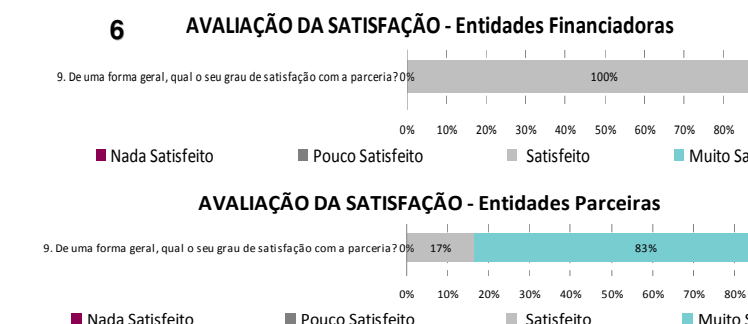
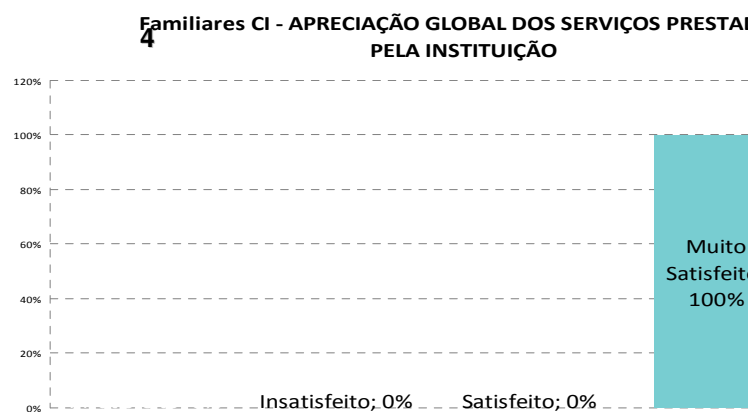
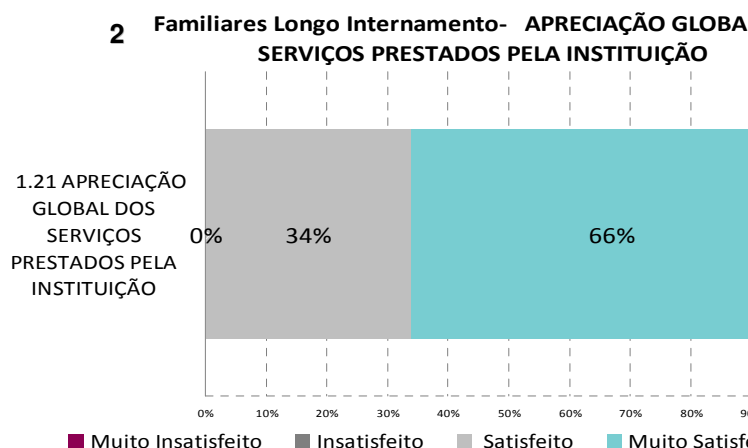
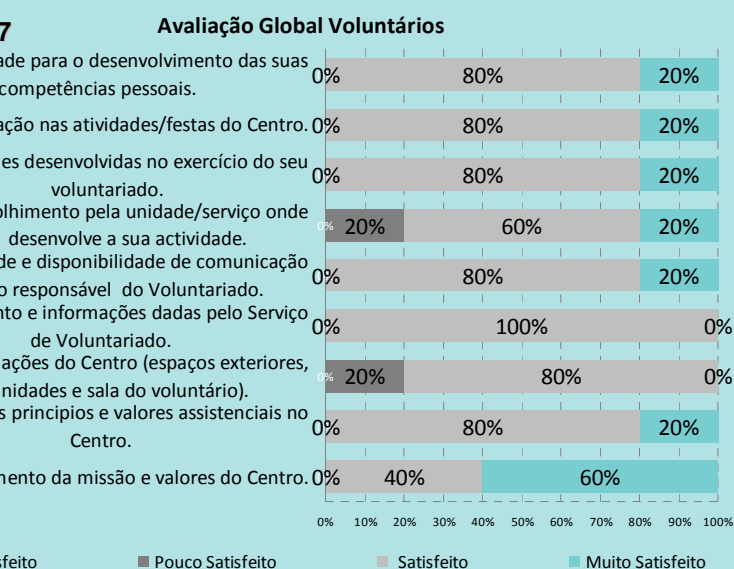
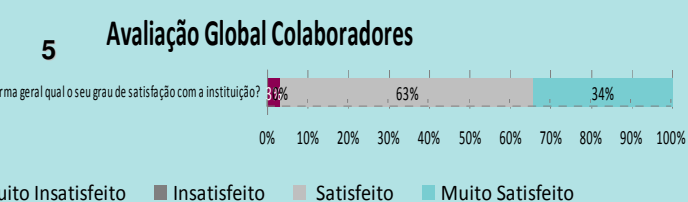
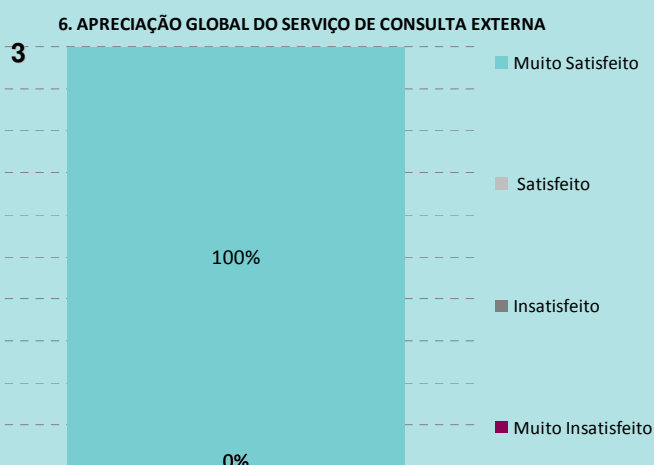
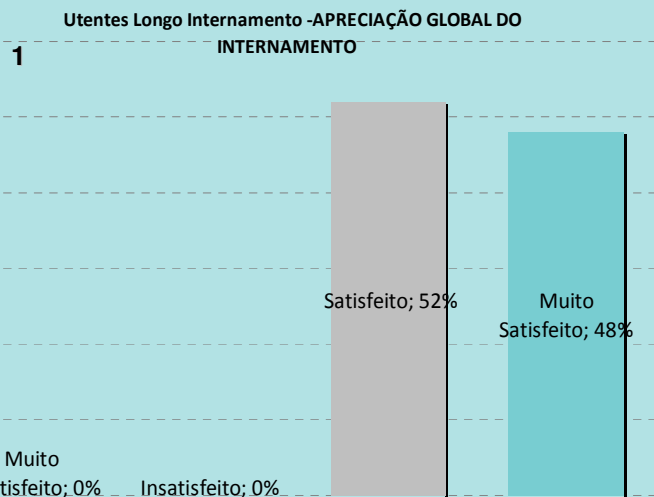


INTRODUÇÃO

ação do grau de satisfação das partes interessadas surge no âmbito de uma política de qualidade e melhoria contínua. O objetivo principal deste estudo é avaliar o grau de satisfação relativamente à qualidade dos serviços prestados e sua adequação às necessidades e expectativas dos utentes, familiares/pessoas significativas, profissionais, voluntários, entidades parceiras e financiadoras.



Metodologia

Foram distribuídos questionários durante os meses de Maio e Junho de 2014 a todas as partes interessadas; 1) Utentes LI; 2) Familiares/Pessoas Significativas dos Utentes das Unidades LI; 3) Utentes de Consulta Externa; 4) Familiares/Pessoas Significativas dos Utentes CI; 5) Colaboradores; 6) Entidades Parceiras e Financiadoras; 7) Voluntários

Os questionários foram entregues presencialmente e por carta. A amostra foi a seguinte: 1)Utentes de LI: 33 questionários; 2)Familiares/Pessoas Significativas dos Utentes de LI:83 questionários; 3) Utentes de Consulta Externa; 4) Familiares/Pessoas Significativas dos Utentes CI: 2 Questionários; 5) Colaboradores: 46 Questionários; 6) Entidades Parceiras e Financiadoras: 2 Questionários; 7) Voluntários: 9 Questionários