

Relatório Global da Avaliação de Necessidades e Expetativas: 2019

O presente documento tem como finalidade apresentar os resultados da avaliação de necessidades e expetativas das partes interessadas durante o ano de 2019, contribuindo para um melhor conhecimento interno e externo da instituição, das suas necessidades, fraquezas, potencialidades, oportunidades e ameaças, permitindo ir ao encontro da satisfação das partes interessadas, bem como melhorar os pontos críticos identificados por estas.

COLABORADORES

Percentagem de Necessidades e Expetativas: **89,42%**

Indicador(es) de maior grau de importância:

- Condições de segurança, higiene e saúde no trabalho (**92,31%**);
- Conforto, segurança e bem-estar físico no desempenho da minha função (**89,74%**).

Indicador(es) de menor grau de importância:

- Acesso a instruções de trabalho e procedimentos para executar as tarefas (**2,63%**).

CLIENTES

Percentagem de Necessidades e Expetativas: **65,94%**

Indicador(es) de maior grau de importância:

- Conhecimento sobre como ter acesso a pessoas que me representem e me apoiem (**92,86%**);
- Adequação das refeições às minhas necessidades (**71,43%**).

Indicador(es) de menor grau de importância:

- Adequação da higiene, limpeza, conservação e arrumação das instalações (**7,14%**);
- Informação sobre alteração de horários e atividades (**6,67%**);
- Conhecimento sobre todas as políticas da instituição (**3,85%**).

FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS

Percentagem de Necessidades e Expetativas: **67,96%**

Indicador(es) de maior grau de importância:

- Informação sobre o estado físico, psicológico, emocional e de saúde do meu familiar/significativo (**75% e, 77,78%**);
- Apoio nos cuidados de higiene pessoal que necessita o meu familiar/significativo (**70%**).

Indicador(es) de menor grau de importância:

- Informação sobre alteração de horários e atividades do meu familiar/significativo (**6,67%**);
- Conhecimento dos resultados da avaliação de satisfação do meu familiar/significativo (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) (**6,67%**);
- Conhecimento sobre todas as políticas da instituição (**6,67%**);
- Conhecimento dos resultados financeiros anuais da instituição (**8,33%**).

FINANCIADORES

Percentagem de Necessidades e Expetativas: **53,33%**

Indicador(es) de maior grau de importância:

- Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão (**100%**).

Indicador(es) de menor grau de importância:

FORNECEDORES

Percentagem de Necessidades e Expetativas: **72,97%**

Indicador(es) de maior grau de importância:

- Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão (81,82%);
Respeito, tratamento e resposta a reclamações/sugestões de melhoria, apresentadas (86,36%).

Indicador(es) de menor grau de importância:

PARCEIROS

Porcentagem de Necessidades e Expetativas: 74,06%

Indicador(es) de maior grau de importância:

- Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão (94,74%).

Indicador(es) de menor grau de importância:

- Informação sobre os resultados da avaliação de satisfação dos clientes, familiares, colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores da ASCUDT (10,53%).

