

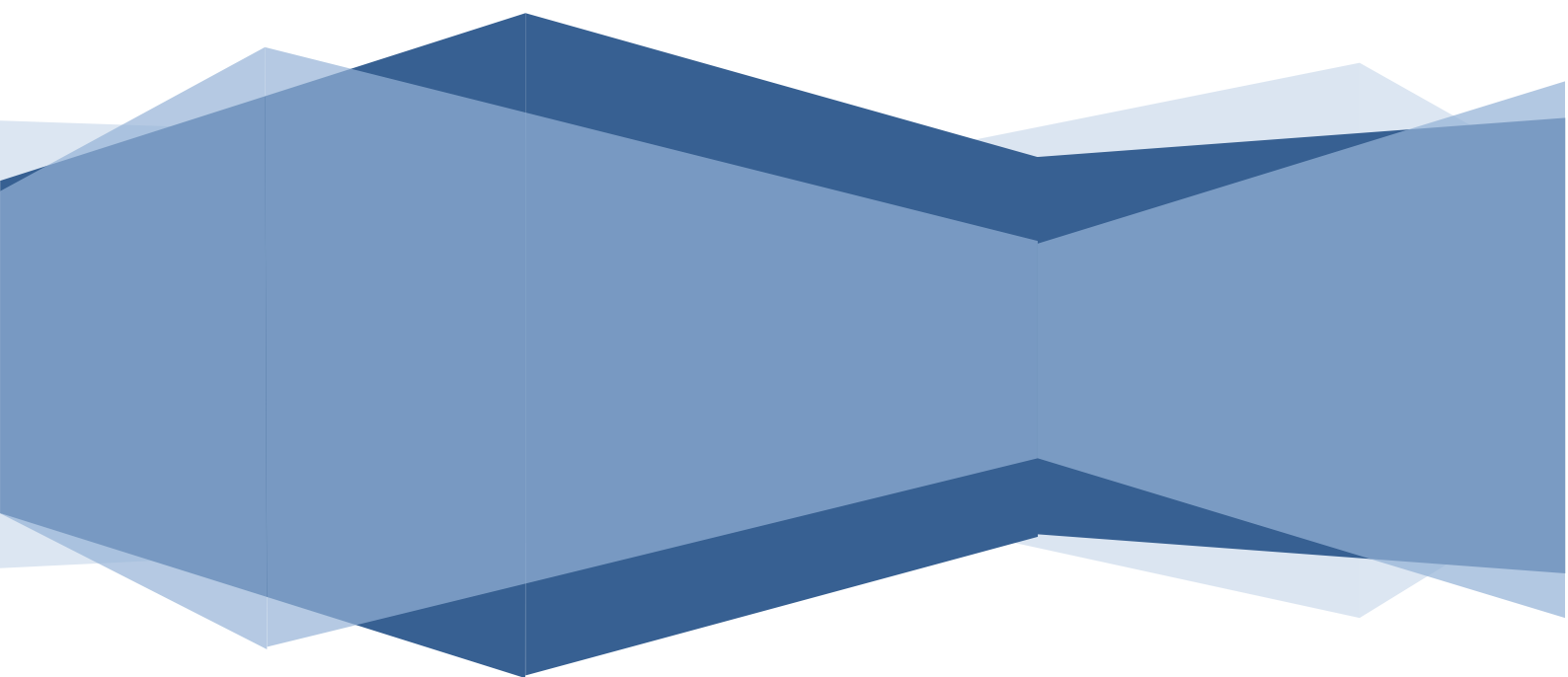


Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Avaliação do Grau de Satisfação  
das Entidades Parceiras 2017

# Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras 2017

*Santa Casa da Misericórdia de Lagos*





Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras 2017

### Índice

1. Procedimento .....	5
2. Amostra .....	5
3. Apresentação de Resultados.....	6
4. Comentários e Sugestões.....	10
5. Conclusão.....	10
6. Aprovação .....	10



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras 2017

### Índice de Quadros

<b>Quadro 1.</b> Escala de resposta ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras .....	5
<b>Quadro 2.</b> Taxa de Respostas ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras .....	6
<b>Quadro 3.</b> Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras.....	7
<b>Quadro 4.</b> Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras (%) .....	8



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras 2017

### Índice de Gráficos

**Gráfico 1.** Taxa de Respostas ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras ..... 6

**Gráfico 2.** Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras ..... 9

### 1. Procedimento

A Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras tem por objetivo, melhorar as relações de parceria estabelecidas pela Instituição, potenciando a qualidade do trabalho produzido, e consequentemente, a qualidade dos serviços prestados aos nossos utentes.

O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras (IMP.GQ.09)* foi revisto em 2017, com o objetivo de o tornar mais completo e adequado às exigências do Sistema de Gestão da Qualidade vigente na Santa Casa da Misericórdia de Lagos (SCML). Esta revisão permitiu ainda iniciar o processo de uniformização das escalas de resposta dos questionários aplicados na SCML. As alterações estruturais promovidas no *Questionário*, decorrentes da revisão efetuada, condicionam no entanto, a comparação dos dados agora recolhidos com os dados recolhidos em anos anteriores.

O *Questionário de Satisfação* foi enviado por correio eletrónico às entidades parceiras da SCML, para preenchimento, no período compreendido entre 7 de Dezembro de 2017 e 2 de Fevereiro de 2018. Para cada uma das questões colocadas, as entidades parceiras avaliaram o seu grau de satisfação, de acordo com a seguinte escala de resposta: “Nada Satisfeito”; “Satisfeito”; ou “Muito Satisfeito”.

**Quadro 1.** Escala de resposta ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras

Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito
		

### 2. Amostra

Da nossa população de 17 entidades parceiras (população), obtivemos resposta a 9 *Questionários de Satisfação* (amostra), que equivalem a uma taxa global de respostas de 52,9%. Esta satisfatória taxa global de respostas ( $\geq 50\%$  e  $< 75\%$ ), reflete a participação do Instituto de Segurança Social I.P. – Centro Distrital de Faro, da Câmara Municipal de Lagos (Apoios sociais de carácter urgente e Saúde em Movimento), da União das Misericórdias Portuguesas, do ACES Barlavento – Centro de Saúde de Lagos, da Junta de Freguesia da Luz, da Rede Escolar de Lagos (EB1/JI Ameijeira e EB1 Odiáxere), e do Projeto Novas Descobertas – Associação Educativa e Recreativa Sem Fins Lucrativos (*ver Quadro 2*).

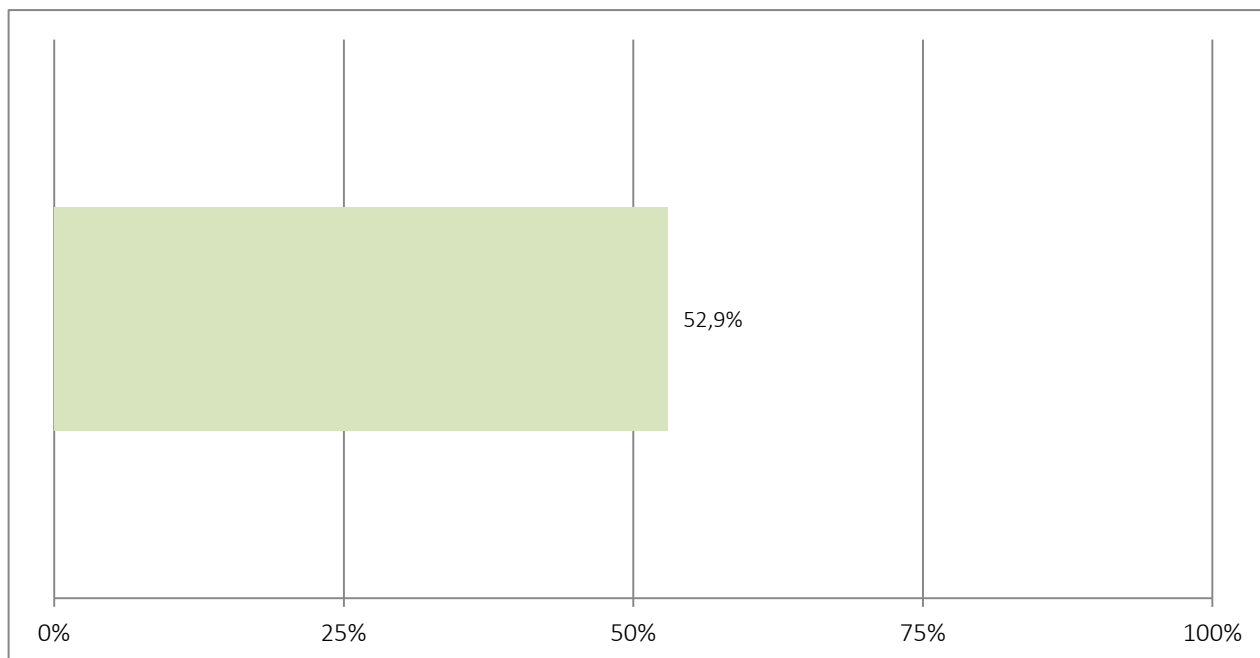


## Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras 2017

**Quadro 2.** Taxa de Respostas ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras

Entidades Parceiras	População	Número de Respostas	Taxa de Respostas
	17	9	52,9%

**Gráfico 1.** Taxa de Respostas ao Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras



### 3. Apresentação de Resultados




O *Questionário de Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras* analisa um conjunto de questões cujos resultados passamos a apresentar.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras 2017

**Quadro 3.** Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras

Entidades Parceiras - 2017	População: 17	Amostra: 9	52,9%		
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
					
1 Informação sobre a Missão, programas e serviços da Misericórdia	0	3	4	2	0
2 Clareza dos objetivos definidos para a parceria	0	2	6	1	0
3 Cumprimento das responsabilidades e compromissos da parceria	0	3	5	1	0
4 Comunicação fluida, correta e atempada por parte da Misericórdia	0	2	6	1	0
5 Participação e envolvimento nas atividades da Misericórdia	0	3	5	1	0
6 Resposta da Misericórdia às sugestões de melhoria	0	2	5	2	0
7 Informação sobre os resultados de desempenho da Misericórdia	0	2	4	3	0
8 Avaliação conjunta do grau de concretização dos objetivos definidos	0	1	6	2	0
9 Valor acrescentado da parceria para a Comunidade	0	2	6	1	0
10 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com a parceria	0	2	6	1	0
<b>Total:</b>	0	22	53	15	0
	0,0%	29,3%	70,7%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras 2017

**Quadro 4.** Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras (%)

Entidades Parceiras - 2017	População: 17	Amostra: 9	52,9%		
Grau de satisfação com:	Nada Satisfeito	Satisfeito	Muito Satisfeito	Não Sei / Não se Aplica	Não Respondeu / Resposta Nula
1 Informação sobre a Missão, programas e serviços da Misericórdia	0,0%	42,9%	57,1%		
2 Clareza dos objetivos definidos para a parceria	0,0%	25,0%	75,0%		
3 Cumprimento das responsabilidades e compromissos da parceria	0,0%	37,5%	62,5%		
4 Comunicação fluida, correta e atempada por parte da Misericórdia	0,0%	25,0%	75,0%		
5 Participação e envolvimento nas atividades da Misericórdia	0,0%	37,5%	62,5%		
6 Resposta da Misericórdia às sugestões de melhoria	0,0%	28,6%	71,4%		
7 Informação sobre os resultados de desempenho da Misericórdia	0,0%	33,3%	66,7%		
8 Avaliação conjunta do grau de concretização dos objetivos definidos	0,0%	14,3%	85,7%		
9 Valor acrescentado da parceria para a Comunidade	0,0%	25,0%	75,0%		
10 De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com a parceria	0,0%	25,0%	75,0%		

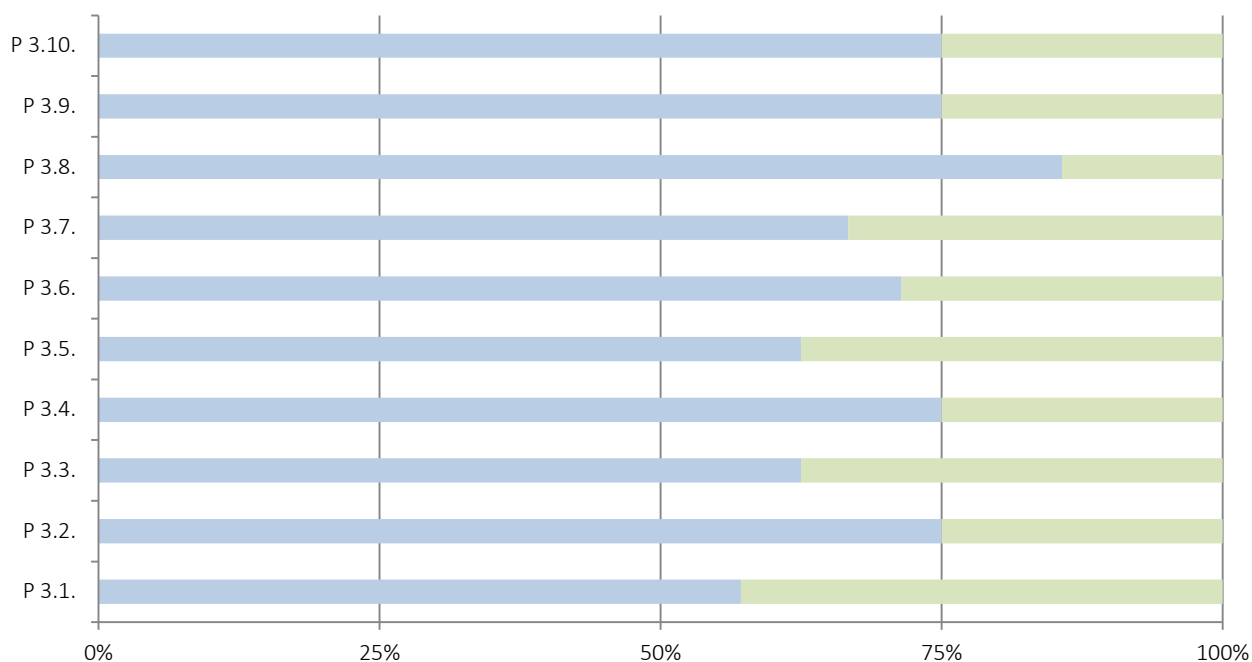




## Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras 2017

De acordo com os resultados obtidos em relação à *Satisfação Geral com a Parceria com a Santa Casa da Misericórdia de Lagos (pergunta 3.10. do questionário)*, podemos verificar que 100% das entidades parceiras se encontram satisfeitas ou muito satisfeitas com a mesma (*Gráfico 2 – P 3.10.*). Do *Quadro 4* podemos destacar, pela positiva, a *Avaliação conjunta do grau de concretização dos objetivos definidos*, sem qualquer entidade parceira insatisfeita e 85,7% das mesmas muito satisfeitas, e pela negativa, a *Informação sobre a Missão, programas e serviços da Misericórdia*, com 57,1% das entidades parceiras muito satisfeitas – a percentagem mais baixa de entidades parceiras muito satisfeitas, entre as questões que foram colocadas.

**Gráfico 2.** Resultados da Avaliação do Grau de Satisfação das Entidades Parceiras



	P 3.1.	P 3.2.	P 3.3.	P 3.4.	P 3.5.	P 3.6.	P 3.7.	P 3.8.	P 3.9.	P 3.10.
Muito Satisfeito	57,1%	75,0%	62,5%	75,0%	62,5%	71,4%	66,7%	85,7%	75,0%	75,0%
Satisfeito	42,9%	25,0%	37,5%	25,0%	37,5%	28,6%	33,3%	14,3%	25,0%	25,0%
Nada Satisfeito	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%	0,0%

P 3.1. Informação sobre a Missão, programas e serviços da Misericórdia	P 3.6. Resposta da Misericórdia às sugestões de melhoria
P 3.2. Clareza dos objetivos definidos para a parceria	P 3.7. Informação sobre os resultados de desempenho da Misericórdia
P 3.3. Cumprimento das responsabilidades e compromissos da parceria	P 3.8. Avaliação conjunta do grau de concretização dos objetivos definidos
P 3.4. Comunicação fluida, correta e atempada por parte da Misericórdia	P 3.9. Valor acrescentado da parceria para a Comunidade
P 3.5. Participação e envolvimento nas atividades da Misericórdia	P 3.10. De um modo geral, qual é o seu grau de satisfação com a parceria

#### 4. Comentários e Sugestões

Da aplicação do *Questionário de Satisfação*, às entidades parceiras da Santa Casa da Misericórdia de Lagos, resultaram ainda 2 comentários/sugestões. Da leitura e análise dos contributos efetuados, destacamos o apreço destas entidades pelo trabalho desenvolvido na Instituição, e a sua satisfação pela forma como tem decorrido a relação de parceria.

#### 5. Conclusão

Com esta avaliação do grau de satisfação, a Santa Casa da Misericórdia de Lagos procura medir a perceção das diferentes entidades com quem mantém uma relação de parceria, de forma a identificar em que áreas/parâmetros pode obter incrementos de qualidade.

Em 2017 obtivemos um conjunto de 9 avaliações (52,9% do total de entidades com quem mantemos uma relação de parceria), muito positivas, sem qualquer entidade parceira insatisfeita, 25% satisfeitas, e 75% muito satisfeitas (*pergunta 3.10. do questionário – satisfação geral com a parceria*). Das 9 avaliações, resultaram ainda 2 comentários/sugestões, com mensagens de apreço pelo trabalho desenvolvido na Instituição, e satisfação pela forma como tem decorrido a relação de parceria.

Esperamos que o presente relatório, e suas conclusões, contribuam para a melhoria das relações de parceria estabelecidas pela Santa Casa da Misericórdia de Lagos, potenciando a qualidade do trabalho produzido, e consequentemente, a qualidade dos serviços prestados aos nossos utentes.

#### 6. Aprovação

Elaborado por	Aprovado por	Data da Aprovação
Gestor da Qualidade Dr. Paulo Niza	O Provedor Dr. Fernando Graça Costa	08/03/2018