

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

Ano de Avaliação de Satisfação: **2020**

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

Da análise comparativa do cruzamento entre a avaliação de necessidades e expetativas 2019 com a satisfação 2020, conclui-se que a organização conseguiu superar parte das necessidades e expetativas, vislumbrando-se a necessidade de elaboração de plano de melhoria, no que diz respeito ao item relativo à existência de ajuda, colaboração e cooperação entre todos os colaboradores, com um desvio negativo de 10,59% (parâmetro da segurança, saúde e higiene).

Cumpra afirmar que as necessidades e expetativas resultam em valores superiores a 50%, supridas pela satisfação sentida pelos colaboradores.

A percentagem média de necessidades e expetativas resulta em 92,58%, +1,58% que em 2019 (face a um grau de satisfação de 92,29%, +2,4% que em 2019), não superadas em -0,29%.

Plano de Melhoria: Solicitar aos representantes funcionais que identifiquem em relatório, estratégias de ajuda e cooperação entre colaboradores, sendo estas devidamente analisadas.

Indicador: Taxa de resposta de representantes funcionais =>75%

A implementar pelos RF até 10 de março de 2021

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

No que diz respeito à parte interessada dos clientes (CAO, LRE e SAD), constata-se que a instituição supriu de forma muito positiva todas as necessidades e expetativas de 2019, comparativamente à avaliação de satisfação de 2020, não se justificando a implementação de ações de melhoria, pois não resultam desvios negativos superiores a 10%, nem necessidades e expetativas inferiores a 50%, superadas pela satisfação sentida (95,42%, +6,62% que em 2019).

Soma-se assim, um valor percentual médio de 81,15% de necessidades e expetativas (+17,08% que em 2019), supridas por +14,27% de satisfação.

Plano de Melhoria: Não aplicável.

Análise comparativa entre avaliação de necessidades e expetativas e avaliação da satisfação: Familiares e Significativos

No que concerne ao cruzamento da avaliação de necessidades e expetativas 2019 com a avaliação de satisfação 2020, relativa aos familiares e significativos de CAO, LRE e SAD, menciona-se que a ASCUDT conseguiu superar as necessidades e expetativas.

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

A percentagem média de necessidades e expetativas é de 70,37% (+11,82% que em 2019), superadas pela satisfação de 86,04% (+3,85% que em 2019), em +15,68%.

Plano de Melhoria: Não aplicável.

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

Relativamente ao cruzamento da avaliação de necessidades e expetativas 2019 com a avaliação de satisfação 2020, das partes interessadas externas: financiador, fornecedores e parceiros, refere-se que a instituição conseguiu superar as suas necessidades e expetativas, perfazendo uma média de 77,76% (+4,75% que em 2019), supridas em +12,82%, comparativamente à satisfação (90,17%, +0,58% que em 2019).

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

Plano de Melhoria: Não aplicável.

<i>Elaboração</i>	<i>Verificação/Aprovação</i>
<i>Data/Responsável</i>	<i>Data/Responsável</i>
04-02-2021/Gestora da Qualidade	04-02-2021/Diretora de Serviços