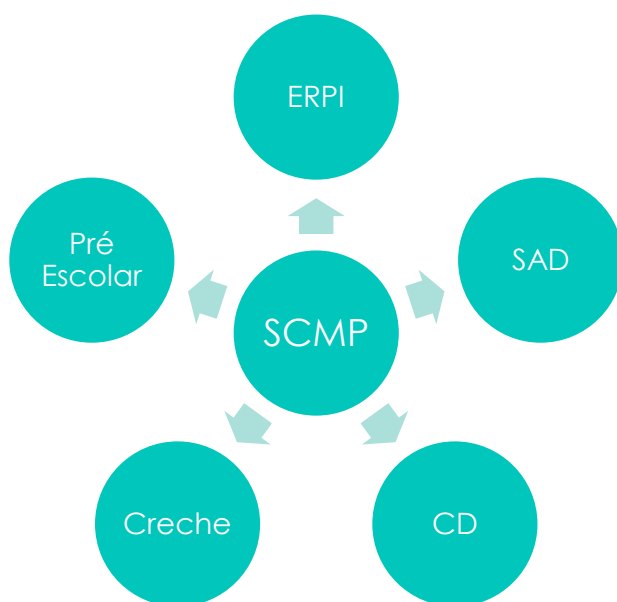


RELATÓRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO 2016



SANTA CASA

MISERICÓRDIA DE POMBAL



ÍNDICE

Índice de gráficos	3
Índice de tabelas	4
Introdução	5
Metodologia Utilizada	5
Avaliação Geral	6
Avaliação por resposta social	8
Infância	8
Creche	8
Pré-escolar	11
Idosos	15
Estrutura Residencial para Pessoas Idosas	15
Centro de dia	17
Serviço de Apoio Domiciliário	19
Colaboradores	22
Casa da Criança	23
Lar Rainha Santa Isabel	25
Parceiros	27
Comunidade	29

INDICE DE GRÁFICOS

Gráfico 1 - SATISFAÇÃO GLOBAL UTENTES SCMPOMBAL.....	7
Gráfico 2 - GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL UTENTES SCMPOMBAL.....	8
Gráfico 3 - SATISFAÇÃO GLOBAL - UTENTES CRECHE	8
Gráfico 4 - EVOLUÇÃO SATISFAÇÃO UTENTES CRECHE	9
Gráfico 5 - GRAU DE SATISFAÇÃO UTENTES CRECHE.....	9
Gráfico 6 - SATISFAÇÃO EQUIPAMENTOS – UTENTES CRECHE	10
Gráfico 7 - SATISFAÇÃO COMUNICAÇÃO – UTENTES CRECHE.....	10
Gráfico 8 - SATISFAÇÃO COLABORADORES – UTENTES CRECHE	10
Gráfico 9 - SATISFAÇÃO DIREITOS – UTENTES CRECHE	11
Gráfico 10- SATISFAÇÃO GLOBAL – UTENTES PRÉ-ESCOLAR.....	11
Gráfico 11 - GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES PRÉ-ESCOLAR.....	12
Gráfico 12 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL - PRÉ-ESCOLAR.....	12
Gráfico 13 - EVOLUÇÃO DA AVALIAÇÃO DO PARAMETRO DOS SERVIÇOS	13
Gráfico 14 - AVALIAÇÃO DAS VARIÁVEIS DO PARAMETRO SERVIÇOS.....	13
Gráfico 15 - SATISFAÇÃO PARTICIPAÇÃO UTENTES PRÉ-ESCOLAR.....	14
Gráfico 16 - EVOLUÇÃO DA PARTICIPAÇÃO INFÂNCIA	14
Gráfico 17 - SATISFAÇÃO GLOBAL UTENTES ERPI	15
Gráfico 18 - GRAU DE SATISFAÇÃO UTENTES ERPI.....	15
Gráfico 19 - EVOLUÇÃO SATISFAÇÃO UTENTES ERPI.....	16
Gráfico 20 - SATISFAÇÃO POSITIVA SERVIÇOS ERPI.....	16
Gráfico 21 - SATISFAÇÃO GLOBAL UTENTES CENTRO DE DIA	17
Gráfico 22 - EVOLUÇÃO SATISFAÇÃO UTENTES CENTRO DE DIA.....	17
Gráfico 23 - GRAU DE SATISFAÇÃO UTENTES CENTRO DE DIA	18
Gráfico 24 - CONTRIBUTO DA SCMP PARA A MELHORIA DA MINHA QUALIDADE DE VIDA - UTENTES CD19	
Gráfico 25 - SATISFAÇÃO GLOBAL UTENTES SAD	19
Gráfico 26 - GRAU DE SATISFAÇÃO UTENTES SAD	20
Gráfico 27 - EVOLUÇÃO SATISFAÇÃO SAD	20
Gráfico 28 - EVOLUÇÃO NIVEIS DE SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO 2015/2016 - INFÂNCIA/ IDOSOS	22
Gráfico 29- GRAU DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES INFANCIA.....	23
Gráfico 30 - EVOLUÇÃO DOS NIVEIS DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES 2015/2016 INFANCIA	24
Gráfico 31 - GRAU DE MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES INFANCIA.....	24
Gráfico 32 - GRAU DE SATISFAÇÃO COLABORADORES IDOSOS.....	25
Gráfico 33 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES - AREA DOS IDOSOS.....	26
Gráfico 34 - GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS.....	27

Gráfico 35 - GRAU DE SATISFAÇÃO PARCEIROS.....	28
Gráfico 36 - CONHECIMENTO DA MISERICÓRDIA DE POMBAL	29
Gráfico 37 - COMO TOMOU CONHECIMENTO DA SCMP?	29
Gráfico 38 - QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO	30
Gráfico 39 - QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO	30
Gráfico 40 - QUALIDADE DA DIVULGAÇÃO E INFORMAÇÃO	31
Gráfico 41 - RECOMENDAÇÃO DA SCMP	31

ÍNDICE DE TABELAS

Tabela 1 - Número de Questionários Distribuídos e Recebidos e Taxa de Resposta Geral	6
Tabela 2 - Taxa de Participação nos Questionários de Satisfação	6

INTRODUÇÃO

A Avaliação da Satisfação dos clientes, colaboradores e de todas as pessoas ou organizações que interagem com a Santa Casa da Misericórdia de Pombal é uma peça fundamental na estruturação de uma política de qualidade ativa que responda satisfatoriamente às necessidades e expectativas de todas as partes interessadas.

A avaliação da satisfação constitui a origem da identificação e implementação de oportunidades de melhoria, permitindo, desta forma, prestar os serviços de uma forma mais eficaz e eficiente, contribuindo para uma competitividade saudável entre instituições.

Dentro dos contornos da certificação Equass Assurance, a avaliação da satisfação tem como objetivo a melhoria do desempenho organizacional da Instituição e da prestação dos serviços.

Desta forma foi distribuído a todos os clientes ou representantes legais, colaboradores e parceiros o Questionário de Avaliação da Satisfação referente à avaliação do ano 2016.

METODOLOGIA UTILIZADA

A recolha de opiniões foi realizada tendo como base inquéritos de satisfação disponibilizados e recolhidos através das seguintes vias: em Mão, E-mail ou internet (Avaliação da Comunidade).

A entrega dos questionários visou sobretudo:

- ✚ Avaliar o grau de satisfação em relação a aspetos específicos e globais da instituição;
- ✚ Identificar pontos fortes e áreas de melhoria;
- ✚ Avaliar a qualidade dos serviços prestados pela Misericórdia de Pombal.

Os questionários foram entregues durante o mês de Março tendo sido submetidos a análise durante o mês de maio pela Equipa da Qualidade.

Os questionários foram monitorizados através de tabelas de monitorização realizadas a partir do modelo Equass Assurance.

Todos os pontos dos questionários são avaliados numa escala de 0 a 5 valores em que 0 é Nada Satisfeito e 5 é Muito Satisfeito.

AVALIAÇÃO GERAL

No que diz respeito aos questionários entregues aos utentes da Santa Casa da Misericórdia de Pombal, foram distribuídos 280 questionários e rececionados 215 válidos para análise.

Podemos afirmar que a taxa de resposta no geral foi Boa.

Nº de Questionários Distribuídos	280
Nº de Questionários Recebidos	215
Taxa de Resposta Geral	76,79%

Tabela 1 - Número de Questionários Distribuídos e Recebidos e Taxa de Resposta Geral

	Taxa de Participação nos Questionários de Satisfação		
	Questionários Distribuídos	Questionários Recebidos	Taxa de Participação
Creche	42	31	73,81%
Pré-escolar	80	68	85,00%
ERPI	71	42	59,15%
Centro de Dia	22	21	95,45%
S. Apoio Domiciliário	65	54	83,08%
Colaboradores Infância	22	22	100%
Colaboradores Idosos	52	49	94,23%
Parceiros	27	10	37,04%
Comunidade	Disponibilizado Online	15	--

Tabela 2 - Taxa de Participação nos Questionários de Satisfação

Satisfação Global - Utentes SCMPOMBAL

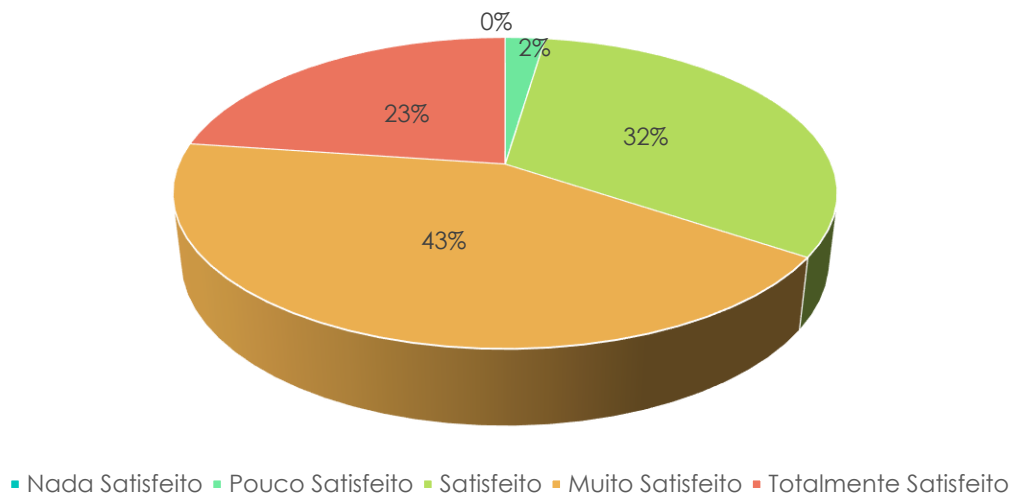


Gráfico 1 - SATISFAÇÃO GLOBAL UTENTES SCMPOMBAL

Nas 5 respostas sociais de apoio da Misericórdia de Pombal, foram consideradas 8 dimensões através das quais se pretendeu avaliar diversos aspetos:

- ✚ Prestígio da Organização
- ✚ Equipamentos;
- ✚ Comunicação;
- ✚ Direitos;
- ✚ Colaboradores;
- ✚ Planos Individuais;
- ✚ Participação;
- ✚ Serviços.

De acordo com o gráfico anteriormente apresentado apuramos que numa avaliação geral praticamente todos os clientes, tanto do setor da infância como do setor dos idosos, se encontram satisfeitos.

Ainda conforme indicado no gráfico seguinte o parâmetro que gera mais satisfação entre os inquiridos é o dos colaboradores, revendo assim a excelência dos colaboradores da Misericórdia de Pombal.

A formação dos mesmos tem sido um objetivo ao longo dos anos da Instituição, tentando ter uma equipa multidisciplinar, em ambas as áreas de apoio, disponível para todos os clientes e familiares.

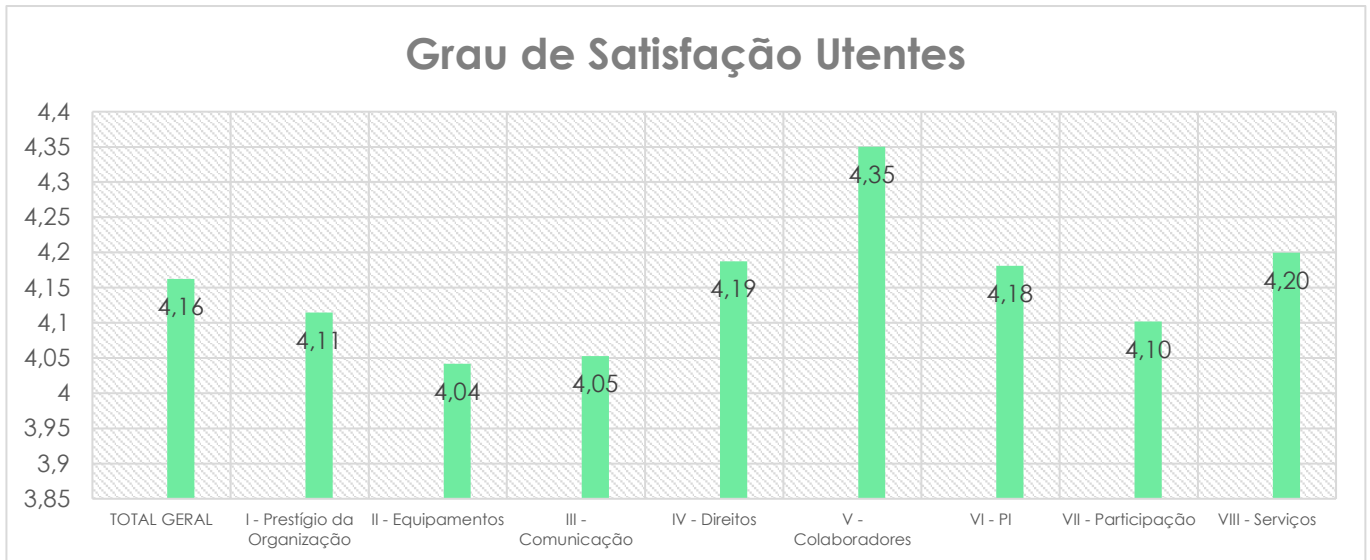


Gráfico 2 - GRAU DE SATISFAÇÃO GERAL UTENTES SCMPOMBAL

AValiação por Resposta Social

INFÂNCIA

CRECHE

De acordo com os dados recolhidos através dos questionários de avaliação da satisfação aplicados, podemos constatar que os pais das crianças que frequentam esta resposta social se encontram satisfeitos nas diferentes áreas avaliadas.

A maioria dos inquiridos (49%) refere estar muito satisfeito com o funcionamento da resposta social Creche da Casa da Criança, percentagem muito similar à resposta de "Totalmente satisfeito" que apresenta uma taxa de 48%. Desta forma, podemos afirmar que 97% dos familiares das crianças se encontra com um bom nível de satisfação com o funcionamento da resposta social Creche.

SATISFAÇÃO GLOBAL - UTENTES CRECHE



Gráfico 3 - SATISFAÇÃO GLOBAL - UTENTES CRECHE

Podemos ainda verificar através do gráfico seguinte que ao longo dos anos 2014, 2015 e 2016 a Satisfação Geral com a Casa da Criança tem vindo a aumentar, revelando que ao longo dos anos têm sido tidas em conta as sugestões de todos os pais, ajustando os serviços de acordo com as necessidades apresentadas.

EVOLUÇÃO SATISFAÇÃO UTENTES CRECHE

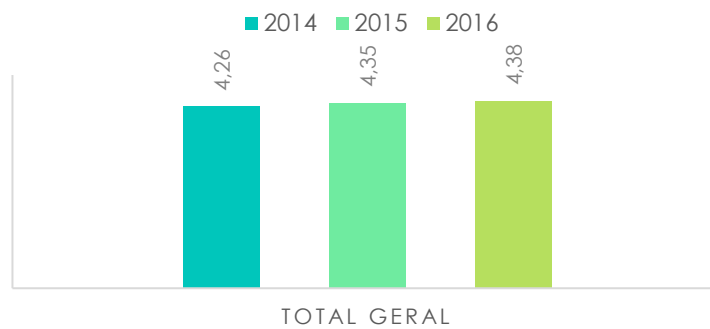


Gráfico 4 - EVOLUÇÃO SATISFAÇÃO UTENTES CRECHE

O nível de satisfação mais elevado na resposta social da Creche refere-se, à semelhança do ano transato, aos colaboradores com uma pontuação de 4,69, numa escala de 0 a 5, seguindo-se a satisfação com o parâmetro dos direitos dos utentes que apresenta uma pontuação de 4,48.

GRAU DE SATISFAÇÃO UTENTES



Gráfico 5 - GRAU DE SATISFAÇÃO UTENTES CRECHE

Os resultados apresentados nesta resposta social referem-se a 31 questionários recebidos dos 42 entregues, logo se depreende que a taxa de participação nesta resposta social foi de 73,81%, como já tinha sido referido no quadro resumo anteriormente apresentado.

SATISFAÇÃO EQUIPAMENTOS - UTENTES

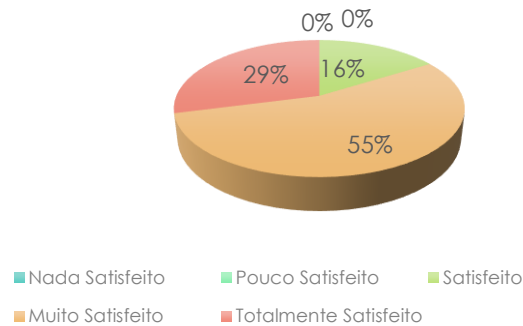


Gráfico 6 - SATISFAÇÃO EQUIPAMENTOS – UTENTES CRECHE

SATISFAÇÃO COMUNICAÇÃO - UTENTES

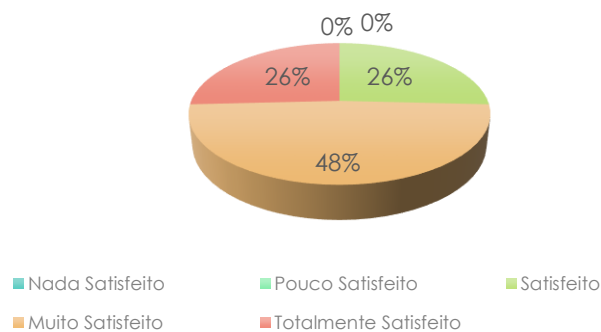


Gráfico 7 - SATISFAÇÃO COMUNICAÇÃO – UTENTES CRECHE

SATISFAÇÃO COLABORADORES - UTENTES

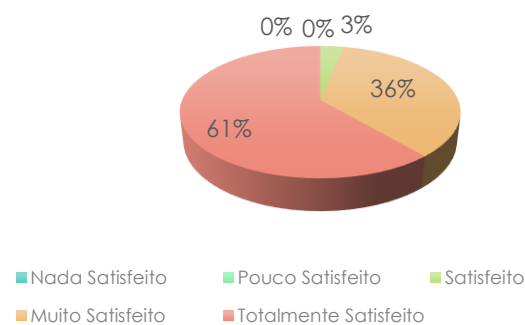


Gráfico 8 - SATISFAÇÃO COLABORADORES – UTENTES CRECHE

SATISFAÇÃO DIREITOS - UTENTES

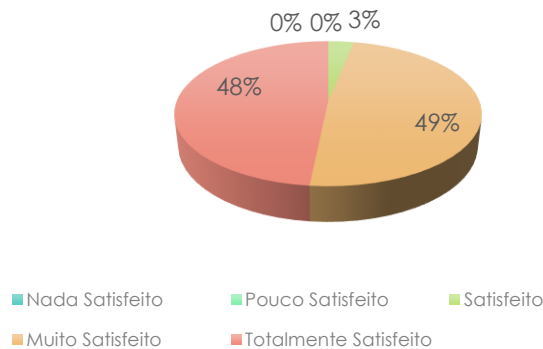


Gráfico 9 - SATISFAÇÃO DIREITOS – UTENTES CRECHE

Através dos gráficos anteriormente apresentados podemos afirmar que todos os pais das crianças da resposta social creche se encontram satisfeitos com os serviços da instituição. Podemos ainda comprovar a satisfação com a disponibilidade demonstrada pelos colaboradores, respeito e eficiência na sua relação com as crianças e com os respetivos encarregados de educação.

Verificamos ainda a satisfação com os equipamentos disponibilizados pela instituição, demonstrando as boas condições para o crescimento e desenvolvimento das crianças.

PRÉ-ESCOLAR

Os questionários apresentados nesta Resposta Social referem-se a 62 questionários recebidos dos 80 entregues, sendo a taxa de participação nesta Resposta Social de 85%.

Podemos verificar através do gráfico seguinte que todos os inquiridos têm satisfação positiva em relação ao funcionamento do Pré-escolar da Casa da Criança.

SATISFAÇÃO GLOBAL - UTENTES

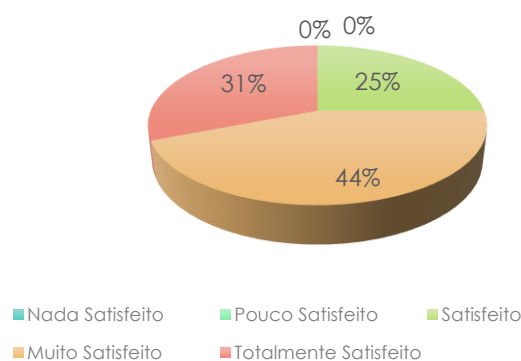


Gráfico 10- SATISFAÇÃO GLOBAL – UTENTES PRÉ-ESCOLAR

Analisando as 8 áreas do questionário, e de acordo com o gráfico abaixo apresentado, podemos afirmar que à semelhança da Resposta Social Creche, também no Pré-escolar os Colaboradores são o parâmetro mais bem classificado com uma média de 4,54 valores numa escala de 0 a 5.

No entanto, contrariamente à Creche, o segundo parâmetro mais elevado no Pré-escolar é os Serviços com uma pontuação de 4,46.

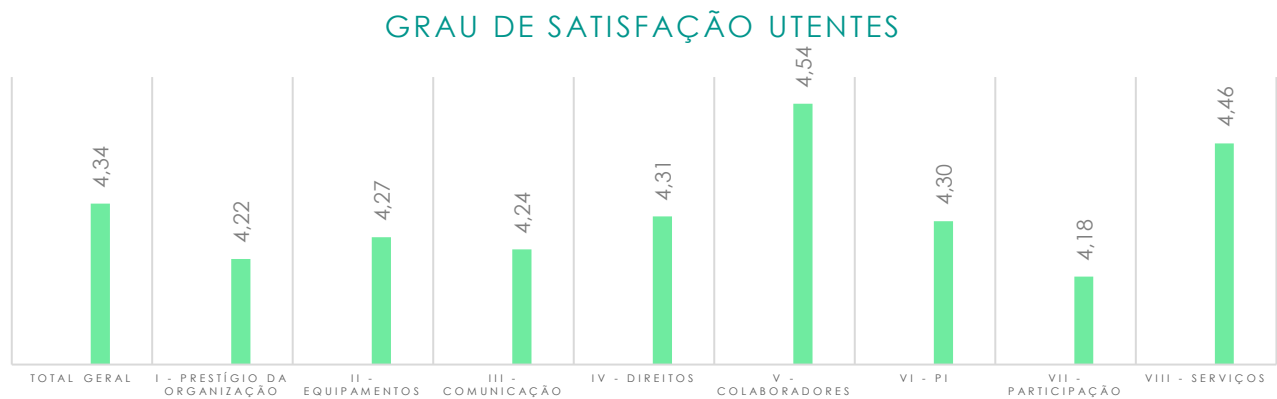


Gráfico 11 - GRAU DE SATISFAÇÃO DOS UTENTES PRÉ-ESCOLAR

Verifica-se ainda uma tendência positiva na satisfação geral dos utentes ao longo dos últimos 3 anos.

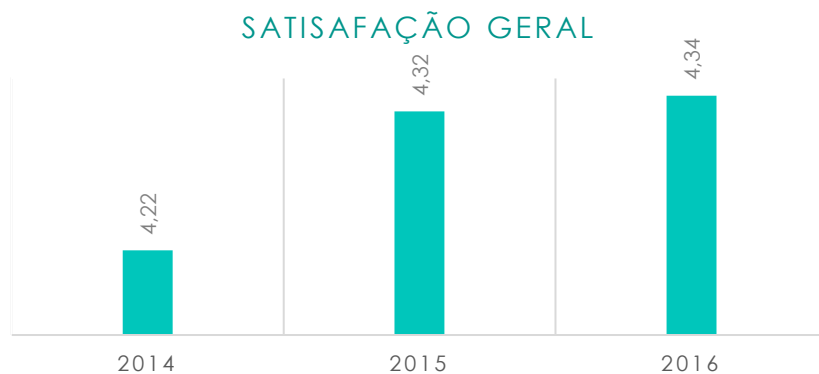


Gráfico 12 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO GERAL - PRÉ-ESCOLAR

Os serviços são parâmetro que ao longo dos últimos anos tem aumentado, conforme podemos constatar no gráfico seguinte.

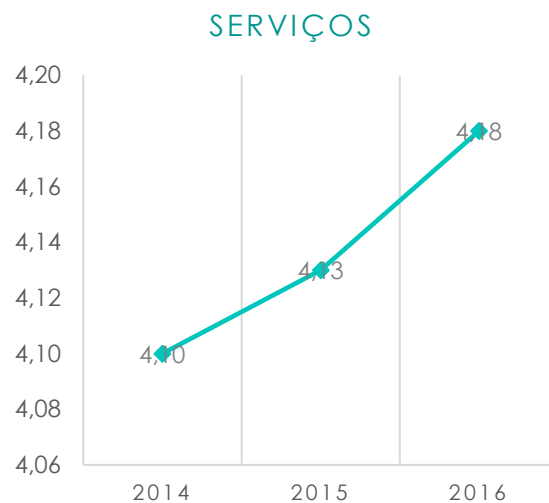


Gráfico 13 - EVOLUÇÃO DA AVALIAÇÃO DO PARAMETRO DOS SERVIÇOS

Ainda dentro do parâmetro Serviços podemos referir que a área da Nutrição e alimentação é a mais bem classificada pelos inquiridos, reforçando a qualidade da alimentação servida e todos os cuidados mantidos com uma alimentação adaptada ao crescimento saudável das crianças.

Não obstante, todos os outros tópicos do parâmetro serviços se encontram bem classificados, ou seja, com pontuações acima de 4 valores.

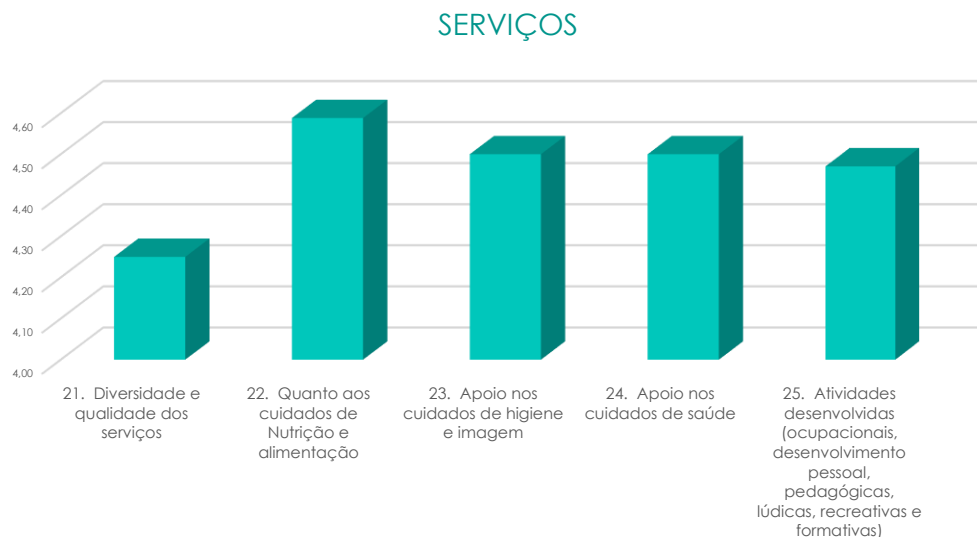


Gráfico 14 - AVALIAÇÃO DAS VARIÁVEIS DO PARAMETRO SERVIÇOS

SATISFAÇÃO PARTICIPAÇÃO- UTENTES

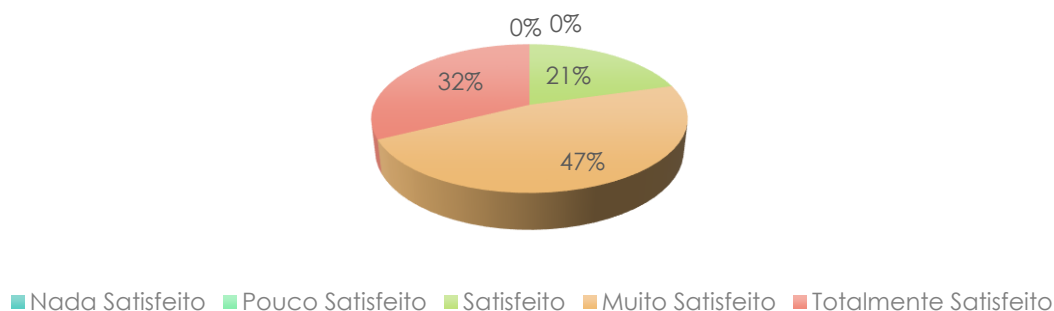


Gráfico 15 - SATISFAÇÃO PARTICIPAÇÃO UTENTES PRÉ-ESCOLAR

Quanto ao tópico da Participação, que engloba questões relacionadas com a participação do utente no serviço prestado, bem como o respeito e consideração que é dado às sugestões apresentadas pelos clientes, constata-se que todos os inquiridos revelam satisfação positiva. A maioria revela mesmo que se encontra Muito Satisfeito, quando questionado acerca destes tópicos.

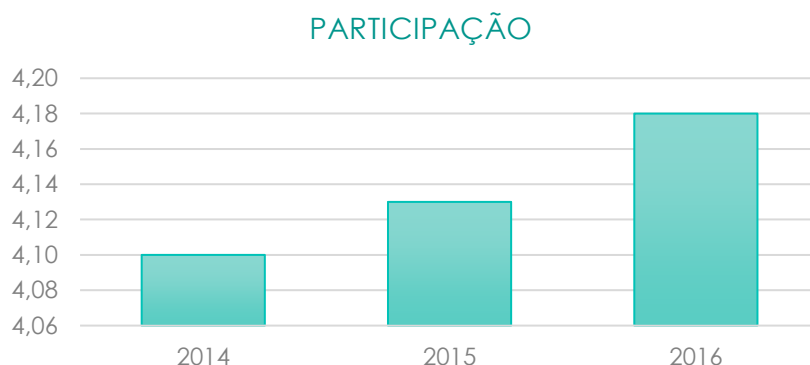


Gráfico 16 - EVOLUÇÃO DA PARTICIPAÇÃO INFÂNCIA

Este tópico revela também uma tendência positiva ao longo dos últimos 3 anos, podendo justificar esta constante subida, com o facto de se ter correspondido às necessidades apresentadas pelos pais, uma delas relacionada com o horário de abertura da Casa da Criança, alterado no ano 2016 para 15 minutos mais cedo, ou seja 7:45m.

IDOSOS

ESTRUTURA RESIDENCIAL PARA PESSOAS IDOSAS

De acordo com os dados recolhidos através dos questionários de avaliação da satisfação podemos afirmar que a maioria dos utentes se encontra com satisfação positiva (88%).

SATISFAÇÃO GLOBAL - UTENTES

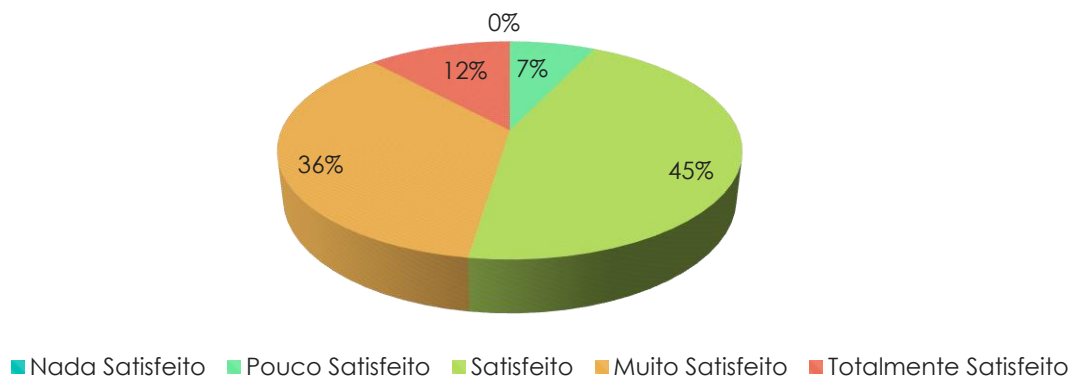


Gráfico 17 - SATISFAÇÃO GLOBAL UTENTES ERPI

De acordo com o gráfico abaixo apresentado podemos referir que todos os parâmetros avaliados apresentam resultados positivos, sendo os equipamentos o ponto melhor avaliado pelos inquiridos.

Esta pontuação elevada poderá estar associada, às obras de melhoria dos equipamentos e das condições das instalações do Lar Rainha Santa Isabel.

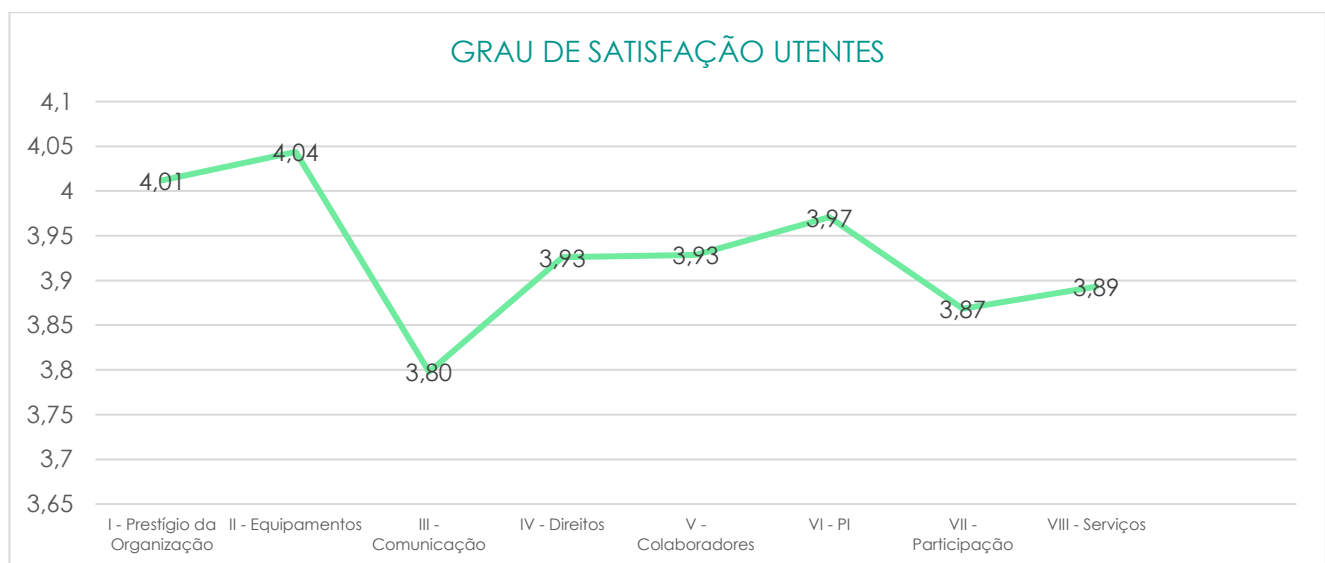


Gráfico 18 - GRAU DE SATISFAÇÃO UTENTES ERPI

O ponto VI – Plano individual revela uma tendência positiva ao longo dos últimos 3 anos conforme gráfico abaixo apresentado.

Isto poderá revelar uma maior proximidade entre a equipa técnica e a família e/ou utente, no planeamento individual do utente na Instituição.

EVOLUÇÃO SATISFAÇÃO UTENTES ERPI

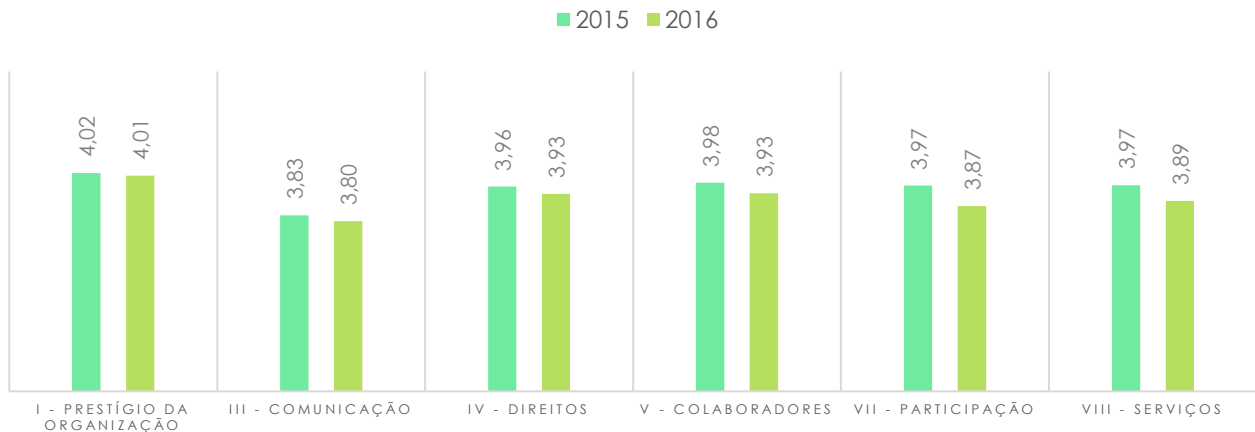


Gráfico 19 - EVOLUÇÃO SATISFAÇÃO UTENTES ERPI

Nos restantes pontos avaliados no questionário de satisfação, denota-se um ligeiro decréscimo nos níveis de satisfação em relação ao ano de 2015, facto que podemos considerar estar associado a uma reestruturação dos serviços e à ausência de alguns elementos da equipa técnica ao longo ano de 2016.

Dentro da resposta social Estrutura Residencial para Pessoas Idosas, podemos ainda afirmar que dentro do sector dos serviços alguns parâmetros com satisfação positiva aumentaram, outras mantiveram-se nos valores já alcançados em 2015, conforme demonstrado de seguida.

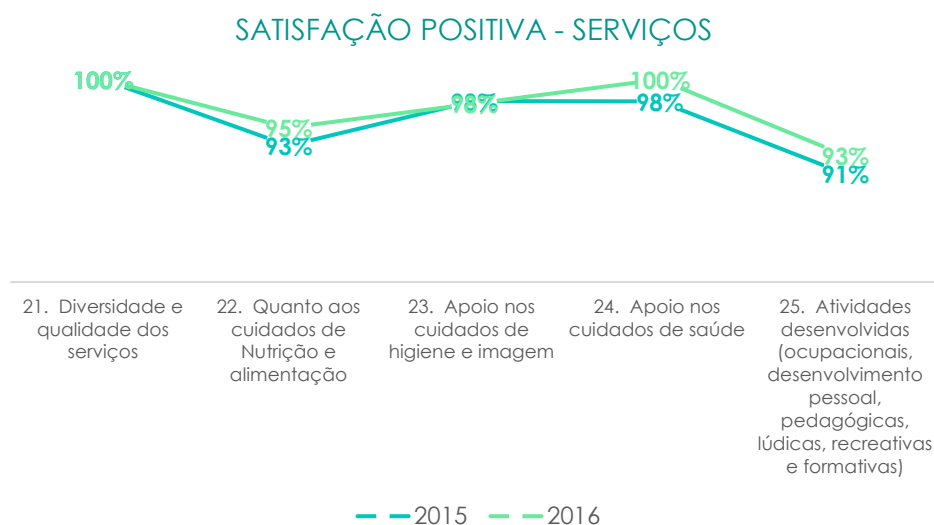


Gráfico 20 - SATISFAÇÃO POSITIVA SERVIÇOS ERPI

CENTRO DE DIA

Na resposta social de Centro de Dia verificamos que à semelhança da ERPI a grande maioria dos utentes de encontra com satisfação positiva em relação ao funcionamento em geral da resposta social.

SATISFAÇÃO GLOBAL - UTENTES

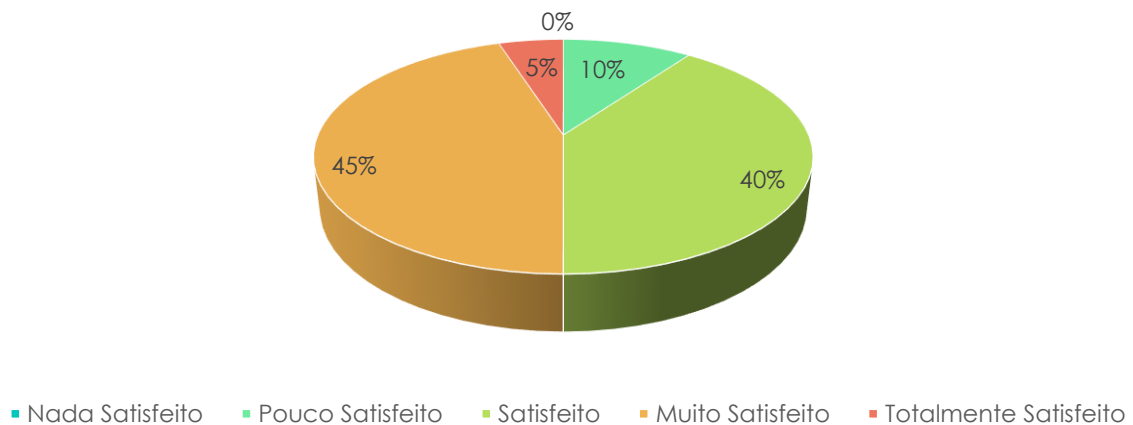


Gráfico 21 - SATISFAÇÃO GLOBAL UTENTES CENTRO DE DIA

Em relação aos tópicos avaliados no questionário, verificamos que todos se encontram com valores acima de 3.

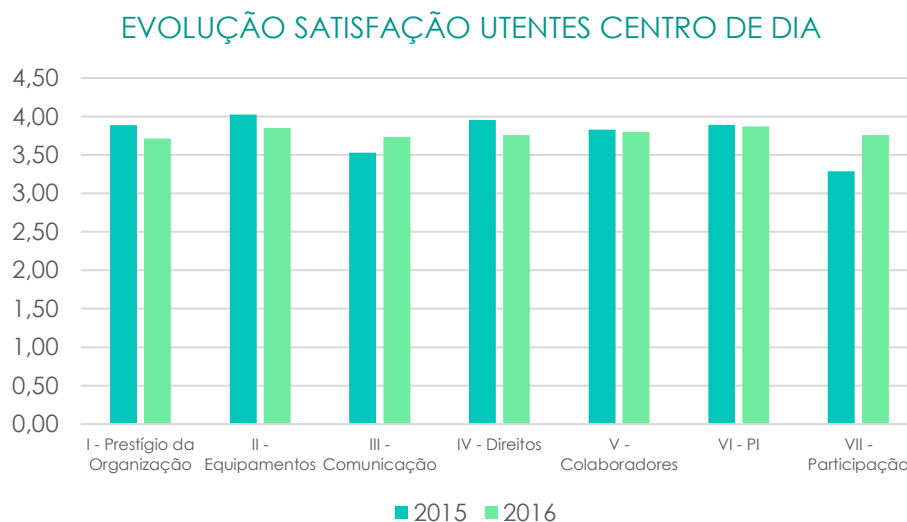


Gráfico 22 - EVOLUÇÃO SATISFAÇÃO UTENTES CENTRO DE DIA

Destacamos do gráfico anteriormente apresentado o aumento da satisfação com o parâmetro da Comunicação, e com a Participação.

Comprova-se assim que o utentes de centro de dia têm uma participação mais ativa e procurando obter mais informação das atividades que decorrem, bem como estar mais informados acerca de regulamentos e/ou funcionamento da instituição.

O facto de demonstrarem uma maior proatividade confirma-se com o aumento da participação e da satisfação com a sua própria participação e envolvimento.

Para os pontos que apresentam pequenos decréscimos serão revistas as estratégias para o conseqüente aumento dos mesmos, no entanto, à semelhança da resposta social Estrutura Residencial para pessoas idosas, pode dever-se à reestruturação dos serviços e ausência de elementos da Equipa Técnica e dos serviços no ano de 2016.

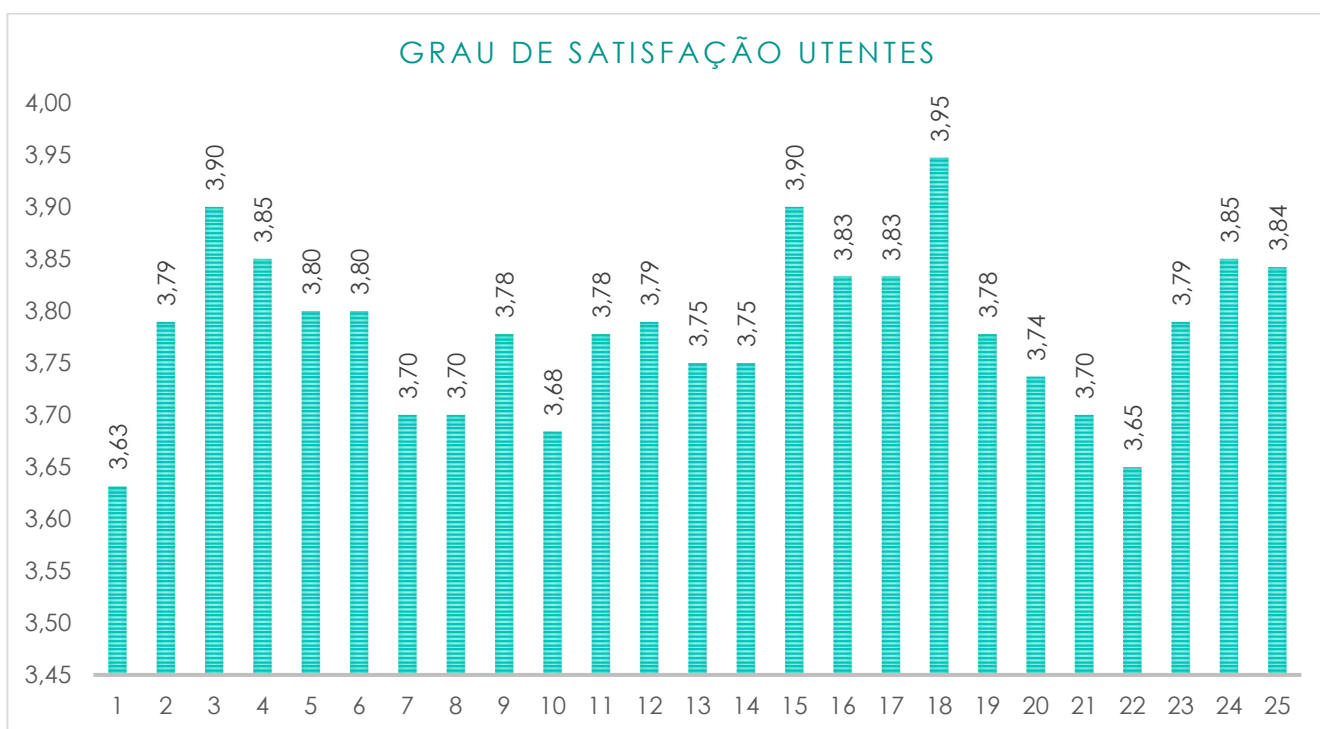


Gráfico 23 - GRAU DE SATISFAÇÃO UTENTES CENTRO DE DIA

Conforme gráfico anteriormente apresentado, confirmamos que o maior nível de satisfação apresentado na resposta de Centro de Dia, corresponde à questão 18 do questionário aplicado com uma avaliação média de 3,95.

A pergunta 18 refere-se ao contributo da SCM Pombal para a melhoria da qualidade do utente, e de acordo com o gráfico apresentado a grande maioria revela estar Muito Satisfeito com esse contributo da Misericórdia na sua vida.

CONTRIBUTO DA SCMP PARA A MELHORIA DA MINHA QUALIDADE DE VIDA

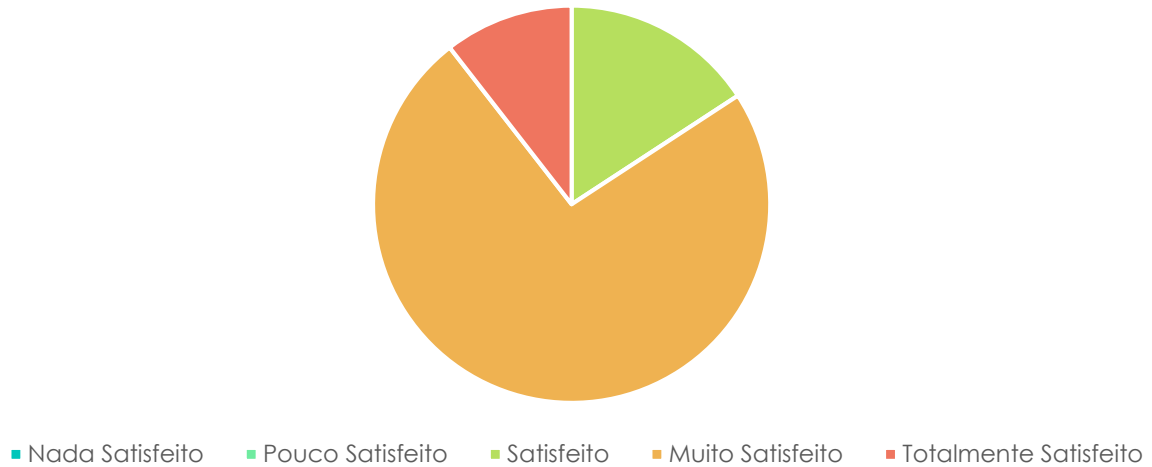


Gráfico 24 - CONTRIBUTO DA SCMP PARA A MELHORIA DA MINHA QUALIDADE DE VIDA - UTENTES CD

SERVIÇO DE APOIO DOMICILIÁRIO

Em conformidade com os resultados obtidos através dos questionários aplicados, afirmamos que a totalidade dos inquiridos relativamente à resposta social de Serviço de Apoio Domiciliário revela satisfação positiva na generalidade dos serviços prestados por esta resposta social, conforme atestamos abaixo.

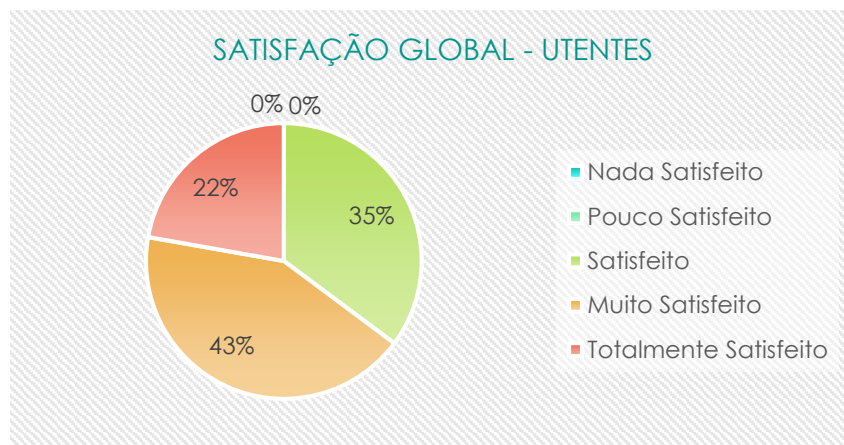


Gráfico 25 - SATISFAÇÃO GLOBAL UTENTES SAD

Os resultados obtidos em todas as perguntas foram bastante positivos tendo-se revelado sempre resultados superiores a 3,50, numa escala de 0 a 5. Os resultados mais elevados verificam-se ao nível dos colaboradores, seguindo-se o parâmetro dos direitos, do plano individual e da participação com uma avaliação média de 4,21.

GRAU DE SATISFAÇÃO UTENTES

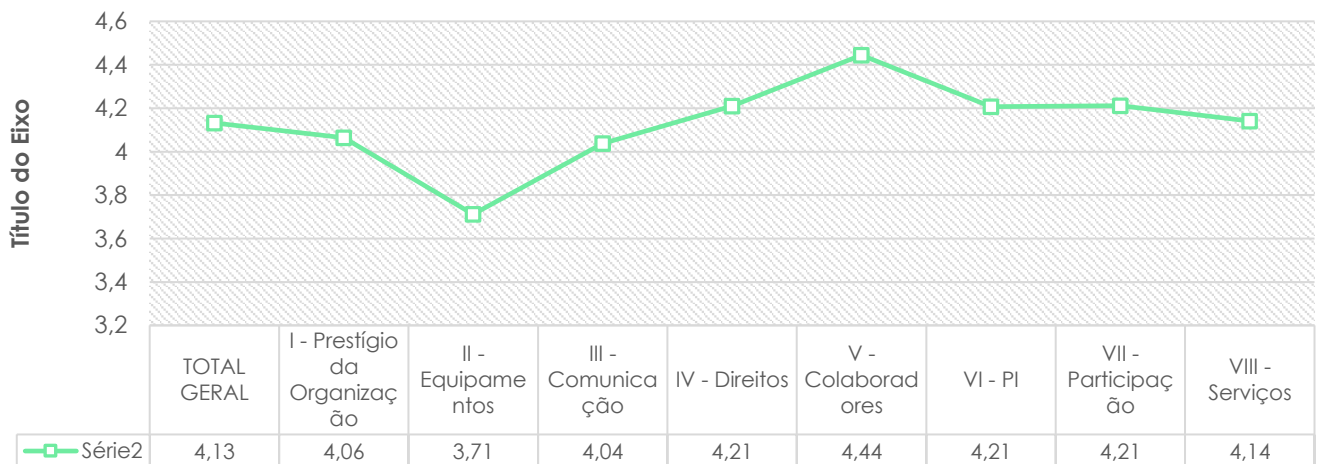


Gráfico 26 - GRAU DE SATISFAÇÃO UTENTES SAD

Podemos justificar esta avaliação no parâmetro dos colaboradores, tendo em conta que no Serviço de Apoio Domiciliário existe uma maior relação de proximidade e vinculação entre o colaborador e o utente.

Tendo em conta a especificidade desta resposta social é prática da Instituição a existência de um elemento fixo na equipa que presta o serviço no domicílio do utente, gerando por parte do utente e família uma maior confiança e empatia uma vez que desta forma o colaborador conhece de uma melhor forma os gostos pessoais, hábitos e as rotinas do utente.

EVOLUÇÃO SATISFAÇÃO UTENTES SAD

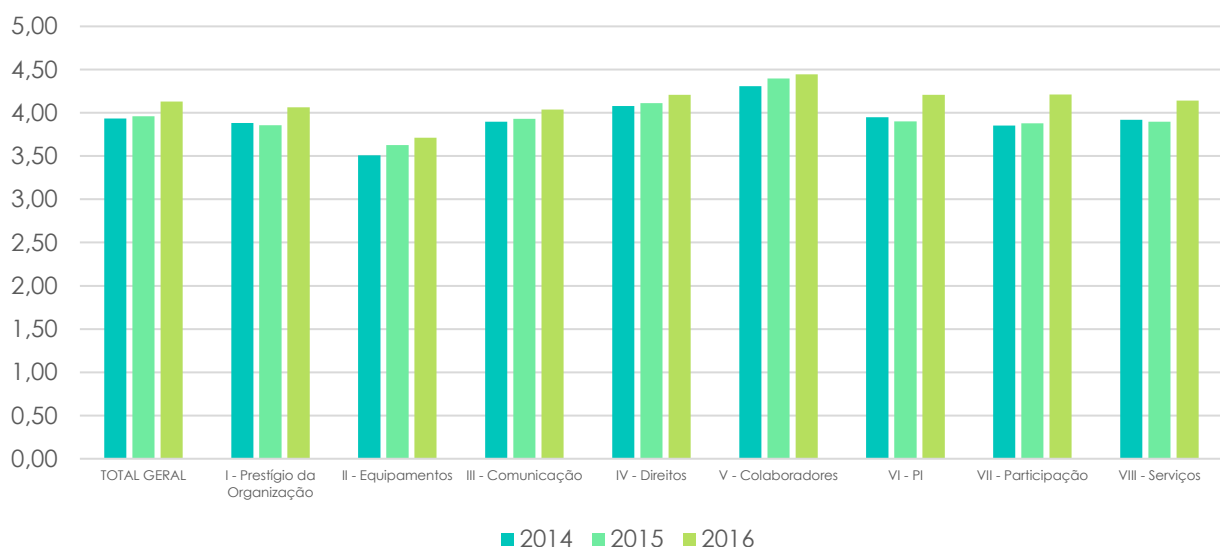


Gráfico 27 - EVOLUÇÃO SATISFAÇÃO SAD

De acordo com o gráfico acima apresentado podemos verificar que na maioria dos parâmetros tem existido uma tendência positiva ao longo dos últimos anos.

Salientamos ainda que, em relação ao ano transato, todos os tópicos avaliados tiveram uma variação positiva.

Este facto deve-se à constante aposta na melhoria dos serviços e da qualidade dos mesmos ao nível do apoio domiciliário, tendo em conta que esta será a resposta do futuro como vem sendo afirmado por várias entidades e organismos oficiais.

COLABORADORES

No que toca aos colaboradores da Misericórdia de Pombal a sua satisfação é também ela avaliada com base num questionário.

Embora distinto do aplicado aos clientes e/ou responsáveis, o questionário aplicado aos colaboradores visa saber principalmente como se encontram os níveis de satisfação e motivação em relação a diversos tópicos.

No parâmetro da satisfação, o questionário pretende avaliar parâmetros como a satisfação com as instalações e equipamentos disponíveis para execução do seu trabalho, o sistema de avaliação de desempenho, a clareza na atribuição de funções no desempenho do seu trabalho, o espírito de equipa entre outros.

Em relação à motivação pretende-se avaliar se o colaborador se sente reconhecido pelo trabalho realizado, se está realizado na função que ocupa e se acha que poderá ter possibilidade de se poder vir a desenvolver profissionalmente dentro da estrutura da organização.

Numa avaliação geral, e de acordo com o gráfico apresentado de seguida, os colaboradores da área da infância apresentam níveis de satisfação e motivação mais elevados.

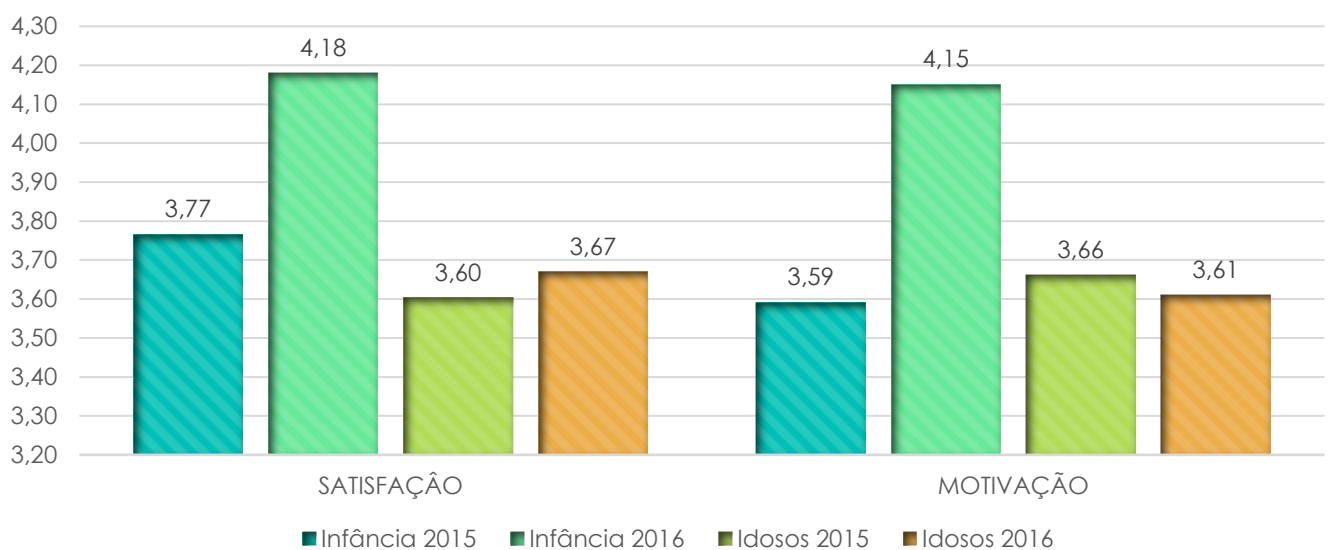


Gráfico 28 - EVOLUÇÃO NÍVEIS DE SATISFAÇÃO E MOTIVAÇÃO 2015/2016 - INFÂNCIA/ IDOSOS

Conseguimos apurar através do gráfico anteriormente apresentado que na Infância, tanto os níveis de satisfação como de motivação aumentaram em relação ao ano de 2015. Contudo no setor dos idosos o nível de satisfação aumentou, mas a motivação dos colaboradores teve um pequeno decréscimo de 0,05 em relação ao ano antecedente.

CASA DA CRIANÇA

Na área da infância foram aplicados 22 questionários, o correspondente ao quadro pessoal deste sector. Os questionários preenchidos foram também 22, revelando uma taxa de resposta de 100%, como já anteriormente referido (TABELA 2).

Os questionários aplicados no setor da infância revelam 100% de respostas positivas.

Em relação ao nível de satisfação todos os parâmetros avaliados apresentam resultados satisfatórios. Salienta-se que os colaboradores da área da infância revelam os níveis mais altos de satisfação no que toca às condições de higiene, saúde e segurança no trabalho, seguindo-se a satisfação com as instalações e os equipamentos disponíveis, conforme podemos verificar no gráfico abaixo apresentado.

GRAU DE SATISFAÇÃO - COLABORADORES

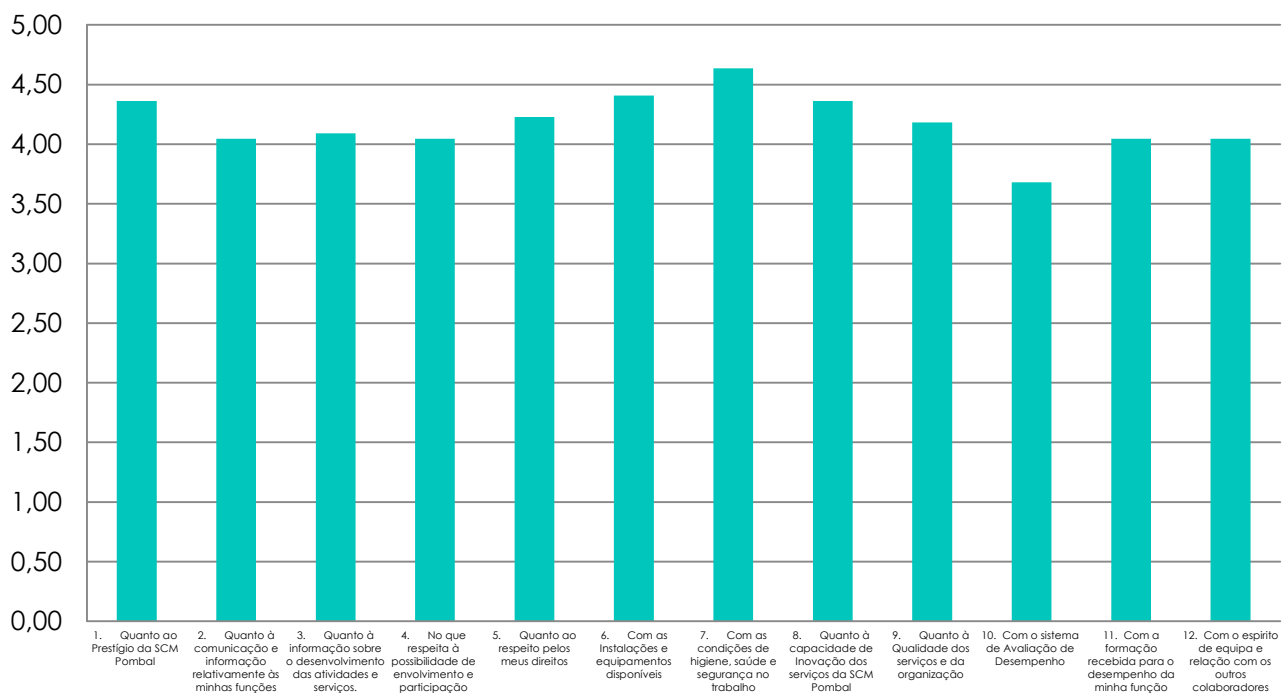


Gráfico 29- GRAU DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES INFANCIA

Ainda em relação aos colaboradores da infância evidencia-se a tendência positiva nos resultados comparativamente a 2015. Apenas no "Prestígio da SCMP" se nota uma pequena descida que não se considera relevante.

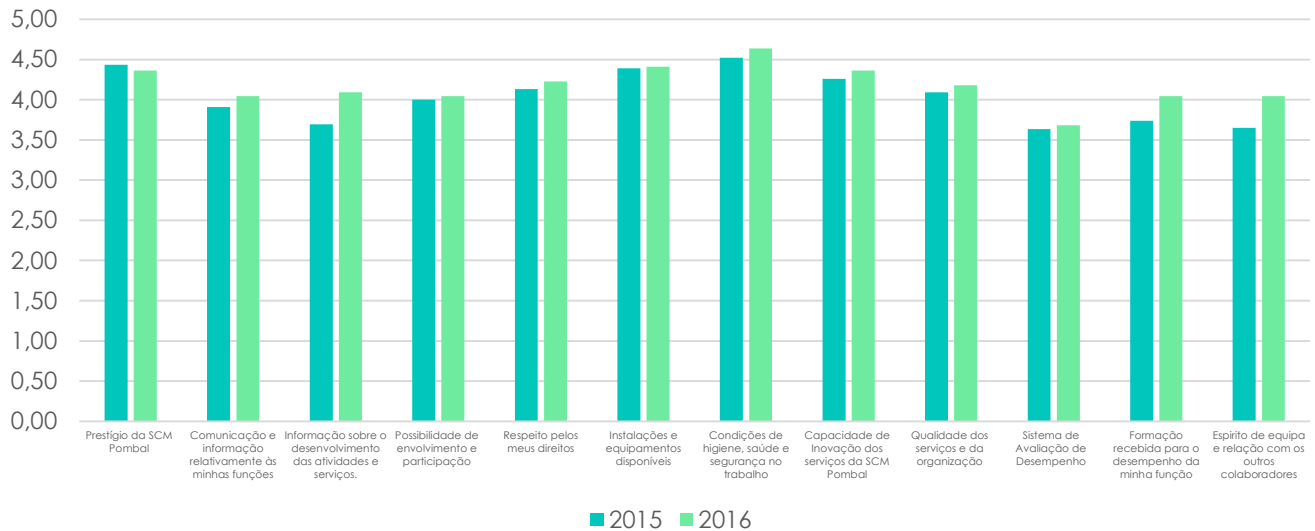


Gráfico 30 - EVOLUÇÃO DOS NÍVEIS DE SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES 2015/2016 INFANCIA

Os resultados mais favoráveis estão relacionadas com a informação que é dada aos colaboradores acerca de atividades e serviços desenvolvidos pela instituição, na formação recebida pelos colaboradores e no espírito de equipa.

No parâmetro da motivação, os colaboradores da área da infância encontram-se maioritariamente motivados com a realização pessoal na função que desempenham na instituição.

O parâmetro que menos motiva os colaboradores de acordo com o gráfico apresentado de seguida é o "reconhecimento do trabalho realizado". Serão consideradas e desenvolvidas estratégias que possibilitem, no próximo ano, aumentar o nível de satisfação em relação a este ponto.

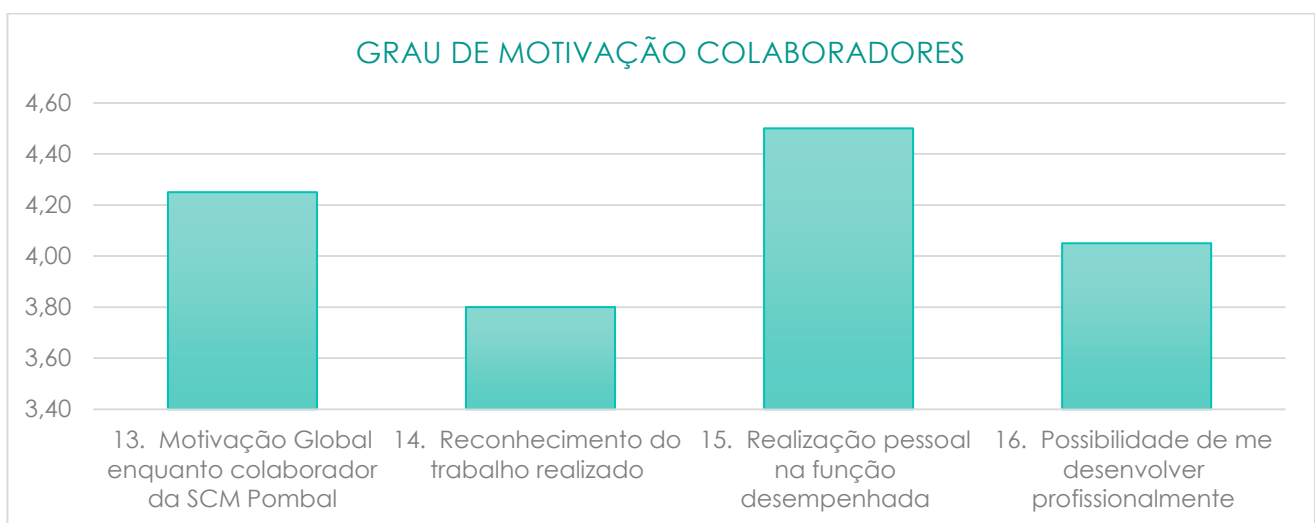


Gráfico 31 - GRAU DE MOTIVAÇÃO DOS COLABORADORES INFANCIA

LAR RAINHA SANTA ISABEL

Nos colaboradores afetos à área dos idosos foram entregues 52 questionários, sendo que apenas 49 foram recebidos devidamente preenchidos, o que efetiva uma taxa de resposta de 94,23% conforme apresentado no quadro resumo.

Neste setor a percentagem de respostas positivas é de 91,84%.

Enquanto no setor da infância os parâmetros avaliados pelo questionário de satisfação apresentam resultados muito semelhantes em todas as variáveis, no setor dos idosos os resultados apresentam entre si uma maior discrepância. Facto que pode estar associado aos horários de trabalho mais variados (ex. turnos), ao maior número de elementos do quadro de pessoal e à exigência psicológica e física associada ao trabalho com os idosos.

Mesmo assim tendo em consideração estas variáveis, na sua maioria, os colaboradores inquiridos revelam estar satisfeitos, destacando que o seu maior nível de satisfação se associa ao Prestígio da Misericórdia de Pombal. Para a maioria dos colaboradores do Lar Rainha Santa Isabel é prestigiante trabalhar nesta Instituição.

Segue-se a satisfação elevada com as condições de higiene, saúde e segurança no trabalho.

GRAU DE SATISFAÇÃO - COLABORADORES

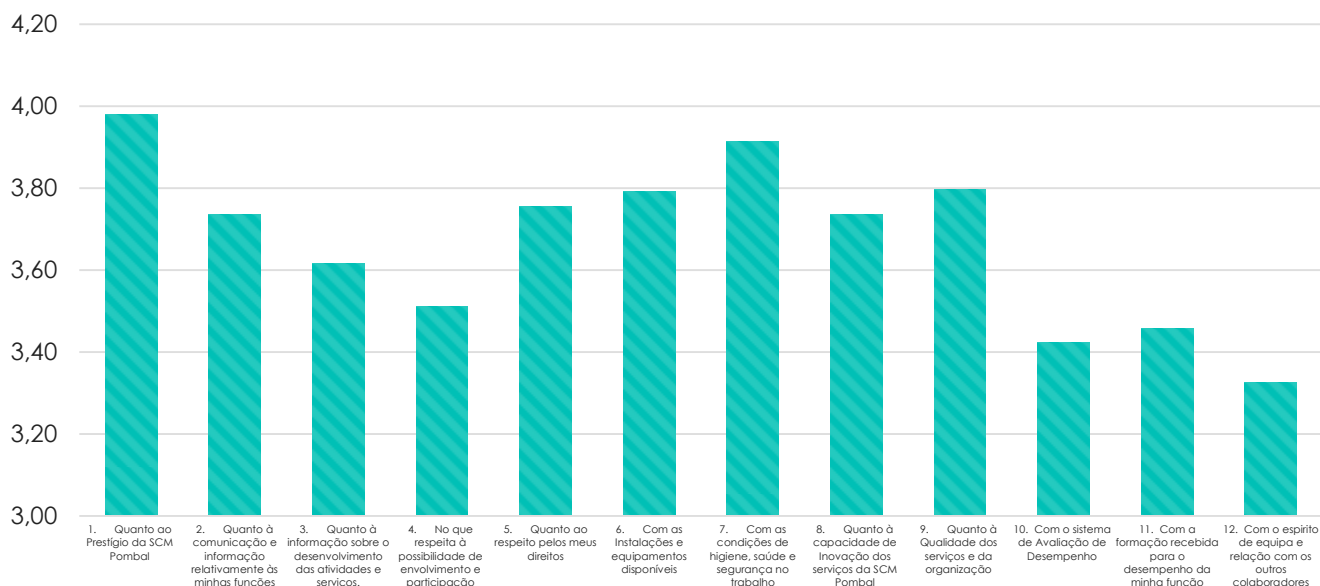


Gráfico 32 - GRAU DE SATISFAÇÃO COLABORADORES IDOSOS

Os parâmetros menos bem pontuados são em relação à possibilidade de envolvimento e participação, com o sistema de avaliação de desempenho, e com o espírito de equipa com os outros colaboradores.

No que diz respeito à motivação os colaboradores da área dos idosos os resultados são muito idênticos aos da área da infância, em que o que mais os motiva é a realização pessoal na função que desempenham.

Também à semelhança do setor da infância o elemento que menos motiva os colaboradores da instituição é o reconhecimento do trabalho realizado.

SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES - ÁREA DOS IDOSOS

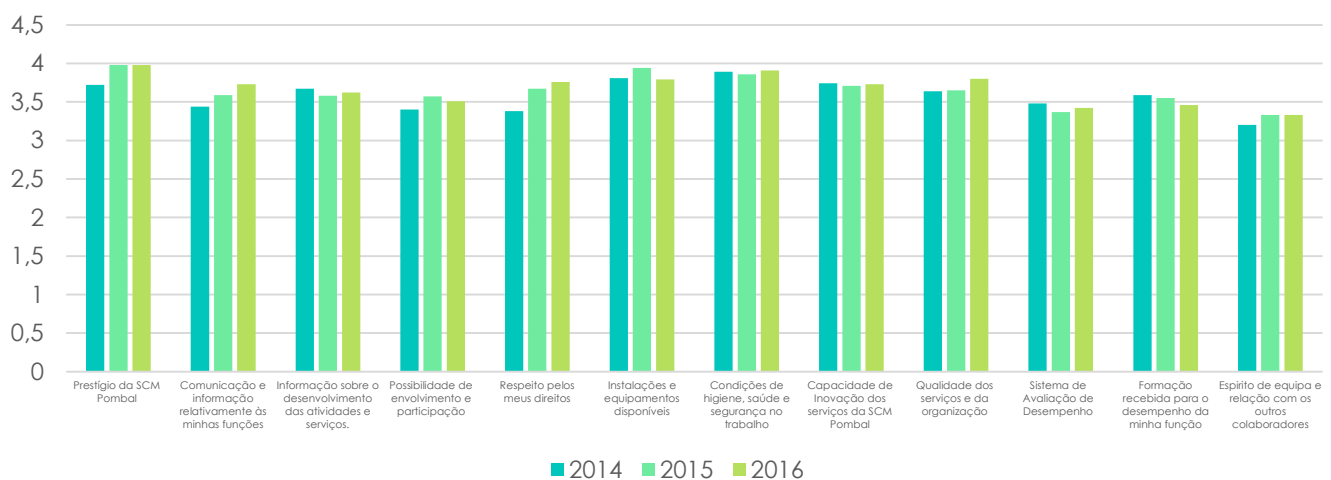


Gráfico 33 - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS COLABORADORES - AREA DOS IDOSOS

Nos últimos 3 anos podemos verificar que houve aumento do nível de satisfação em variáveis como a “comunicação e informação das minhas funções” e “respeito pelos meus direitos”.

Verifica-se ainda alguma instabilidade nos resultados dos últimos 3 anos, podendo este facto estar associado ao número de novos colaboradores admitidos desde o ano de 2014, e simultaneamente a algumas reestruturações de serviços dentro da organização.

PARCEIROS

Em relação à avaliação por parte dos parceiros da Santa Casa da Misericórdia de Pombal, a taxa de resposta foi apenas de 30,74%, percentagem que se pretende aumentar para o próximo ano, com uma maior insistência por parte da Equipa Técnica junto destes órgãos, sensibilizando-os para a importância do preenchimento deste questionário.

Para a Misericórdia os resultados obtidos através destes questionários aos parceiros permitem limar arestas e verificar os pontos fortes e as oportunidades de melhoria no que se refere à relação com os seus parceiros.

GRAU DA SATISFAÇÃO PARCEIROS

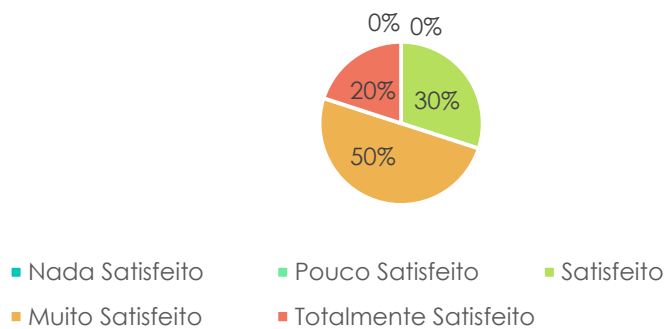


Gráfico 34 - GRAU DE SATISFAÇÃO DOS PARCEIROS

Na sua generalidade os parceiros revelam níveis de satisfação positiva, sendo que 50% afirma estar muito satisfeito.

GRAU DE SATISFAÇÃO PARCEIROS

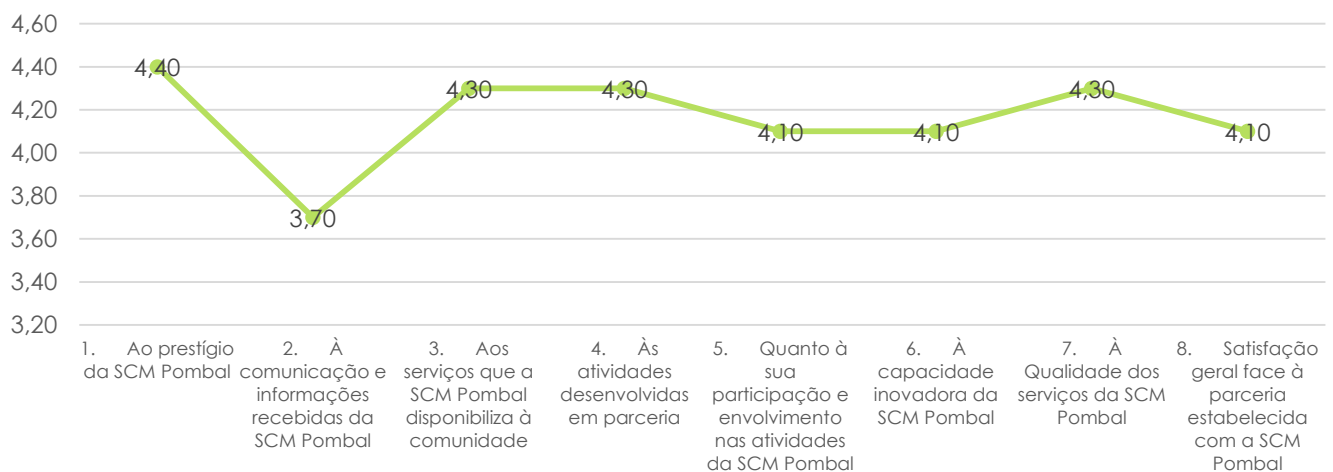


Gráfico 35 - GRAU DE SATISFAÇÃO PARCEIROS

De acordo com o gráfico acima apresentado é evidente que os parceiros se mostram mais satisfeitos com o facto de ser prestigiante ser parceiro da Misericórdia de Pombal, seguindo-se com igual avaliação (4,30), os serviços que a SCMP disponibiliza à comunidade, as atividades desenvolvidas em parceria e a qualidade dos serviços que a instituição presta.

O nível menos bem pontuado é a comunicação de informações recebidas por parte da SCMP, facto que pretendemos que evolua positivamente com o envio da Revista Somos Misericórdia e ainda com a criação e dinamização da bastante recente, página do Facebook da Misericórdia.

COMUNIDADE

De acordo com auditoria de renovação de certificação realizada em outubro de 2016, e por sugestão do auditor, a Misericórdia aplicou pela 1ª vez o questionário de satisfação à comunidade.

O questionário foi disponibilizado online via Google Formulários, e divulgado no site da Misericórdia de Pombal (www.scmpombal.pt) e na página de Facebook (<https://www.facebook.com/scmpombal.pt/>).

Neste primeiro ano, foram obtidos 15 questionários respondidos, número que a Equipa de Qualidade pretende aumentar, para melhor perceber como é que a comunidade vê a Misericórdia de Pombal e o que de melhor pode ser feito para estar mais envolvida na comunidade em geral.

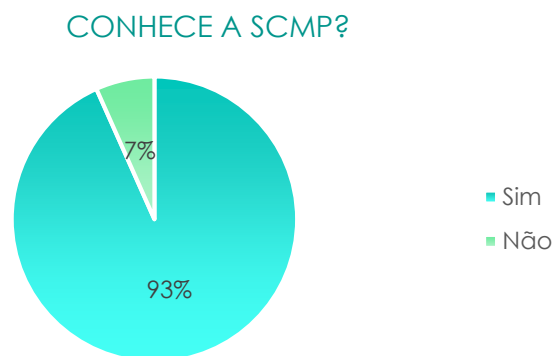


Gráfico 36 - CONHECIMENTO DA MISERICÓRDIA DE POMBAL

Dos questionários aplicados 93% da população conhece a Misericórdia de Pombal.

Afirma-se ainda que dos 93% que conhecem a Misericórdia de Pombal, a maioria (73%) tomaram conhecimento a partir de familiares ou amigos conforme podemos verificar no gráfico abaixo.

COMO TOMOU CONHECIMENTO DA INSTITUIÇÃO?

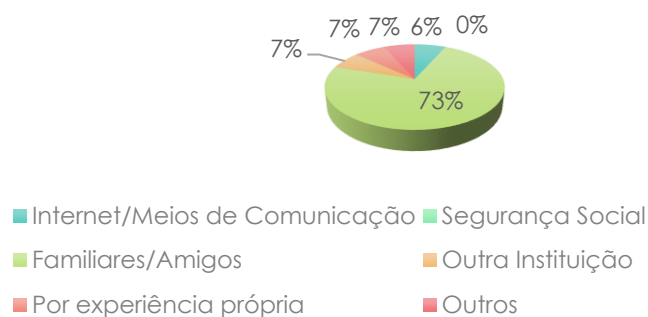


Gráfico 37 - COMO TOMOU CONHECIMENTO DA SCMP?

No que toca ao parâmetro do atendimento, a comunidade revela que o nível de atendimento é positivo. Cerca de 50% dos inquiridos afirma mesmo que o atendimento prestado pela Misericórdia de Pombal se classifica como Muito Bom.



Gráfico 38 - QUALIDADE DO ATENDIMENTO PRESTADO

A qualidade dos serviços prestados pela Misericórdia de Pombal também foi um dos tópicos avaliados pelos inquiridos, ao que, pelo gráfico abaixo apresentado podemos concluir que a maioria revela que os serviços prestados nas diversas respostas sociais é muito bom.

Nos questionários recebidos não existe qualquer percentagem de insatisfação quanto a este ponto.



Gráfico 39 - QUALIDADE DO SERVIÇO PRESTADO

Qualidade da Divulgação/ informação acerca de atividades e outras iniciativas desenvolvidas pela SCMP?

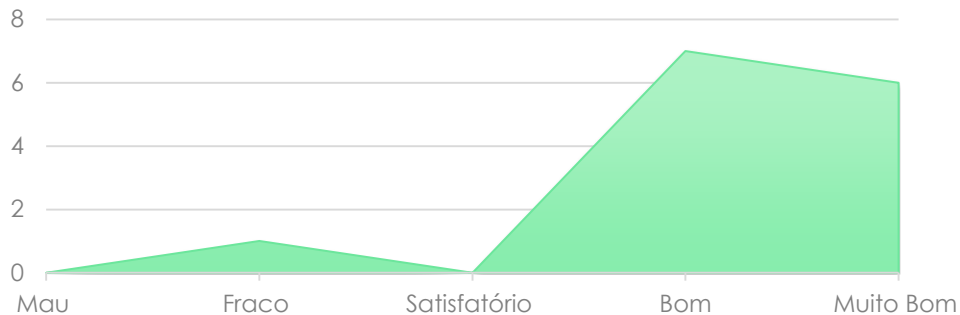


Gráfico 40 - QUALIDADE DA DIVULGAÇÃO E INFORMAÇÃO

Na questão nº 11 relacionada com a qualidade de divulgação e informação à comunidade acerca das atividades e / ou iniciativas promovidas pela SCMP, existe uma avaliação apesar de pouco significativa, baixa, facto que tentaremos ao longo do próximo ano melhorar, referindo desde já que a página de Facebook da instituição foi criada apenas na reta final do ano de 2016, não repercutindo resultados já neste questionário.

Esta foi uma estratégia criada no sentido de promover e divulgar a Instituição junto da comunidade local, regional e nacional.

Em 2016 a Misericórdia de Pombal esteve também presente na Feira de Artesanato de Pombal, apostando na divulgação de atividades e serviços junto da comunidade Pombalense.

É intenção da instituição manter essa presença na Feira de Artesanato e reforçar as estratégias de comunicação e marketing da instituição.

Para finalizar todos os inquiridos afirmam que recomendariam a Santa Casa da Misericórdia de Pombal.

Recomendaria a SCMP?

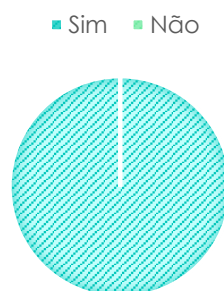


Gráfico 41 - RECOMENDAÇÃO DA SCMP