Os resultados são apresentados nas tabelas seguintes:

A. INSTITUIÇÃO

Parte Interessada		Avaliação Média 2014	Avaliação Média 2015	Avaliação Média 2016	Descrição da escala de avaliação
INSTITUIÇÃO	Instituto do Emprego e Formação Profissional	**5,00 (N=1)**	**5,00 (N=1)**	Sem resultados	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Beneméritos	**4,75 (N=6)**	**4,24 (N=8)**	**4,63 (N=5)**	
	União das Misericórdias	**4,57 (N=1)**	**5,00 (N=1)**	**4,75 (N=1)**	
	Hierarquia Eclesiástica	**4,00 (N=2)**	**3,93 (N=4)**	**4,50 (N=2)**	
	Entidades Financiadoras/ Reguladoras (média das avaliações: Centro Social em Macieira, Lar de Terceira Idade, Centro de Apoio, Casa das Rosas e Reabilitação para Pessoas com Deficiência e Casa da Criança)	**4,39 (N=4)**	**3,91 (N=4)**	**3,89 (N=6)**	
	Fornecedores (Farmácia, Aprovisionamento Produtos Hospitalares, Aprovisionamento Geral)	**100,0% satisfeito (N=41)**	**97,2% satisfeito (N=71)**	**97,0% satisfeito (N=94)**	Sim – Satisfeito Não – Não Satisfeito
	Parceiros	**100,0% satisfeito com a parceria (N=23)**	**100,0% satisfeito com a parceria (N=20)**	**100,0% satisfeito com a parceria (N=20)**	

B. ÁREA SOCIAL

Parte Interessada		Avaliação Média 2014	Avaliação Média 2015	Avaliação Média 2016	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	**4,54 (N=61)**	**4,43 (N=48)**	**4,23 (N=36)**	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 do CARPD	**4,75 (N=20)**	**4,62 (N=21)**	**4,47 (N=19)**	
	Atividades realizadas no Centro	**2,91 (N=32 - média inquiridos)**	**2,95 (N=57 - média inquiridos)**	**2,94 (N=67 - média inquiridos)**	1 – Insatisfeito 2 – Satisfeito 3 – Muito Satisfeito
	Serviços CAO	**4,50 (N=2)**	**5,00 (N=1)**	_____ *4	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Compradores de Produtos	**4,70 (N=29)**	**4,89 (N=37)**	_____ *4	
	Avaliação ao processo de Candidatura	**100,0% satisfeito (N=30)**	**100,0% satisfeito (N=20)**	**100,0% satisfeito (N=11)**	Sim – Satisfeito Não – Não Satisfeito
	Colaboradores CARPD	**3,56 (N=61)**	**3,77 (N=54)**	**3,75 (N=63)**	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Prestadores de Serviços	**4,44 (N=5)**	**4,43 (N=4)**	**4,68 (N=5)**	
	Entidades Reguladoras/ Financiadoras do CARPD	**3,73 (N=1)**	**4,00 (N=1)**	**3,91 (N=1)**	
	Consulta aos colaboradores em matéria de SHST	**95,2% satisfeito (N=62)**	**93,4% satisfeito (N=76)**	**100,0% satisfeito (N=59)**	1 – Sim 2 – Não 3 – Não sei/ Não se aplica
	Comunidade	**4,73 (N=31)**	**4,86 (N=50)**	**4,90 (N=27)**	1 – Não Satisfaz 2 – Satisfaz Pouco 3 – Satisfaz 4 – Bom 5 – Muito Bom

*4 Não foi efetuada a avaliação no ano de 2016.

N: refere-se ao tamanho da amostra

Parte Interessada		Avaliação Média 2014	Avaliação Média 2015	Avaliação Média 2016	Descrição da escala de avaliação
LAR DE TERCEIRA IDADE	Utentes e/ou seus "outros significativos" do Serviço de Apoio Domiciliário	_____*2	**4,90 (N=52)**	**4,69 (N=43)**	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Atividades realizadas no Centro	**2,70 (N= 21 - média inquiridos)**	**2,90 (N= 29 - média inquiridos)**	**2,84 (N= 33 - 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)	**100,0% satisfeito (N=19)**	_____*3	**100,0% satisfeito (N=8)**	Sim – Satisfeito Não – Não Satisfeito
	Avaliação ao processo de Candidatura SAD	**100,0% satisfeito (N= 23)**	**97,9% satisfeito (N= 27)**	**100,0% satisfeito (N=17)**	
	Entidades Reguladoras/ Financiadoras do Lar de Terceira Idade	**4,64 (N=1)**	**3,91 (N=1)**	**3,91 (N=1)**	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Consulta aos colaboradores em matéria de SHST	**77,2% satisfeito (N=79)**	_____*3	**87,9% satisfeito (N=58)**	1 – Sim 2 – Não 3 – Não sei/ Não se aplica
	Comunidade	**3,57 (N=33)**	_____*3	**3,85 (N=54)**	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.
*4 Não foi efetuada a avaliação no ano de 2016.

N: refere-se ao tamanho da amostra

Parte Interessada		Avaliação Média 2013/2014	Avaliação Média 2014/2015	Avaliação Média 2015/2016	Descrição da escala de avaliação
CASA DA CRIANÇA	Encarregados de Educação/ Responsáveis pelas Crianças (creche, jardim de infância e CATL)	**4,30 (N=134)**	**4,42 (N=116)**	**4,52 (N=136)**	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Atividades realizadas no Centro	**2,84 (N= 63 - média inquiridos)**	**2,95 (N= 63 - média inquiridos)**	**3,00 (N= 69 - média inquiridos)**	1 – Insatisfeito 2 – Satisfeito 3 – Muito Satisfeito
	Avaliação ao processo de Candidatura	**98,2% satisfeitos (N=98)**	**99,4% satisfeitos (N=114)**	**99,7% satisfeitos (N=63)**	Sim – Satisfeito Não – Não Satisfeito
	Colaboradores Casa da Criança	**3,78 (N=60)**	**3,96 (N=50)**	**3,84 (N=59)**	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Prestadores de Serviços	**4,50 (N=1)**	**Não aplicável**	**Não aplicável**	
	Entidades Reguladoras/ Financiadoras da Casa da Criança	**4,55 (N=1)**	**3,73 (N=1)**	**3,91 (N=1)**	
	Consulta aos colaboradores em matéria de SHST	**94,6% satisfeito (N=56)**	Reunião com comissão – sem avaliação quantitativa	**94,5% satisfeito (N=55)**	1 – Sim 2 – Não 3 – Não sei/ Não se aplica
	Comunidade	**4,48 (N=73)**	**4,32 (N=76)**	**4,25 (N=58)**	1 – Não Satisfaz 2 – Satisfaz Pouco 3 – Satisfaz 4 – Bom 5 – Muito Bom

N: refere-se ao tamanho da amostra

(vire por favor)

Parte Interessada		Avaliação Média 2013/2014	Avaliação Média 2014/2015	Avaliação Média 2015/2016	Descrição da escala de avaliação
CENTRO SOCIAL EM MACIEIRA	Encarregados de Educação/ Responsáveis pelas crianças	**4,28 (N=74)**	**4,24 (N=46)**	**4,32 (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	**4,50 (N=16)**	**4,06 (N=16)**	**4,80 (N=15)**	
	Atividades realizadas no Centro	**2,72 (N=22 -média inquiridos)**	**2,89 (N=52-média inquiridos)**	**2,91 (N=38-média inquiridos)**	1 – Insatisfeito 2 – Satisfeito 3 – Muito Satisfeito
	Avaliação ao processo de Candidatura	**100,0% satisfeitos (N= 82)**	**100,0% satisfeitos (N= 56)**	**99,8% satisfeitos (N= 65)**	Sim – Satisfeito Não – Não Satisfeito
	Avaliação ao processo de Candidatura SAD	**100,0% satisfeitos (N=4)**	_____*3	**100,0% satisfeitos (N=3)**	
	Colaboradores Centro Social em Macieira	**4,11 (N=28)**	**4,32 (N=31)**	**4,23 (N=30)**	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Entidades Reguladoras/ Financiadoras do Centro Social em Macieira	**4,64 (N=1)**	**4,00 (N=1)**	**3,82 (N=1)**	
	Consulta aos colaboradores em matéria de SHST	**96,6% satisfeito (N=56)**	Reunião com comissão – sem avaliação quantitativa	**100,0% satisfeito (N=27)**	1 – Sim 2 – Não 3 – Não sei/ Não se aplica
	Comunidade	**4,49 (N=69)**	**4,86 (N=32)**	**4,85 (N=39)**	1 – Não Satisfaz 2 – Satisfaz Pouco 3 – Satisfaz 4 – Bom 5 – Muito Bom

*1 Não foi efetuada a avaliação no ano de 2013.
*3 Não foi efetuada a avaliação no ano de 2015.

N: refere-se ao tamanho da amostra

Parte Interessada		Avaliação Média 2014	Avaliação Média 2015	Avaliação Média 2016	Descrição da escala de avaliação
CENTRO REABILITAÇÃO PROF. DR. JORGE AZEVEDO MAIA	Atividades realizadas no Centro	_____*2	**2,96 (N=27-média inquiridos)**	**3,00 (N=32-média inquiridos)**	1 – Insatisfeito 2 – Satisfeito 3 – Muito Satisfeito
	Colaboradores	_____*2	**3,95 (N=21)**	_____*4	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Consulta aos colaboradores em matéria de SHST	_____*2	_____*3	**100,0% satisfeito (N=20)**	1 – Sim 2 – Não 3 – Não sei/ Não se aplica
	Comunidade	**2,42 (N=26)**	_____*3	_____*4	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.
*4 Não foi efetuada a avaliação no ano de 2016.

N: refere-se ao tamanho da amostra

C. ÁREA DA SAÚDE

	Parte Interessada	Avaliação Média 2014	Avaliação Média 2015	Avaliação Média 2016	Descrição da escala de avaliação
LABORATÓRIO ANÁLISES CLÍNICAS	Utente/ Cliente	**3,65 (N=46)**	**3,64 (N=35)**	**2,63** [1] **(N=232) (escala alterada)**	1 – Mau 2 – Insuficiente 3 – Bom 4 – Muito Bom
	Clínico	_____*2	_____*3	**2,65 (N=73)**	1 – Insatisfeito 2 – Satisfeito 3 – Muito Satisfeito
	Colaboradores	_____*2	**4,00 (N=10)**	**3,80 (N=10)**	1 – Nada Satisfeito 2 – Pouco Satisfeito 3 – Satisfeito 4 – Muito Satisfeito 5 – Totalmente Satisfeito
	Prestadores de serviços	_____*2	_____*3	**3,70 (N=1)**	
	Consulta aos colaboradores em matéria de SHST	_____*2	**71,4% satisfeito (N=7)**	**88,9% satisfeito (N=9)**	1 – Sim 2 – Não 3 – Não sei/ Não se aplica

[1] **No ano de 2016 a escala de avaliação deste inquérito foi alterada para 1 – Insatisfeito; 2 – Satisfeito; 3 – Muito Satisfeito**

*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