



### Tipo de Avaliação

**Avaliação da satisfação dos Voluntários da Misericórdia de Santarém.**

### Objetivo da Avaliação

A aplicação dos questionários de avaliação da satisfação tem como objetivo avaliar o grau de satisfação dos voluntários durante o ano de 2018, bem como identificar e implementar ações de melhoria.

### Metodologia Utilizada

Os questionários têm a seguinte escala: (1) insatisfeito; (2) satisfeito; (3) muito satisfeito.

No questionário de avaliação da satisfação dos voluntários são consideradas 20 perguntas:

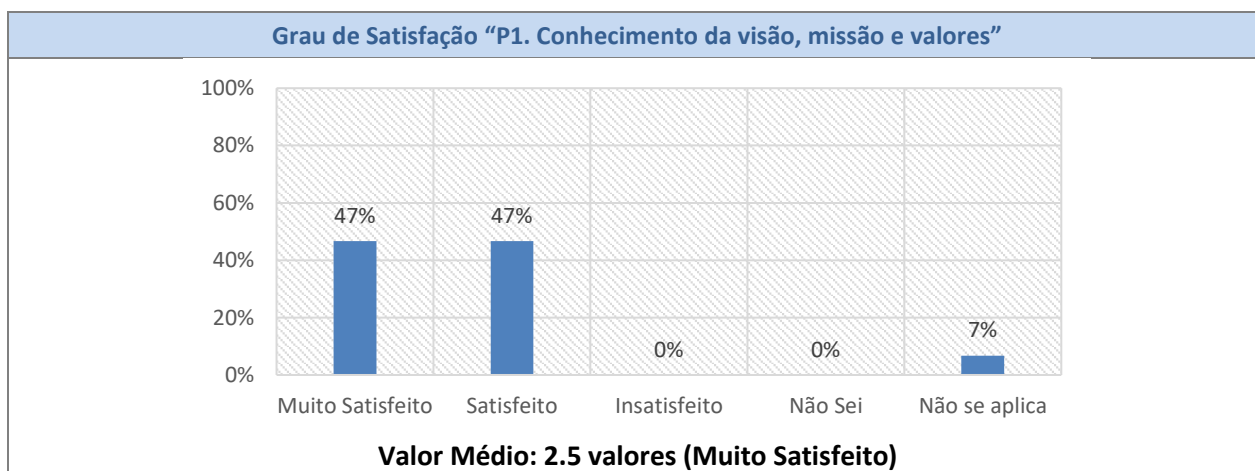
1. Conhecimento da visão, missão e valores.
2. Conhecimento dos princípios e valores Institucionais.
3. Conhecimento dos direitos e deveres.
4. Acolhimento e integração feito pelo responsável do voluntariado
5. Facilidade e disponibilidade de comunicação com o responsável pelo voluntariado
6. Acolhimento e integração na resposta social/serviço onde desenvolve a sua atividade
7. Informação e orientação de acordo com as funções e/ou tarefas desenvolvidas
8. Oportunidade para o desenvolvimento das suas competências pessoais
9. Relação com a equipa de trabalho.
10. Relação com os beneficiários.
11. Relação com os outros voluntários.
12. Ambiente, condições de higiene e segurança favoráveis ao exercício do voluntariado
13. Atividades desenvolvidas no exercício do seu voluntariado.
14. Envolvimento/participação nas atividades da resposta social onde presta serviço
15. Envolvimento/participação nas atividades da Misericórdia de Santarém
16. Formação prestada.
17. Respeito pelas suas reclamações, sugestões e elogios.
18. Qual o seu grau de satisfação com a Instituição.
19. Sente que faz parte do coletivo da Instituição?
20. Recomendaria esta Instituição, a um amigo ou familiar, para o exercício de voluntariado?

### Voluntariado

#### Apresentação dos Resultados

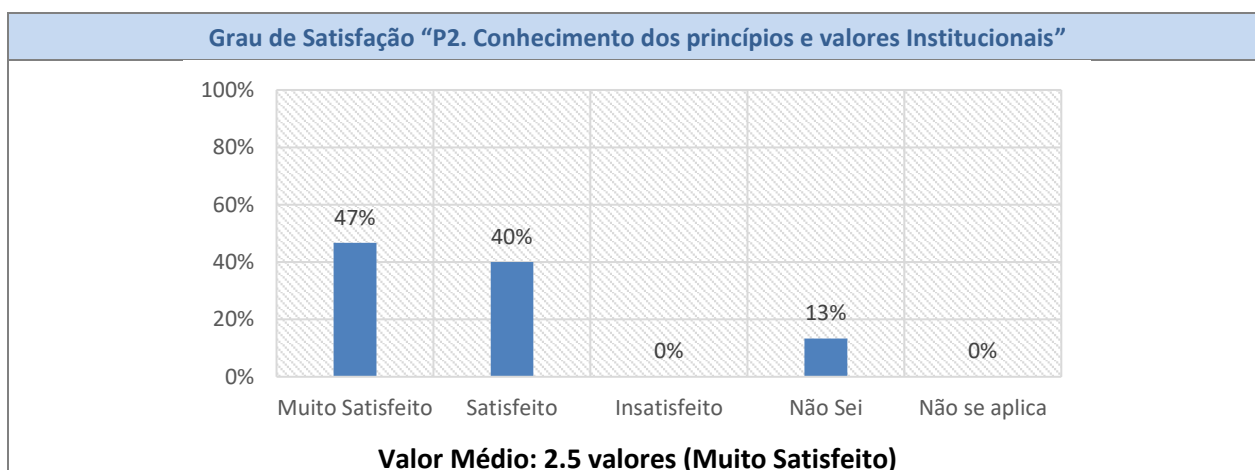
#### P1. Conhecimento da visão, missão e valores

Na pergunta “Conhecimento da visão, missão e valores” verificamos que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (93%), com um valor médio de 2.5 valores (muito satisfeito).



#### P2. Conhecimento dos princípios e valores Institucionais

Na pergunta “Conhecimento dos princípios e valores Institucionais” verificamos que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (87%), com um valor médio de 2.5 valores (muito satisfeito).



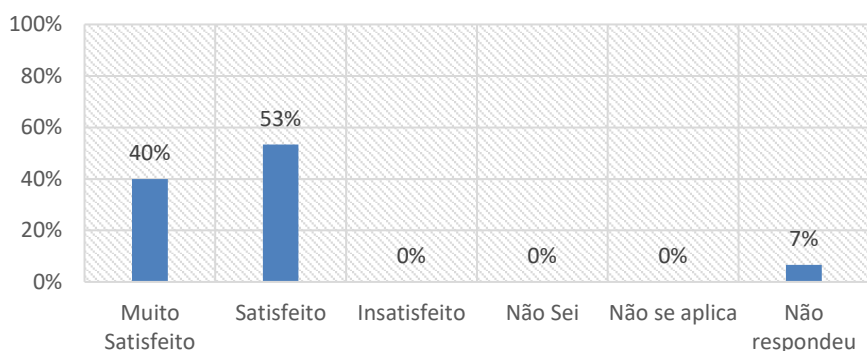
#### P3. Conhecimento dos direitos e deveres

Na pergunta “Conhecimento dos direitos e deveres” verificamos que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (93%), com um valor médio de 2.4 valores (satisfeito).



## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

### Grau de Satisfação “P3. Conhecimento dos direitos e deveres”

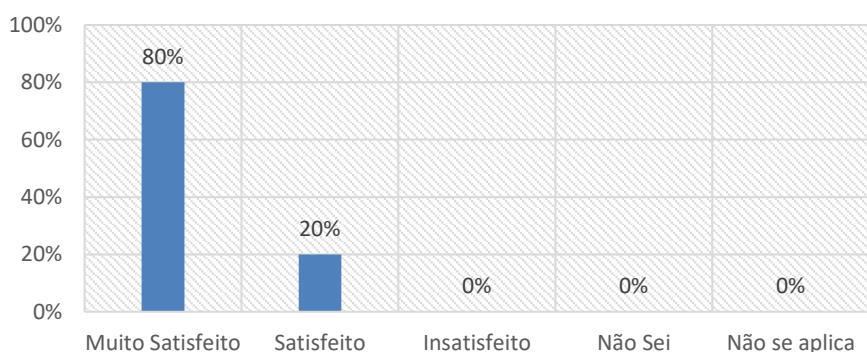


**Valor Médio: 2.4 valores (Satisfeito)**

### P4. Acolhimento e integração feito pelo responsável do voluntariado

Na pergunta “Acolhimento e integração feito pelo responsável do voluntariado” verificamos que a totalidade dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (100%), com um valor médio de 2.8 valores (muito satisfeito).

### Grau de Satisfação “P4. Acolhimento e integração feito pelo responsável do voluntariado”



**Valor Médio: 2.8 valores (Muito Satisfeito)**

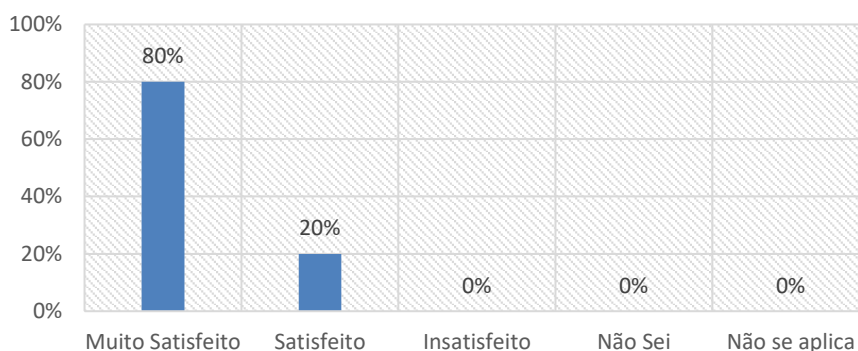
### P5. Facilidade e disponibilidade de comunicação com o responsável de voluntariado

Na pergunta “Facilidade e disponibilidade de comunicação com o responsável de voluntariado” verificamos que a totalidade dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (100%), com um valor médio de 2.8 valores (muito satisfeito).



## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

### Grau de Satisfação “P5. Facilidade e disponibilidade de comunicação com o responsável de voluntariado”

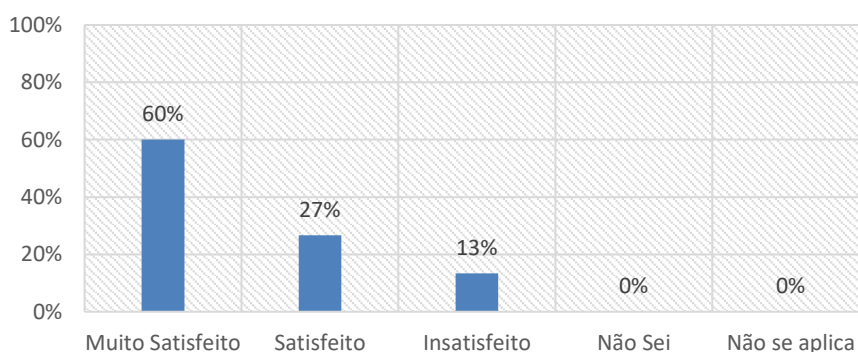


**Valor Médio: 2.8 valores (Muito Satisfeito)**

### P6. Acolhimento e integração na resposta social/serviço onde desenvolve a sua atividade

Na pergunta “Acolhimento e integração na resposta social/serviço onde desenvolve a sua atividade” verificamos que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (87%), com um valor médio de 2.5 valores (muito satisfeito).

### Grau de Satisfação “P6. Acolhimento e integração na resposta social/serviço onde desenvolve a sua atividade”



**Valor Médio: 2.5 valores (Muito Satisfeito)**

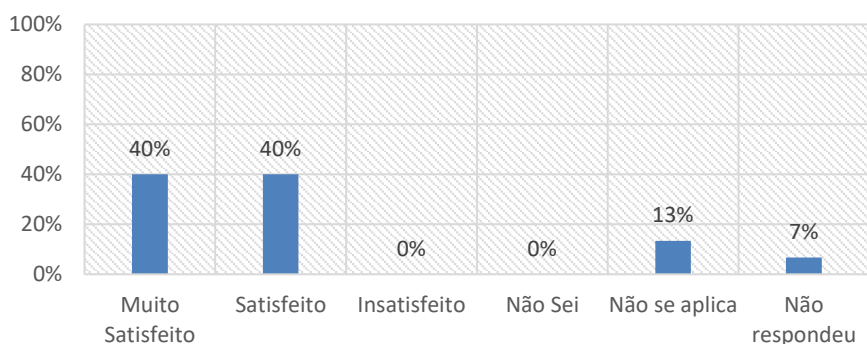
### P7. Informação e orientação de acordo com as funções e/ou tarefas desenvolvidas

Na pergunta “Informação e orientação de acordo com as funções e/ou tarefas desenvolvidas” verificamos que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (80%), com um valor médio de 2.5 valores (muito satisfeito).



## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

### Grau de Satisfação “P7. Informação e orientação de acordo com as funções e/ou tarefas desenvolvidas”

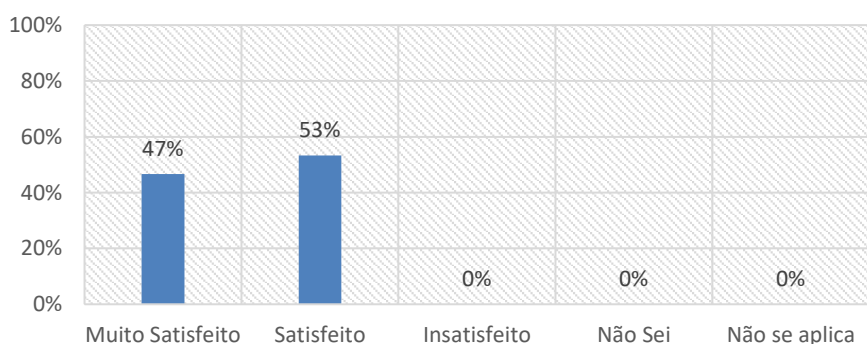


**Valor Médio: 2.5 valores (Muito Satisfeito)**

### P8. Oportunidade para o desenvolvimento das suas competências pessoais

Na pergunta “Oportunidade para o desenvolvimento das suas competências pessoais” verificamos que a totalidade dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (100%), com um valor médio de 2.5 valores (muito satisfeito).

### Grau de Satisfação “P8. Oportunidade para o desenvolvimento das suas competências pessoais”

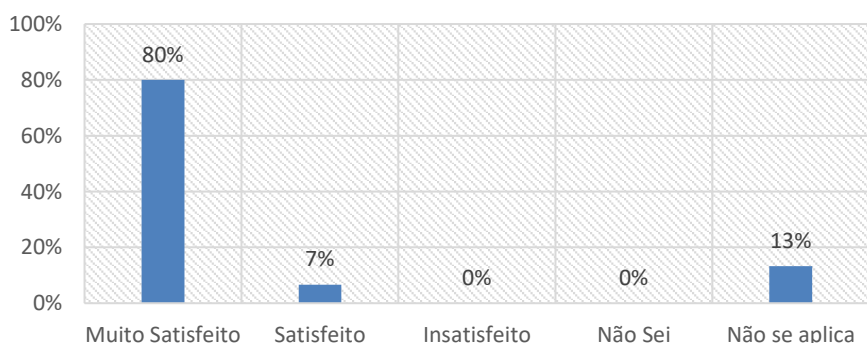


**Valor Médio: 2.5 valores (Muito Satisfeito)**

### P9. Relação com a equipa de trabalho

Na pergunta “Relação com a equipa de trabalho” verificamos que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (87%), com um valor médio de 2.9 valores (muito satisfeito).

### Grau de Satisfação “P9. Relação com a equipa de trabalho”



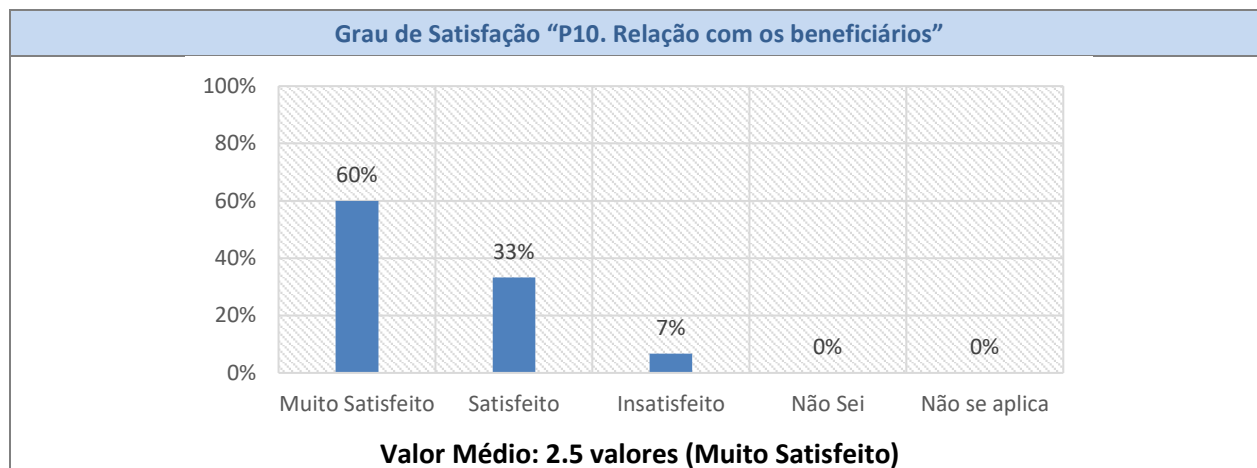
**Valor Médio: 2.9 valores (Muito Satisfeito)**



## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

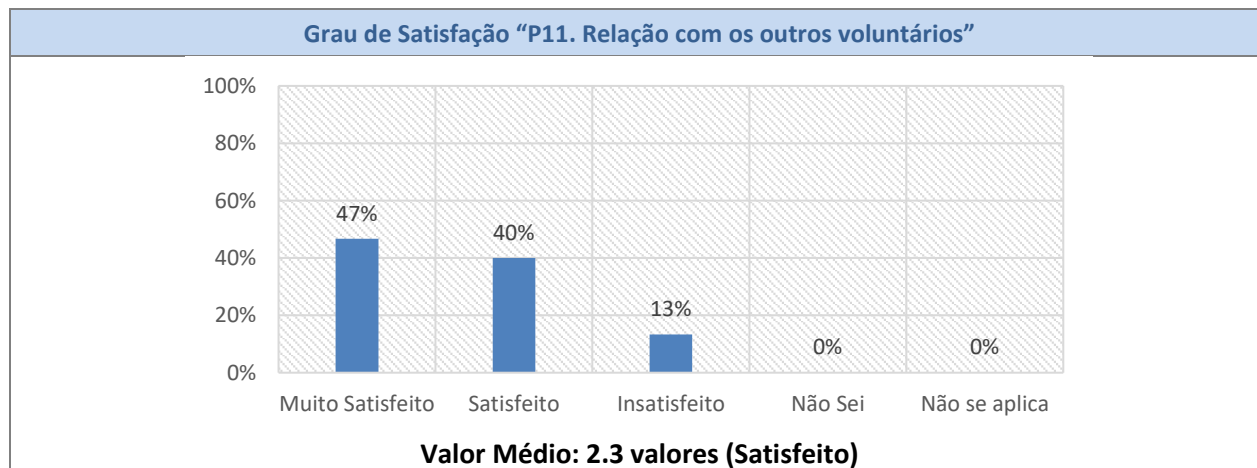
### P10. Relação com os beneficiários

Na pergunta “Relação com os beneficiários” verificamos que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (93%), com um valor médio de 2.5 valores (muito satisfeito).



### P11. Relação com os outros voluntários

Na pergunta “Relação com os outros voluntários” verificamos que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (87%), com um valor médio de 2.3 valores (satisfeito).



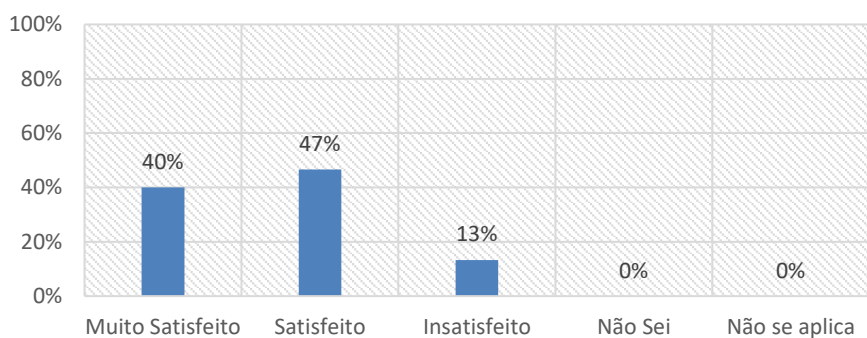
### P12. Ambiente, condições de higiene e segurança favoráveis ao exercício do voluntariado

Na pergunta “Ambiente, condições de higiene e segurança favoráveis ao exercício do voluntariado” verificamos que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (87%), com um valor médio de 2.3 valores (satisfeito).



## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

### Grau de Satisfação “P12. Ambiente, condições de higiene e segurança favoráveis ao exercício do voluntariado”

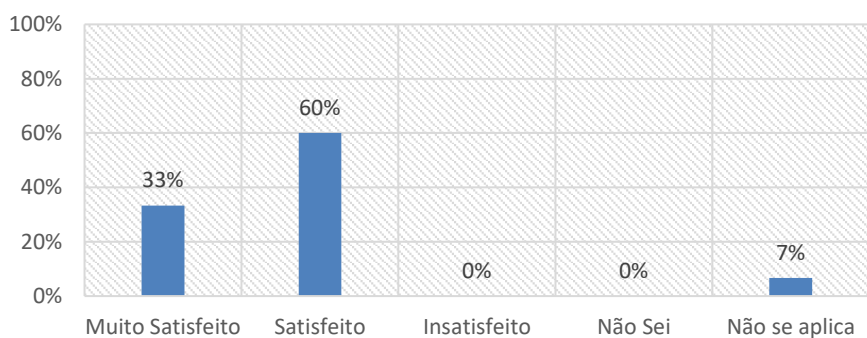


**Valor Médio: 2.3 valores (Satisfeito)**

### P13. Atividades desenvolvidas no exercício do seu voluntariado

Na pergunta “Atividades desenvolvidas no exercício do seu voluntariado” verificamos que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (93%), com um valor médio de 2.4 valores (satisfeito).

### Grau de Satisfação “P13. Atividades desenvolvidas no exercício do seu voluntariado.”

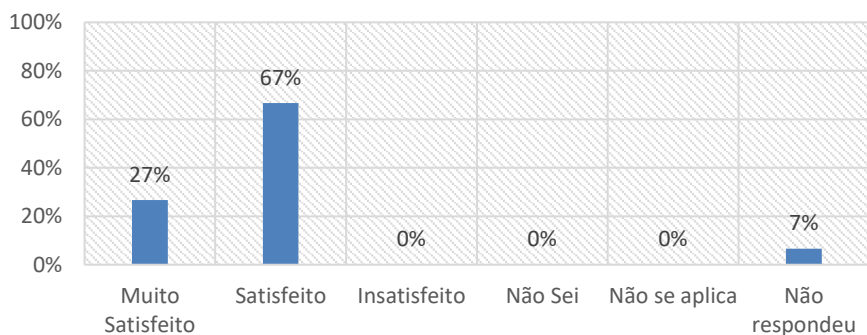


**Valor Médio: 2.4 valores (Satisfeito)**

### P14. Envolvimento/participação nas atividades da resposta social onde presta serviço

Na pergunta “Envolvimento/participação nas atividades da resposta social onde presta serviço” verificamos que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (93%), com um valor médio de 2.3 valores (satisfeito).

### Grau de Satisfação “P14. Envolvimento/participação nas atividades da resposta social onde presta serviço”



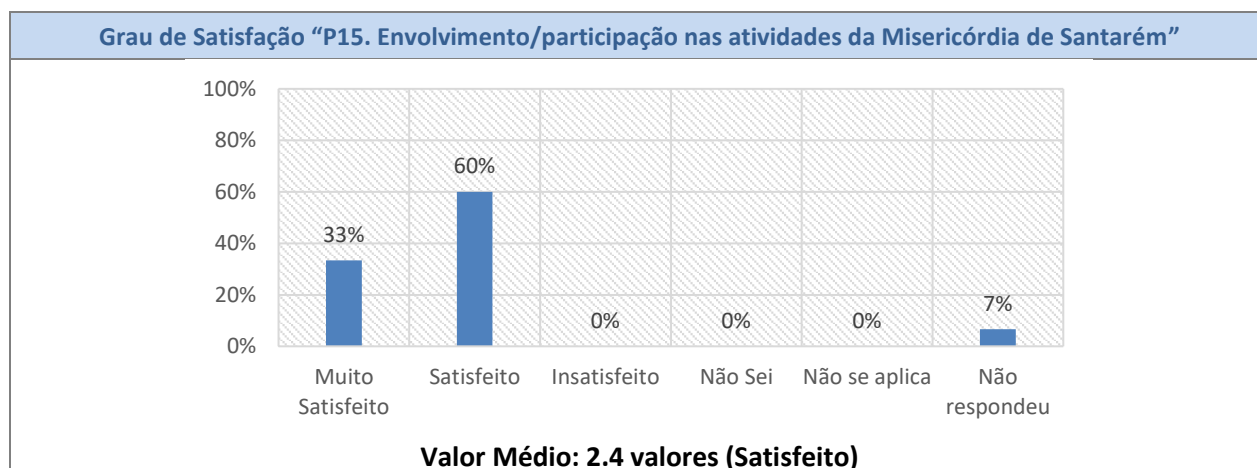
**Valor Médio: 2.3 valores (Satisfeito)**



## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

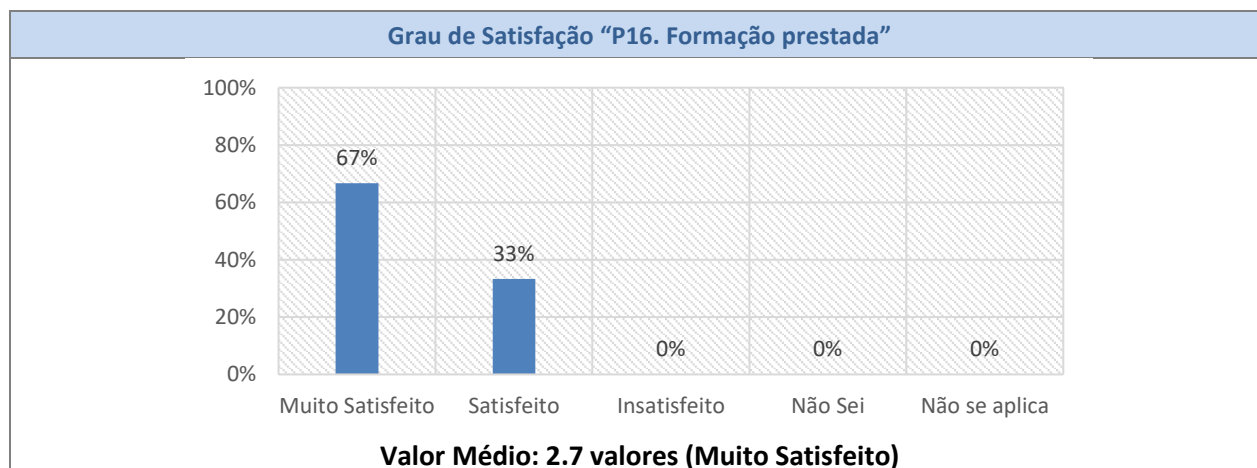
### P15. Envolvimento/participação nas atividades da Misericórdia de Santarém

Na pergunta “Envolvimento/participação nas atividades da Misericórdia de Santarém” verificamos que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (93%), com um valor médio de 2.4 valores (satisfeito).



### P16. Formação prestada

Na pergunta “Formação prestada” verificamos que a totalidade dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (100%), com um valor médio de 2.7 valores (muito satisfeito).



### P17. Respeito pelas suas reclamações, sugestões e elogios

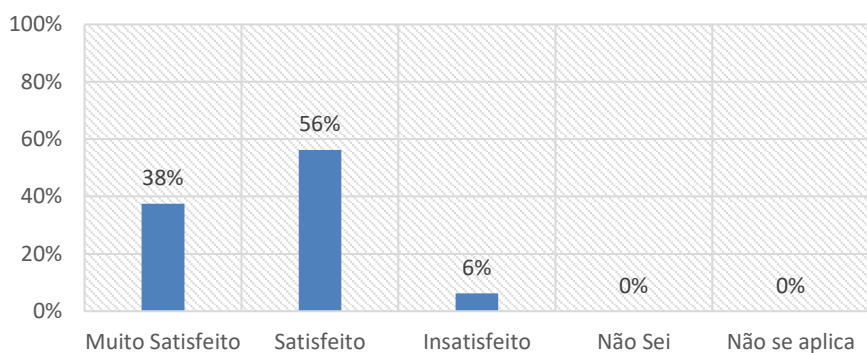
Na pergunta “Respeito pelas suas reclamações, sugestões e elogios” verificamos que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (94%), com um valor médio de 2.3 valores (satisfeito).





## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

### Grau de Satisfação “P17. Respeito pelas suas reclamações, sugestões e elogios”

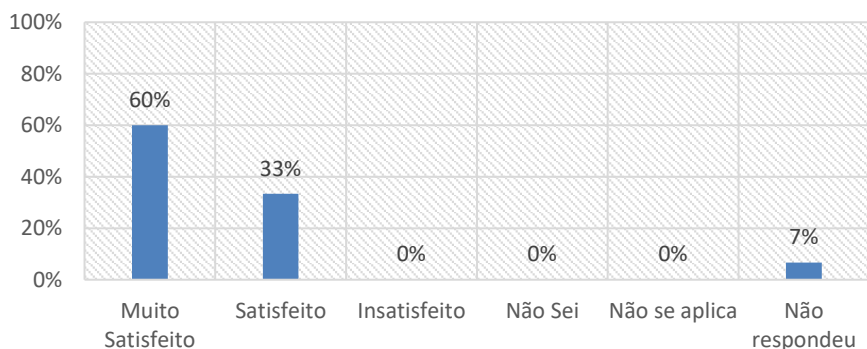


**Valor Médio: 2.3 valores (Satisfeito)**

### P18. Qual o seu grau de satisfação com a Instituição

Na pergunta “Qual o seu grau de satisfação com a Instituição” verificamos que a maioria dos inquiridos estão satisfeitos e muito satisfeitos (93%), com um valor médio de 2.6 valores (muito satisfeito).

### Grau de Satisfação “P18. Qual o seu grau de satisfação com a Instituição”

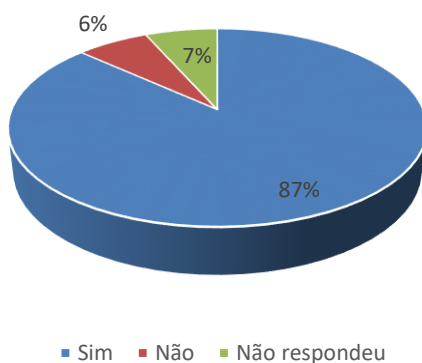


**Valor Médio: 2.6 valores (Muito Satisfeito)**

### P19. Sente que faz parte do coletivo da Instituição?

Na pergunta “Sente que faz parte do coletivo da Instituição” verificamos que a maioria dos inquiridos respondeu “sim” (87%).

### Grau de Satisfação “P19. Sente que faz parte do coletivo da Instituição?”





## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

### P20. Recomendaria esta Instituição, a um amigo ou familiar, para o exercício de voluntariado?

Na pergunta “Recomendaria esta Instituição, a um amigo ou familiar, para o exercício de voluntariado?” verificamos que a totalidade dos inquiridos respondeu “sim” (100%).



### Comentários e/ou sugestões

No quadro abaixo são apresentados os comentários e/ou sugestões dos voluntários. Foram contabilizadas 2 sugestões.

Comentários e/ou Sugestões
Melhor coordenação entre o pessoal de serviço e o voluntariado.
Melhorar o Acolhimento entre funcionários e os voluntários.

### Ações de Melhoria

As ações de melhoria encontram-se identificadas em documento próprio.

### Apresentação dos Resultados

#### Resultados Finais

Ao longo do relatório foram apresentados os resultados do grau de satisfação e do valor médio por pergunta.

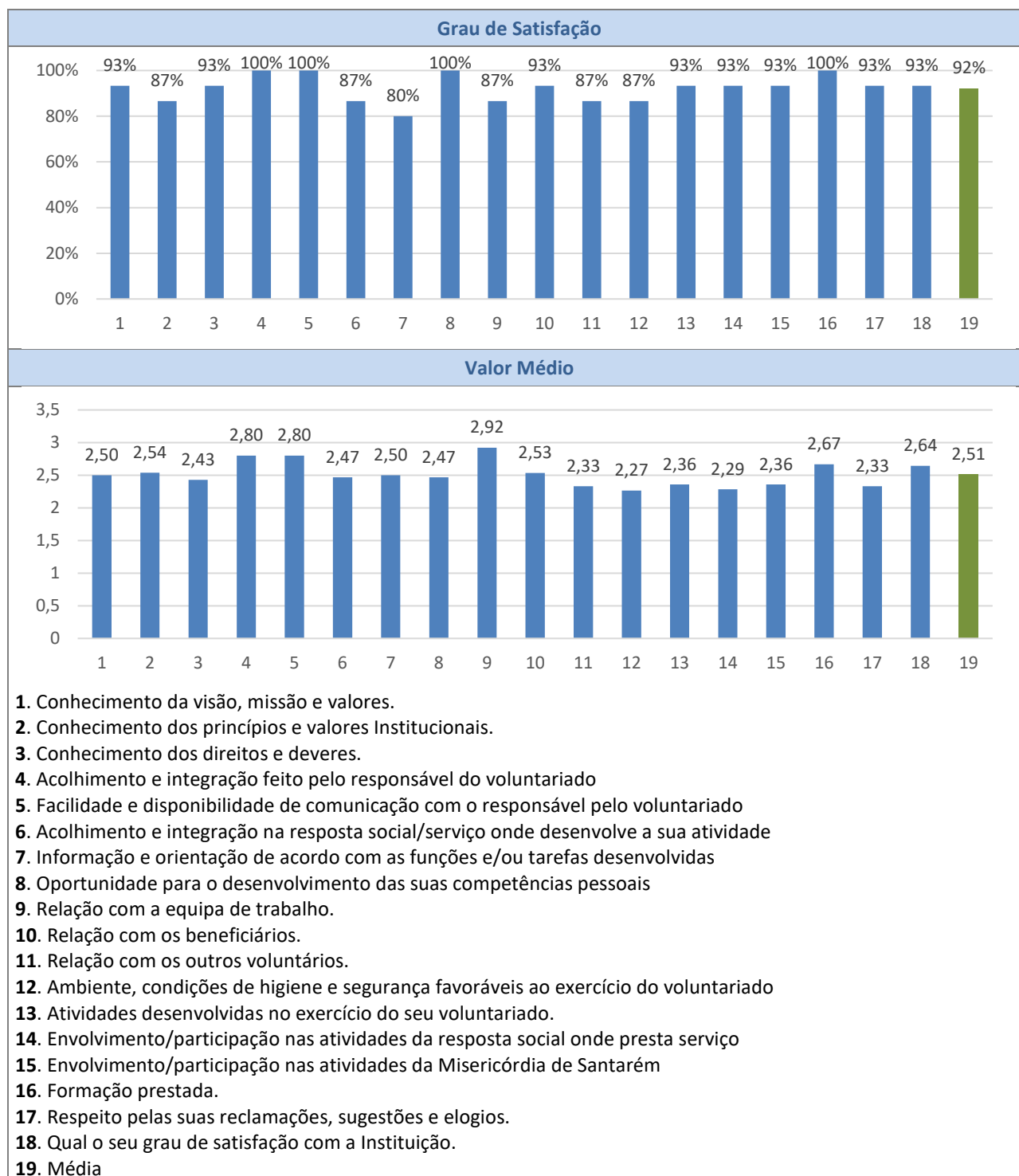
Ao analisar os resultados globais, verificamos que o **grau de satisfação global** é de **92%** e o **valor médio global** é de **2.5 valores** (muito satisfeito).

A pergunta com **menor grau de satisfação** é a “**P7. Informação e orientação de acordo com as funções e/ou tarefas desenvolvidas**” com um grau de satisfação de **80%**.



## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

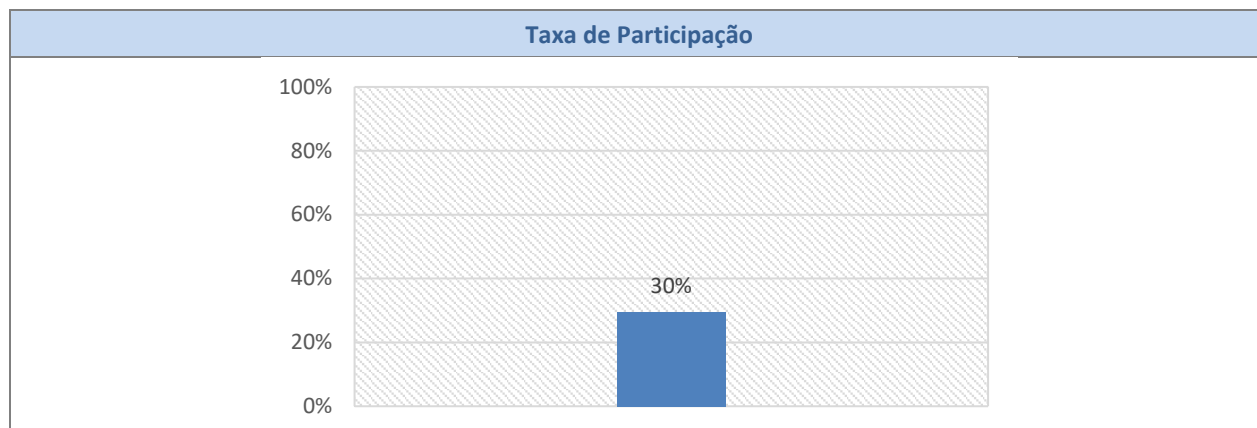
As perguntas com maior grau de satisfação são “P4. Acolhimento e integração feito pelo responsável do voluntariado”, “P5. Facilidade e disponibilidade de comunicação com o responsável pelo voluntariado”, “P8. Oportunidade para o desenvolvimento das suas competências pessoais” e “P16. Formação prestada” com um grau de satisfação de 100%.





## RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

A taxa de participação dos voluntários é de 30%. Num total de 54 voluntários, apenas 15 voluntários responderam ao questionário.



### Ações de Melhoria

As ações de melhoria encontram-se identificadas em documento próprio.