



Avaliação de necessidades e expectativas

A **necessidade** é um estado no qual a pessoa sente privação de algo, que deseja colmatar. As necessidades 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.

Expectativas são ocorrências cuja probabilidade de acontecer é antecipada pela pessoa, em resultado do seu desempenho. As expectativas dos colaboradores, por exemplo, podem ser básicas ou mais elaboradas mas têm de ser devidamente acompanhadas pelas chefias, de modo a prever o comportamento dos seus subordinados, em consequência dos resultados alcançados. Da mesma forma, os clientes 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 expectativas, 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 expectativas, relacionadas com as actividades e as políticas da organização e a forma como se processa o conteúdo da parceria. Os financiadores definem determinados objectivos que a Instituição deverá atingir, de modo a que o financiamento seja orientado na direcção previamente projectada.

Ao longo do ano 2013, a APPACDM de Soure elaborou inquéritos orientados para estes dois parâmetros, de modo a aferir as necessidades e expectativas dos seus clientes, colaboradores, parceiros, fornecedores e financiadores. O quadro seguinte apresenta as questões mais pertinentes para cada grupo, de acordo com os resultados decorrentes dos inquéritos.

Resultados da avaliação das necessidades e expectativas

	Questões consideradas mais importantes pelos clientes
Clientes	Realização de cuidados de higiene
	Informação sobre estado de saúde
	Guarda segredo acerca de dados pessoais
	Questões consideradas mais importantes pelos colaboradores
Colaboradores	Clima de trabalho na equipa
	Melhoria contínua do desempenho
	Definição de funções e responsabilidades
	Questões consideradas mais importantes pelos parceiros
Parceiros	Cumprimento das responsabilidades da organização na parceria
	Controlo e melhoria contínua da execução da parceria
	Realização do projecto da parceria
	Questões consideradas mais importantes pelos fornecedores
Fornecedores	Adequação dos meios e tempos de apresentação de reclamações
	Adequação dos meios e tempos de apresentação das encomendas
	Planeamento das encomendas
	Questões consideradas mais importantes pelos financiadores
Financiadores	Adequação dos meios e tempos de informação sobre as actividades da organização
	Adequação dos meios e tempos de informação sobre os programas da organização
	Adequação dos meios e tempos de informação sobre a avaliação da satisfação dos clientes
	Cumprimento das responsabilidades da organização na relação de financiamento
	Informação disponibilizada em formato e linguagem de fácil compreensão
	Informação a prestar sobre as actividades da organização financiada