,00%	50,00%	As atividades recreativas, culturais, sociais e	96,49%	93,33%	100,00%

				desportivas realizadas são importantes para mim			
Importância dos projetos Ser+Autónomo, Caninoterapia, Reiki, Jardim e Horta Biológica e Hipoterapia para mim	71,43%	60,42%	NA	Os projetos Ser+Autónomo, Caninoterapia, Reiki, Jardim e Horta Biológica e Hipoterapia são importantes para mim.	93,75%	95,83%	NA
Segredo por parte dos Colaboradores, sobre o que sabem de mim	82,14%	61,54%	75,00%	Os Colaboradores da ASCUDT guardam segredo sobre o que sabem de mim.	92,16%	87,65%	88,89%
Adequação das refeições às minhas necessidades	85,71%	64,81%	75,00%	As refeições estão de acordo com as minhas necessidades.	78,95%	89,66%	66,67%
Apoio nas atividades pessoais que preciso fazer	75,00%	58,00%	50,00%	Recebo todo o apoio nas atividades pessoais que preciso fazer	92,59%	94,87%	88,89%
Média por domínio	64,11%			Média por domínio	92,77%		
ACESSIBILIDADE							
Prestação dos cuidados de limpeza dos espaços nos horários estabelecidos	79,17%	64,58%	50,00%	Os Colaboradores prestam os cuidados de limpeza dos espaços nos horários estabelecidos	96,30%	97,62%	100,00%
Prestação dos cuidados de higiene pessoal nos horários estabelecidos	66,67%	63,64%	NA	Os Colaboradores prestam os cuidados de higiene pessoal nos horários estabelecidos	93,33%	95,83%	100,00%
Prestação dos cuidados de saúde nos horários estabelecidos	76,92%	57,69%	50,00%	Os Colaboradores prestam os cuidados de saúde nos horários estabelecidos	97,22%	98,77%	100,00%
Realização de atividades de formação nos horários estabelecidos	75,00%	50,00%	50,00%	As actividades de formação são realizadas nos horários estabelecidos	92,16%	93,94%	NA
Realização de atividades sócio-culturais nos horários estabelecidos	78,57%	56,25%	50,00%	As atividades sócio-culturais são realizadas nos horários estabelecidos	96,08%	95,24%	100,00%
Toma das refeições nos horários estabelecidos	75,00%	59,62%	50,00%	As refeições são tomadas nos horários estabelecidos	96,30%	96,43%	88,89%
Visitas e atendimento ao público nos horários estabelecidos	80,77%	57,14%	NA	As visitas e atendimento ao público são realizadas nos horários estabelecidos.	91,67%	97,33%	100,00%
Adequação dos equipamentos às minhas necessidades	75,00%	60,42%	50,00%	Os equipamentos são atuais e adequados às minhas necessidades	92,16%	93,59%	100,00%
Acessibilidade às instalações sem obstáculos nem desníveis	82,14%	66,67%	50,00%	O acesso às instalações não tem obstáculos nem desníveis.	92,98%	97,70%	100,00%
Localização das instalações adequada à minha deslocação	75,00%	58,33%	50,00%	As instalações localizam-se adequadamente e facilitam a minha deslocação	96,49%	98,85%	100,00%
Apoio dos Colaboradores na resolução dos meus assuntos pessoais	78,57%	65,38%	75,00%	Os Colaboradores ajudam-me a resolver assuntos pessoais	96,30%	91,03%	100,00%
Média por domínio	63,79%			Média por domínio	96,44%		
HIGIENE E SEGURANÇA							

Adequação das viaturas às minhas dificuldades de deslocação	82,14%	66,67%	50,00%	As viaturas estão adequadas às minhas dificuldades de deslocação	90,74%	92,59%	100,00%
Segurança e conforto das viaturas	82,14%	66,67%	50,00%	Sinto-me seguro e confortável quando estou nas viaturas	91,23%	93,10%	100,00%
Conhecimento sobre o que fazer em caso de catástrofe (terramoto, inundação, incêndio, etc)	78,57%	62,50%	NA	Sei o que fazer em caso de catástrofe (terramoto, inundação, incêndio, etc.)	93,75%	95,65%	83,33%
Conhecimento sobre o plano de emergência	82,14%	60,87%	NA	Sei onde posso consultar o plano de emergência	89,74%	92,16%	66,67%
Administração correta, no horário e quantidade prevista, da medicação	84,62%	65,91%	NA	A medicação é dada corretamente no horário e quantidade prevista	96,67%	97,22%	100,00%
Controlo das minhas entradas e saídas	73,08%	54,35%	NA	Sei que as minhas entradas e saídas são controladas em registos	87,50%	92,00%	66,67%
Controlo das entradas e saídas de familiares e visitantes	83,33%	58,70%	NA	Sei que as entradas e saídas de familiares e visitantes são controladas em registos.	87,50%	92,00%	100,00%
Adequação e conforto das instalações	78,57%	61,54	50,00%	As instalações são adequadas e considero-as confortáveis.	94,74%	96,55%	77,78%
Conhecimento sobre o plano de higienização de espaços	76,92%	54,55%	50,00%	Sei onde posso consultar o plano de higienização de espaços.	83,33%	92,31%	66,67%
Adequação da temperatura das instalações	75,00%	66,00%	NA	As instalações têm a temperatura adequada para mim	85,96%	83,91%	66,67%
Adequação dos níveis de ruídos das instalações	82,14%	55,77%	NA	As instalações têm níveis de ruídos adequados para mim.	87,72%	86,90%	66,67%
Adequação da higiene, limpeza, conservação e arrumação das instalações	75,00%	60,00%	NA	O estado de higiene, limpeza, conservação e arrumação das instalações são adequados	94,74%	96,55%	88,89%
Média por domínio	67,40%			Média por domínio	88,28%		
IDENTIDADE							
Conhecimento sobre a missão, valores e a visão da instituição	76,92%	57,14%	50,00%	Sei onde posso consultar a missão, valores e a visão da instituição	91,11%	92,59%	77,78%
Conhecimento sobre todas as políticas da instituição	76,92%	47,06%	50,00%	Sei onde posso consultar todas as políticas da instituição	89,74%	92,31%	66,67%
Conhecimento dos resultados financeiros anuais da instituição	75,00%	40,00%	50,00%	Tenho conhecimento dos resultados financeiros anuais da instituição	88,89%	92,59%	83,33%
Conhecimento dos resultados da avaliação de satisfação dos clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores)	79,17%	47,73%	50,00%	Tenho conhecimento dos resultados da avaliação de satisfação dos clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores)	91,11%	94,44%	83,33%
Conhecimento dos resultados das políticas da instituição	80,77%	42,86%	50,00%	Tenho conhecimento dos resultados das políticas da instituição	89,74%	92,86%	66,67%

Média por domínio	58,24%			Média por domínio	86,21%		
RECETIVIDADE E FLEXIBILIDADE							
Resposta a reclamações e sugestões	80,77%	57,69%	75,00%	As minhas reclamações e sugestões são atendidas e dão-me sempre uma resposta	83,33%	91,67%	88,89%
Atendimento nos meus pedidos de informação	71,43%	53,85%	75,00%	Os meus pedidos de informação são atendidos	92,59%	92,86%	100,00%
Atendimento aos meus pedidos de alteração de horários de atividades de acordo com as minhas necessidades	67,86%	47,92%	50,00%	Os meus pedidos de alteração de horários de atividades são atendidos de acordo com as minhas necessidades	91,11%	94,44%	100,00%
Atendimento aos meus pedidos de alteração de atividades de acordo com as minhas necessidades	67,86%	45,45%	NA	Os meus pedidos de alteração de atividades são atendidos de acordo com as minhas necessidades	93,33%	94,44%	100,00%
Atendimento aos meus pedidos de alteração de serviços prestados de acordo com as minhas necessidades	67,86%	45,65%	50,00%	Os meus pedidos de alteração de serviços prestados são atendidos de acordo com as minhas necessidades	92,86%	96,49%	100,00%
Atendimento aos meus pedidos de alteração de horários de serviços prestados de acordo com as minhas necessidades	75,00%	47,92%	50,00%	Os meus pedidos de alteração de horários de serviços prestados são atendidos de acordo com as minhas necessidades	95,24%	96,83%	100,00%
Média por domínio	60,54%			Média por domínio	94,67%		
PARTICIPAÇÃO FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS							
Participação dos meus familiares/significativos no meu diagnóstico de necessidades	65,38%	56,25%	50,00%	Os meus familiares/significativos participam no meu diagnóstico de necessidades	97,22%	98,15%	66,67%
Participação dos meus familiares/significativos no planeamento do meu Plano Individual - PI	65,38%	52,08%	50,00%	Os meus familiares/significativos participam no planeamento do meu Plano Individual - PI	97,22%	96,30%	66,67%
Participação dos meus familiares/significativos na elaboração do meu Plano Individual - PI	69,23%	54,17%	50,00%	Os meus familiares/significativos participam na elaboração do meu Plano Individual - PI	97,22%	96,30%	66,67%
Participação meus familiares/significativos em sugestões de melhoria no meu Plano Individual - PI	69,23%	54,35%	50,00%	Os meus familiares/significativos apresentam sugestões de melhoria no meu Plano Individual - PI	93,94%	96,30%	66,67%
Média por domínio	57,17%			Média por domínio	86,61%		

Da análise dos dados transcritos anteriormente podemos verificar que os resultados da avaliação da satisfação são superiores aos das necessidades e expectativas em todos os domínios: higiene e segurança com 67,40%; fiabilidade com 64,11; acessibilidade com 63,79%; comunicabilidade com 60,87; receptividade e flexibilidade com 60,54%; identidade com 58,24% e participação familiares/significativos com 57,17%, permitindo concluir que o desempenho da instituição tem superado as NE dos clientes.

Os presentes resultados colmatam diferenciais negativos existentes no cruzamento anterior (necessidades e expectativas 2013 com satisfação 2014), nomeadamente nos indicadores relativos à informação sobre o estado de saúde físico, psicológico, emocional do cliente e quais os cuidados a ter; formato e linguagem de fácil compreensão; acesso a pessoas que representem e apoiem o cliente; participação na elaboração do PI e confidencialidade de dados.

Conclui-se que as ações de melhoria implementadas, foram eficazes, possibilitando uma maior satisfação.

Assim, tendo em conta as percentagens do presente cruzamento, não se vislumbram ações a implementar, devendo continuar-se a trabalhar na melhoria contínua e em prol da qualidade da prestação dos serviços aos clientes.

3. Avaliação de necessidades e expectativas 2015 vs Avaliação de satisfação 2015 (Colaboradores)

Avaliação de necessidades e expectativas 2015 (COLABORADORES)	VALOR	Avaliação de satisfação 2015 (COLABORADORES)	VALOR
COMUNICABILIDADE			
Informação sobre oportunidades e facilidades para o desenvolvimento de competências pessoais e profissionais	86,25%	Recebo informação sobre oportunidades e facilidades para o desenvolvimento de competências pessoais e profissionais	88,10%
Informação sobre o resultado de avaliação de desempenho, por parte da chefia	95,00%	Sou informada/o sobre o resultado de avaliação de desempenho por parte da chefia	96,67%
Informação sobre oportunidades para a progressão na carreira	92,50%	Sou informada/o sobre oportunidades para a progressão na carreira	83,33%
Informação prestada sobre os meus direitos e deveres	91,25%	Sou informada/o sobre os meus direitos e deveres	97,56%
Informação sobre o progresso do meu desempenho entre avaliações de desempenho	90,00%	Sou informada/o sobre o progresso do meu desempenho entre avaliações de desempenho	94,17%
Informação sobre alteração de tarefa a realizar	87,50%	Sou informada/o sempre que é alterada alguma tarefa a realizar	83,33%
Informação sobre alteração de algum procedimento, plano ou documento	83,75%	Sou informada/o sempre que é alterado algum procedimento plano ou documento	87,30%
Conhecimento sobre a minha função, responsabilidades e autonomia	93,75%	Tenho conhecimento sobre a minha função responsabilidades e autonomia	91,27%
Respeito, tratamento e resposta à minha opinião ou sugestão	86,25%	A minha opinião ou sugestão é devidamente respeitada, tratada e respondida	88,89%
Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	85,00%	A informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão	93,65%
Média por domínio	89,13%	Média por domínio	90,43%
FIABILIDADE			
Participação na elaboração do plano de formação e desenvolvimento pessoal	76,25%	Participo na elaboração do plano de formação e desenvolvimento pessoal	87,18%
Realização do meu plano de desenvolvimento pessoal	82,05%	O meu plano de desenvolvimento pessoal é realizado	85,83%
Participação na elaboração dos Planos Individuais - PI dos Clientes	73,53%	Participo na elaboração dos Planos Individuais - PI dos Clientes	88,89%
Adequação das instalações, materiais e equipamentos disponibilizados ao exercício das minhas funções	89,74%	As instalações, materiais e equipamentos disponibilizados estão adequados ao exercício das minhas funções	91,27%
Adequação dos planos de trabalho às minhas capacidades de execução	87,50%	Os planos de trabalho estão adequados às minhas capacidades de execução	91,87%
Capacidade de liderança, chefia e dinamização de equipa da/o minha/meu superior hierárquico	88,75%	A/O minha/meu superior hierárquico/o tem capacidade de liderança, chefia e dinamização de equipa	96,03%
Condições de segurança, higiene e saúde no trabalho	93,75%	Tenho condições de segurança, higiene e saúde no trabalho	99,19%
Média por domínio	84,51%	Média por domínio	91,47%
ACESSIBILIDADE			
Adequação das instruções de trabalho emitidas	83,75%	As instruções de trabalho emitidas são adequadas	91,27%
Adequação dos horários de trabalho à melhoria do meu desempenho	86,25%	Os horários de trabalho são adequados à melhoria do meu desempenho	92,86%
Adequação dos horários de trabalho ao apoio da minha família	81,58%	Os horários de trabalho são adequados ao apoio da minha família	91,87%

Adequação do mobiliário, materiais, equipamentos e instrumentos de trabalho às minhas necessidades funcionais	82,89%	O mobiliário, materiais, equipamentos e instrumentos de trabalho são adequados às minhas necessidades funcionais	91,27%
Acesso às instalações e espaços sem obstáculos nem desníveis	77,50%	O acesso às instalações e espaços não tem obstáculos nem desníveis	96,83%
Localização adequada das instalações à minha deslocação	75,00%	As instalações localizam-se adequadamente e facilitam o meu acesso	98,41%
Acesso a instruções de trabalho e procedimentos para executar as tarefas	81,25%	Sei onde posso consultar as instruções de trabalho e procedimentos para executar as tarefas	97,62%
Utilização de instrumentos, materiais, produtos e equipamentos de trabalho	83,75%	Sei como utilizar os instrumentos, materiais, produtos e equipamentos de trabalho	97,56%
Adequação do clima e ambiente de trabalho	87,50%	O clima e o ambiente de trabalho são adequados	92,86%
Adequação dos meios para registar informações do meu trabalho, às minhas necessidades (ou capacidades)	81,25%	Os meios para registar informações do meu trabalho estão adequados às minhas necessidades (ou capacidades)	96,03%
Média por domínio	82,07%	Média por domínio	94,66%
SEGURANÇA, SAÚDE E HIGIENE			
Conforto, segurança e bem-estar físico no desempenho da minha função	87,50%	Sinto um ambiente de conforto, segurança e bem-estar físico no desempenho da minha função	92,86%
Conforto, segurança e bem-estar físico nas instalações onde trabalho	87,50%	Sinto um ambiente de conforto, segurança e bem-estar físico nas instalações onde trabalho	95,12%
Conhecimento da política de segurança, higiene e saúde no trabalho e do plano de contingência das instalações	87,18%	Tenho conhecimento da política de segurança, higiene e saúde no trabalho e do plano de contingência das instalações	94,44%
Conhecimento do que fazer em caso de catástrofe (terramoto, inundação, incêndio, etc)	88,75%	Sei o que fazer em caso de catástrofe (terramoto, inundação, incêndio, etc.)	96,83%
Conhecimento da legislação sobre as condições de segurança, higiene e saúde no trabalho	87,18%	Conheço a legislação sobre as condições de segurança, higiene e saúde no trabalho	92,06%
Controlo de entradas e saídas dos clientes	82,89%	Sei que as entradas e saídas dos clientes são controladas em registos	97,56%
Controlo de entradas e saídas de familiares e visitantes	78,38%	Sei que as entradas e saídas de familiares e visitantes são controladas em registos	95,94%
Regras de evacuação de pessoas e quais os clientes pelos quais sou responsável	90,00%	Sei as regras de evacuação de pessoas e sei quais os clientes pelos quais sou responsável	88,62%
Adequação da temperatura das instalações à execução das minhas funções	76,25%	As instalações têm temperatura adequada à execução das minhas funções	87,30%
Adequação dos níveis de ruídos das instalações à execução das minhas funções	84,62%	As instalações têm níveis de ruídos adequados à execução das minhas funções	97,56%
Adequação da higiene, limpeza, conservação e arrumação das instalações	85,00%	O estado de higiene, limpeza, conservação e arrumação das instalações são adequados	100,00%
Média por domínio	85,02%	Média por domínio	94,39%
IDENTIDADE			
Conhecimento sobre a missão, valores e a visão da instituição	92,50%	Sei onde posso consultar a missão, valores e visão da instituição	99,21%
Conhecimento sobre todas as políticas da instituição	84,62%	Sei onde posso consultar todas as políticas da instituição	100,00%
Conhecimento do contributo da minha função para garantir e atingir os objetivos da política da qualidade	88,75%	Tenho conhecimento do contributo da minha função para garantir e atingir os objetivos da política da qualidade	95,12%
Conhecimento dos resultados financeiros anuais da instituição	80,77%	Tenho conhecimento dos resultados financeiros anuais da instituição	95,24%
Conhecimento dos resultados da avaliação de satisfação dos colaboradores (e outras partes interessadas)	87,18%	Tenho conhecimento dos resultados da avaliação de satisfação dos colaboradores (e outras partes interessadas)	94,44%
Conhecimento dos resultados da avaliação de motivação dos colaboradores	89,74%	Tenho conhecimento dos resultados da avaliação de motivação dos colaboradores	95,24%
Conhecimento dos resultados das políticas da instituição	82,05%	Tenho conhecimento dos resultados das políticas da instituição	92,06%
Média por domínio	86,52%	Média por domínio	95,90%
PERFORMATIVA			

Participação em atividades de gestão emocional e de stress	80,77%	Na instituição participo em atividades de gestão emocional e de stress	86,67%
Participação em atividades comemorativas e eventos	83,75%	Na instituição participo em atividades comemorativas e eventos	92,86%
Participação em atividades de avaliação psicológica	82,50%	Na instituição participo em atividades de avaliação psicológica	91,45%
Participação em atividades de avaliação de desempenho	87,50%	Na instituição participo em atividades de avaliação de desempenho	95,00%
Reconhecimento e avaliação correta do meu desempenho, dedicação e esforço realizado no trabalho	87,50%	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	88,75%	Frequento atividades de formação contínua para melhoria do meu desempenho	86,51%
Promoção do estímulo do trabalho em equipa, bem como das minhas competências e conhecimentos	91,25%	A instituição promove o estímulo do trabalho em equipa, bem como das minhas competências e conhecimentos	88,10%
Definição da minha função, responsabilidades e autonomia em documento próprio e acessível	86,25%	A minha função, responsabilidades e autonomia estão definidas em documento próprio e acessível	90,48%
Participação na negociação interna de objetivos e planos da equipa	82,50%	Participo na negociação interna de objetivos e planos da equipa	82,46%
Conhecimento das formas de participação nas ações de melhoria e inovação da instituição	88,46%	Conheço as formas de participação nas ações de melhoria e inovação da instituição	88,10%
Média por domínio	85,92%	Média por domínio	88,63%

2.1 Análise da comparação

Da análise dos dados transcritos anteriormente podemos verificar que em quase todos os indicadores a satisfação dos colaboradores é mais alta do que as necessidades e expectativas apresentadas para os mesmos, com exceção: informações sobre oportunidades para a progressão na carreira; alteração de tarefa a realizar; conhecimento sobre funções, responsabilidades e autonomia; regras de evacuação de pessoas e respectivos clientes pelos quais são responsáveis; promoção do estímulo do trabalho em equipa, bem como competências e conhecimentos, permitindo concluir que o desempenho da instituição tem superado as expectativas dos colaboradores. Refira-se que, em 2014, nenhuma destas questões alcançou resultados diferenciais negativos.

Regista-se também que em todos os domínios, a média geral da satisfação dos colaboradores supera as NE, comunicabilidade 89,13%, identidade 86,52%, performativa 85,92%, segurança, saúde e higiene 85,02%, fiabilidade 84,51% e acessibilidade com 82,07%.

Como definido, deve apenas dar-se prioridade aos indicadores cuja diferença entre a satisfação e as expectativas está acima dos 10%, não tendo sido obtido nenhum resultado, depreende-se que as ações de melhoria tomadas até ao momento estão em consonância com os problemas detetados.

3. Avaliação de necessidades e expectativas 2015 vs Avaliação de satisfação 2015 (Familiars/Significativos)

Avaliação de necessidades e expectativas 2015 (FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS)	CAO	LRE	SAD	Avaliação de satisfação 2015 (FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS)	CAO	LRE	SAD
COMUNICABILIDADE							

Conhecimento do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	68.18%	60.53%	--	Conheço o Plano Individual - PI do meu familiar/significativo.	88.10%	83.33%	--
Conhecimento dos resultados da avaliação/monitorização do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	72.73%	67.50%	--	Conheço a avaliação/monitorização do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo.	88.10%	83.33%	--
Facilidade em falar com as pessoas responsáveis pelos serviços	72.73%	78.57%	--	As pessoas responsáveis pelos serviços são acessíveis e é fácil falar com elas.	95.24%	95.24%	--
Conhecimento do Regulamento Interno e das normas de funcionamento da Resposta Social do meu familiar/significativo	59.09%	65.00%	--	Conheço o Regulamento Interno e as normas de funcionamento da Resposta Social do meu familiar/significativo.	90.48%	88.33%	--
Informação sobre os direitos e deveres do meu familiar/significativo	68.18%	67.50%	--	Sei quais são os direitos e deveres do meu familiar/significativo.	92.86%	90.00%	--
Informação sobre alteração de horários e atividades do meu familiar/significativo	59.09%	60.00%	--	Sou informada(o) sempre que os horários e as atividades do meu familiar/significativo, se alteram	87.18%	85.42%	--
Informação e acessibilidade da ementa	60.00%	60.00%	--	Sei onde está e onde posso consultar a ementa do meu familiar/significativo.	95.24%	90.74%	--
Informação sobre o estado físico, psicológico, emocional e de saúde do meu familiar/significativo	72.73%	76.19%	--	Sou informada(o) sobre o estado físico, psicológico, emocional e de saúde do meu familiar/significativo.	85.71%	79.37%	--
Comunicação dos Colaboradores aquando a prestação de serviços (higiene, imagem, outro) do meu familiar/significativo	66.67%	76.19%	--	Sei que os Colaboradores falam com o meu familiar/significativo quando lhe prestam algum serviço (higiene, imagem, outro).	95.24%	93.65%	--
Respeito, tratamento e resposta de opinião ou sugestão	59.09%	60.00%	--	A minha opinião ou sugestão é devidamente respeitada, tratada e respondida	90.48%	88.89%	--
Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	59.09%	69.05%	--	A informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão.	90.48%	88.89%	--
Conhecimento sobre como ter acesso a pessoas que representem e apoiem o meu familiar/significativo	63.64%	64.29%	--	Sei que o meu familiar/significativo pode ter acesso a pessoas que o representem e o apoiem.	90.48%	91.67%	--
Média por domínio	66,08%			Média por domínio	87,06%		
FIABILIDADE							
Participação na elaboração do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	59.09%	57.50%	--	Participo na elaboração do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo.	89.74%	92.16%	--
Desenvolvimento das capacidades do meu familiar/significativo	59.09%	66.67%	--	Sei que o meu familiar/significativo conta com o apoio dos Colaboradores para fazer mais coisas e fazê-las melhor.	97.62%	93.65%	--
Resposta às questões apresentadas por mim ou pelo meu familiar/significativo	70.00%	69.05%	--	Tenho sempre resposta às questões apresentadas por mim, ou pelo meu familiar/significativo.	95.24%	92.06%	--
Apoio nos cuidados de higiene pessoal que necessita o meu familiar/significativo	66.67%	75.00%	--	O meu familiar/significativo recebe todo o apoio nos cuidados de higiene pessoal que necessita.	96.30%	95.00%	--
Apoio nos cuidados médicos e de enfermagem que necessita o meu familiar/significativo	59.09%	83.33%	--	O meu familiar/significativo recebe todo o apoio nos cuidados médicos e de enfermagem que necessita.	97.62%	96.83%	--
Atividades recreativas, culturais, sociais e desportivas realizadas pelo	68.18%	67.50%	--	O meu familiar/significativo realiza atividades recreativas,	95.24%	92.98%	--

meu familiar/significativo				culturais, sociais e desportivas importantes para ele.			
Importância dos projetos Ser+Autónomo, Caninoterapia, Reiki, Jardim e Horta Biológica e Hipoterapia para o meu familiar/significativo	68.18%	70.00%	--	Os projetos Ser+Autónomo, Caninoterapia, Reiki, Jardim e Horta Biológica e Hipoterapia são importantes para o meu familiar/significativo.	95.24%	94.74%	--
Sigilo por parte dos Colaboradores, sobre o que sabem sobre o meu familiar/significativo	63.64%	78.57%	--	Os Colaboradores da ASCUDT são sigilosos sobre o que sabem do meu familiar/significativo.	97.44%	92.06%	--
Adequação das refeições às necessidades do meu familiar/significativo	65.00%	69.05%	--	As refeições estão de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo.	95.24%	93.65%	--
Apoio prestado nas atividades pessoais do meu familiar/significativo	63.64%	69.05%	--	O meu familiar/significativo recebe todo o apoio nas atividades pessoais que precisa fazer.	94.87%	91.67%	--
Média por domínio	68,74%			Média por domínio	94,35%		
ACESSIBILIDADE							
Prestação dos cuidados de limpeza dos espaços nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	55.56%	73.81%	--	Os Colaboradores prestam os cuidados de limpeza dos espaços nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo.	92.31%	92.06%	--
Prestação dos cuidados de higiene pessoal nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	56.25%	73.81%	--	Os Colaboradores prestam os cuidados de higiene pessoal nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo.	93.33%	91.23%	--
Prestação dos cuidados de saúde nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	54.55%	71.43%	--	Os Colaboradores prestam os cuidados de saúde nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo.	94.87%	90.48%	--
Realização de atividades de formação nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	50.00%	65.00%	--	As atividades de formação são realizadas nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	94.44%	93.75%	--
Realização de atividades sócio-culturais nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	54.55%	64.29%	--	As atividades sócio-culturais são realizadas nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo.	94.87%	96.08%	--
Toma das refeições nos horários estabelecidos e adequados ao meu familiar/significativo	55.00%	61.90%	--	As refeições são tomadas nos horários estabelecidos e adequadas ao meu familiar/significativo.	95.24%	92.06%	--
Visitas e atendimento ao público nos horários estabelecidos	50.00%	66.67%	--	As visitas e atendimento ao público são realizadas nos horários estabelecidos.	95.24%	95.24%	--
Adequação dos equipamentos às necessidades do meu familiar/significativo	63.64%	66.67%	--	Os equipamentos são atuais e adequados às necessidades do meu familiar/significativo.	95.24%	92.06%	--
Acessibilidade às instalações sem obstáculos nem desníveis	63.64%	61.90%	--	O acesso às instalações não tem obstáculos nem desníveis para o meu familiar/significativo.	95.24%	92.06%	--
Localização das instalações adequada à deslocação do meu familiar/significativo	63.64%	69.05%	--	As instalações localizam-se adequadamente e facilitam a deslocação do meu familiar/significativo.	92.86%	93.33%	--
Apoio dos Colaboradores na resolução de assuntos pessoais do meu familiar/significativo	54.55%	69.05%	--	Os Colaboradores ajudam o meu familiar/significativo sempre que solicitados e possuem o perfil adequado à execução da sua função.	95.24%	93.65%	--

Média por domínio	62,04%			Média por domínio	93,67%		
HIGIENE E SEGURANÇA							
Adequação das viaturas às dificuldades de deslocação do meu familiar/significativo	59.09%	65.00%	--	As viaturas estão adequadas às dificuldades de deslocação do meu familiar/significativo.	95.24%	90.48%	--
Segurança e conforto do meu familiar/significativo nas viaturas	63.64%	72.50%	--	Sei que o meu familiar/significativo está seguro e confortável quando transportado nas viaturas.	92.86%	92.06%	--
Conhecimento sobre o que fazer em caso de catástrofe (terramoto, inundação, incêndio, etc)	55.56%	68.42%	--	Sei o que fazer em caso de catástrofe (terramoto, inundação, incêndio, etc).	83.33%	93.75%	--
Conhecimento sobre o plano de emergência	55.56%	63.16%	--	Sei onde posso consultar o plano de emergência da instituição.	86.67%	88.10%	--
Administração correta, no horário e quantidade prevista da medicação ao meu familiar/significativo	66.67%	73.81%	--	A medicação é dada corretamente no horário e quantidade prevista ao meu familiar/significativo.	93.33%	92.06%	--
Controlo das entradas e saídas do meu familiar/significativo	63.64%	71.43%	--	Sei que as entradas e saídas do meu familiar/significativo são controladas em registos.	94.87%	96.30%	--
Controlo das entradas e saídas de familiares e visitantes	63.64%	69.05%	--	Sei que as entradas e saídas de familiares e visitantes do meu familiar/significativo são controladas em registos.	94.87%	92.98%	--
Adequação e conforto das instalações ao meu familiar/significativo	50.00%	66.67%	--	As instalações são adequadas e considero-as confortáveis para o meu familiar/significativo.	92.86%	92.06%	--
Conhecimento sobre o plano de higienização de espaços	55.00%	61.90%	--	Sei onde posso consultar o plano de higienização de espaços	91.67%	89.74%	--
Adequação da temperatura das instalações às necessidades do meu familiar/significativo	55.00%	69.05%	--	As instalações têm a temperatura adequada ao meu familiar/significativo.	90.48%	88.89%	--
Adequação dos níveis de ruídos das instalações às necessidades do meu familiar/significativo	55.00%	64.29%	--	As instalações têm níveis de ruídos adequados ao meu familiar/significativo.	92.86%	88.89%	--
Adequação da higiene, limpeza, conservação e arrumação das instalações às necessidades do meu familiar/significativo	54.55%	64.29%	--	O estado de higiene, limpeza, conservação e arrumação das instalações são adequados ao meu familiar/significativo.	95.24%	92.06%	--
Média por domínio	62,78%			Média por domínio	91,73%		
Identidade							
Conhecimento sobre a missão, valores e a visão da instituição	50.00%	61.11%	--	Sei onde posso consultar a missão, valores e visão da instituição.	83.33%	92.31%	--
Conhecimento sobre todas as políticas da instituição	50.00%	58.33%	--	Sei onde posso consultar todas as políticas da instituição.	85.71%	96.30%	--
Conhecimento dos resultados financeiros anuais da instituição	55.56%	60.00%	--	Tenho conhecimento dos resultados financeiros anuais da instituição.	80.00%	95.24%	--
Conhecimento dos resultados da avaliação de satisfação do meu familiar/significativo (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores)	55.56%	63.89%	--	Tenho conhecimento dos resultados da avaliação de satisfação do meu familiar/significativo (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores).	84.85%	87.88%	--

Conhecimento dos resultados das políticas da instituição	55.00%	52.94%	--	Tenho conhecimento dos resultados das políticas da instituição.	88.89%	95.24%	--
Média por domínio	56,23%			Média por domínio	88,97%		
RECETIVIDADE E FLEXIBILIDADE							
Resposta a reclamações e sugestões	61.11%	69.05%	--	As minhas reclamações e sugestões são atendidas e dão-me sempre uma resposta.	92.86%	90.48%	--
Atendimento aos pedidos de informação	63.64%	61.90%	--	Os meus pedidos de informação são sempre atendidos.	92.86%	90.48%	--
Atendimento nos pedidos de alteração de horários de atividades de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo	59.09%	60.00%	--	Os pedidos de alteração de horários de atividades são atendidos de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo.	92.86%	91.23%	--
Atendimento nos pedidos de alteração de atividades de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo	59.09%	62.50%	--	Os pedidos de alteração de atividades são atendidos de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo	92.86%	91.23%	--
Atendimento nos pedidos de alteração de serviços prestados de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo	59.09%	66.67%	--	Os pedidos de alteração de serviços prestados são atendidos de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo.	92.86%	91.67%	--
Atendimento nos pedidos de alteração de horários de serviços prestados de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo	59.09%	61.90%	--	Os pedidos de alteração de horários de serviços prestados são atendidos de acordo com as necessidades do meu familiar/significativo.	92.86%	91.67%	--
Média por domínio	61,93%			Média por domínio	91,99%		
PARTICIPAÇÃO DE FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS							
Participação no diagnóstico de necessidades do meu familiar/significativo	59.09%	59.52%	--	Participo e conheço o diagnóstico de necessidades do meu familiar/significativo.	88,10%	87,72%	--
Participação no planeamento do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	63.64%	64.29%	--	Participo e conheço o planeamento do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo.	89,74%	87,04%	--
Participação na elaboração do Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	63.64%	57.14%	--	Participo e conheço o Plano Individual - PI do meu familiar/significativo.	89,74%	87,04%	--
Participação em sugestões de melhoria no Plano Individual - PI do meu familiar/significativo	63.64%	57.50%	--	Apresento (ou sei que o posso fazer) sugestões de melhoria no Plano Individual - PI do meu familiar/significativo.	87,18%	90,00%	--
Média por domínio	61,05%			Média por domínio	88,32%		

3.1. Análise da comparação

Da análise dos dados transcritos anteriormente podemos verificar que os resultados da avaliação da satisfação são superiores aos das necessidades e expectativas em todos os domínios: fiabilidade com 68,74%; comunicabilidade com 66,08%; higiene e segurança com 62,78%; acessibilidade com 62,04%; receptividade e flexibilidade com 61,93%; participação familiar/significativa com 61,05% e identidade 56,23%, permitindo concluir que o desempenho da instituição tem superado as NE dos familiares/significativos dos clientes.

Os presentes resultados colmatam diferenciais negativos existentes no cruzamento anterior (necessidades e expectativas 2013 com satisfação 2014), nomeadamente nos indicadores relativos à *informação sobre o estado de saúde, físico e emocional; reclamações e sugestões; e ainda na participação e conhecimento do planeamento do Plano Individual do familiar/significativo.*

Conclui-se assim, que as ações de melhoria implementadas, foram eficazes, possibilitando uma maior satisfação, não se identificando ações de melhoria.

Relativamente à resposta social de SAD, não foi possível realizar o cruzamento das necessidades e expectativas com a avaliação de satisfação familiares/significativos, facto que se prende com os clientes desta resposta social, serem responsáveis por eles próprios, possuidores de auto-determinação e empowerment.

4. Avaliação de necessidades e expectativas 2015 vs Avaliação de satisfação 2015 (Financiadores)

Avaliação de necessidades e expectativas 2015 (FINANCIADORES)	VALOR	Avaliação de satisfação 2015 (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)	100,00%	Sou informada/o sobre a execução do conteúdo da parceria (aplicável apenas aos parceiros) 33,33%	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	66,67%
Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	50,00%	A informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão	66,67%
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	66,67%	Média por domínio	61,11%
FIABILIDADE			
Participação na elaboração das políticas da ASCUDT	50,00%	Participo na elaboração das políticas da ASCUDT	NA
Participação no desenvolvimento de novos serviços ou programas da ASCUDT	50,00%	Participo no desenvolvimento de novos serviços ou programas da ASCUDT	NA
Avaliação periódica do grau de concretização dos objetivos estabelecidos	100,00%	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	100,00%	A ASCUDT presta, controla e melhora continuamente a prestação de serviços para com os parceiros, fornecedores e financiadores	66,67%
Média por domínio	80,00%	Média por domínio	55,66%
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	50,00%	Recebo ou tenho acesso aos resultados de avaliação de satisfação de clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT	33,33%
Acesso a informação sobre projetos e programas da ASCUDT	50,00%	Recebo ou tenho acesso a informação sobre projetos e programas da ASCUDT	33,33%
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	60,00%	Média por domínio	40,00%

4.1 Análise da comparação

Em relação às NE dos financiadores, da análise dos dados transcritos anteriormente podemos verificar que, em sete indicadores, os resultados da avaliação da satisfação são inferiores aos obtidos na análise (salientado a cor), acrescentando que o índice de satisfação não ultrapassa os 60%, sendo por isso implementadas ações de melhoria, nomeadamente no que concerne aos seguintes indicadores: informação sobre os resultados da avaliação de satisfação dos clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores), cumprimento de responsabilidades da ASCUDT para com a nossa instituição/empresa, prestação, controlo e melhoria contínua dos serviços da ASCUDT para com os parceiros, fornecedores e financiadores, acesso aos resultados de desempenho, monitorização do plano de parcerias, avaliação de satisfação de clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) e informação sobre projetos e programas da ASCUDT.

Esta análise permite concluir que o desempenho da instituição não tem superado as expectativas do seu principal financiador. Assim sendo, já foram implementadas ações de melhoria, em consonância com os problemas detetados, e de acordo com a avaliação de Satisfação dos financiadores de 2015¹.

Não temos dados para efetuar comparação desta análise com outra congénere, porque em 2014 não foi efetuada esta análise, já que não houve reposta do financiador ao questionário enviado para avaliar as suas necessidades e expectativas, em 2013.

5. Avaliação de necessidades e expectativas 2015 vs Avaliação de satisfação 2015 (FORNECEDORES)

Avaliação de necessidades e expectativas 2015 (FORNECEDORES)	VALOR	Avaliação de satisfação 2015 (FORNECEDORES)	VALOR
COMUNICABILIDADE			
Informação sobre as atividades da ASCUDT	69,44%	Sou informada/o sobre as atividades da ASCUDT	85,42%
Informação sobre a execução do conteúdo da parceria (aplicável apenas aos parceiros)	80,00%	Sou informada/o sobre a execução do conteúdo da parceria (aplicável apenas aos parceiros)	79,17%
Informação sobre o desempenho das políticas da ASCUDT	60,71%	Sou informada/o sobre o desempenho das políticas da ASCUDT	82,05%
Informação sobre os resultados da avaliação de satisfação dos clientes (e outras partes)	67,65%	Sou informada/o sobre os resultados da avaliação de satisfação dos clientes (e outras partes)	77,78%

¹Ver Relatório Global de Avaliação da Satisfação de 2015

interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT		interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT	
Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	71,05%	A informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão	90,48%
Respeito, tratamento e resposta a opiniões e sugestões	76,32%	A minha opinião ou sugestão é respeitada, devidamente tratada e respondida	92,86%
Média por domínio	70,86%	Média por domínio	84,63%
FIABILIDADE			
Participação na elaboração das políticas da ASCUDT	53,57%	Participo na elaboração das políticas da ASCUDT	86,67%
Participação no desenvolvimento de novos serviços ou programas da ASCUDT	64,29%	Participo no desenvolvimento de novos serviços ou programas da ASCUDT	80,95%
Avaliação periódica do grau de concretização dos objetivos estabelecidos	66,67%	Periodicamente é efetuada uma avaliação do grau de concretização dos objetivos estabelecidos	85,19%
Cumprimento de responsabilidades da ASCUDT para com a nossa instituição/empresa	78,95%	A ASCUDT cumpre com as suas responsabilidades para com a nossa instituição/empresa	96,08%
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	97,78%
Média por domínio	68,49%	Média por domínio	89,33%
ACESSIBILIDADE			
Acesso aos resultados de desempenho da ASCUDT	59,38%	Recebo ou tenho acesso aos resultados de desempenho da ASCUDT	87,88%
Acesso aos resultados de monitorização do plano de parcerias da ASCUDT	62,50%	Recebo ou tenho acesso aos resultados de monitorização do plano de parcerias da ASCUDT	85,19%
Acesso aos resultados de avaliação de satisfação de clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT	63,33%	Recebo ou tenho acesso aos resultados de avaliação de satisfação de clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT	90,91%
Acesso a informação sobre projetos e programas da ASCUDT	67,65%	Recebo ou tenho acesso a informação sobre projetos e programas da ASCUDT	91,11%
Acesso a informação sobre atividades da ASCUDT (p.e. quando há eventos importantes ser oficialmente convidado)	68,75%	Recebo ou tenho acesso a informação sobre atividades da ASCUDT (p.e. quando há eventos importantes, sou oficialmente convidado)	96,08%
Média por domínio	64,32%	Média por domínio	90,23%

5.1 Análise da comparação

Da análise dos dados transcritos na tabela acima, podemos verificar que, com exceção do indicador “Informação sobre a execução do conteúdo da parceria”, aplicável apenas aos parceiros, não devendo ter sido avaliado pela parte interessada, os resultados da avaliação da satisfação são superiores aos obtidos na análise das NEE dos fornecedores.

Todos os domínios, a média geral supera as NEE, comunicabilidade com 70,86%, fiabilidade com 68,49% e acessibilidade com 64,32%, concluindo-se que o desempenho da instituição tem superado largamente as NEE dos seus fornecedores, não se vislumbrando medidas de melhoria.

Esta é a primeira avaliação da capacidade da satisfação das NE, por meio da avaliação da Satisfação aos fornecedores que a ASCUDT realiza, logo não existem dados anteriores para comparar.

6. Avaliação de necessidades e expetativas 2015 vs Avaliação de satisfação 2015 (PARCEIROS)

Avaliação de necessidades e expetativas 2015 (PARCEIROS)	VALOR	Avaliação de satisfação 2015 (PARCEIROS)	VALOR
COMUNICABILIDADE			
Informação sobre as atividades da ASCUDT	76,92%	Sou informada/o sobre as atividades da ASCUDT	87,88%
Informação sobre a execução do conteúdo da parceria (aplicável apenas aos parceiros)	80,77%	Sou informada/o sobre a execução do conteúdo da parceria (aplicável apenas aos parceiros)	86,67%
Informação sobre o desempenho das políticas da ASCUDT	66,67%	Sou informada/o sobre o desempenho das políticas da ASCUDT	85,19%
Informação sobre os resultados da avaliação de satisfação dos clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT	81,82%	Sou informada/o sobre os resultados da avaliação de satisfação dos clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT	91,67%
Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão	79,17%	A informação disponibilizada está em formato e linguagem de fácil compreensão	96,30%
Respeito, tratamento e resposta a opiniões e sugestões	76,92%	A minha opinião ou sugestão é respeitada, devidamente tratada e respondida	92,59%
Média por domínio	77,05%	Média por domínio	90,05%
FIABILIDADE			
Participação na elaboração das políticas da ASCUDT	71,43%	Participo na elaboração das políticas da ASCUDT	93,33%
Participação no desenvolvimento de novos serviços ou programas da ASCUDT	72,22%	Participo no desenvolvimento de novos serviços ou programas da ASCUDT	100,00%
Avaliação periódica do grau de concretização dos objetivos estabelecidos	62,50%	Periodicamente é efetuada uma avaliação do grau de concretização dos objetivos estabelecidos	100,00%
Cumprimento de responsabilidades da ASCUDT para com a nossa instituição/empresa	91,67%	A ASCUDT cumpre com as suas responsabilidades para com a nossa instituição/empresa	100,00%
Prestação, controlo e melhoria contínua dos serviços da ASCUDT para com os parceiros, fornecedores e financiadores	84,62%	A ASCUDT presta, controla e melhora continuamente a prestação de serviços para com os parceiros, fornecedores e financiadores	100,00%
Média por domínio	76,49%	Média por domínio	98,67%
Acesso aos resultados de desempenho da ASCUDT	72,22%	Recebo ou tenho acesso aos resultados de desempenho da ASCUDT	95,83%
Acesso aos resultados de monitorização do plano de parcerias da ASCUDT	75,00%	Recebo ou tenho acesso aos resultados de monitorização do plano de parcerias da ASCUDT	90,48%
Acesso aos resultados de avaliação de satisfação de clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT	72,22%	Recebo ou tenho acesso aos resultados de avaliação de satisfação de clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT	95,24%
Acesso a informação sobre projetos e programas da ASCUDT	75,00%	Recebo ou tenho acesso a informação sobre projetos e programas da ASCUDT	100,00%
Acesso a informação sobre atividades da ASCUDT (p.e. quando há eventos importantes ser oficialmente convidado)	81,82%	Recebo ou tenho acesso a informação sobre atividades da ASCUDT (p.e. quando há eventos importantes, sou oficialmente convidado)	96,97%
Média por domínio	75,25%	Média por domínio	95,70%

6.1. Análise da comparação

Da análise dos dados transcritos anteriormente podemos verificar que, em todos os indicadores, os resultados da avaliação da satisfação são superiores aos obtidos na análise das NEE dos parceiros, o que significa que a ASCUDT ultrapassou largamente a satisfação das necessidades e expectativas destes stakeholders.

Constata-se assim que em todos os domínios, a média geral supera as NEE, fiabilidade com 76,49%, comunicabilidade com 77,05% e acessibilidade com 75,25%.

À semelhança do que acontece com os fornecedores, esta é a primeira avaliação da capacidade da satisfação das NE, por meio da avaliação da Satisfação aos parceiros que a ASCUDT realiza.

7. Plano de ação

Enviar por email ao financiador os resultados de desempenho da ASCUDT; monitorização do plano de parcerias da ASCUDT; avaliação de satisfação de clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT e a informação sobre projetos e programas da ASCUDT.

8. Conclusões

A título conclusivo, apresentam-se as médias finais obtidas nos resultados da avaliação das NE e Satisfação de 2015 dos stakeholders da ASCUDT.

Stakeholders	Média de Necessidades 2015	Média de Satisfação 2015
<i>Clientes</i>	62,00%	92,00%
<i>Colaboradores</i>	85,52%	92,57 %
<i>Familiares</i>	59,06%	92,00%
<i>Financiador</i>	68,75%	54,17 %
<i>Fornecedores</i>	64,29%	88,76 %
<i>Parceiros</i>	76,31%	94,93 %

Tendo em conta os valores, constata-se:

O grau de satisfação dos stakeholders superou as necessidades e expectativas, não havendo lugar a ações de melhoria, com exceção do financiador. A ASCUDT deve continuar a apostar no seu bom desempenho e alcançar a satisfação em todas as partes interessadas.

Este documento foi elaborado pela GF e DT em 22-03-2016, verificado pela GQ a 18-04-2016 e aprovado pela DS a 18-04-2016.