

Ano de Avaliação de Necessidades e Expectativas: **2019**

Ano de Avaliação de Satisfação: **2019**

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

Constata-se que do cruzamento da avaliação de Satisfação 2019 com a avaliação das Necessidades e Expectativas 2019, referente aos Colaboradores, que a ASCUDT conseguiu superar grande parte das necessidades e expectativas, salientando-se o item relativo ao ambiente de trabalho ser adequado, que revela um desvio de -12,46%, no grupo da acessibilidade.

Cumprir afirmar que as restantes necessidades e expectativas, resultam em valores superiores a 50% e foram supridas pela satisfação sentida pelos colaboradores.

A percentagem média de satisfação de 89,89% (-0,04%/2018), não superou em apenas -1,13%, as necessidades e expectativas com 91,02% (+0,5%/2017).

Plano de Melhoria: Identificar, através de questionário individual, pontos de melhorias e pontos fortes da organização, visando implementar estratégias sugeridas.

Indicador: Taxa de resposta de colaboradores =>75%

A implementar pela DT até 12-2020.

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

Do cruzamento da avaliação de satisfação 2019 versus as necessidades e expectativas 2019, no que diz respeito aos clientes das respostas sociais de CAO, LRE e SAD, conclui-se que a ASCUDT superou todas as necessidades e expectativas, desta parte interessada.

Os indicadores analisados, não dão origem a planos de melhoria, por não perfazerem o desvio percentual de 10%.

As necessidades e expectativas, resultam em valores superiores a 50% e foram supridas pela satisfação sentida pelos clientes.

A percentagem média de 88,80% de satisfação (-0,36%/2018) supera em +24,72% as necessidades e expectativas, com 64,07% (6,51%/2017).

Plano de Melhoria: Não aplicável.

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

Relativamente ao cruzamento da avaliação de satisfação 2019 com a avaliação das necessidades e expectativas 2019, dos familiares/significativos (CAO, LRE e SAD), refere-se que a instituição conseguiu superar as suas necessidades e expectativas.

Os indicadores de satisfação não dão origem a planos de melhoria, por não perfazerem o valor percentual estabelecido (10%) e as necessidades e expectativas, resultam em valores superiores a 50%.

A percentagem média de satisfação é de 82,19 % (-1,26%/2018), superando em +10,98% as necessidades e expectativas, com 71,21% (-3,67%/2017).

Plano de Melhoria: Não aplicável.

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

No que concerne ao cruzamento da avaliação de satisfação 2019 com a avaliação das necessidades e expectativas 2019, relativa aos financiador, fornecedores e parceiros, menciona-se que a ASCUDT conseguiu superar as necessidades e expectativas.

Os indicadores analisados não dão origem a planos de melhoria, por não perfazerem o valor percentual estabelecido (10%) em relação à satisfação e valores superiores a 50%, no que diz respeito às necessidades e expectativas.

A percentagem média de satisfação é de 89,58 % (+9,04%/2018) superando em +16,57% as necessidades e expectativas, com 73,01% (+2,54%/2017).

Plano de Melhoria: Não aplicável.

Análise comparativa realizada pela DT a 20-03-2020, verificada pela GQ a 20-03-2020 e aprovada pela DS a 23-03-2020.