

Os resultados são apresentados nas tabelas seguintes

## A. INSTITUIÇÃO

Parte Interessada		Avaliação Média 2012	Avaliação Média 2013	Avaliação Média 2014	Avaliação Média 2015	Descrição da escala de avaliação
INSTITUIÇÃO	Instituto do Emprego e Formação Profissional	4,30 (N=1)	4,09 (N=4)	5,00 (N=1)	5,00 (N=1)	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Beneméritos	4,64 (N=6)	4,70 (N=10)	4,75 (N=6)	4,24 (N=8)	
	União das Misericórdias	_____ *1	5,00 (N=1)	4,57 (N=1)	5,00 (N=1)	
	Hierarquia Eclesiástica	4,42 (N=5)	4,33 (N=1)	4,00 (N=2)	3,93 (N=1)	
	Entidades Financiadoras/Reguladoras*	4,80 (N=1)	3,74 (N=5)	4,39 (N=4)	3,91 (N=4)	
	Fornecedores (Farmácia, Aproveitamento Produtos Hospitalares, Aproveitamento Geral)	Satisfeito – 100,0% (N=10)	Satisfeito – 100,0% (N=15)	Satisfeito – 100,0% (N=41)	Satisfeito – 97,2% (N=71)	Sim – Satisfeito Não – Não Satisfeito
	Parceiros	100,0% - Satisfeito (N=15)	100,0% - Satisfeito (N=21)	100,0% - Satisfeito (N=23)	100,0% - Satisfeito (N=20)	

\* Média das avaliações: Centro Social em Macieira, Lar de Terceira Idade, Centro de Apoio e Reabilitação para Pessoas com Deficiência e Casa da Criança.

## B. ÁREA SOCIAL

Parte Interessada		Avaliação Média 2012	Avaliação Média 2013	Avaliação Média 2014	Avaliação Média 2015	Descrição da escala de avaliação
CENTRO DE APOIO E REABILITAÇÃO PARA PESSOAS COM DEFICIÊNCIA	Utentes e/ou seus "outros significativos" do Lar Residencial e Centro de Atividades Ocupacionais do CARPD	4,38 (N=73)	4,48 (N=63)	4,54 (N=61)	4,43 (N=48)	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Utentes e/ou seus "outros significativos" do Serviço de Apoio Domiciliário	3,38 (N=18)	4,00 (N=15)	4,75 (N=20)	4,62 (N=21)	
	Atividades realizadas no Centro	2,89 (N=22 - média inquiridos)	2,87 (N=35 - média inquiridos)	2,91 (N=32 - média inquiridos)	2,95 (N=57 - média inquiridos)	
	Serviços CAO*	4,13 (N=50)	4,85 (N=42)	4,50 (N=2)	5,00 (N=1)	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito
	Compradores de Produtos*	4,13 (N=50)	4,85 (N=42)	4,70 (N=29)	4,89 (N=37)	4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Avaliação ao processo de Candidatura	_____ *1	100,0% satisfeito (N=11)	100,0% satisfeito (N=30)	100,0% satisfeito (N=20)	Sim – Satisfeito Não – Não Satisfeito
	Colaboradores CARPD	4,08 (N=66) *1	3,57 (N=57)	3,56 (N=61)	3,77 (N=54)	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Prestadores de Serviços	_____ *2	4,18 (N=5)	4,44 (N=5)	4,43 (N=4)	
	Entidades Reguladoras/Financiadoras do CARPD	4,80 (N=1)	3,82 (N=1)	3,73 (N=1)	4,00 (N=1)	
	Comunidade	4,63 (N=30)	4,53 (N=49)	4,73 (N=31)	4,86 (N=50)	1 – Não Satisfaz 2 – Satisfaz Pouco 3 – Satisfaz 4 – Bom 5 – Muito Bom

\* Nos anos de 2012 e 2013 a avaliação de produtos e serviços foi feita de forma conjunta, no mesmo inquérito. No ano de 2014 esta avaliação foi realizada separadamente, existindo um inquérito específico para serviços e outro para produtos.

\*1 A escala utilizada em 2012 foi de 1 a 4, sendo que a média obtida foi de 3,06, resultado este convertido para uma escala de 1 a 5 (escala utilizada em 2013)

\*2 Não foi efetuada a avaliação no ano de 2012. N: refere-se ao tamanho da amostra

Parte Interessada		Avaliação Média 2013	Avaliação Média 2014	Avaliação Média 2015	Descrição da escala de avaliação
LAR DE TERCEIRA IDADE	Utentes e/ou seus "outros significativos" do Lar de Terceira Idade	<b>3,61</b> (N=109)	_____ *2	_____ *3	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Utentes e/ou seus "outros significativos" do Serviço de Apoio Domiciliário	<b>4,42</b> (N=63)	_____ *2	<b>4,90</b> (N=52)	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Atividades realizadas no Centro	<b>2,48</b> (N=56 - média inquiridos)	<b>2,70</b> (N= 21 - média inquiridos)	<b>2,95</b> (N= 22 - média inquiridos)	1 – Insatisfeito 2 – Satisfeito 3 – Muito Satisfeito
	Avaliação ao processo de Candidatura (Lar de Idosos, Lar de Grandes Dependentes e Centro de Dia)	<b>100,0% satisfeito</b> (N=5)	<b>100,0% satisfeito</b> (N=19)	<b>100,0% satisfeito</b> (N=2)	Sim – Satisfeito Não – Não Satisfeito
	Avaliação ao processo de Candidatura SAD	<b>100,0% satisfeito</b> (N=5)	<b>100,0% satisfeito</b> (N= 23)	<b>97,9% satisfeito</b> (N= 27)	Sim – Satisfeito Não – Não Satisfeito
	Colaboradores Lar de Terceira Idade	<b>3,52</b> (N=82)	_____ *2	_____ *3	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Prestadores de Serviços	<b>4,33</b> (N=6)	_____ *2	_____ *3	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Entidades Reguladoras/ Financiadoras do Lar de Terceira Idade	<b>3,55</b> (N=1)	<b>4,64</b> (N=1)	<b>3,91</b> (N=1)	1 – Não Satisfaz 2 – Satisfaz Pouco 3 – Satisfaz 4 – Bom 5 – Muito Bom
Comunidade	<b>3,84</b> (N=37)	<b>3,57</b> (N=33)	_____ *3	1 – Não Satisfaz 2 – Satisfaz Pouco 3 – Satisfaz 4 – Bom 5 – Muito Bom	

\*2 Não foi efetuada a avaliação no ano de 2014.

\*3 Não foi efetuada a avaliação no ano de 2015.

N: refere-se ao tamanho da amostra

Parte Interessada		Avaliação Média 2012/2013	Avaliação Média 2013/2014	Avaliação Média 2014/2015	Descrição da escala de avaliação
CASA DA CRIANÇA	Encarregados de Educação/ Responsáveis pelas Crianças (creche, jardim de infância e ATL)	<b>4,02</b> (N=151)	<b>4,30</b> (N=134)	<b>4,42</b> (N=116)	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Atividades realizadas no Centro	<b>2,81</b> (N=147 - média inquiridos)	<b>2,84</b> (N= 63 - média inquiridos)	<b>2,95</b> (N= 63 - média inquiridos)	1 – Insatisfeito 2 – Satisfeito 3 – Muito Satisfeito
	Avaliação ao processo de Candidatura	_____ *1	<b>98,2% satisfeitos</b> (N=98)	<b>94,7% satisfeitos</b> (N=114)	Sim – Satisfeito Não – Não Satisfeito
	Colaboradores Casa da Criança	<b>3,96</b> (N=58)	<b>3,78</b> (N=60)	_____ *4	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Prestadores de Serviços	<b>4,00</b> (N=1)	<b>4,50</b> (N=1)	_____ *4	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Entidades Reguladoras/ Financiadoras da Casa da Criança	<b>3,59</b> (N=2)	<b>4,55</b> (N=1)	<b>3,73</b> (N=1)	1 – Não Satisfaz 2 – Satisfaz Pouco 3 – Satisfaz 4 – Bom 5 – Muito Bom
	Comunidade	<b>4,25</b> (N=96)	<b>4,48</b> (N=73)	<b>4,32</b> (N=76)	1 – Não Satisfaz 2 – Satisfaz Pouco 3 – Satisfaz 4 – Bom 5 – Muito Bom

\*1 Não foi efetuada a avaliação no ano de 2013.

\*4 Até à data não foi efetuada a avaliação da satisfação referente a 2015.

N: refere-se ao tamanho da amostra

(vire por favor)



Parte Interessada		Avaliação Média 2012/2013	Avaliação Média 2013/2014	Avaliação Média 2014/2015	Descrição da escala de avaliação
<b>CENTRO SOCIAL EM MACIEIRA</b>	Encarregados de Educação/ Responsáveis pelas crianças	<b>4,16</b> (N=122)	<b>4,28</b> (N=74)	<b>4,24</b> (N=46)	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Utentes e/ou seus “outros significativos” do Serviço de Apoio Domiciliário	<b>4,45</b> (N=23)	<b>4,50</b> (N=16)	<b>4,06</b> (N=16)	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Atividades realizadas no Centro	<b>2,72</b> (N= 57 - média inquiridos)	<b>2,72</b> (N=22 -média inquiridos)	<b>2,89</b> (N=52-média inquiridos)	1 – Insatisfeito 2 – Satisfeito 3 – Muito Satisfeito
	Avaliação ao processo de Candidatura	_____ *1	<b>100,0% satisfeitos</b> (N= 82)	<b>100,0% satisfeitos</b> (N= 56)	Sim – Satisfeito Não – Não Satisfeito
	Avaliação ao processo de Candidatura SAD	_____ *1	<b>100,0% satisfeitos</b> (N=4)	<b>100,0% satisfeitos</b> (N=1)	
	Colaboradores Centro Social em Macieira	<b>3,88</b> (N=26)	<b>4,11</b> (N=28)	<b>4,32</b> (N=31)	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Prestadores de Serviços	<b>4,00</b> (N=1)	<b>Não aplicável</b>	<b>Não aplicável</b>	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Entidades Reguladoras/ Financiadoras do Centro Social em Macieira	<b>4,00</b> (N=1)	<b>4,64</b> (N=1)	<b>4,00</b> (N=1)	1 – Não Satisfaz 2 – Satisfaz Pouco 3 – Satisfaz 4 – Bom 5 – Muito Bom
	Comunidade	<b>4,18</b> N=37	<b>4,49</b> (N=69)	<b>4,86</b> (N=32)	1 – Não Satisfaz 2 – Satisfaz Pouco 3 – Satisfaz 4 – Bom 5 – Muito Bom

\*1 Não foi efetuada a avaliação no ano de 2013.

N: refere-se ao tamanho da amostra

Parte Interessada		Avaliação Média 2014	Avaliação Média 2015	Descrição da escala de avaliação
<b>CENTRO REABILITAÇÃO PROF. DR. JORGE AZEVEDO MAIA</b>	Atividades realizadas no Centro	_____ *2	<b>2,96</b> (N=27-média inquiridos)	1 – Insatisfeito 2 – Satisfeito 3 – Muito Satisfeito
	Colaboradores	_____ *2	<b>3,95</b> (N=21)	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Comunidade	<b>2,42</b> (N=26)	_____ *3	1 – Não Satisfaz 2 – Satisfaz Pouco 3 – Satisfaz 4 – Bom 5 – Muito Bom

\*2 Não foi efetuada a avaliação no ano de 2014.

\*3 Não foi efetuada a avaliação no ano de 2015.

N: refere-se ao tamanho da amostra