

ASCUDT - Associação Sócio-Cultural dos Deficientes de Trás-os-Montes

## Sistema de Gestão da Qualidade

# RELATÓRIO GLOBAL AVALIAÇÃO DE NECESSIDADES E EXPETATIVAS - STAKEHOLDERS

Apoiar a plena inclusão de todas as pessoas com deficiência na sociedade

**INCLUSÃO E CIDADANIA SEMPRE EM CONSTRUÇÃO!...**



(2017)

## 1. ÍNDICE

1. ÍNDICE.....	2
2. INTRODUÇÃO .....	3
3. METODOLOGIA.....	3
4. AVALIAÇÃO DE NECESSIDADES E EXPETATIVAS DOS COLABORADORES .....	4
4.1. AVALIAÇÃO POR PARÂMETRO (COLABORADORES).....	<b>ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.</b>
4.2. AVALIAÇÃO GLOBAL (COLABORADORES).....	4
5. AVALIAÇÃO DE NECESSIDADES E EXPETATIVAS: CLIENTES .....	5
5.1. AVALIAÇÃO POR PARÂMETRO (CLIENTES).....	<b>ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.</b>
5.2. AVALIAÇÃO GLOBAL (CLIENTES).....	5
6. AVALIAÇÃO DE NECESSIDADES E EXPETATIVAS: FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS .....	5
6.1. AVALIAÇÃO POR PARÂMETRO (FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS) .....	<b>ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.</b>
6.2. AVALIAÇÃO GLOBAL (FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS).....	6
7. AVALIAÇÃO DE NECESSIDADES E EXPETATIVAS DOS FINANCIADORES.....	7
8. AVALIAÇÃO DE NECESSIDADES E EXPETATIVAS DOS FORNECEDORES .....	7
8.1. AVALIAÇÃO POR PARÂMETRO (FORNECEDORES).....	<b>ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.</b>
8.2. AVALIAÇÃO GLOBAL (FORNECEDORES) .....	7
9.1. AVALIAÇÃO POR PARÂMETRO (PARCEIROS).....	<b>ERRO! MARCADOR NÃO DEFINIDO.</b>
9.2. AVALIAÇÃO GLOBAL (PARCEIROS) .....	8
10. LINHAS CONCLUSIVAS E PLANO DE AÇÃO.....	8

## 2. INTRODUÇÃO

Identificar e avaliar as Necessidades e Expetativas (NE) dos stakeholders, é um dos procedimentos a realizar no Processo de Gestão e Melhoria, que a ASCUDT tem vindo a cumprir, de dois em dois anos, através de um inquérito aos seus Colaboradores, Clientes, Familiares, Financiadores, Fornecedores e Parceiros.

A instituição implementa processos elaborados a partir das necessidades, nomeadamente dos clientes. Neste sentido, a identificação das necessidades dos atuais e potenciais clientes é essencial para o desenvolvimento de programas e para a prestação dos serviços. As alterações das exigências requerem igualmente uma resposta adequada a essas mudanças, para que a prestação dos serviços permita atender às futuras necessidades dos clientes.

A necessidade é um estado no qual a pessoa sente privação de algo, que deseja colmatar. Podem ser fisiológicas, sociais, de segurança, de estima e de auto-realização. As necessidades humanas não têm todas a mesma prioridade para quem as apresenta, estabelecendo-se uma espécie de hierarquia entre elas, em que se dá prioridade às mais básicas e que carecem de uma resposta imediata.

Expetativas, são ocorrências cuja probabilidade de acontecer é antecipada pela pessoa, em resultado do seu desempenho. As expetativas dos colaboradores, por exemplo, podem ser básicas ou mais elaboradas mas têm de ser devidamente acompanhadas pela liderança, de modo a prever o comportamento dos seus subordinados, em consequência dos resultados alcançados. Da mesma forma, os clientes/familiares e significativos criam uma determinada imagem sobre aquilo que poderão esperar dos serviços que a instituição lhes presta e a sua satisfação plena dependerá da qualidade e prontidão com que esses serviços lhes são assegurados.

Outro exemplo de necessidades e expetativas, neste caso relativas aos fornecedores, estão estritamente relacionadas com o tipo de bem ou serviço que fornecem à instituição, assim como às quantidades adquiridas, prazos de pagamento e satisfação demonstrada. Também os parceiros demonstram necessidades e expetativas, relacionadas com as atividades e as políticas da organização e a forma como se processa o conteúdo da parceria. Os financiadores definem determinados objetivos que a instituição deverá atingir, de modo a que o financiamento seja orientado na direção previamente projetada.

A avaliação de necessidades e expetativas assume um papel fundamental na estruturação de uma política de qualidade ativa que proporciona satisfação dos atores indicados.

O presente relatório tem como finalidade compilar, tratar, analisar, interpretar e apresentar os resultados da avaliação de necessidades e expetativas das partes interessadas durante o ano de 2017, 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.

## 3. METODOLOGIA

A recolha de opiniões foi realizada tendo como base inquéritos, que foram disponibilizados e recolhidos pelas seguintes vias: email, em mão, plataforma informática QualityAlive.

O inquérito aplicado é constituído por questões semelhantes às da avaliação de satisfação. As escalas de avaliação utilizadas variaram em função dos destinatários. A cada resposta qualitativa foi associado um algarismo de forma a obtermos valores percentuais, ou seja, o índice de necessidades e expetativas para cada item. Este índice é obtido ponderando o peso de cada respostas no total das respostas válidas. O valor médio global obtido resulta da média do conjunto das respostas.

A metodologia adotada foram os inquéritos por questionário, constituídos por respostas fechadas e uma aberta, aplicados ao universo dos Stakeholders. Depois de devolvidos, os dados foram inseridos na plataforma informática QualityAlive em uso na ASCUDT.

A informação relativa aos destinatários e escalas utilizadas é resumida no mapa seguinte:

Escala de necessidades e expetativas			
Grau	Valor	Conta para cálculo	Percentagem
Muito Importante	3	Sim	100,00%
Importante	2	Sim	50,00%

Sem importância	1	Sim	0,00%
Sem opinião	0	Não	-----
Não aplicável	0	Não	-----

#### 4. AVALIAÇÃO DE NECESSIDADES E EXPETATIVAS DOS COLABORADORES

Período de avaliação: 3 a 20 de janeiro de 2017

Escala utilizada: 5 Indicadores - Escala Qualitativa

Muito Importante (MI); Importante (I); Sem importância (SI); Sem opinião (SO); Não aplicável (NA)

Inquéritos enviados: 48 (+ 8 do que em 2015)

Inquéritos recebidos: 45 (+5 do que em 2015)

Inquéritos inválidos: 0

Taxa de resposta: 93,75% (-6,25% que em 2015)

Parâmetros: Comunicabilidade; Fiabilidade; Acessibilidade; SSH; Performatividade; Identidade

Procedimentos: O questionário foi divulgado, através da aplicação informática QualityAlive e e-mail, a todos os colaboradores com vínculo contratual institucional, excluindo contratos temporários, estágios profissionais, bem como contratos inferiores a 1 ano.

Tratamento e análise: Gestora de Formação da ASCUDT.

##### 4.1. AVALIAÇÃO GLOBAL (COLABORADORES)

Concretizada a análise e interpretação dos resultados obtidos através da aplicação destes inquéritos aos colaboradores, podemos verificar, de um modo geral, que existem altos níveis de necessidades e expetativas em todos os grupos de questões.

O indicador avaliado com a percentagem mais elevada como muito importante, **93,02%**, relativo à obtenção de informação sobre os direitos e deveres dos colaboradores, assinala-se no âmbito da comunicabilidade, parâmetro similar em 2015.

Esta necessidade e expetativa tenta-se que seja suprida anualmente numa ação de formação interna da responsabilidade da jurista da instituição, que atualiza sempre os conhecimentos a serem transmitidos, de acordo com os normativos, procedimentos do sistema de gestão da qualidade e sempre que se justifica através de informações emanadas pela Diretora de Serviços da ASCUDT. Comparando a avaliação deste indicador com a do ano de 2015, regista-se um aumento de +10,52%.

No questionário congénere aplicado em 2015, a questão mais valorizada, foi também assinalada no âmbito da comunicabilidade, com 90%, mas num indicador diferente, relativamente à obtenção de informação sobre o resultado de avaliação de desempenho.

O indicador sem importância mais elevada, regista-se no âmbito da acessibilidade, considerando a localização adequada das instalações à sua deslocação, com 2,44%, equivalendo a um respondente. Nos resultados dos questionários congéneres de 2015, a avaliação tida como sem importância foi idêntica (2,50%). Deste resultado pode inferir-se que a instituição disponibiliza acessos adequados às instalações, o que é uma realidade, pois todas as instalações da ASCUDT possuem acessos apropriados.

O grau médio de necessidades e expetativas dos colaboradores é de **90,33%** (+4,81% do que em 2015 (85,52%)).

Uma vez que os colaboradores da ASCUDT constituem o capital mais valioso para a prossecução da missão e visão institucional, a instituição tem vindo a implementar estratégias de gestão motivacionais, enquadradas no âmbito da gestão de melhoria contínua, que despoletam a satisfação das necessidades e expetativas dos seus cooperantes e colaboradores.

## 5. AVALIAÇÃO DE NECESSIDADES E EXPETATIVAS: CLIENTES

Período de avaliação: 03 de janeiro a 13 de janeiro de 2017

Escala utilizada: 5 Indicadores - Escala Qualitativa

Muito Importante (MI); Importante (I); Sem importância (SI); Sem opinião (SO); Não aplicável (NA)

Número de questões: 61

Inquéritos aplicados: 62 (+6 que em 2015)

Inquéritos recebidos: 42 (-1 que em 2015)

Inquéritos não recebidos: 20 (+7 que em 2015)

Taxa de resposta: 67,12% (-10 % que em 2015)

Parâmetros: Comunicabilidade; Fiabilidade; Acessibilidade; Segurança, Saúde e Higiene; Identidade, Recetividade e Flexibilidade; Participação de Familiares/Significativos.

Procedimentos: O questionário foi aplicado a 62 clientes (+6 que em 2015), dos quais 20 não responderam, devido a comprometimento cognitivo e analfabetismo, que não lhes permite uma interpretação e capacidade de resposta. Por resposta social, responderam aos mesmos, em LRE 27, em SAD 3 e em CAO 12.

Tratamento e análise: Direção Técnica de CAO, SAD e RA I

### 5.1. AVALIAÇÃO GLOBAL (CLIENTES)

Garantir aos clientes o acesso a serviços de qualidade, adequados à satisfação das suas necessidades e expetativas, é um desafio que implica o envolvimento e empenho de todas as partes interessadas.

Da avaliação de necessidades e expetativas dos clientes, referente ao ano de 2017, concluiu-se que a média de importância é de **67,12%** (em CAO 61,03%, em LRE 75,52% e em SAD 64,81%), tendo-se verificado um aumento de +5,12% do que em 2015 (62%).

No presente ano, os indicadores que revelam um maior grau de importância, com maior percentagem (100%) registaram-se em SAD, à semelhança do que se verificou em 2015.

Por seu turno, os indicadores avaliados como sem importância foram:

Em CAO no âmbito da Identidade, “*conhecimento sobre todas as políticas*” e no “*conhecimento dos resultados das políticas*”, ambas com 33,33%, comparativamente ao ano de 2015, em que as mesmas foram avaliadas, como importante com 100% e 90% respetivamente.

Em LRE, no âmbito da Identidade, relativamente ao “*conhecimento dos resultados da avaliação de satisfação dos clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores)*” com 9,09% (-4,55%) de sem importância do que em 2015.

Em SAD não se verificou nenhuma resposta de avaliada como sem importância.

Podemos, assim, afirmar que as necessidades e expetativas dos nossos clientes se mantêm elevadas, devido ao envolvimento constante dos nossos clientes na dinâmica da instituição.

No entanto, não podemos esquecer que é inerente ao ser humano, ter um grau de necessidades e expetativas superior ao grau de satisfação.

A ASCUDT irá continuar a trabalhar no sentido de colmatar as necessidades e expetativas dos nossos clientes, uma vez que pretendemos continuar a prestar serviços de qualidade.

## 6. AVALIAÇÃO DE NECESSIDADES E EXPETATIVAS: FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS

Período de avaliação: 03 de janeiro a 20 de janeiro de 2017

Escala utilizada: 5 Indicadores - Escala Qualitativa

Sem opinião (SO); Não Aplicável (NA); Sem Importância (SI); Muito Importante (MI); Importante (I).

Número de questões: 61



Inquéritos aplicados: 46 (+3 que em 2015)

Inquéritos recebidos: 19 (-5 que em 2015)

Inquéritos não recebidos: 42 (+18 que em 2015)

Taxa de resposta: 73,80% (+14,8% que em 2015)

Parâmetros: Comunicabilidade; Fiabilidade; Acessibilidade; Segurança, Saúde e Higiene; Identidade, Recetividade e Flexibilidade; Participação de Familiares/Significativos.

Procedimentos: O questionário foi aplicado a 61 familiares (+3 que em 2015), quarenta e dois não responderam, devido a razões alheias à instituição. Por resposta social, responderam aos mesmos, em LRE 11 em SAD 2 e em CAO 6.

Tratamento e análise: Direção Técnica de CAO, SAD e RA I

## 6.1. AVALIAÇÃO GLOBAL (FAMILIARES/SIGNIFICATIVOS)

Os familiares/significativos são considerados uma parte relevante para a instituição, sendo que a avaliação das suas necessidades e expetativas é de extrema importância para a melhoria dos serviços prestados aos clientes.

A avaliação de necessidades e expetativas referente ao ano de 2017, obteve a média de importância de **73,80%**, (em CAO 73,26%; em LRE 75,38% e em SAD 72,77%), verificando-se um ligeiro aumento de +14,74%, do que em 2015 (59,06%).

No presente ano os indicadores que revelam um grau de muita importância foram:

Em CAO, no âmbito da segurança/saúde e higiene, relativamente ao *“conhecimento sobre o plano de emergência”*; *“administração correta, no horário e quantidade prevista da medicação ao meu familiar/significativo”*; *“controlo das entradas e saídas do meu familiar/significativo”*; *“adequação e conforto das instalações ao meu familiar/significativo”* todos com 100%, comparativamente ao ano de 2015 (+88,89%; +66,67%; +72,73% e +90,01%) respetivamente.

Em LRE, no âmbito da fiabilidade com 100%, relativamente *“ao apoio nos cuidados médicos e de enfermagem que necessita o meu familiar/significativo, comparativamente com 2015 (+33,33%)”*.

Em SAD, verifica-se 100% em todos os itens relativos às áreas da recetividade e flexibilidade e no âmbito da participação de familiares/significativos. Comparativamente com 2015, relativamente ao primeiro item apenas se mantém o mesmo grau e percentagem nos itens relativos ao *“atendimento nos meus pedidos de informação”* e *“resposta a reclamações e sugestões”*, relativamente ao segundo item, em 2015 foi respondido num grau de sem importância em todos os itens, revelando uma mudança de grau de importância.

Por seu turno, os indicadores avaliados de sem importância foram:

Em CAO no âmbito da acessibilidade com 50%, relativo às *“visitas e atendimento ao público nos horários estabelecidos”*, tendo sido respondido, em 2015, num grau de importante, o que prediz que as necessidades e expetativas foram satisfeitas.

Em LRE, no âmbito da comunicabilidade no item relativo à *“informação e acessibilidade à ementa”* com 10%, sendo que em 2015 foi respondido num grau de importante e muito importante; no âmbito da fiabilidade no item relativo à participação na elaboração do PI do meu familiar/significativo com 10%, (+5%) que em 2015 e ainda no âmbito da segurança, saúde e higiene nos itens relativos ao *“controlo das entradas e saídas do meu familiar/significativo”*; *“controlo das entradas e saídas de familiares e visitantes”*; *“adequação da temperatura das instalações às necessidades do meu familiar/significativo”*, todas com 10%, (+5,24% respetivamente que em 2015 relativamente aos dois primeiros itens e em relação ao último item, no ano 2015 foi respondido em grau diferente.

Em relação ao SAD não se verificou nenhuma resposta de sem importância.

Constata-se que os familiares/significativos consideram mais importantes as questões que estejam direcionadas com os cuidados dos seus familiares, não apresentando tantas necessidades e expetativas, relativamente aos procedimentos institucionais dos quais são devidamente informados.

Neste sentido, continuaremos a desenvolver todos os esforços para acompanhar e suprir todas as necessidades e expetativas dos familiares/significativos, de modo a promover a qualidade de vida dos seus familiares.

## 7. AVALIAÇÃO DE NECESSIDADES E EXPETATIVAS DOS FINANCIADORES

A instituição envidou todos os esforços para conseguir obter o questionário preenchido por parte do seu principal financiador, o ISS, IP./CDSS de Bragança e, até à data de aprovação do presente relatório, não foi conseguido obter, sem razão substantiva e justificativa para tal. Neste sentido, lamentavelmente não poderemos aferir estes resultados, ficando registada a falta de cooperação desta entidade para com a ASCUDT.

## 8. AVALIAÇÃO DE NECESSIDADES E EXPETATIVAS DOS FORNECEDORES

Período de avaliação: 3 a 24 de janeiro de 2017

Escala utilizada: 5 Indicadores - Escala Qualitativa

Muito Importante (MI); Importante (I); Sem importância (SI); Sem opinião (SO); Não aplicável (NA)

Número de questões: 17

Inquéritos enviados: 85 (+65 que em 2015)

Inquéritos recebidos: 39 (+19 que em 2015)

Inquéritos inválidos: 0

Taxa de resposta: 45,88%

Parâmetros: Comunicabilidade; Fiabilidade e Acessibilidade

Procedimentos: O questionário foi enviado aos fornecedores através da aplicação informática QualityAlive e email.

Tratamento e análise: Gestora de Formação da ASCUDT.

### 8.1. AVALIAÇÃO GLOBAL (FORNECEDORES)

Ao contrário de 2015, em que os inquéritos aplicados aos fornecedores tiveram por base uma seleção prévia dos mesmos (50% do total) por meio de amostra aleatória simples, tendo em conta os seguintes critérios: frequência das operações efetuadas (superior 1 por mês) e áreas de maior consumo, em 2017 (tendo em conta a pouca aderência da parte interessada, os inquéritos foram enviados para todos os fornecedores existentes, obtendo-se uma taxa de resposta de 45%.

Da análise dos resultados obtidos verificou-se que o indicador que obteve um maior grau de importância foi o “cumprimento de responsabilidades da ASCUDT para com a nossa instituição/empresa”, com o valor de 80,56%, no âmbito da fiabilidade. Comparativamente, em 2015, foi o indicador “acesso aos resultados de desempenho da ASCUDT”, com 81,25%, pertencente ao parâmetro da acessibilidade.

Os indicadores que registaram o menor grau de importância, ambos com 5,71%, foram “participação na elaboração das políticas da ASCUDT”, no âmbito da fiabilidade e “acesso aos resultados de avaliação de satisfação de clientes (e outras partes interessadas: colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores) da ASCUDT”, no parâmetro da acessibilidade. Analogamente, em 2015, registaram-se no âmbito da fiabilidade, com 14,29%, em dois indicadores: “participação na elaboração das políticas da ASCUDT” e “participação no desenvolvimento de novos serviços ou programas da ASCUDT”.

A média final de necessidades e expetativas nestes respondentes redundou em **72,50%** (+ 8,21% do que em 2015).

## 9. AVALIAÇÃO DE NECESSIDADES E EXPETATIVAS DOS PARCEIROS

Período de avaliação: 3 a 24 de janeiro de 2017

Escala utilizada: 5 Indicadores - Escala Qualitativa: (Muito Importante (MI); Importante (I); Sem Importância (SI); Sem Opinião (SO); Não Aplicável (NA))

Número de questões: 17

Inquéritos enviados: 35 (+9 do que em 2015)

Inquéritos recebidos: 19 (+6 do que em 2015)

Inquéritos inválidos: 0

Taxa de resposta: 54,29%

Parâmetros: Comunicabilidade; Fiabilidade e Acessibilidade.

Procedimentos: O questionário foi enviado a todos os parceiros através da aplicação informática QualityAlive.

Tratamento e análise: Gestora de Formação da ASCUDT.

## 9.1. AVALIAÇÃO GLOBAL (PARCEIROS)

Da análise dos resultados obtidos averiguou-se que o indicador que obteve um maior grau de importância foi o relativo à participação na elaboração das políticas da ASCUDT, com 73,33%, no âmbito da fiabilidade. Analogamente, em 2015, o valor mais alto verificou-se igualmente no mesmo parâmetro, mas noutra indicador “*cumprimento de responsabilidades da ASCUDT para com a nossa instituição/empresa*”, com o valor de 83,33%.

Avaliado com o menor grau de importância refira-se o valor atingido 17,65%, no indicador de “*acesso aos resultados de desempenho da ASCUDT*”. Em 2015, no inquérito similar aplicado a estes stakeholders, não se registaram valores ajuizados como sem importância.

O grau médio de necessidades e expectativas atingido pelos parceiros é de **68,84%** (-7,47% do que em 2015).

## 10. LINHAS CONCLUSIVAS E PLANO DE AÇÃO

Após a análise e interpretação dos resultados obtidos dos questionários e fazendo uma súmula do estudo desenvolvido deve salientar-se as principais conclusões e consequente plano de ação a ser implementado:

Convém realçar as seguintes informações comparativas, entre o ano de 2015 e 2017 e que posteriormente neste relatório serão alvo de reflexão:

- ☑ O grau de necessidades e expectativas dos colaboradores aumentou ligeiramente (de 85,52% para 90,33% (+4,81%).
- ☑ O grau de necessidades e expectativas dos clientes apresenta um acréscimo de +5,12% (de 62% para 67,12%).
- ☑ O grau de necessidades e expectativas dos familiares/significativos revela o maior aumento evidente (de 62% para 73,80%, +14,74%).
- ☑ O grau de necessidades e expectativas dos financiadores obteve o grau de 68,75% (2015), não obtendo até ao momento resposta ao questionário de 2017.
- ☑ O grau de necessidades e expectativas dos fornecedores obteve o grau de 72,50%, + 8,21% que em 2015 (64,29%).
- ☑ O grau de necessidades e expectativas dos parceiros obteve o grau de 68,84%, -7,47% que em 2015.

É de salientar que a parte interessada que indica maiores expectativas e necessidades são os colaboradores, evidência similar em 2015.

Stakeholders	Índice de Nec e Exp 2013	Índice de Nec e Exp 2015	Índice de Nec e Exp 2017
Colaboradores	91,58%	85,52%	90,33%
Clientes	76,23%	62,00%	67,12%
Familiares/Significativos	76,23%	59,06%	73,80%
Financiadores	---	68,75%	---
Fornecedores	---	64,29%	72,50%
Parceiros	---	76,31%	68,84%

- Os índices médios de necessidades e expectativas aumentaram (+5,2%) entre a avaliação efectuada em 2015 (69,32%) e de 2017 (74,52%), relativamente às partes interessadas avaliadas, possíveis de comparação.



• A ASCUDT deve dar prioridade e atenção aos indicadores que apresentam um índice mais alto, adotando ações de melhoria (caso se justifique). De uma forma geral podemos verificar que as partes interessadas apresentam em 2015 necessidades e expectativas significativas, sendo a média de **74,52%**.

Tendo em conta os valores que revelaram um grau de muita importância mais alto e tendo em conta as práticas institucionais, elaboramos o seguinte plano de ação, no sentido de implementar as seguintes melhorias. Importa apenas acrescentar que, no plano de melhoria, contam melhorias já existentes, que porém devem ser complementadas e implementadas. Com as ações de melhoria que se seguem, parcialmente realizadas pretende-se aumentar o nível de envolvimento, participação e satisfação dos stakeholders, indo ao encontro da posterior satisfação de todas as partes interessadas e à realização e alcance das suas necessidades e expectativas:

**Colaboradores:** Continuar a agendar anualmente, a formação interna sobre direitos e deveres, clarificando o documento existente para o efeito (carta).

Anualmente, continuar a analisar a opinião dos colaboradores acerca dos riscos laborais (inquérito), de forma a proporcionar melhorias e manter o conforto do trabalho.

**Clientes e Familiares:** Informar presencialmente o tratamento de uma sugestão, reclamação ou elogio (AM 154025).

Continuar a trabalhar anualmente, a carta de direitos e deveres dos clientes, de forma a estes conhecerem sobre como ter acesso a pessoas que os representem e os apoiem.

Continuar a avaliar e reforçar a importância do valor da confidencialidade.

Cumprir de forma rigorosa as instruções de trabalho ITG.48.01 e a ITS.45.01.

Continuar a implementar anualmente, as ações de formação “Plano de Segurança Interno” e “Simulacro” promovidas pela instituição.

Registar as entradas e saídas de clientes nos processos R37 e R38.

Continuar a envolver os familiares/significativos na elaboração e monitorização dos PI's.

**Financiadores, Fornecedores e Parceiros:** Continuar a divulgar eventos, actividades e documentos como a ata de revisão do sistema através do email institucional, para além da publicitação no website e no facebook da instituição.

A maior dificuldade evidenciada incide no preenchimento dos questionários, sugerindo a GQ:

- O preenchimento dos questionários dos clientes poderiam continuar a ser apoiados pela equipa técnica, sugerindo-se uma reunião de pré-preparação e clarificação acerca do documento (Sug.154057).

- O preenchimento dos questionários dos familiares/significativos poderia ser respondido durante as visitas realizadas aos clientes no período de verão, preferencialmente em agosto, mês que regista mais visitas (Sug.154060).

- Os questionários dos financiadores, fornecedores e parceiros poderiam ser preenchidos ao longo do ano, quando os mesmos viessem à instituição ou algum técnico da ASCUDT se deslocasse às suas instalações, em contexto de entrega de materiais e produtos, em reuniões ou desenvolvimento de actividades conjuntas, pois há a vantagem do esclarecimento de alguma dúvida e a resposta imediata, posteriormente inserida na plataforma informática (Sug.154061).

No futuro, com a atualização da norma, poderá ser estudada a possibilidade de minimizar a extensão do questionário.

Para concluir, tendo como base os princípios indicados e de forma a responder aos requisitos do referencial “EQUASS – Assurance”, a instituição desenvolveu mais um ano o processo de auscultação de todas as “Partes Interessadas” cujos resultados globais são bastante positivos e revelam o trabalho diariamente efetuado.

*Este documento foi elaborado pela GF e DTCAO em janeiro de 2017 verificado e concluído pela GQ a 20-03-2017 e aprovado pela DS em 21-03-2017.*