



## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

Resposta Social/Serviço: -

Relatório N.º: 1

Data de Aplicação: Início: 29/12/2016

Fim: 05/01/2017

Local:

Não se aplica

### Tipo de Questionário:

- Avaliação da Satisfação dos Clientes/Utentes  Avaliação da Satisfação dos Familiares   
 Avaliação da Satisfação/Motivação dos Colaboradores  Avaliação da Satisfação das Atividades   
 Avaliação da Satisfação dos Parceiros  Outro:

### Resultados:

| Resposta Social/Serviço | Objetivo Operacional                       | Atividade  | Destinatários | N.º Inquiridos |
|-------------------------|--|--|---------------|----------------|
| -                       | Avaliar o grau de satisfação dos parceiros | Aplicação dos questionários de avaliação da satisfação | Parceiros     | 34             |

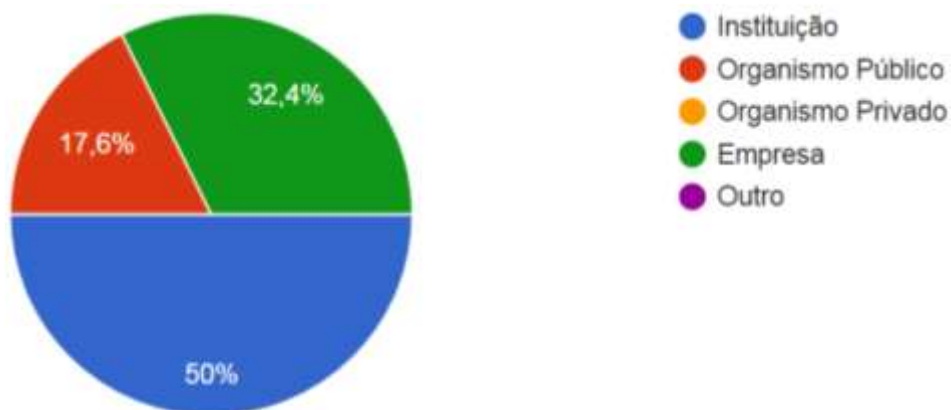
| Indicador                        | Meta  | Resultado  | Concretização |
|----------------------------------|---|--|---------------|
| Grau de Satisfação dos parceiros | 50% dos parceiros satisfeitos e muito satisfeitos | 97,1%<br>(55,9% satisfeitos e 41,2% muito satisfeitos) | Concretizado  |

### Análise dos Resultados

#### P1. Tipo de entidade parceira

50% dos parceiros inquiridos pertence a “Instituição”, 32,4% a “Empresa” e 17,6% a “Organismo Público”.

#### Gráfico



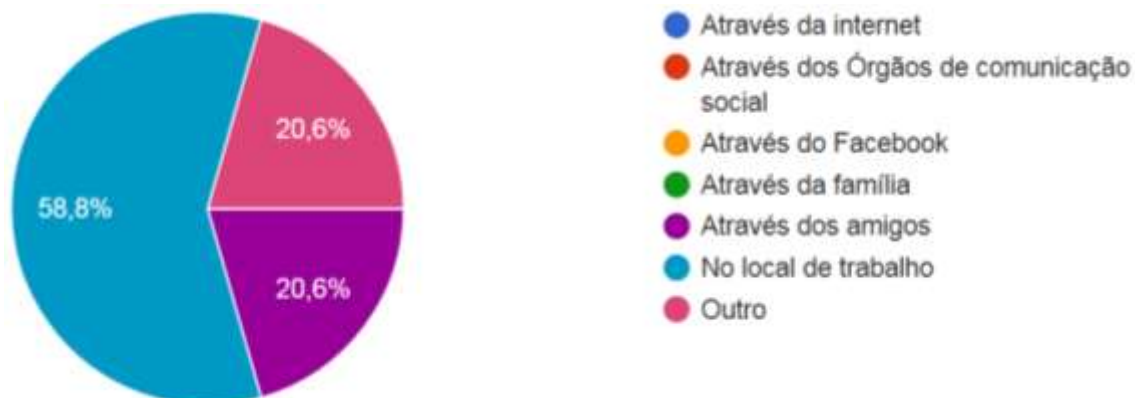


## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

### P2. Como teve conhecimento da Misericórdia de Santarém?

58,8% dos parceiros inquiridos teve conhecimento da Misericórdia de Santarém “no local de trabalho”, 20,6% teve conhecimento “através dos amigos” e 20,6% através de “outros”.

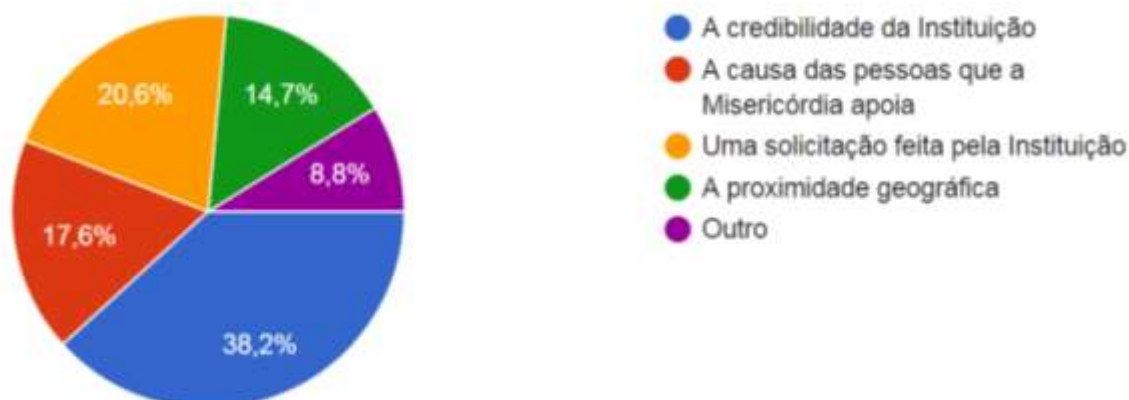
#### Gráfico



### P3. Qual o motivo que levou a sua entidade a estabelecer uma parceria com a Misericórdia de Santarém?

38,2% dos parceiros inquiridos responderam que o motivo que levou a sua entidade a estabelecer uma parceria com a Misericórdia de Santarém foi a “credibilidade da Instituição”, 20,6% responderam “uma solicitação feita pela Instituição”, 17,6% responderam “a causa das pessoas que a Misericórdia apoia”, 14,7% responderam “a proximidade geográfica” e 8,8% a “outro”).

#### Gráfico

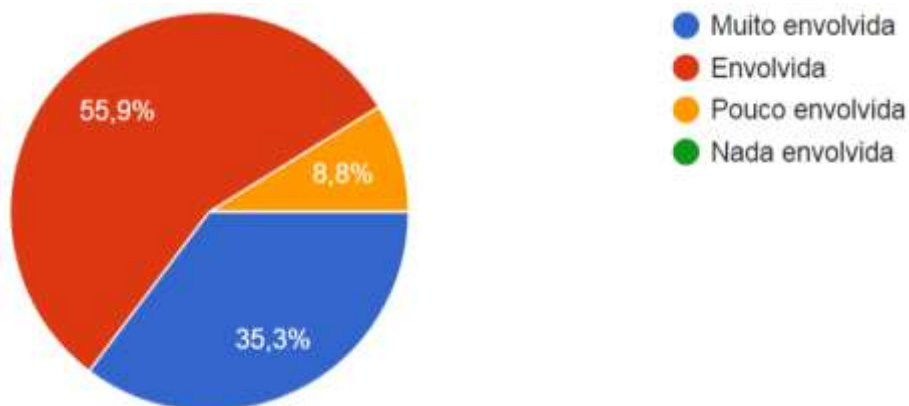




### P4. Em que grau se considera uma entidade envolvida com a Misericórdia de Santarém?

55,9% dos parceiros inquiridos considera ser uma entidade “envolvida” com a Misericórdia de Santarém, 35,3% considera estar “muito envolvida” e 8,8% estar “pouco envolvida”.

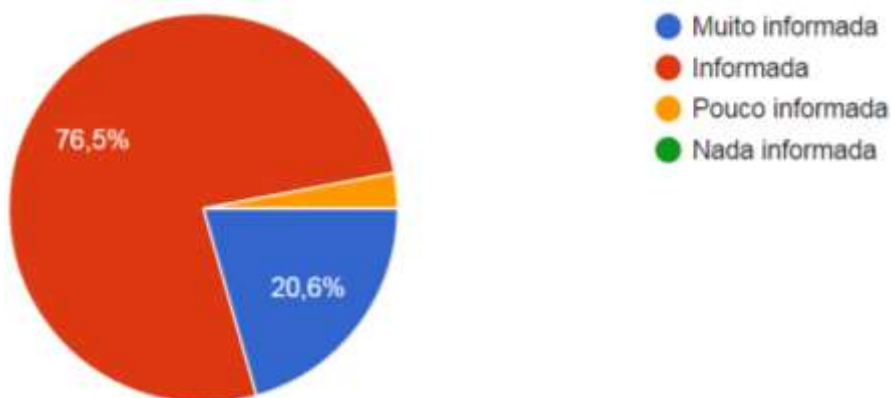
#### Gráfico



### P5. Em que grau se considera uma entidade informada sobre a Misericórdia de Santarém?

76,5% dos parceiros inquiridos considera ser uma entidade “informada” sobre a Misericórdia de Santarém, 20,6% ser “muito informada” e 2,9% “pouco informada”.

#### Gráfico



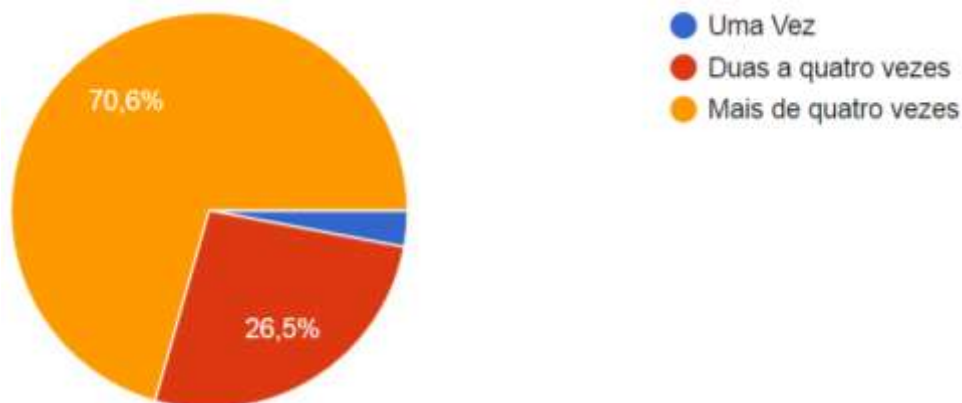


## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

### P6. Em média, quantas vezes por ano contacta com a Misericórdia de Santarém?

70,6% dos parceiros inquiridos responderam que contacta “mais de quatro vezes” por ano com a Misericórdia de Santarém, 26,5% contacta “duas a quatro vezes” por ano e 2,9% “uma vez”.

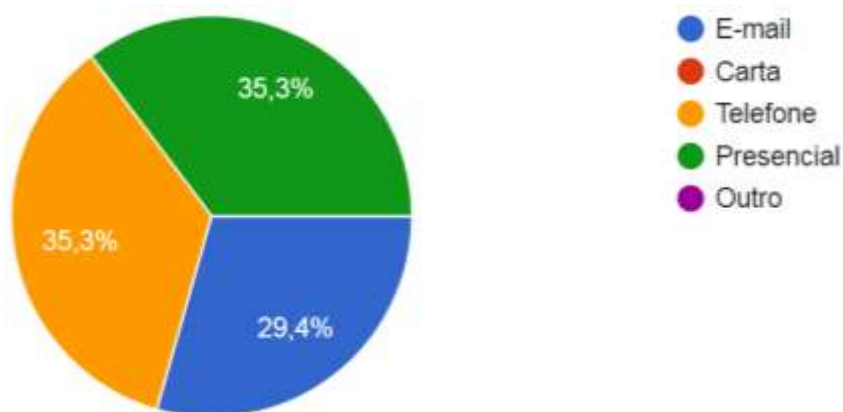
#### Gráfico



### P7. Qual o meio de comunicação mais utilizado pela entidade para contactar com a Misericórdia de Santarém?

35,3% dos parceiros inquiridos responderam que o meio de comunicação que mais utiliza é o “telefone”, 35,3% “presencial” e 29,4% “e-mail”.

#### Gráfico

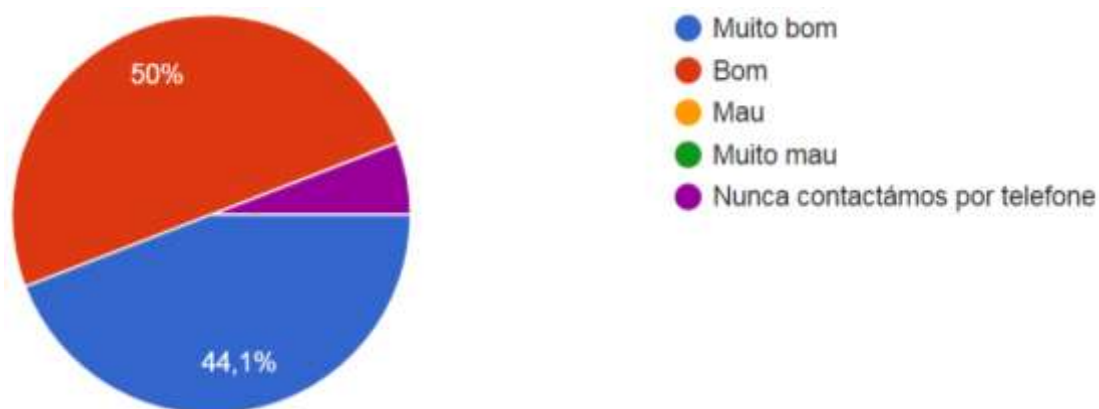




### P8. Das vezes que contactou a Misericórdia de Santarém por telefone como considerou o atendimento por telefone?

50% dos parceiros inquiridos considera o atendimento por telefone ser “bom”, 44,1% diz ser “muito bom” e 5,9% “nunca contactámos por telefone”.

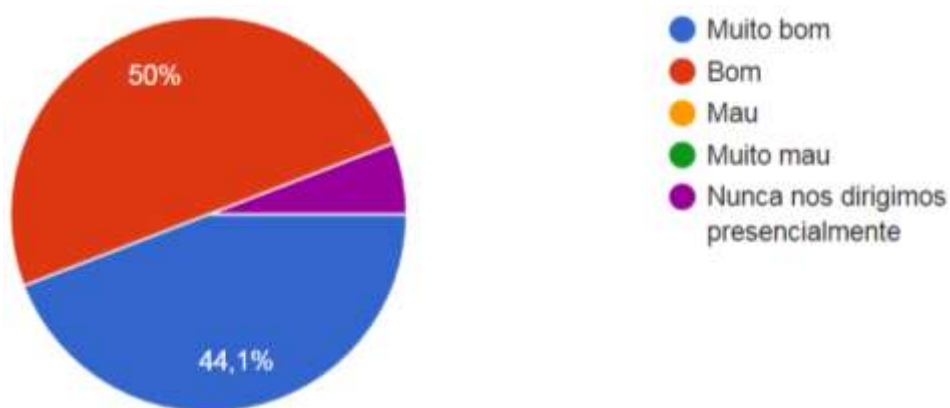
#### Gráfico



### P9. Das vezes que se dirigiu à Misericórdia de Santarém como considerou o atendimento presencial?

50% dos parceiros inquiridos considera o atendimento presencial “bom”, 44,1% “muito bom” e 5,9% “nunca nos dirigimos presencialmente”.

#### Gráfico

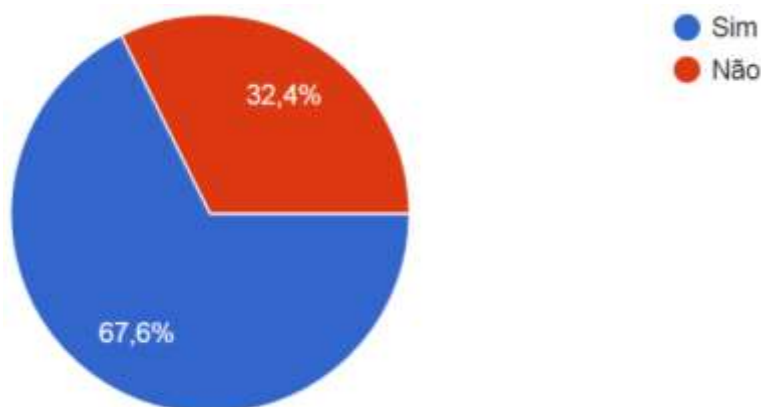




### P10. Gostaria de aprofundar a sua relação de parceria com a Misericórdia de Santarém?

67,6% dos parceiros inquiridos respondeu que gostaria de aprofundar a sua relação de parceria com a Misericórdia de Santarém e 32,4% respondeu que não gostaria de aprofundar a relação de parceria.

Gráfico



### P11. De que forma gostaria de aprofundar a sua relação de parceria com a Misericórdia de Santarém?

Os parceiros inquiridos responderam que gostariam de aprofundar a sua relação de parceria com a Misericórdia de Santarém através:

- “Na promoção de projetos em áreas comuns à missão das duas Entidades”;
- “Estabelecendo parcerias”;
- “Workshop's do âmbito da ação social.”;
- “Com projetos de intervenção nas ais diversas áreas”;
- “Desenvolver mais projetos conjuntos”;
- “Elaboração de projetos”;
- “Concertação de respostas inovadoras à comunidade”;
- “Através de uma Parceria.”;
- “Na Formação especializada”;
- “Das formas que se vierem a mostrar como possíveis e interessantes para ambas as partes.”;
- “Pareceria de negócio e apoio dos utentes”;
- “Reuniões para informação da qualidade dos produtos”;
- “NÍVEL COMERCIAL”;
- “Mais disponibilidade para projetos de valor no terreno.”

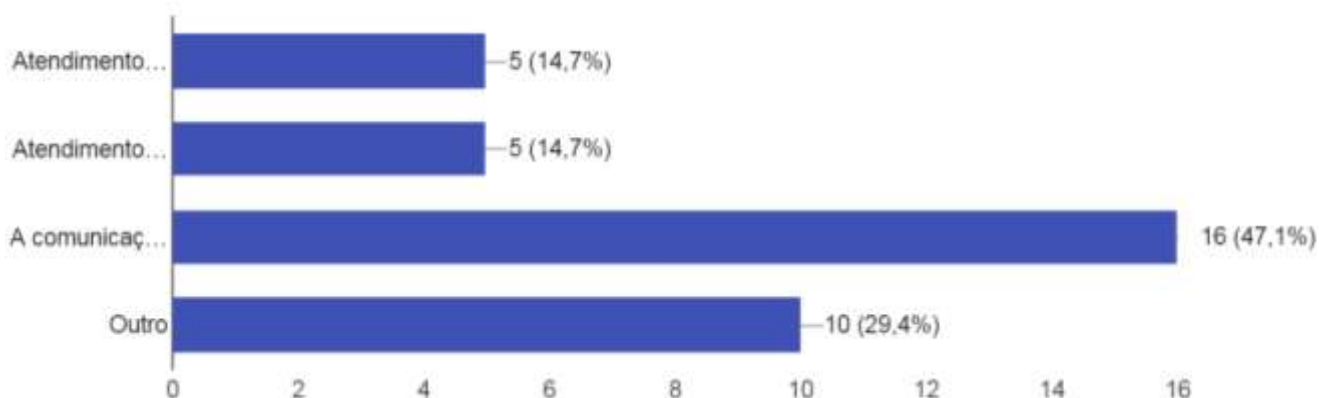


## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

### P12. O que considera que deveria ser melhorado na Misericórdia de Santarém?

47,1% dos parceiros respondeu que “a comunicação” deveria ser melhorada, 29,4% respondeu “outro” e 14,7% respondeu “atendimento por telefone” e “atendimento presencial”.

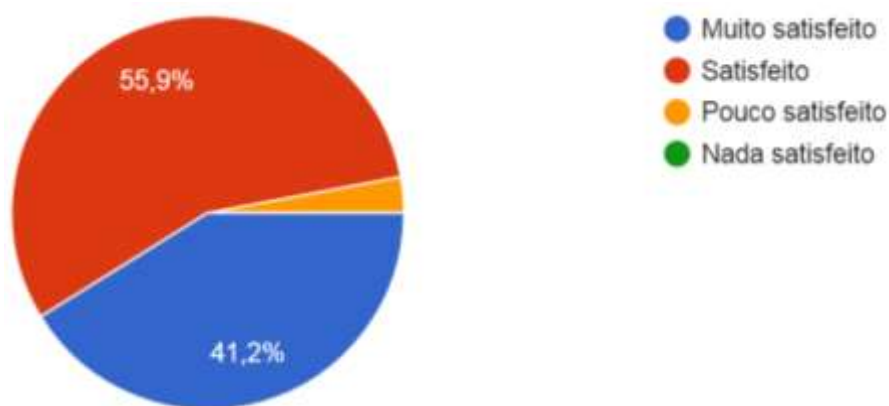
#### Gráfico



### P13. No geral, qual o grau de satisfação da entidade que representa em relação à Misericórdia de Santarém?

55,9% dos parceiros inquiridos respondeu estar “satisfeito” com a Misericórdia de Santarém, 41,2% estão “muito satisfeitos” e 2,9% estão “pouco satisfeitos”.

#### Gráfico





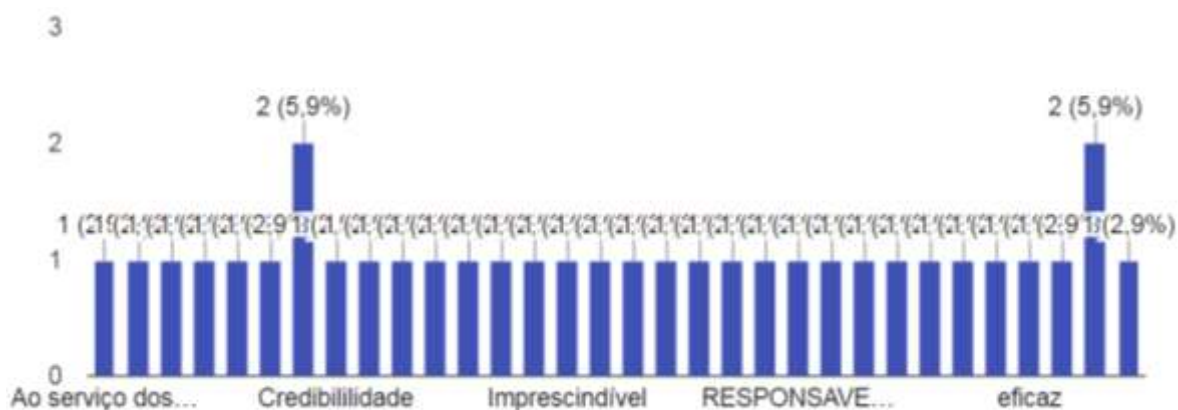
### P14. Numa palavra, como representaria a Misericórdia de Santarém?

A maioria dos parceiros inquiridos respondeu “Solidariedade”, seguindo-se “Credibilidade”.

Os restantes responderam:

- “Apoio”; “Valor”; “Credível”; “Ótimo”; “Motivador”; “Proactiva”; “Responsabilidade Social”; “Poderosa”; “Cuidadora”; “Instituição acolhedora”; “Ao serviço dos outros”; “Multidisciplinariedade”; “Colaborativa”; “Eficiente”; “Funcional”; “Eficaz”; “Imprescindível”; “Uma Instituição séria e competência”; “Como uma Instituição Dinâmica e interessada em defender as causas que abraça, e isso vê-se pelos números incríveis daqueles que dela beneficiam.”; “Responsável e abrangente”; “Uma Instituição de referência muito Importante”; “ Desenvolve serviços nas áreas social e da saúde adequados às necessidades das pessoas”; “Excelente Instituição”; “Crescimento”; “Parceira”; “Cliente”; “Grandiosa”.

### Gráfico



### Comentários e/ou Sugestões Apresentadas

Os parceiros inquiridos apresentaram os seguintes comentários e/ou sugestões:

- “Gostaríamos de trabalhar em parceria em projetos comuns.”;
- “Abertura e contacto prévio, destinado a futuro trabalho em plena correlação, entre essa SCMS e o Núcleo de Santarém da Liga dos Combatentes, relativo à vossa questão Nº 12.”;
- “Melhoria do site (mais apelativo) ”;
- “Continuem com o bom trabalho.”;
- “Sugiro alguns intercâmbios com outras instituições no sentido de partilhar as Vossas melhores práticas e conhecerem as melhores práticas das outras instituições.”