

Ano de Avaliação de Necessidades e Expetativas: **2017**

Ano de Avaliação de Satisfação: **2018**

#### Análise comparativa entre avaliação de necessidades e expectativas e avaliação da satisfação: Colaboradores

Da análise realizada aos resultados dos questionários aplicados aos colaboradores, constata-se que a maioria das necessidades e expetativas de 2017 não foram satisfeitas em 2018. Apenas contrariam esta tendência os grupos segurança, saúde e higiene e identidade". Dado que nenhum indicador apresenta uma taxa de satisfação das necessidades e expetativas inferior a -10% e nenhuma necessidade e expetativa apresenta valores inferiores a 50%, não serão criados planos de melhoria.

Os colaboradores revelam uma percentagem média de necessidades e expetativas de 90,52% (em 2017) e uma taxa média de satisfação de 89,93% (em 2018), originando um desvio negativo de 0,59%.

Plano de Melhoria: Não aplicável.

#### Análise comparativa entre avaliação de necessidades e expectativas e avaliação da satisfação: Clientes

Do cruzamento da avaliação de Satisfação 2018 com a avaliação das Necessidades e Expetativas 2017, relativa aos Clientes das respostas sociais de CAO, LRE e SAD, podemos referir que a ASCUDT conseguiu superar as necessidades e expetativas, à exceção dos itens relativo à adequação da alimentação face às necessidades do cliente, na área da fiabilidade, que revela um desvio de -2,85%, relativamente ao que fazer em caso de catástrofes (-2,90%) e onde consultar o plano de emergência (3,70%), no grupo da segurança, saúde e higiene.

Estes indicadores não dão origem a planos de melhoria, por não perfazerem o valor percentual estabelecido (10%).

Cumpre-nos afirmar, que as restantes necessidades e expectativas, resultam em valores superiores a 50% e foram supridas pela satisfação sentida pelos clientes.

A percentagem média de 70,58% de satisfação (2018) supera em +17,85% as necessidades e expectativas 2017 (88,44%).

Plano de Melhoria: Não aplicável.

#### Análise comparativa entre avaliação de necessidades e expectativas e avaliação da satisfação: Familiares

Relativamente à avaliação da capacidade de satisfação das necessidades e expectativas 2017, por meio da avaliação de satisfação 2018, no que diz respeito aos Familiares/Significativos, concluiu-se que algumas necessidades e expectativas não foram supridas pela satisfação, nomeadamente: informação sobre o estado biopsicossocial do cliente, na área da comunicabilidade (-3,39%); apoio prestado nos cuidados de higiene pessoal (-6,39%), médicos e de enfermagem (-6,39%), sigilo profissional (-2,17%), refeições adequadas às necessidades individuais (-2,71%), no grupo da fiabilidade; consulta do plano de emergência (-14,42%), administração em horário e quantidade prevista (-5,70%) no parâmetro da segurança, saúde e higiene e, no que concerne à participação desta parte interessada (familiares/significativos), o envolvimento e conhecimento do diagnóstico de necessidades do clientes (-1,88%), no planeamento (-6,18%) e elaboração do plano individual (-8,93%) e apresentação de sugestões de melhoria (-4,81%).

Todos os restantes superam de forma positiva as necessidades e expectativas avaliadas, não evidenciando valores inferiores a 50%.

Os familiares/significativos, reveladores de uma média de satisfação de 84,93%, em 2018, evidenciam a superação das necessidades e expectativas 2017 (74,88%), resultando um desvio de +10,05%.

Plano de Melhoria: Descrição: Enviar por email a todos os familiar, a definição, objectivo e onde consultar o plano de emergência da instituição, na altura da realização do simulacro, convidando à presença no mesmo.

Responsável: Eng.ª. Andreia Padrão

Data: Até 31-12-2019

#### Análise comparativa entre avaliação de necessidades e expectativas e avaliação da satisfação: Financiador, Fornecedores e Parceiros

Após análise dos resultados dos questionários aplicados a Financiadores, Parceiros e fornecedores, verificamos que estes consideram a maioria das suas necessidades e expetativas de 2017, foram satisfeitas em 2018. Apenas o indicador "informação sobre a execução do conteúdo da parceria" (aplicado apenas a parceiros) do grupo comunicabilidade foi avaliado negativamente.

Nenhum indicador apresenta uma taxa de satisfação das necessidades e expetativas inferior a -10% e nenhuma necessidade e expetativa apresenta valores inferiores a 50%, pelo que não serão criados planos de melhoria.

Relativamente aos stakeholders aqui analisados, verifica-se que em média, as suas necessidades e expetativas de 2017 (70,47%) foram superadas (80,54%) em +10,07% no ano 2018.

Plano de Melhoria: Plano de Melhoria: Não aplicável.

**Avaliação da capacidade de satisfação das necessidades e expectativas 2017, por meio da avaliação de satisfação 2018**

Parte Interessada	Clientes	Colaboradores	Familiares	Financiadores	Fornecedores	Parceiros
<b>Necessidades e Expetativas</b>	67,12%	90,33%	73,80%	---	72,50%	68,84%
<b>Satisfação</b>	91,25%	89,96%	83,19%	77,78%	92,53%	87,36%
<b>Desvio</b>	+24,13	-0,37	+9,39%	---	+20,03%	+18,52%

Análise comparativa realizada pela CP e DT em 17-09-2019, verificado pela GQ a 27-09-2019, aprovado pela DS a 27-09-2019.