

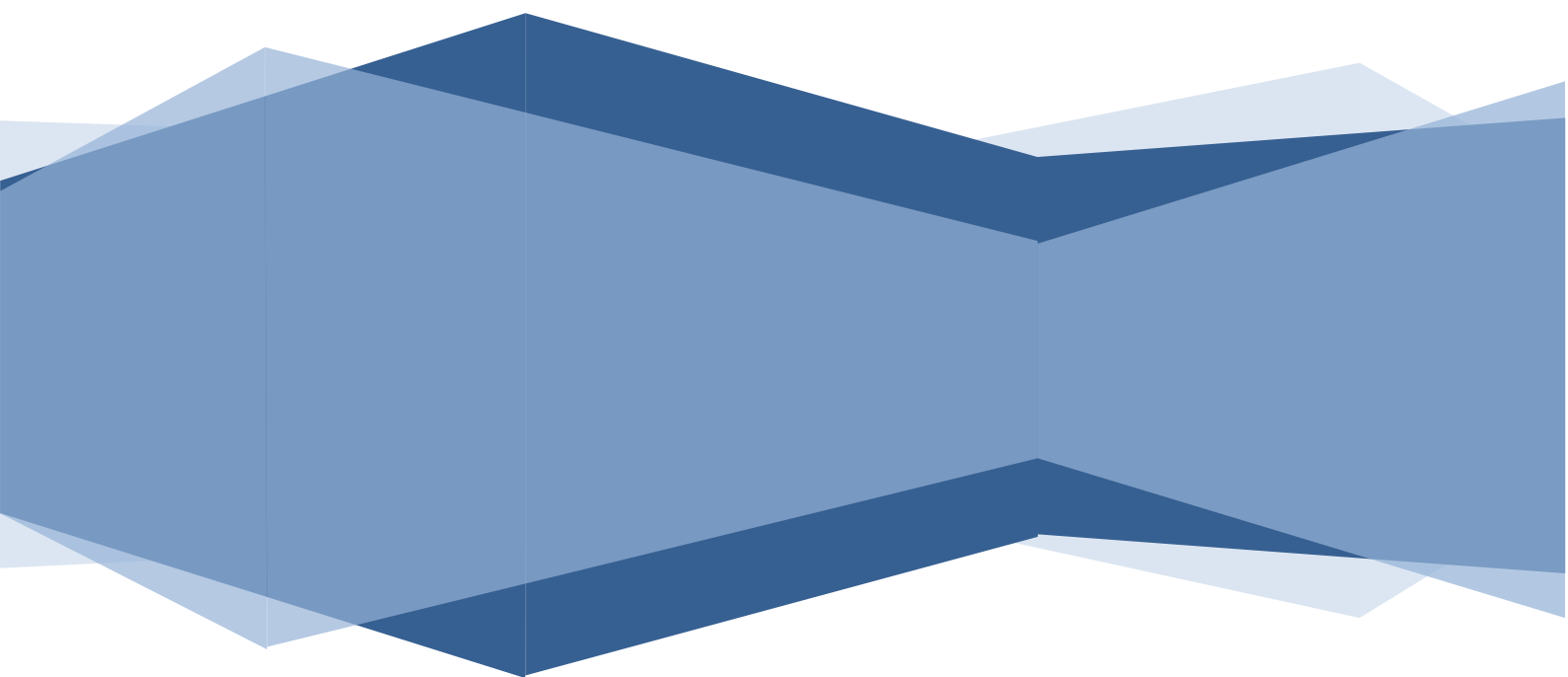


Santa Casa da Misericórdia de Lagos

Perceção da Comunidade 2017

# Perceção da Comunidade 2017

*Santa Casa da Misericórdia de Lagos*





Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Perceção da Comunidade 2017

### Índice

1. Procedimento .....	5
2. Amostra .....	5
3. Apresentação de Resultados.....	5
4. Comentários e Sugestões.....	9
5. Conclusão.....	9
6. Aprovação .....	10



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Perceção da Comunidade 2017

### Índice de Quadros

<b>Quadro 1.</b> Dimensão e representatividade da amostra .....	5
<b>Quadro 2.</b> Resultados da Avaliação da Perceção da Comunidade.....	6
<b>Quadro 3.</b> Resultados da Avaliação da Perceção da Comunidade (%) .....	7



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Perceção da Comunidade 2017

### Índice de Gráficos

<b>Gráfico 1.</b> Resultados da Avaliação da Perceção da Comunidade .....	8
---	---



### 1. Procedimento

A Avaliação da Perceção da Comunidade tem por objetivo, aproximar a nossa ação das necessidades e expectativas dos munícipes do Concelho de Lagos, potenciando a qualidade do trabalho produzido, e consequentemente, a qualidade dos serviços prestados.

O *Questionário de Perceção da Comunidade (IMP.GQ.10)* 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). 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 Perceção* foi aplicado em suporte de papel, à população do Concelho de Lagos, no período compreendido entre 7 de Dezembro de 2017 e 19 de Janeiro de 2018. Para cada uma das questões colocadas, os munícipes do Concelho de Lagos avaliaram a sua concordância, de acordo com a seguinte escala de resposta: “*Sim*”; ou “*Não*”.

### 2. Amostra

Da população residente no Concelho de Lagos, 31049 habitantes (Censos 2011; população), obtivemos resposta a 189 *Questionários de Perceção* (amostra). Apesar da amostra recolhida, não ser representativa da população (<380 munícipes), para uma margem de erro de 5% e nível de confiança de 95%, fornece-nos dados relevantes, sobre os quais devemos refletir (*ver Quadro 1*).

**Quadro 1.** Dimensão e representatividade da amostra

Comunidade	População (CENSOS 2011)	Amostra Representativa (margem de erro de 5%) (nível de confiança de 95%)	Dimensão da Amostra
	31049	380	189

### 3. Apresentação de Resultados

O *Questionário de Perceção da Comunidade* analisa um conjunto de questões cujos resultados passamos a apresentar.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Perceção da Comunidade 2017

Quadro 2. Resultados da Avaliação da Perceção da Comunidade

Perceção da Comunidade - 2017	População: 31049	Amostra: 189		
Perceção da Comunidade:	Sim	Não	Não Sei	Não Resp. / Resp. Nula
1 Conhece os serviços prestados pela Misericórdia?	164	18	7	0
2 Considera que existe divulgação e informação suficiente sobre os serviços prestados?	72	94	23	0
3 Considera que o trabalho desenvolvido pela Misericórdia é importante?	184	1	3	1
4 Considera que os serviços prestados vão de encontro às necessidades da Comunidade?	136	22	28	3
5 Considera que a Misericórdia é respeitada e reconhecida na Comunidade?	148	19	20	2
6 Considera que a Misericórdia presta um bom serviço à Comunidade?	154	6	24	5
7 Recomendaria os serviços prestados pela Misericórdia?	172	3	7	7
<b>Total:</b>	1030	163	112	18
	86,3%	13,7%		



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Perceção da Comunidade 2017

**Quadro 3. Resultados da Avaliação da Perceção da Comunidade (%)**

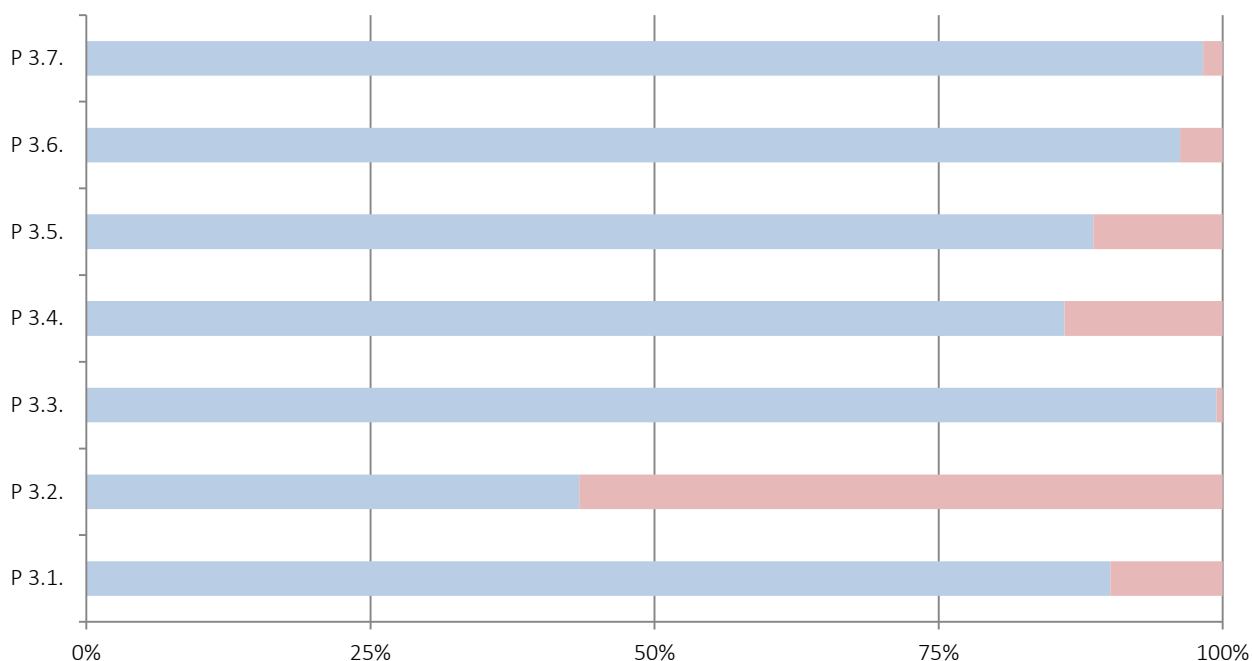
Perceção da Comunidade - 2017	População: 31049	Amostra: 189		
Perceção da Comunidade:	Sim	Não	Não Sei	Não Resp. / Resp. Nula
1 Conhece os serviços prestados pela Misericórdia?	90,1%	9,9%		
2 Considera que existe divulgação e informação suficiente sobre os serviços prestados?	43,4%	56,6%		
3 Considera que o trabalho desenvolvido pela Misericórdia é importante?	99,5%	0,5%		
4 Considera que os serviços prestados vão de encontro às necessidades da Comunidade?	86,1%	13,9%		
5 Considera que a Misericórdia é respeitada e reconhecida na Comunidade?	88,6%	11,4%		
6 Considera que a Misericórdia presta um bom serviço à Comunidade?	96,3%	3,8%		
7 Recomendaria os serviços prestados pela Misericórdia?	98,3%	1,7%		



## Perceção da Comunidade 2017

Do *Quadro 3* podemos destacar, pela positiva, a percentagem de inquiridos que considera importante o trabalho desenvolvido pela Misericórdia (99,5% – *pergunta 3.3. do questionário*), que recomendaria os serviços prestados pela Misericórdia (98,3% – *pergunta 3.7. do questionário*), e que considera que a Misericórdia presta um bom serviço à Comunidade (96,3% – *pergunta 3.6. do questionário*), e pela negativa, a percentagem de inquiridos que considera que não existe divulgação e informação suficiente sobre os serviços prestados (56,6% – *pergunta 3.2. do questionário*).

**Gráfico 1.** Resultados da Avaliação da Perceção da Comunidade



	P 3.1.	P 3.2.	P 3.3.	P 3.4.	P 3.5.	P 3.6.	P 3.7.
Sim	90,1%	43,4%	99,5%	86,1%	88,6%	96,3%	98,3%
Não	9,9%	56,6%	0,5%	13,9%	11,4%	3,8%	1,7%

P 3.1. Conhece os serviços prestados pela Misericórdia?

P 3.2. Considera que existe divulgação e informação suficiente sobre os serviços prestados?

P 3.3. Considera que o trabalho desenvolvido pela Misericórdia é importante?

P 3.4. Considera que os serviços prestados vão de encontro às necessidades da Comunidade?

P 3.5. Considera que a Misericórdia é respeitada e reconhecida na Comunidade?

P 3.6. Considera que a Misericórdia presta um bom serviço à Comunidade?

P 3.7. Recomendaria os serviços prestados pela Misericórdia?



Da pergunta 3.8. do questionário – *Que tipo de serviço gostaria de ver desenvolvido pela Misericórdia?* – resultaram 17 solicitações de serviços, que passamos a apresentar:

- Serviço de Apoio Domiciliário – área geográfica de Espiche (5 solicitações);
- Serviço de Apoio Domiciliário – área geográfica de Bensafrim (5 solicitações);
- Cuidados Paliativos (2 solicitações);
- Respostas Sociais na Área da Deficiência Motora (1 solicitação);
- Lavandaria Comunitária – área geográfica de Odiáxere (1 solicitação);
- Centro de Atividades de Tempos Livres – área geográfica de Odiáxere (1 solicitação);
- Respostas Sociais na Área da Infância – área geográfica de Bensafrim (1 solicitação);
- Serviço de Terapia da Fala nos diferentes Equipamentos Geriátricos (1 solicitação).

#### 4. Comentários e Sugestões

Da aplicação do *Questionário de Perceção*, à população do Concelho de Lagos, resultaram ainda 27 comentários/sugestões. Da leitura e análise dos contributos efetuados, destacamos os alertas para a necessidade de melhorias na divulgação dos serviços prestados, e as mensagens de satisfação e apreço pelo trabalho desenvolvido na Santa Casa da Misericórdia de Lagos.

#### 5. Conclusão

Com esta avaliação, a Santa Casa da Misericórdia de Lagos procura medir a perceção dos munícipes do Concelho de Lagos, em relação aos serviços que presta, de forma a identificar em que áreas/parâmetros de atuação pode obter incrementos de qualidade. Deste modo, é possível aferir até que ponto a Santa Casa da Misericórdia de Lagos está a corresponder às necessidades e expectativas da comunidade.

Em 2017 obtivemos um conjunto de 189 avaliações, muito positivas, com 96,3% dos inquiridos a considerarem que a *Misericórdia presta um bom serviço à Comunidade* (pergunta 3.6. do questionário). Das 189 avaliações, resultaram ainda 27 comentários/sugestões, com mensagens de satisfação e apreço pelo trabalho desenvolvido na Instituição, e alertas para a necessidade de melhorias na divulgação do mesmo.

Esperamos que o presente relatório, e suas conclusões, contribuam para a melhoria contínua dos serviços prestados pela Santa Casa da Misericórdia de Lagos.



Santa Casa da Misericórdia de Lagos

## Perceção da Comunidade 2017

### 6. Aprovação

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